



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

PROPUESTA DE MEJORA DE PLANEAMIENTO  
ESTRATÉGICO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA  
MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA CONSTRUCTORA URANIO  
SAC. DISTRITO DE CALLERÍA, UCAYALI 2023

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

CHUQUIPIONDO CARDENAS, GARY EFRAIN

ORCID: 0000-0001-6592-734X

**ASESOR**

MGTR. ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2023**



**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**ACTA N° 0236-061-2023 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS**

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **20:15** horas del día **11** de **Agosto** del **2023** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

**LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL** Presidente  
**ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA** Miembro  
**LLENQUE TUME SANTOS FELIPE** Miembro  
**Mgr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA** Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTA DE MEJORA DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA CONSTRUCTORA URANIO SAC. DISTRITO DE CALLERÍA, UCAYALI 2023**

**Presentada Por :**  
(1411111061) **CHUQUIPIONDO CARDENAS GARY EFRAIN**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **13**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciado en Administración**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

**LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL**  
Presidente

**ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA**  
Miembro

**LLENQUE TUME SANTOS FELIPE**  
Miembro

**Mgr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA**  
Asesor



## CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA DEL PLANEAMIENTO ESTRATEGICO PARA LA GESTION DE CALIDAD EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA CONSTRUCTORA URANIO SAC. DISTRITO DE CALLERÍA, UCAYALI 2023 Del (de la) estudiante CHUQUIPIONDO CARDENAS GARY EFRAIN , asesorado por ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 7% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 27 de Julio del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman  
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

## **DEDICATORIA**

**A Dios,** fuente inagotable de mis fortalezas en este camino que se llena de vida.

**A mis padres:** A mis queridos padres y hermanos gracias por su ayuda incondicional, porque siempre creyeron en mí. Este triunfo es de ustedes. A mis compañeros de clase, por compartir la experiencia de realizar esta investigación.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por bendecirme con la vida, por ser guía, apoyo y fortaleza en los momentos de dificultad y de debilidad. También gracias a mi familia por ser los principales promotores de mis metas, por confiar y creer en mí, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

También agradezco a mis docentes y tutores de la universidad ULADECH, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación y formación.

## INDICE GENERAL

1. CARATULA .....	1
2. JURADO .....	2
3. DEDICATORIA.....	4
4. AGRADECIMIENTO .....	5
5. INDICE GENERAL .....	6
6. LISTA DE TABLAS .....	7
7. LISTA DE FIGURAS.....	8
8. RESUMEN.....	10
9. ABSTRACTS .....	11
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION .....	12
II. MARCO TEORICO.....	17
2.1 Antecedentes .....	17
2.2 Bases teóricas .....	28
2.3 Hipótesis .....	39
III. METODOLOGÍA.....	40
3.1 Nivel, Tipo y Diseño de Investigación .....	40
3.2 Población y Muestra.....	40
3.3 Variables. Definición y Operacionalización .....	42
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información .....	45
3.5 Metodo de Análisis de Datos .....	45
3.6 Aspectos Éticos .....	45
IV. RESULTADOS .....	47
IV. DISCUSIÓN.....	59
IV. CONCLUSIONES .....	70
IV. RECOMENDACIONES .....	97
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	98
ANEXOS.....	101
Anexo 01. Matriz de Consistencia.....	101
Anexo 02.Instrumento de recolección de información .....	102
Anexo 03. Validez del Instrumento .....	104
Anexo 04. Confiabilidad del instrumento .....	119
Anexo 05. Formato de Consentimiento Informado .....	120
Anexo 06. Documento de aprobación de institución para la recolección de información.....	121
Anexo 07. Evidencias de ejecución (declaración jurada, base de datos).....	122

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Características de los elementos del planeamiento estratégico en la micro y pequeña empresa Constructora Uranio SAC del distrito de Callería, año 2023.....	47
Tabla 2. Características de las herramientas estratégicas en la micro y pequeña empresa Constructora Uranio SAC del distrito de Callería, año 2023.....	49
Tabla 3. Características de los principios de calidad en la micro y pequeña empresa Constructora Uranio SAC del distrito de Callería, año 2023.....	50
Tabla 4. Características de los beneficios de calidad en la micro y pequeña empresa Constructora Uranio SAC del distrito de Callería, año 2023.....	52
Tabla 5. Propuesta de un plan de mejora de planeamiento estratégico para la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa Constructora Uranio SAC del distrito de Callería, año 2023.....	63

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1: La empresa ha creado y socializado la misión de la organización con los trabajadores para su avance de obra.....	54
Figura 2: La empresa tiene una visión en conjunto ya que se enfoca en el control de costos y presupuesto de obra.....	54
Figura 3: Existen valores establecidos en la empresa que el personal debe seguir para sus diversas tareas.....	54
Figura 4: La empresa ha establecido los principios éticos que deben seguir en cada área.....	55
Figura 5: La empresa ha comunicado claramente al personal sus objetivos y políticas con respecto al servicio.....	55
Figura 6: Los objetivos están fijados para lograr la visión de la empresa.....	55
Figura 7: La motivación, la meta y el presupuesto de su equipo para iniciar el proyecto están escritos en el plan de negocios.....	56
Figura 8: La empresa cuenta con estrategias para alcanzar las metas establecidas.....	56
Figura 9: La empresa utiliza herramientas estratégicas como el análisis PESTEL.....	56
Figura 10: La empresa utiliza herramientas estratégicas como el análisis FODA.....	57
Figura 11: La empresa utiliza herramientas estratégicas como el Diagrama de Ishikawa.....	57
Figura 12: La empresa se preocupa por entregar el producto de acuerdo a los requerimientos del cliente.....	57
Figura 13: El gerente apoya la gestión de acuerdo a las necesidades del cliente.....	58
Figura 14: La empresa considera importante motivar a su personal para lograr un buen servicio..	58
Figura 15 : La empresa cuenta con documentación que sustente el avance de las obras de acuerdo al cronograma.....	58
Figura 16: La empresa tiene un sistema de calidad durante el trabajo para garantizar la calidad para el cliente.....	59
Figura 17: La empresa capacita a los empleados para mejorar la deserción.....	59
Figura 18: La empresa toma decisiones en base a la experiencia de trabajos anteriores.....	59
Figura 19: La empresa tiene una relación rentable con los proveedores ya que se diversifica para elegir la mejor opción.....	60
Figura 20: La empresa se beneficia al mejorar su reputación en el mercado bajo el sistema de gestión de calidad adquisición de materias primas.....	60
Figura 21: La empresa cuenta con un formato para exhibir el manual de gestión de calidad de procesos.....	60
Figura 22: Tiene la empresa una estructura organizativa actualizada con la jerarquía y el diseño del sistema correctos.....	61

Figura 23: Siempre ha mirado diferentes enfoques metodológicos a la hora de implementar un modelo de gestión de la calidad que gire en torno, por ejemplo, a la satisfacción del cliente.....	61
Figura 24: La gestión de la calidad permite fortalecer el conocimiento científico y temas estrechamente relacionados con aspectos administrativos, financieros, gerenciales y productivos	61
Figura 25: El personal realiza su trabajo correctamente gracias a una buena comunicación.....	62
Figura 26: Tiene la empresa una estructura organizativa actualizada con la jerarquía y el diseño del sistema correctos.....	63

## **RESUMEN**

La investigación tuvo como objetivo Establecer una propuesta de mejora del planeamiento estratégico para la gestión de calidad en las micro y pequeña empresa Constructora Uranio SAC. Callería. 2023. La investigación fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, de diseño no experimental – transversal. Para el recojo de información se utilizó una población muestral de 16. A quienes se les aplico un cuestionario de 26 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes: Los resultados están relacionados a las dimensiones de las variables: se halló que los trabajadores en 100%, muy pocas veces, la empresa ha socializado la misión con los trabajadores, 50%, muy pocas veces, los objetivos están fijados para lograr la visión de la empresa, por otro lado, los resultados evidencian que el 94%, muy pocas veces, la empresa cuenta con estrategias para alcanzar las metas. El 56%, muy pocas veces, la empresa utiliza herramientas estratégicas como el análisis FODA. Finalmente, se concluye que el planeamiento estratégico es de utilidad para la empresa y encontramos que la organización tiene ciertas deficiencias el cual será resuelto con la investigación, teniendo como resultado la propuesta de mejora, para una eficiente gestión de calidad.

**Palabras clave:** Calidad, Empresa, Estrategia, Gestión, Planeamiento.

## **ABSTRACT**

The research aimed to establish a proposal to improve strategic planning for quality management in micro and small enterprises Construction Uranium SAC. Callería. 2023. The research was quantitative, descriptive level, non-experimental - transversal. A sample population of 16 was used for the collection of information. To those who were applied a questionnaire of 26 questions through the technique of the survey obtaining the following: The results are related to the dimensions of the variables: it was found that workers in 100%, very rarely, the company has socialized the mission with the workers, 50%, very rarely, the objectives are set to achieve the vision of the company, on the other hand, the results show.

**Keywords:** Quality, Company, Strategy, Management, Planning.

## I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION

### Descripción del problema

Esta investigación da a conocer la problemática que actualmente enfrenta la micro y pequeña empresa Constructora Uranio SAC, encontrándose afectada por el inadecuado manejo de la gestión de calidad, produciendo deficiencias de un manejo empírico e inadecuado del planeamiento estratégico. Asimismo, nos encontramos en un mercado con mucha competencia teniendo a grandes empresas tales como: Constructora “PIZZAROTTI”, Constructora BERSACE, entre otros. Teniendo como resultado un mercado mucho más competitivo, producto de ello se ven afectados los menores empresarios, ya que para competir en el mercado es de mucha importancia brindar un servicio de calidad, entregándolo en el tiempo establecido y con la calidad contratada, esto le da mayor credibilidad y confianza al momento de contratar con otras empresas generando buenos antecedentes.

Nuestro enfoque principal se va orientando al inadecuado manejo de la planificación estratégica, teniendo en cuenta que este problema viene afectando a la empresa al realizar su planificación de manera deficiente generando problemas como ampliaciones de plazo, multas por retraso y penalidades por no ejecutar las obras como lo indica el contrato y todo esto debido a la inadecuada planeación.

Diferentes sectores económicos del mundo requieren que las MYPES alcancen el desarrollo empresarial deseado a fin de contribuir a una economía más dinámica y productiva de esta manera se mantenga el nivel de crecimiento que la viene caracterizando desde hace más de 15 años. El sector construcción es uno de ellos y es un referente, según la Cámara de Comercio de Lima publicado en el diario **Perú 21 (2019)**, las MYPES liderarán el crecimiento del PBI para este año con un probable 6,7%, respecto al 2018 que alcanzó 4.6%.

Según García (2023) de Republica Dominicana indica que la planificación estratégica es como la receta de un delicioso platillo gourmet. Si sigues los pasos adecuados, te aseguras de que todos los ingredientes estén en su lugar y mides correctamente las porciones, el resultado será un éxito. Por otro lado, si decides improvisar, podrías terminar con un desastre en la cocina... o en este caso, un desastre en el mundo de la construcción. En una empresa constructora, la planificación estratégica es fundamental para garantizar que se cumplan los objetivos y se maximice la rentabilidad. Permite a la empresa anticiparse a las tendencias del mercado, adaptarse a las condiciones cambiantes y mantenerse a la

vanguardia de la competencia. Es por ello que se estará tomando como caso a una empresa ficticia (pero basada en casos reales) que llamaremos "Constructores Sin Rumbo S.A.". Esta empresa no creía en la importancia de la planificación estratégica y, como resultado, sufrió las consecuencias.

Al inicio, "Constructores Sin Rumbo S.A." comenzó con fuerza, obteniendo contratos y expandiéndose rápidamente. Pero pronto, comenzaron a enfrentar problemas. Sin una estrategia clara, la empresa luchó para adaptarse a las fluctuaciones del mercado, lo que llevó a la cancelación de proyectos, pérdida de clientes y disminución de ingresos. La falta de planificación también generó conflictos internos y problemas en la toma de decisiones. La empresa estaba perdiendo terreno y, en última instancia, tuvo que declararse en quiebra. En contraste, podemos mencionar a empresas exitosas en el mundo real, como Skanska y Bechtel, que han incorporado la planificación estratégica en sus procesos y han logrado el éxito en sus respectivas áreas. En resumen, la planificación estratégica es esencial para el éxito de cualquier empresa constructora. Al igual que en la cocina, seguir la receta adecuada garantiza un resultado delicioso y exitoso. Así que no terminemos como "Constructores Sin Rumbo S.A.", ¡pongamos en práctica una sólida planificación estratégica!

Según Flores, C. Mendoza, A. Mendoza, Montalvo y Salvador (2019) de la ciudad de Lima de Perú mencionan que, debido a la necesidad de mejorar la economía de una familia, los profesionales con experiencia en el rubro de la construcción han decidido emprender su camino al éxito empresarial, mediante la creación de su propia empresa para lograr una independencia financiera y generar ganancias propias. En el camino de crecer como empresa, las organizaciones de tipo familiar han avanzado en desorden y con cierta informalidad dando como resultado empresas con problemas de estancamiento, no sostenibles en el tiempo y con probabilidades de desaparecer del mercado. De la situación actual se determina que la empresa ABC Ingenieros S.A.C. tiene una organización simple, las funciones de los colaboradores y los procesos de las áreas no están definidos, además mencionar que no se cuenta con el personal idóneo para el desarrollo de la empresa, han venido trabajando sin planificación porque no cuenta con objetivos establecidos, a causa de que su misión y visión actual no se adecuan a la realidad de la organización. Ante lo expuesto se realizó un planeamiento estratégico que sirva como herramienta de gestión.

Es por ello que, consideramos que la MYPE debe gestionarse con calidad y una adecuada planificación estratégica bien implementada; asimismo, desde este punto parte la

problemática de la identificación de una falta de conocimiento en gestión empresarial. La investigación se ha dirigido a la MYPE del sector construcción de la ciudad de Pucallpa, Constructora Uranio SAC ubicada en el distrito de Callería para investigar cómo viene gestionándose.

Por lo antes expuesto se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la propuesta de mejora de planeamiento estratégico para la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa constructora uranio SAC, distrito de Callería, Ucayali 2023?

Además, se planteó las siguientes preguntas específicas:

- ¿Cuáles son las características de los elementos del planeamiento estratégico en la micro y pequeña empresa Constructora Uranio SAC del distrito de Callería, año 2023?
- ¿Cuáles son las características de las herramientas estratégicas en la micro y pequeña empresa Constructora Uranio SAC del distrito de Callería, año 2023?
- ¿Cuáles son las características de los principios de calidad en la micro y pequeña empresa Constructora Uranio SAC del distrito de Callería, año 2023?
- ¿Cuáles son las características de los beneficios de calidad en la micro y pequeña empresa Constructora Uranio SAC del distrito de Callería, año 2023?
- ¿Cuáles es la propuesta de un plan de mejora de planeamiento estratégico para la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa Constructora Uranio SAC del distrito de Callería, año 2023?

### **Justificación de la investigación**

La investigación se justificó su desarrollo porque permitió: identificar las características de la micro y empresa Constructora Uranio SAC; las características de su gestión y finalmente, las características de la ejecución de su planeamiento estratégico.

- El presente trabajo de investigación se justificó teóricamente porque aporta con la información proporcionada por los elementos y herramientas del planeamiento estratégico también por los principios y beneficios de la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa Constructora Uranio SAC, para la elaboración de una

adecuada propuesta de mejora, cuyos resultados pudieron sistematizarse para ser incorporados en la empresa.

- El presente trabajo de investigación posee justificación práctica, porque se investigó mediante los elementos y herramientas del planeamiento estratégico, así como los principios y beneficios de la gestión de calidad; la presente investigación servirá para que la empresa pueda gestionarse adecuadamente, es por ello que se corrigieron los problemas encontrados en la investigación a través de la propuesta de mejora, de tal manera puedan mejorar el funcionamiento de la gestión de calidad, todo lo encontrado en la investigación se utilizó para mejorar el servicio, creando un efecto favorable en la planeamiento estratégico.
- El presente trabajo de investigación se justificó metodológicamente, porque nos permitió conocer el desarrollo de la investigación ya que fue de nivel descriptivo debido a que solo se ha limitado a describir las principales características de las variables de estudio, de tipo cuantitativo porque en la recolección de datos y la presentación de resultados se utilizaron procedimientos estadísticos e instrumentos de medición, teniendo en cuenta que el diseño fue no experimental, porque la investigación se realizó sin indagar deliberadamente las variables, observándolas tal como se mostraron dentro de su contexto, transversal porque todas las variables fueron medidas en una sola ocasión, se trataron de muestras independientes y descriptivo porque solo se describieron las partes más relevantes de las variables en estudio; la población fue de un total de 16 trabajadores de la MYPE Constructora Uranio SAC., se utilizó la encuesta para la obtención de los datos necesarios para la investigación y el instrumento de investigación fue el cuestionario estructurado que estuvo en escala Likert con 26 preguntas, después de obtener los datos, se elaboró un plan de análisis de acuerdo a la presente investigación mediante la confección de una base de datos, asimismo también para su posterior redacción se hizo uso de las siguientes herramientas: Microsoft Excel, Software SPSS, Microsoft Word, PDF, Power Point, aplicando en el desarrollo del informe de investigación los principios éticos que rigen la investigación en la universidad Uladech Católica.

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general:

- Establecer una propuesta de mejora del planeamiento estratégico para la gestión de calidad en las micro y pequeña empresa Constructora Uranio SAC. Callería. 2023

Para alcanzar el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos:

- Identificar las características de los elementos del planeamiento estratégico en la micro y pequeña empresa Constructora Uranio SAC del distrito de Callería, año 2023.
- Describir las características de las herramientas estratégicas en la micro y pequeña empresa Constructora Uranio SAC del distrito de Callería, año 2023.
- Definir las características de los principios de calidad en la micro y pequeña empresa Constructora Uranio SAC del distrito de Callería, año 2023.
- Describir las características de los beneficios de calidad en la micro y pequeña empresa Constructora Uranio SAC del distrito de Callería, año 2023.
- Elaborar una propuesta de un plan de mejora de planeamiento estratégico para la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa Constructora Uranio SAC del distrito de Callería, año 2023.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### 2.1 Antecedentes

#### **Antecedente internacional**

##### **Variable 1. Planeamiento Estratégico**

Arreaga, Astudillo y Loor (2022), en la elaboración de su tesis para optar el título profesional de Ingeniería en Finanzas en la Universidad Central de Ecuador denominado *Diseño de una planeación financiera como herramienta de gestión para la empresa UtilPlastik ubicada en la ciudad de Quito, periodo 2021-2024*, este proyecto tuvo como objetivo realizar un plan financiero que aporte a la gestión y toma de decisiones financieras, como herramienta de diseño estratégico en la empresa UTILPLASTIK; mediante la obtención de información financiera, cálculo de indicadores, análisis y proyección de estados financieros, la investigación fue científica de método inductivo, deductivo y analítico – sintético, llegando a la conclusión que los costos de venta de Utilplastik se muestran en un porcentaje que superan el valor contablemente óptimo (50%-60%), haciendo que su utilidad bruta no supere ni un 30% de sus ingresos obtenidos. Este problema de costos y los elevados gastos administrativos conllevan a valores monetarios bajos en su utilidad neta. La gestión interna de cobranzas en la empresa Utilplastik en los últimos años nos indica una defectuosa planificación con respecto a los clientes morosos lo que nos lleva a observar en sus estados

financieros como esta falta de cobro inmediato afecta a la liquidez y capacidad de pago de la empresa. Con el desarrollo del presente proyecto se logró diseñar un plan financiero basado en supuestos realistas y alcanzables que contribuirá a la mejora y buen direccionamiento de la gestión financiera de la empresa Utilplastik. Junto a esto, se da por aceptada la hipótesis del proyecto, pues al llevar a cabo la planeación financiera la empresa tendrá una mejor rentabilidad.

Rocha (2019), en su tesis para optar el grado de Maestría en la Universidad Del Rosario, titulada, *La Planeación Estratégica y su Incidencia en la Capacidad Operativa del Estado Colombiano: Un Análisis Descriptivo*, tuvo como objetivo describir las actividades operativas en el Estado Colombiano en las cuales la planeación estratégica ha contribuido al desarrollo de capacidades de gestión, la metodología de la investigación fue Análisis Cualitativo Descriptivo y también Análisis de Primer Nivel o Ciclo, de manera central se concluye que la conformación de planes y estrategias, de acuerdo con los datos y la bibliografía estudiada, dependen de la visión de la organización sobre sí misma y su entorno, fomentando la selección de estilos de planeación y estilos de estrategias que se adecuen a las necesidades del momento y sector en el que se desempeña. Así la combinación de enfoques y de herramientas señalan que los procesos de gerencia estratégica no están terminados, que se abren nuevos debates entorno a la innovación y el conocimiento (J. B. Barney et al., 2011) y al surgimiento de nuevos modelos de negocio e industrias. El Estado colombiano a nivel de planeación presenta una combinación entre los planes diseñados y formulados de manera prescriptiva y el aprendizaje de la ejecución de los mismos, pues los contextos internos y externos de la sociedad colombiana implican variaciones, cambios y situaciones que escapan a la mirada de la planeación. Así, la burocracia estatal, ha venido mejorando en herramientas y conceptos de gestión, y han asumido la rendición de cuentas y la evaluación de resultados como una forma de alineación con la estrategia de desarrollo contenida en los planes.

Palomeque (2021), En su exposición para el logro de la escala Doctora en Planificación Pública y Privada de la Universidad Nacional de Tumbes, titulada *Incidencia del proyecto estratégico en la negociación administrativa de la fabricación de la zona agreste en la Provincia de El Oro, Ecuador, 2021*, el ecuánime fue como el proyecto estratégico incide en la negociación administrativa de la fabricación agreste El Oro, Ecuador, fundamentado en las teorías Kotler y Armstrong (2012), García et.al. (2017) y Nassir Sapag (2011), Walter y Pando (2014), entre otros. Es una prospección con excelencia positivista,

de persona estudio proyectiva, descriptivo-correlacional, esquema quia experimental, transeccional y de campo, utilizando una notificación de 74 unidades productivas agrícolas, a quienes les fue superpuesto un útil de convento de datos persona investigación conformado por 95 ítems con viso persona Likert, cuya superficie fue validado mediante el meollo de cinco expertos y la confiabilidad por la operación del divisor Alpha de Cronbach del 99,4%. Para el procesamiento y disección de datos, estos fueron estandarizados mediante puntuaciones Z, mediante estadística descriptiva e inferencial empleando el programa SPSS 24.0. Con fondo de los 42 indicadores evaluados gol cuantitativa como cualitativamente, se encontró que 31 de ellos quia alcanzan los parámetros de la excelencia, mientras tanto que los 11 restante sí, en cuanto las dimensiones sujetas a prospección se evidenció una consonancia significativa entre los indicadores del disección situacional de las estrategias de negocios, proselitismo y ofuscación de la gobierno y los procesos de proyecto y guarnición oficinesco de la fabricación; en naciente sentido, se demostró un representativo escala de confederación entre los componentes que determinan la rentabilidad económica financiera de un bosquejo de inversión y la plataforma tecnológica de la fabricación; finalmente, analizando las variables se comprobó un agudo escala de consonancia del 87%, donde la proyecto estratégica explica el 76% de la varianza de la negociación administrativa de la fabricación.

Ocampo (2019), en su investigación para optar por el título profesional de ingeniero Civil, titulada *Planificación Y Control De Una Construcción Civil Basado En El Enfoque Del Pmbok*, tuvo como objetivo diseñar un modelo para la planificación y control de una construcción civil basado en el enfoque del PMBOK, la investigación se realizó con el propósito de diseñar una guía modelo para la planificación y control de una construcción civil basado en el enfoque del PMBOK; para lo cual se optó por una metodología técnica establecida por la Guía de fundamentos en la dirección de proyectos PMBOK, en ella se muestra cinco etapas y diez áreas de gestión de conocimientos de las cuales se tomó dos de ellas: Planificación y Control y tres áreas de gestión: Adquisición, Tiempo y Costo. Para este caso se adoptó un proyecto vial para dar seguimiento al cronograma de trabajo sin antes desarrollar su respectivo análisis y su asignación de recursos a cada una de sus actividades con el uso de un software de administración de proyectos. Es por ello que se llegó a la conclusión que la forma adoptada para el análisis de las actividades a realizar en una construcción civil es la representación de la Ruta Crítica como parte del proceso en la

planificación y control de la dirección del proyecto “AMPLIACIÓN Y ASFALTADO DE LA VÍA VENECIA – SHALCANA DESDE EL Km 0+000 HASTA EL Km 2+500 L= 2,50 Km, en la que muestra el seguimiento lógico, prioritario e inquebrantable de un proyecto determinado y representada en la figura 11. “Secuencia de las actividades PDM”, para que los residentes de obras encargados y resto de personal, en la construcción del proyecto evalúe las actividades cronológicamente en sus etapas constructivas de: trabajos preliminares, calzada, drenaje vial y señalización, y evite contratiempos.

Zamora (2020), en su informe de tesis para la obtención del título de Ingeniero Industrial en Procesos de Automatización de la Universidad Técnica De Ambato titulado *Planeación De La Producción En El Área De Serigrafía De La Empresa De Calzado Strocalza*, es por ello que se obtuvo El objetivo principal del proyecto es desarrollar un sistema de planeación de la producción en el área de serigrafía de la empresa, identificando las necesidades y falencias dentro del proceso productivo, realizando los cálculos necesarios para promover una propuesta de solución que se proyecte a mejorar el proceso, optimizar los recursos y aumentar la productividad. Para su desarrollo se efectúa una investigación bibliográfica de las diversas técnicas de Ingeniería Industrial para conseguir una apropiada planeación acorde a las exigencias de la empresa, entre las cuales están: levantamiento de procesos mediante ingeniería de métodos, estudio de tiempos, balanceo de la línea de producción, cálculo de pronóstico con factor de estacionalidad, planeación agregada y por último un plan de requerimiento de materiales (MRP). Con esta información como base fundamental, a través de herramientas de observación de campo, se obtienen datos cualitativos y cuantitativos para la aplicación de las técnicas mencionadas. Todo el estudio se realiza para proyectar una planificación que minimice los niveles de inventario y tener como resultado la cantidad de material e insumos únicamente necesaria a pedir durante cada periodo. Es por ello que se llegó a la conclusión se desarrolló un estudio de tiempos para evaluar la situación en la que se desenvuelve actualmente la empresa, obteniendo un tiempo estándar de producción de 30, 5 min/docena, y un tiempo de ciclo igual a 12,46 min, y una capacidad de producción de 37,3 docenas/jornada.

### **Antecedentes nacionales**

Alfaro, Neyra y Vilcapoma (2019), en su investigación *Planeamiento Estratégico De La Empresa Grupocontext Perú. (2019 – 2023)*, tuvo como objetivo La propuesta de valor está guiado a endurecer la departamento comercial y financiera, lo cual de como resultado

apropiarse mayores ingresos, lijar su productividad, viejo lucidez y posicionamiento en el mercado. De compromiso con la proclamación obtenida, se identificó que los problemas principales tonada la indigencia de objetivos y metas en la captación de nuevos clientes, de este modo como el desconocimiento de presupuesto que limita las posibilidades de respuesta de la Gerencia General. Como resultado de máxima estudio, se determinó que la organización a implementar será Penetración de Mercado, el cual tendrá como indeterminado director difundir viejo arrojo al establecimiento (Financiero), considerando que se deberá lijar la captación de nuevos clientes, programar la amistad y con ello posicionar la marca. Por otro lado, se deberá programar reuniones para la muestra del presupuesto saldo y financiero, fortaleciendo el ataque interno, el espacio oficial y el mejorar los tiempos de respuesta de los proyectos y/ora soportes. Teniendo en valor los objetivos explicados anteriormente, se han propuesto indicadores de gestión (iniciativas), a cese de regular la anticipación y llevar a cabo las correcciones de espécimen el caso. Finalmente, llevar a cabo saliente borrador decisivo para la establecimiento GrupoCONTEXT Perú, le va a tolerar lijar su arrojo saldo y financiero, y su parábola anta nuevos y actuales clientes es por ello que Las ventajas competitivas de GrupoCONTEXT Perú tonada el letrina post saldo y franqueza y intimidad de clientes, esto fue identificado durante las encuestas que fueron respondidas por los clientes actuales donde se evidencian que el 100% de ellos recomendaría el letrina de GrupoCONTEXT Perú. Según los resultados de las matrices y la proclamación primaria (entrevistas y focus group), el establecimiento deberá lijar el posicionamiento de marca, y los procesos en el programa de objetivos y metas.

Chavez y Jasauí (2020), en su informe final elija la Maestría en Administración de Empresas - Executive MBA de la Universidad de San Ignacio de Loyola *Plan Estratégico de Ceyca Servicios Generales Y Construcción S.A.C. 2020-2024*; el propósito del plan estratégico es que la empresa logre una mayor responsabilidad en el ramo de la construcción y maximice la rentabilidad de los propietarios, para ello comenzamos a analizar el entorno, la competencia y el potencial del rubro, sobre la Por otro lado, identificamos los actores empresariales que se involucraron activa y oficialmente con la nueva gestión, la corporación, lo que significa redefinir el negocio de CEYCA. Así, la nueva misión propuesta permite crear valor no solo a partir de las soluciones diseñadas para el cliente, pero las soluciones, a su vez, también crean valor para los clientes. socio y comunidad en relación al bienestar, desarrollo organizacional, responsabilidad social y cuidado del medio ambiente, se planteó un conjunto de objetivos estratégicos y operativos con el fin de lograr y mantener una ventaja

competitiva. Para ello, fue necesario identificar las fuentes de creación de valor para cada función central del negocio, y se propuso un grupo de enlace para lograrlas. Actualmente, la empresa no cuenta con una cadena de valor formal o sigue una fórmula similar, por lo que no identifica las fuentes de su creación de valor y no ofrece eslabones. Con el fin de construir las estrategias necesarias para alcanzar las metas planificadas, se realizó un análisis ambiental, en el cual se identificaron los problemas estratégicos que afectan a la empresa y con ello el margen neto, en el cual se conocen las oportunidades y amenazas. De igual forma, se identificaron factores críticos de éxito en la industria de la construcción, los cuales ayudaron a identificar las fortalezas y debilidades actuales de la empresa, así como las fortalezas de la competencia. Alineación Estratégica, Análisis Matricial y Análisis del Océano Azul; Se propusieron, diseñaron y seleccionaron una estrategia primaria y una estrategia secundaria de respaldo para competir durante los cinco años de pronóstico. La estrategia principal es penetrar en el mercado de la construcción, atender a nuevos clientes en la industria actual y ganar contratos con el gobierno; una estrategia contingente es desarrollar nuevos productos como la construcción de carreteras, piscinas, puentes y estatuas. De acuerdo con las previsiones financieras realizadas, esta estrategia puede mejorar y mantener estable la rentabilidad de la empresa de forma que para 2024 el EBITDA sea del 14%, ROI 0,08 y ROE 0,10; comparado con el resultado del primer año (2020): EBITDA fue 12%, ROI 0.06 y ROE 0.09. Del mismo modo, la estrategia asegura un crecimiento continuo de las ventas y la rentabilidad. Por lo tanto, se recomienda implementar este plan estratégico porque le permite a la empresa crear y mantener una ventaja competitiva que puede capturar más participación de mercado y aumentar los márgenes de utilidad.

Delgado (2021), en su trabajo de tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial en la Universidad Señor de Sipán: *Propuesta De Un Planteamiento Estratégico Para Mejorar La Gestión Empresarial De La Molinera Ademmy SAC Chiclayo 2019*; teniendo por objeto fue proponer un planteamiento estratégico para mejorar la gestión empresarial de la Molinera Ademmy SAC Chiclayo 2019, ya que la empresa aún no adopta nuevas técnicas y sistemas de gestión con el propósito de mejorar los procesos de toma de decisiones, mejorar los resultados y minimizar los costos de producción. La población en estudio fueron los 30 trabajadores de la empresa. La variable de estudio fueron planteamiento estratégico y gestión empresarial. Se usó la investigación de tipo descriptivo con enfoque cuantitativo, los datos fueron analizado con la ayuda del programa estadístico SPSS. Concluyendo que se logró realizar el planteamiento estratégico de la empresa,

logrando propuestas como nuevo organigrama, nueva misión y visión, mejores indicadores, propuestas de capacitaciones a los trabajadores, así como también a los agricultores, y un plan de mantenimiento preventivo para los procesos de la empresa. Teniendo en cuenta la problemática y de acuerdo a la realidad de la empresa se elaboró la propuesta de investigación la cual se logró mejoras sustanciales, se redujo de un 38% a un 7% la obtención de la materia prima fuera de Lambayeque, teniendo un ahorro de S/ 32 100 soles por costos de transporte, y que al dejar de lado al mantenimiento correctivo para iniciar el preventivo trae un ahorro de S/ 49 179 soles para la empresa. Finalmente se realizó el análisis del B/C de la propuesta de investigación obteniéndose 1.33, este indicador se refiere a que por cada sol que la empresa pueda invertir en la propuesta se obtendría un beneficio de 0.33 soles.

Flores, C. Mendoza, A. Mendoza, Montalvo, Salvador (2019), para optar el grado de Maestro en Dirección de la Construcción de la Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas En su tesis *Programa De Maestría En Dirección De La Construcción Planeamiento Estratégico Y Reestructuración Organizacional De Una Empresa Constructora Que Ejecuta Obras Para El Sector Publico Caso De Estudio: Empresa Abc Ingenieros S.A.C.* Tuvo como objetivo formular la propuesta del planeamiento estratégico y la mejora de la estructura organizacional de la empresa caso estudio, la cual, por temas de confidencialidad, denominaremos ABC Ingenieros S.A.C., empresa que ejecuta obras para el sector público en sus tres niveles de gobierno. El trabajo consta de cinco capítulos: Capítulo I, se describen los aspectos generales tales como la formulación del problema y determinación de los objetivos. Capítulo II, se desarrolla el marco teórico de la investigación. Capítulo III, se define la hipótesis y metodología de la investigación. Capítulo IV, se describe la situación actual de la empresa y se realiza el análisis estratégico y el Capítulo V, se plantea la propuesta de valor para la empresa, proponiendo el plan estratégico en base a los objetivos organizacionales, reestructuración del organigrama y definición de procesos críticos del área de licitaciones y operaciones.

Yalli (2022), en su tesis para optar el grado de Maestro En Ciencias De Ingeniería en la Universidad Nacional de Huancavelica *Planeamiento Estratégico Y Calidad De Gestión En la Facultad De Ciencias De La Educación de La universidad nacional de Huancavelica;* tuvo como objetivo de: establecer la relación que existe entre determinadas dimensiones del planeamiento estratégico y la calidad de gestión en la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica. En cuanto a los métodos: es de tipo básica,

nivel descriptivo correlacional, se utilizó como método general el científico y como método específico el descriptivo, el diseño fue correlacional descriptivo. La población estuvo conformada por docentes, personal administrativos y estudiantes de la Facultad; Se empleó una muestra no probabilística, conformada por 94 individuos, apelando a la técnica de encuesta. El procesamiento estadístico arrojó los siguientes resultados: la relación entre calidad de gestión la Facultad de Ciencias de la Educación de la UNH y el planeamiento estratégico evidencia una relación directa, positiva moderada (Rho Spearman 0,520). Respecto a la dimensión: misión del planteamiento estratégico evidenció relación directa, positiva moderada (Rho Spearman 0,579); para la dimensión objetivos del planeamiento estratégico: correspondió relación positiva moderada (Rho Spearman 0,441). Para la dimensión estrategias del planeamiento, se evidenció relación positiva moderada (Rho Spearman 0,407). Para la dimensión metas del planeamiento estratégico: se encontró positiva moderada (Rho Spearman 0,555); y para la dimensión FODA, arrojó positivo moderado (Rho Spearman 0,660). Se concluyó que la relación directa, positiva moderada entre las variables permite afirmar que el planeamiento estratégico como proceso sirve para formular y ejecutar estrategias, mejora el control y la toma de decisión oportuna en la Facultad de Ciencias de la Educación.

### **Antecedentes Locales**

Lozano (2019), en la tesis para optar por el grado de Maestro en Gestión Pública de la Universidad Nacional De Ucayali. *Planeamiento Estratégico y su Relación en la Gestión Institucional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ucayali-2019*. Desde el objetivo que persigue la investigación ha sido determinar en qué medida el planeamiento estratégico tiene relación significativa en la gestión institucional de la Dirección de Transportes y Comunicaciones de Ucayali, 2019, siendo el planeamiento estratégico una de las herramientas para lograr concretar de manera eficiente los planes y metas en función a lo programado, de ahí que se realizó un análisis para conocer de qué manera la formulación presupuestal mejora en la satisfacción del usuario interno y externo de la gestión institucional de la Dirección de Transportes y Comunicaciones, para lograr determinar la manera como la programación anual de actividades mejora en el cumplimiento de metas de la gestión institucional de la Dirección de Transportes y Comunicaciones, en ese contexto resulta prioritario conocer de qué manera la correcta ejecución del gasto mejora en el seguimiento y evaluación de resultado a través de la gestión institucional de la Dirección de Transportes y Comunicaciones de Ucayali, 2019, el tipo de investigación

planteada fue cuantitativa, descriptiva-correlacional porque para la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizaron procedimientos estadísticos e instrumentos de medición, los resultados confirman que el planeamiento estratégico tiene relación significativa en la gestión institucional de la Dirección de Transportes y Comunicaciones de Ucayali, 2019, por lo que se concluye que se confirma la hipótesis general.

Montes, Alcorta y Cajahuanca (2022), en la tesis final para optar por el Título Profesional De Economista de la Universidad Nacional De Ucayali *Planificación Estratégica Y su Relación con la Mejora de la Gestión Pública en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2020*. Este estudio tuvo como objetivo: Determinar si un Plan Estratégico mejora la Gestión Pública en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020. El método utilizado en la investigación es un método descriptivo, que es uno de los métodos cualitativos utilizados en la investigación para evaluar ciertas características de una población o situación específica. La investigación descriptiva tiene como finalidad el describir el estado de un número de variables. El método descriptivo guía y orienta al investigador en el método científico. La descripción implica una observación sistemática del objeto de investigación y clasifica la información observada para que otros puedan usarla y copiarla. Otro método utilizado fue el enfoque cualitativo, que tiene como objetivo recopilar discursos completos sobre un tema específico y luego interpretarlos, centrándose así en los aspectos culturales e ideológicos de los resultados más que en los aspectos numéricos o proporcionales. Los resultados y datos de cuantificación, análisis e interpretación, promueven la comprensión y una mejor presentación; se utilizó el software estadístico SPSS 25.0 y Excel 2016 para clasificarlos en tablas y figuras estadísticas, y finalmente se realizó pruebas de hipótesis para tomar decisiones sobre esta investigación. Al finalizar el estudio Determinamos de qué manera un plan estratégico mejora la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2020; y los resultados fueron los siguientes: Como el valor de sig (valor crítico observado)  $0,000 < 0.05$ , la correlación de Pearson 0,598 rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir: La aplicación del Plan Estratégico favorece significativamente en la relación entre la Gestión Pública de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2020, a un nivel de 95% de confiabilidad.

Arevalo, Cardenas y Vela (2021) en su tesis titulada para optar por el Título Profesional De Economista de la Universidad Nacional De Ucayali TITULADA

*Planificación Estratégica Y Su Relación Con La Mejora De La Gestión Pública En La Municipalidad Distrital De Manantay – Pucallpa, Periodo 2020*, El propósito de este estudio fue: Conocer la planificación estratégica relacionada con el mejoramiento de la administración pública de Manantay - Cantón de Pucallpa, temporada 2020. El estudio utilizó el método descriptivo, que es uno de los métodos cualitativos utilizados en estudios para evaluar ciertas características de una población o situación determinada. En la investigación descriptiva, el objetivo es describir el comportamiento o estado de varias variables. El método descriptivo orienta al investigador en el método científico. La descripción se refiere a la observación sistemática del objeto de estudio y clasifica la información observada para que otros puedan usarla y copiarla. Otro método utilizado fue el método cualitativo, que tiene como objetivo recopilar discursos sobre un tema determinado para luego proceder a interpretarlo, centrándose así en los aspectos culturales e ideológicos del resultado en lugar de los aspectos numéricos o relativos. Para facilitar la comprensión y una mejor presentación, los resultados se organizaron en tablas e imágenes estadísticas utilizando el software estadístico SPSS 25.0 y Excel 2016, y también se realizaron pruebas de hipótesis para realizar esta investigación. Finalmente, determinamos cuál es la planificación estratégica en cuanto a la mejora de la administración pública en el distrito de Manantay, 2020 - Pucallpa, temporada 2020; y los resultados fueron los siguientes: como valor sig (valor crítico observado) 0,000 ylt; 0,05, según la correlación de Pearson es 0,668 (correlación positiva moderada); Rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa que es: La planificación estratégica en cuanto al mejoramiento de la administración pública en el cantón de Manantay-Pucallpa, el año 2020 es significativo al 95° de nivel de confianza.

Meza, Rengifo y Rodriguez (2020), en su tesis para optar por el Título Profesional De Licenciado En Administración de la Universidad Nacional De Ucayali *La Planeación Y La Necesidad De La Liquidez En Tiempos De Post Covid-19 En El Rubro Restaurantes Ciudad De Pucallpa 2020*, El objetivo de la investigación ha sido analizar la planeación y su relación con la necesidad de liquidez en tiempos de post Covid-19 en el rubro restaurantes ciudad de Pucallpa 2020, en ese aspecto la planeación es un instrumento eficiente para prever aspectos relevantes de la gestión empresarial que permite adoptar estrategias a fin de conseguir las metas propuestas por las organizaciones, en ese sentido se ha analizado la planeación antes de la pandemia en el que no se había previsto riesgos de magnitud global y como consecuencia de ello ante el fenómeno Covid-19 las empresas a nivel mundial

paralizaron sus actividades a excepción de empresas proveedoras de alimentos, medicinas, seguridad, por ello se analizó a la planeación post Covid-19 considerando los escenarios y riesgos globales y su relación significativa ante la necesidad de mejora de la liquidez en el corto plazo, asimismo se analizó la planeación post Covid-19 de evaluación de capacidad de recuperación y su relación ante la necesidad de mejora de la liquidez en el mediano plazo y se analizó la planeación post Covid-19 de nuevos canales para mejorar valor y su relación significativa ante la necesidad de mejora de la liquidez a largo plazo en el rubro restaurantes ciudad de Pucallpa 2020, teniendo una metodología de enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo-correlacional, de diseño no experimental transversal analítico, en el que de acuerdo a los resultados obtenidos; se concluye que la planeación tiene relación significativa con la necesidad de liquidez en tiempos de post Covid-19 en el rubro restaurantes ciudad de Pucallpa 2020.

Del Castillo y Canales (2020), en su tesis para optar por el Título Profesional de Economista de la Universidad Nacional De Ucayali *Planeamiento Estratégico Y Gestión En La Gerencia De Administración Tributaria De La Municipalidad Distrital De Yarinacocha En El Periodo 2020*, la presente tesis tuvo como objetivo Determinar de qué manera la ejecución del Plan Estratégico Institucional se relaciona con la Gestión en la gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha periodo 2020. El método utilizado en la presente investigación es la descriptiva y correlacional. De acuerdo a Hernández y otros (Ob. Cit.: 60), publicado por Tesis de investigación 2011, describir (en términos metodológicos) consiste en indicar todas las características del fenómeno que se estudia. Precisan aún más esto señalado que desde el punto de vista científico, describir es medir. Esta última definición es importante, por cuanto implica por parte del investigador la capacidad y disposición de evaluar y exponer, en forma detallada, las características del objeto de estudio. Y es correlacional según (Arellano & Carballo, 2013), porque es información respecto a la relación actual entre dos o más variables, que permita predecir su comportamiento futuro. Los resultados para facilitar la comprensión y tener una mejor presentación, han sido organizados en tablas y figuras estadísticas mediante el Software Estadístico SPSS 25.0 y Excel 2016; así mismo se realizó la prueba de hipótesis para tomar decisiones de esta investigación; los mismos que mostraron con mayor precisión la investigación titulada “Planeamiento Estratégico y Gestión en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha en el periodo 2018”. Finalmente en la investigación Determinamos de qué manera la ejecución del Plan

Estratégico Institucional se relaciona con la Gestión en la gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha en el periodo 2018, y los resultados fueron los siguientes: Como el valor de correlación de Pearson es de 0,48 (correlación positiva baja), es significativa, es decir: Existe una relación directa y significativa entre El Plan Estratégico se relaciona positivamente con la Gestión en la gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha en el periodo 2018 a un nivel de 95% de confiabilidad.

## 2.2 Bases Teóricas

### Variable 1 Planeamiento Estratégico

Para, Quiroa (2020) indica que la planificación estratégica es una herramienta utilizada por las empresas como un proceso sistemático para desarrollar e implementar planes para lograr los objetivos previstos. Por lo tanto, proporciona un plan para el futuro del negocio, aunque a veces no se sabe si es así como se diseñó. El plan estratégico también define las acciones clave para lograr este futuro.

Botín (2022) indica que la planificación estratégica es un proceso de gestión que define cuáles son las metas y objetivos de la organización y qué se debe hacer para alcanzarlos, y define acciones específicas. Es importante que la planificación estratégica siempre consista en un plan de acción con medidas aprobadas, responsable de su implementación y el tiempo de implementación. Así, la empresa traza un mapa con la ruta que pretende seguir en el futuro. Un plan estratégico es un informe que resume la posición actual y futura de la organización y cuyo desarrollo genera dudas sobre nuestra empresa, la forma en que operamos y define el método en relación con la posición actual y lo que queremos lograr.

Minero (2019) indica que un plan estratégico es básicamente un plan de acción o un plan de acción permanente que define las metas a alcanzar dentro de la empresa, ya sea a mediano, largo o corto plazo. Por tanto, también podría definirse como planificar y construir el futuro de la organización, pues en este plan se planifican las actividades necesarias para alcanzar el futuro deseado. En otras palabras, la planificación estratégica es una apuesta por el futuro. La planificación estratégica es una herramienta de intervención que provoca cambios en el desarrollo de diversas funciones. Por tanto, la gestión de la población está sustentada en las opiniones y pensamientos liderados por la sociedad y al mismo tiempo limitada por las demandas planteadas por ésta.

Del mismo modo, Torres (2020) la planificación estratégica surgió como una forma de gestión para las grandes empresas, que, a medida que se desarrollaba, requeriría de investigaciones y previsiones sobre el desarrollo de mercados y países, a partir de las cuales se iniciaría el proceso de expansión. Las estrategias que se implementan mucho después de la gestión de la política pública son específicas de cada país, región o sociedad. El plan estratégico de una organización es una herramienta de optimización esencial para cualquier

negocio. Este documento revela los objetivos empresariales a alcanzar a medio y largo plazo y define la forma de alcanzarlos. Este plan feliz es seguir al azar para lograr tus objetivos.

### **Elementos del planeamiento estratégico**

Luna (2020) muestra que Como se mencionó anteriormente, la planificación estratégica se conoce como el proceso mediante el cual una empresa sigue su propio camino sin desviarse de él y con ello logra resultados efectivos y eficientes. Por lo tanto, esta herramienta nos permite responder preguntas como a dónde vamos, qué debemos hacer, quién está involucrado, etc. De igual forma, consta de varios elementos que serán mencionados y desarrollados a continuación:

**Misión:** Todo comienza desde este punto. Este elemento también se conoce como el propósito de la empresa. Nótese que aquí es necesario preguntarse quiénes somos realmente, obviamente como empresa, qué hacemos ya quién van dirigidas todas nuestras actividades y procedimientos. (Villanueva y Del Toro, 2021)

Se establece un objetivo a perseguir y la razón de ser de la empresa. La tarea debe ser clara, precisa y, sobre todo, específica, debe ser mantenida y conocida por cada participante. (Milla y Martínez, 2019)

**Visión:** Santander (2022) menciona que La visión permite definir el camino que se debe seguir para alcanzar las metas propuestas. Para ello, debe representar de una forma clara y realista los principios que dan una identidad a esta empresa y responder a cuestiones como: ¿qué se desea lograr?, ¿hacia dónde nos dirigimos?, ¿dónde queremos estar en un futuro? y ¿cómo lo conseguiremos?

**Valores:** Son principios y moralejas que nos inculcan que lograr nuestra visión requiere esfuerzo y compromiso y que podemos lograrlo. También definen nuestros métodos operativos y nos impiden hacer cualquier cosa que pueda obstaculizar el desarrollo de la empresa. (Milla y Martínez, 2019)

Luna (2020), estos son los principios y la moral que nos inculcan que lograr nuestra visión requiere esfuerzo y dedicación, y que podemos lograrlo. También definen nuestros métodos operativos y nos impiden hacer cualquier cosa que pueda obstaculizar el desarrollo de la empresa.

**Axiomas:** Se refiere a las leyes que permiten que las cosas comiencen y continúen.

Este es un punto de vista científico. Estas son reglas que se aplican a nuestro negocio o ciertas partes o áreas del mismo. (Villanueva y Del Toro, 2021)

Es un proceso que se implementa luego de definir metas y objetivos y un plan estratégico. Recoge plazos y tareas claros para la realización de actividades, traza un calendario según el cual se puede determinar la fecha de finalización de cada trámite, proyecto, actividad, etc. (Milla & Martínez, 2019)

**Políticas:** Luna (2020) indica que son estándares organizacionales y, a veces, pautas. El tiempo de llegada de los trabajadores puede, por lo tanto, considerarse político, pero al mismo tiempo un indicador de la calidad de los bienes.

La comunicación interna de la empresa es importante en cuanto a transmitir información suficiente y definir tareas para todos los integrantes, independientemente de su nivel estratégico, metas, métodos de operación que promuevan el desarrollo de la empresa, que genere una cultura de pertenencia, lealtad. y compromiso de los empleados. (Villanueva y Del Toro, 2021)

**Objetivos:** Los objetivos de negocio son los pasos preliminares que se deben dar para lograr nuestra visión o también se refieren a los medios necesarios para lograr la visión. (Milla y Martínez, 2019)

Luna (2020) indica que expresa las intenciones de la empresa. En general, una empresa suele tardar de tres a cinco años en establecer planes u objetivos, pero tarda de 12 a 18 meses y de 6 a 12 años en que un grupo de trabajo establezca objetivos para cada área. meses

**Las Metas:** Los objetivos son una definición de objetivos y nos ayudan a responder preguntas como cuándo vamos a hacer qué vamos a hacer, cómo y quién está involucrado. (Villanueva y Del Toro, 2019)

Además de la responsabilidad de la alta dirección de crear un método para lograr los objetivos de la empresa, debe identificar y asignar supervisores a cada área que sean responsables de dirigir el trabajo realizado. Su propósito es asegurar un control garantizado de las tareas que cada área debe realizar para lograr sus objetivos. (Milla y Martínez, 2019)

**Estrategias:** Luna (2020) indica que los métodos responden a la pregunta de cómo se lograron los objetivos.

Las metas definidas por la organización deben tener una fecha específica para su implementación. Del mismo modo, la empresa debe fijar un plazo para cada plan o tarea y realizar un seguimiento continuo de los mismos. Tan pronto como se cumpla la fecha límite, se debe hacer un análisis e identificar las áreas de mejora. (Villanueva y Del Toro, 2019)

### **Herramientas de planeamiento estratégico**

Las siguientes herramientas están pensadas para evaluar y diagnosticar la situación de una empresa o idea de negocio. Son recursos que deben ser aprovechados desde la etapa de la planeación, ya que brindan un panorama general de la organización, así como de las áreas a desarrollar. (Santos, 2022)

#### **Análisis FODA**

Los análisis FODA son herramientas realmente confiables para la planeación estratégica. El nombre de este método proviene de los aspectos que busca analizar: fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Con un estudio FODA es fácil identificar qué es necesario fortalecer, qué es indispensable mejorar y qué cosas imponen retos a nuestros objetivos. Una vez que hayas reconocido estos elementos podrás diseñar un plan que aproveche estratégicamente aquellas virtudes de tu empresa y que, al mismo tiempo, trabaje en el perfeccionamiento de sus defectos. (Santos, 2022)

#### **Análisis PESTEL**

El análisis PESTEL es un acercamiento metodológico que evalúa las condiciones que afectan a una empresa para llevar a cabo tomas de decisión informadas. Su nombre proviene de los 5 aspectos que toda empresa debe considerar a la hora de implementar un plan: políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales. Es fundamental considerar estos aspectos debido a su importancia organizacional, así como para comprender mejor el mercado y los públicos a los que te diriges. Recuerda que las empresas forman parte de un entramado social complejo y cuantos más aspectos consideres, estarás mejor preparado para afrontar retos y ofrecer buenas alternativas a los consumidores. (Santos, 2022)

#### **Diagrama de Ishikawa**

El diagrama de Ishikawa es un método de análisis de problemas y control de la calidad aplicado al ámbito empresarial. Evalúa potenciales incidencias con base en sus posibles causas. El diagrama de Ishikawa es un método de análisis de problemas y control

de la calidad aplicado al ámbito empresarial. Evalúa potenciales incidencias con base en sus posibles causas. Se trata de un sistema de toma de decisiones desarrollado por el seminal gurú empresarial Kaoru Ishikawa. El japonés pretendía establecer mejoras en los controles de calidad para proyectos de diversa naturaleza, para lo que creó esta metodología.

Su funcionamiento consiste en un análisis simplificado de un problema determinado y el listado de causas que pueden provocar su aparición. (Sánchez, 2021)

### **Gestión de Calidad**

Para Balague y Saartí (2019) señala que la gestión de la calidad corresponde a una serie de actividades o tareas que se enfocan en la optimización continua de las empresas y cuyo principal objetivo es incrementar la satisfacción del cliente. La norma ISO 9001 promueve una correcta implementación y gestión de la calidad. Este estándar ha estado funcionando y siendo útil desde 1980, pero con el tiempo se ha mejorado, desarrollado y se han introducido nuevos métodos para lograr una alta calidad. Las tácticas de la empresa y su organización te permiten determinar hacia dónde quieres ir, acciones que llevan a una optimización continua, etc. Por lo tanto, es una herramienta que le permite saber qué sectores o áreas necesitan mejorar y cuáles deben investigarse para mejorar el desempeño y el éxito general de la organización. La gestión de calidad es algo que no se pierde, también es una herramienta muy importante para optimizar los bienes y servicios ofrecidos. El modelo promueve un mejor trabajo en equipo en las dimensiones más importantes de la empresa y determina la comparación con otras organizaciones y el intercambio de experiencias.

De tal modo, Cabo (2019) menciona que los sistemas de calidad se refieren a un conjunto de normas y modelos internacionales que se vinculan para implementar y mantener los estándares de calidad que una empresa necesita para satisfacer a sus clientes a través de una optimización continua, organizada y sistemática. Los estándares internacionales ayudan a la empresa a tener éxito y crear productos y servicios eficaces y eficientes. También ayudan a garantizar que todos los productos ofrecidos por una empresa en particular sean de alta calidad y sean de gran ayuda. Por tanto, los Sistemas de Calidad se crearon con el objetivo de gestionar correctamente los requisitos de calidad derivados de los requisitos empresariales y alcanzar un objetivo común en sus actividades.

Asimismo, Repullo (2019) demuestra que este sistema es una herramienta que permite la planificación, ejecución y gestión de actividades en cualquier empresa; Actividades necesarias para lograr los objetivos al proporcionar productos y servicios de

calidad que pueden medirse mediante métricas de satisfacción del cliente. El control de calidad es un conjunto de actividades que permiten que cualquier organización funcione con eficacia y eficiencia. Esto asegura que el desarrollo cumpla con las expectativas de los usuarios. Este factor varía de una industria a otra, ya que cada una tiene diferentes reglas, objetivos y modelos definidos.

Por ello, Flick (2019) indica que el SGC de la empresa está definido con todos sus componentes para asegurar el correcto desarrollo de la actividad y evitar errores o mal funcionamiento durante el proceso. El sistema también permite mejorar la definición de áreas si es necesario. La gestión de calidad también se enfoca en crear conciencia de calidad en todas las actividades comerciales. Esto le dará una descripción completa de la empresa, incluidos sus miembros. El concepto de calidad se refiere a la optimización continua en todos los departamentos de la región.

De tal forma, Carreño (2020) señala que la gestión de la calidad se encarga de organizar, dirigir y dirigir los procedimientos organizacionales según un enfoque basado en la calidad y la mejora continua. Hay demasiados trabajos que nos permiten ver la eficacia del control de calidad. Sin embargo, cabe señalar que muchos argumentan que la introducción de otras variables es necesaria para el control de calidad porque sin ellas muchas veces no se logran los resultados esperados.

### **Principios de la gestión de calidad**

Según, Novillo (2019) dice que la calidad se refiere a la calidad o características de un bien o servicio que experimentan las personas. Además, considerar los temas de calidad según la norma ISO 9001 significa que simplemente cumplir con los requisitos del usuario no es suficiente, sino que va más allá. Los ocho principios de calidad son importantes para optimizar el desempeño general de una organización. El objetivo es promover el éxito de las empresas en la implementación de KHS. Obtenga más información sobre los principios fundamentales a continuación.

**Enfoque al cliente:** La calidad es lo que contribuye a la satisfacción del consumidor de una forma u otra. Vale la pena considerar que las empresas deben tratar de mantener a sus usuarios, porque adquirir un comprador cuesta mucho más que mantenerlo. Por tanto, la orientación al usuario es uno de los primeros principios de calidad. Por otro lado, la empresa debe tratar de brindar un servicio óptimo, una atención personalizada y, entre otras cosas,

acortar los tiempos de espera. Es importante que la empresa se interese por conocer y comprender las demandas, necesidades y perspectivas de los consumidores. La satisfacción del usuario es el resultado de comparar sus expectativas con lo que realmente tiene. (Senlle, 2019)

La satisfacción es el sentimiento que experimentan los compradores cuando se cumplen o incluso se superan sus expectativas. Cuando esto sucede, es muy probable que el cliente vuelva a comprar en el mismo lugar y se fidelice a la marca o empresa. De la misma manera, se recomienda capacitar a la organización para que sea un grupo de trabajo más idóneo y preparado que realice adecuadamente su labor y así poder brindar bienes y servicios de alta calidad y satisfactorios. (Aranaz, 2019)

**Liderazgo:** Novillo (2019) señala que la victoria del líder proviene de sus cualidades que le permiten no solo conducir correctamente al grupo, sino también a través de su personalidad para ayudarlos a avanzar y lograr efectivamente todos los objetivos comunes. y con eficacia. Las cualidades de un buen líder son: seguridad, confianza en sí mismo, disposición para trabajar y ayudar a los demás, paciencia, organización, control, etc. Para las empresas es importante contar con líderes porque guían a todos los empleados por el camino correcto para lograr los resultados esperados.

Senlle (2019) menciona que este principio es importante para el desarrollo efectivo de la actividad y al mismo tiempo lograr el correcto control del sistema de calidad para alcanzar las metas trazadas por la organización. Los gerentes también tienen el deber de comprometerse con el desarrollo del sistema de calidad, y especialmente durante su fase de implementación, porque entonces los empleados deben estar completamente involucrados. Existen diferentes procedimientos para implantar un sistema de gestión de la calidad donde la buena gestión es fundamental. Este principio se aplica:

- Identificar las necesidades y requerimientos de las partes involucradas.
- Visión clara de la empresa.
- Definir metas y objetivos.
- Proporcionar los recursos y herramientas necesarios.
- Motiva a los empleados a trabajar.

**Participación del personal:** El compromiso de los empleados se ha logrado a lo largo de los años y es parte integral del éxito de cualquier organización. Este principio nos dice que un empleado dedicado siempre hace su trabajo con gran satisfacción y eficiencia. También es importante que la empresa brinde la asistencia necesaria para que las partes

interesadas y los empleados puedan alcanzar las metas establecidas en la organización. (Aranaz, 2019)

Novillo (2020) señala que una de las partes más importantes de la empresa es el personal. Porque los empleados son los que consiguen los objetivos de cada departamento de negocio. Por eso, la participación de los empleados es una parte importante del control de calidad para que la empresa tenga éxito. Porque es el grupo de trabajo el que puede asegurar que se cumplan las necesidades y expectativas de los clientes.

**Enfoque basado en procesos:** Los procesos son importantes para las empresas que quieren optimizar su calidad. Por eso vale la pena enfatizar la naturaleza de este proceso, porque deben ser optimizados. Las empresas que han sido pioneras en el uso de sistemas de control de procesos han alcanzado un alto nivel de calidad. Centrarse en los procesos ayudó mucho. Una empresa que opera de acuerdo con estos principios presenta una visión más clara de lo que pretende hacer para lograr sus objetivos. Del mismo modo, permite el uso de diferentes instrumentos en la gestión de los diferentes departamentos de la empresa y la optimización del trabajo para garantizar la satisfacción del cliente. (Senlle, 2019)

Cada paso del proceso debe esforzarse por garantizar una alta calidad que cumpla e incluso supere las expectativas del usuario. Los empleados deben participar en los procesos, por ejemplo, comprobando y asegurándose de que todo se haga correctamente. (Aranaz, 2019)

**Enfoque de sistema para la gestión:** Novillo (2019) señala que este principio es crucial para el logro de las metas organizacionales. Con este tipo de enfoque, es posible comprender, identificar e implementar procesos relacionados con el sistema, logrando así la eficiencia y eficacia empresarial. El sistema es fundamental porque contribuye a la optimización de las operaciones y así se logra el éxito esperado de la empresa.

**Mejora continua:** La optimización continua es la forma en que la empresa realiza correctamente sus actividades y, al mismo tiempo, este principio se considera necesario para obtener bienes y servicios de alta calidad y en constante desarrollo. Por otro lado, las acciones realizadas son el resultado de mediciones realizadas en diferentes empresas. (Aranaz, 2019)

Novillo (2019) señala que este principio incluye la innovación y mejora de los bienes y servicios ofrecidos por diversas empresas. Es importante que la optimización continua no se olvide, sino que se considere y desarrolle a lo largo del tiempo, para que la organización pueda aumentar su eficiencia y lograr el éxito deseado. Cuando una organización usa e

implementa un QMS, se utilizan varios métodos de investigación y análisis para desarrollar planes para mejorar los métodos y procesos comerciales.

**Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** Se refiere a actividades que involucran la recopilación de información para tomar decisiones efectivas e importantes. Este tipo de enfoque es necesario en cualquier negocio porque puede haber un número infinito de ideas y posiciones en un negocio, algunas de las cuales son correctas y otras solo conducirán al fracaso. Por tanto, es necesario revisar los informes anteriores antes de tomar una decisión, o en todo caso investigar las posibles soluciones a las posibles deficiencias. (Senlle,2019)

**Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Novillo (2019) señala que la comunicación adecuada y útil con el proveedor es esencial cuando se trata de partes externas. La gestión de la calidad dentro de una empresa puede ser dirigida y controlada a diferencia de los factores o elementos externos. Por ello, es importante gestionar proveedores a través de relaciones efectivas que requieran trabajo en equipo para asegurar que los materiales o materias primas sean de alta calidad y aptos para la producción de bienes y servicios.

Una adecuada relación entre la empresa y los proveedores permite incrementar la comunicación útil entre ambos, lo que asegura la reducción y eliminación de interrupciones en el suministro, etc. En este principio, es importante que ambas partes mantengan contacto y creen una relación efectiva y de trabajo, no solo administren y controlen bienes, procedimientos o procesos, sino que también creen valor entre sí para obtener grandes beneficios.

(Senlle, 2019)

### **Beneficios de gestión de calidad**

Según, Pradana (2019) demuestra que la calidad de la gestión de calidad global es una medida preventiva que asegura la eliminación de defectos y errores antes de que ocurran, enfocándose en la optimización continua y creando un ambiente armonioso en la empresa para responder con eficacia y rapidez a las demandas de los compradores. Es muy importante que todos en la empresa comprendan cómo se crea valor y cuál es su función. La implementación de un sistema de gestión de la calidad es de gran beneficio para cualquier organización para lograr los objetivos anteriores, que incluyen el valor de los bienes y

servicios, la satisfacción del usuario y la ventaja competitiva que la diferencia del resto. Cuando una empresa establece un sistema de calidad y comienza a trabajar con él, por lo general recibe estos beneficios:

**Potenciar la imagen de la empresa tanto para los clientes actuales como los potenciales:** que la obtención de un certificado de calidad no le impide seguir desarrollándose, trate siempre de optimizar la imagen y reputación de su empresa. (Fontalvo, 2019)

Una empresa que opera con un sistema de control de calidad tiene grandes ventajas, como fortalecer su reputación, aumentar la lealtad de los clientes y mejorar los bienes y servicios. De esta manera se logra la satisfacción del cliente y la preferencia hacia la organización. (González, 2019)

**Mejorar la calidad de nuestros productos y servicios:** Pradana (2019) menciona que la SGC tiene la responsabilidad de examinar cada proceso y definir las medidas que se deben tomar para asegurar que se obtengan y utilicen efectivamente bienes y servicios de calidad. Al mismo tiempo, el sistema proporciona medios o herramientas eficaces para evaluar y optimizar los procesos. Por eso es importante que los procesos y toda la gestión que se haga con ellos estén suficientemente identificados.

**Fortalecer el sistema de trabajo permitirá ser más eficientes, eficaces y, con ello, más competitivos:** Al definir correctamente todas las tareas y funciones de nuestro trabajo, hacemos las cosas y los errores y problemas se eliminan a través de la mejora continua. (González, 2019)

Pradana (2019) demuestra que las empresas con este tipo de sistemas de gestión aumentan la eficacia, eficiencia y calidad de sus productos y servicios eliminando tareas que no aportan nada, identificando áreas de mejora, reduciendo errores y reduciendo costes.

**Incrementar la satisfacción de los clientes:** Este es el objetivo principal de cualquier negocio. Para satisfacer estas necesidades y requerimientos, es necesario estudiar el nivel de satisfacción de los usuarios. (Fontalvo, 2019)

Un SGC posibilita a las organizaciones ofrecer bienes y servicios que vayan acorde con las necesidades y expectativas de los compradores. (González, 2019)

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

Pradana (2019) sugiere que el sistema de control de calidad especifique que en algún momento es necesario parar toda actividad productiva, recolectar datos de lo que se ha hecho, y así asegurar que es un buen trabajo. Esta es una tarea constante que el jefe o supervisor debe cumplir y luego comunicar todo al equipo para que se sientan parte de la empresa y se comprometan con su trabajo. La comunicación entre las diferentes áreas de la empresa también es importante, porque a través de la cooperación se obtienen mejores resultados. La opinión de los empleados también es válida y debe ser tomada en cuenta.

Las tareas establecidas, los sistemas y la comprensión de cómo su trabajo afecta la calidad y el desarrollo de la empresa son inherentes a la orientación del sistema de calidad. Los empleados pueden aumentar la satisfacción porque saben lo que tienen que hacer y cuando sus responsabilidades están bien definidas. (Fontalvo, 2019)

**Intercambiar conocimientos know-how:** La reunión que se debe realizar para informar a todos los miembros de lo que se debe hacer debe proporcionar toda la información sobre el progreso de la operación, posibles problemas o asuntos importantes. Los errores deben ser lo que nos ayude a crecer y avanzar. (González, 2019)

Pradana (2019) 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:** Celebrar reuniones en una fecha y hora específicas le brinda a cada miembro datos e información recopilados previamente para presentar en esa reunión. La implementación del sistema de gestión de la calidad debe realizarse correctamente y cada requisito presentado en la norma ISO 9001 debe interpretarse mejor para lograr el éxito deseado. (Fontalvo, 2019)

Como cada departamento de trabajo sabe muy bien lo que va a hacer en el desarrollo del proceso, la relación entre las distintas áreas hace que la tarea sea más fácil y eficaz. Al mismo tiempo, con la ayuda del sistema de documentación y encuestas, los gerentes pueden ver qué áreas necesitan optimización, lo que garantiza la decisión correcta y la eliminación de errores. (González, 2019)

## MARCO CONCEPTUAL

**Calidad:** según la ISO (International Standardization Organization), en otras palabras, la calidad es la adaptación y conformidad de los requisitos que la propia norma y los clientes establecen. es el nivel de perfección de un proceso, servicio o producto entregado por su empresa, de modo que cumpla con las exigencias definidas por la ISO y, por supuesto, por sus clientes. (Barbosa, 2021)

**Empresa:** Una empresa es una organización de personas y recursos que buscan la consecución de un beneficio económico con el desarrollo de una actividad en particular. Esta unidad productiva puede contar con una sola persona y debe buscar el lucro y alcanzar una serie de objetivos marcados en su formación. (Sánchez, 2020)

**Estrategia:** La estrategia es un procedimiento dispuesto para la toma de decisiones y/o para accionar frente a un determinado escenario. Esto, buscando alcanzar uno o varios objetivos previamente definidos. (Westreicher, 2020)

**Gestión:** La gestión es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo. Es decir, en términos generales, la gestión es una serie de tareas que se realizan para acometer un fin planteado con antelación. (Westreicher, 2020)

**Planeamiento:** Es un proceso que supone la elaboración y evaluación de cada parte de un conjunto interrelacionado de decisiones antes de que se inicie una acción, en una situación en la que se crea que a menos que se emprenda tal acción, no es probable que ocurra el estado futuro que se desea y que, si se adopta la acción apropiada, aumentara la probabilidad de obtener un resultado favorable. (Analytica, 2021)

### 2.3 Hipótesis

En el presente estudio de investigación titulado: Propuesta de Mejora del Planeamiento Estratégico para la Gestión de calidad en la micro y pequeña empresa Constructora Uranio SAC. Distrito de Callería, Ucayali 2023, no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Nivel, Tipo y Diseño de Investigación

El nivel de la investigación fue descriptivo, , debido a que solo se ha limitado a describir las principales características de las variables de estudio y porque se recolectan los datos en un solo momento y en un tiempo único y el propósito de analizar su incidencia en un contexto dado. (Supo, 2014)

El tipo de la investigación fue cuantitativo, porque en la recolección de datos y la presentación de resultados se utilizó procedimientos estadísticos e instrumentos de medición. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 5)

La investigación fue de diseño no experimental, transversal-descriptivo.

- Fue *no experimental* porque la investigación se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observándolas tal como se muestran dentro de su contexto.(Hernández, Fernandez y Baptista, 2014)
- Fue transversal porque todas las variables fueron medidas en una sola ocasión, se trata de muestras independientes. (Hernández, Fernandez y Baptista, 2014)
- Fue descriptivo porque solo se describirán las partes más relevantes de las variables en estudio.(Hernández; Fernandez y Baptista, 2014)

#### 3.2 Población y muestra

##### Población

Westreicher (2020) señala que: La población es el conjunto de personas o animales de la misma especie que se encuentran en un momento y lugar determinado. Es decir, aunque la palabra población sea usualmente más usada para hacer alusión a una comunidad humana, también puede aplicar a otros animales. Cabe señalar que puede hablarse de poblaciones de países, localidades o cualquier delimitación geográfica con autonomía política. Así, conocer la población de una ciudad es importante, por ejemplo, para saber cuántas personas están habilitadas para emitir su voto. Vale mencionar que la ciencia que estudia las poblaciones humanas se llama demografía, analizando cómo se distribuyen y cómo evolucionan en el tiempo.

Se determinó una población de 16 trabajadores de la micro y pequeña empresa Constructora Uranio SAC. Callería.

La distribución de los trabajadores se visualiza en cuadro adjunto:

### **Muestra**

Westreicher (2021) es el proceso mediante el cual se selecciona un grupo de observaciones que pertenecen a una población. Esto, con el fin de realizar un estudio estadístico. en otras palabras, es el procedimiento mediante el cual se toman a ciertos individuos que pertenecen a una población que está siendo sujeto de un análisis. El muestreo es necesario por el hecho de que las poblaciones pueden ser demasiado grandes y no es factible (económica y materialmente hablando) tomar datos de todos los individuos. El objetivo es que la muestra sea representativa. Es decir, que sus indicadores como la media de edad, el ingreso promedio, el porcentaje de hombres y de mujeres, entre otros, sea el mismo, o muy similar al de la población.

A efectos de determinar la muestra se propuso aplicar la fórmula para determinar la muestra, sin embargo, por conveniencia de la investigación se dispuso investigar al total de 16 trabajadores de la micro y pequeña empresa Constructora Uranio SAC, Callería, 2023.

### 3.3 Variables. Definición y Operacionalización

TITULO: PROPUESTA DE MEJORA DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO PARA LA GESTION DE CALIDAD EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA CONSTRUCTORA URANIO SAC. DISTRITO DE CALLERÍA, UCAYALI 2023

Variable	Definición Operativa	Dimensiones	Indicadores	Items	Fuente	Escala de Medición
Planeamiento estratégico	<p>Para Quiroa (2020) indica que la planificación estratégica es una herramienta utilizada por las empresas como un proceso sistemático para desarrollar e implementar planes para lograr los objetivos previstos. Por lo tanto, proporciona un plan mediante elementos para el futuro del negocio, aunque a veces no se sabe si es así como se diseñó. El plan estratégico también define las acciones clave para lograr este futuro.</p>	Elementos	Misión	¿La empresa ha creado y socializado la misión de la organización con los trabajadores para su avance de obra?	Propietario y personal	LIKERT
			Visión	¿La empresa tiene una visión en conjunto ya que se enfoca en el control de costos y presupuesto de obra?		
			Valores	¿Existen valores establecidos en la empresa que el personal debe seguir para sus diversas tareas?		
			Axiomas	¿La empresa ha establecido los principios éticos que deben seguir en cada área?		
			Políticas	¿La empresa ha comunicado claramente al personal sus objetivos y políticas con respecto al servicio?		
			Objetivos	¿Los objetivos están fijados para lograr la visión de la empresa?		
			Las Metas	¿La motivación, la meta y el presupuesto de su equipo para iniciar el proyecto están escritos en el plan de negocios?		
		Estrategias	¿La empresa cuenta con estrategias para alcanzar las metas establecidas?			
		Herramientas estratégicas	Análisis PESTEL	¿La empresa utiliza herramientas estratégicas como el análisis PESTEL?		
			Análisis FODA	¿La empresa utiliza herramientas estratégicas como el análisis FODA?		
Diagrama de Ishikawa	¿La empresa utiliza herramientas estratégicas como el Diagrama de Ishikawa?					

Variable	Definición Operativa	Dimensiones	Indicadores	Items	Fuente	Escala de Medición
Gestión de calidad	Para Balague & Saartí (2019) señala que la gestión de la calidad corresponde a una serie de actividades o tareas con principios de calidad que se enfocan en los beneficios que optimizan continuamente los procesos de la empresa, con el objetivo principal de incrementar la satisfacción del cliente.	Principios de Calidad	Enfoque al cliente	¿La empresa se preocupa por entregar el producto de acuerdo a los requerimientos del cliente?	Propietario y personal	LIKERT
			Liderazgo	¿El gerente apoya la gestión de acuerdo a las necesidades del cliente?		
			Participación del personal	¿La empresa considera importante motivar a su personal para lograr un buen servicio?		
			Enfoque basado en procesos	¿La empresa cuenta con documentación que sustente el avance de las obras de acuerdo al cronograma?		
			Enfoque de sistema para la gestión	¿La empresa tiene un sistema de calidad durante el trabajo para garantizar la calidad para el cliente?		
			Mejora continua	¿La empresa capacita a los empleados para mejorar la deserción?		
			Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones	¿La empresa toma decisiones en base a la experiencia de trabajos anteriores?		

			Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor	¿La empresa tiene una relación rentable con los proveedores ya que se diversifica para elegir la mejor opción?		
		Beneficios de la calidad	Potenciar la imagen de la empresa	¿La empresa se beneficia al mejorar su reputación en el mercado bajo el sistema de gestión de calidad?		
			Mejorar la calidad	¿La empresa cuenta con un formato para exhibir el manual de gestión de calidad de procesos?		
			Fortalecer el sistema de trabajo	¿Tiene la empresa una estructura organizativa actualizada con la jerarquía y el diseño del sistema correctos?		
			Incrementar la satisfacción de los clientes	¿Siempre ha mirado diferentes enfoques metodológicos a la hora de implementar un modelo de gestión de la calidad que gire en torno, por ejemplo, a la satisfacción del cliente?		
			Elevar la satisfacción y motivación	¿Motiva a los empleados al involucrar al personal en el análisis de procesos?		
			Intercambiar conocimientos know-how	¿La gestión de la calidad permite fortalecer el conocimiento científico y temas estrechamente relacionados con aspectos administrativos, financieros, gerenciales y productivos?		
			Simplificar la interacción y comunicación	¿El personal realiza su trabajo correctamente gracias a una buena comunicación?		

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información**

Según Baena (2019), “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 la encuesta, para facilitar el recojo de la información, la cual fue aplicada al propietario y al personal de la empresa Constructora Uranio SAC.

Se utilizó la técnica de la encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa para la obtención de los datos necesarios para la investigación con un cuestionario estructurado en escala de Likert de 26 preguntas.

### **3.5 Método de Análisis de Datos**

Según Arispe (2021) comenta que el plan de análisis es una fase que se realizó después de la recolección de la información, durante la ejecución de la investigación es planificada con antelación, considerando lo que hará, en qué consistirá y cómo se ejecutará, también el análisis es una hoja donde se realizará una encuesta.

Después de obtener los datos, se elaboró un plan de análisis de acuerdo a la presente investigación mediante la confección de una base de datos, asimismo también para su posterior redacción se hizo uso de las siguientes herramientas: Microsoft Excel, Software SPSS, Microsoft Word, PDF, Power Point.

La información que se obtuvo de la investigación fue ordenada mediante la confección de una base de datos en Excel, luego para el análisis estadístico de las encuestas se utilizó el Software (SPSS); después para la entrega de la investigación se convirtió en PDF y se envió para su verificación y finalmente, para la exposición de los resultados se utilizará el programa Power Point.

### **3.6 Aspectos Éticos.**

En el desarrollo del informe de investigación se aplicó los principios éticos que rigen la investigación en la universidad Uladech Católica vigentes con Resolución N° 0973-2019-cu-Uladech Católica, de fecha 16 de agosto del 2019.

**Protección a las personas.** - Las personas son el fin, no el medio, de cualquier investigación, por lo que necesitan cierto nivel de protección, determinado por el riesgo al que se enfrentan y la probabilidad de beneficio.

La investigación que involucre sujetos humanos debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no sólo implica que los sujetos participen voluntariamente y reciban información adecuada, sino que sus derechos fundamentales sean plenamente respetados, especialmente si se encuentran en situación de vulnerabilidad.

**Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:** El medio ambiente se mantiene reciclando papel para recopilar investigaciones y crear un proyecto de investigación.

**Libre participación y derecho a estar informado:** En el trabajo de investigación se consideró el consentimiento de cada persona que participó en la encuesta, por lo tanto, era un deber brindar información sobre las metas y objetivos de la investigación desarrollada.

**Beneficencia no maleficencia.** - Se aseguró el bienestar de las personas que participaran en la investigación. En ese sentido, la conducta del investigador respondió a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

**Justicia.** - El investigador ejerció un juicio sensato y considerado y tomar las precauciones apropiadas para garantizar que sus prejuicios y las limitaciones de sus habilidades y conocimientos no conduzcan a acciones inapropiadas ni las aprueben. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todos los involucrados en la investigación el derecho a acceder a sus resultados.

**Integridad científica:** Los datos personales de los participantes en este estudio serán tratados siempre de forma confidencial y anónima, y los participantes serán informados de ello. Por ejemplo, este informe no requiere el uso de dispositivos electrónicos, mecánicos y médicos, por lo que no se desarrollan pautas de seguridad para el uso de estos dispositivos. También se informa a los participantes que los datos recopilados serán controlados por el investigador durante 5 años y se utilizarán únicamente para este estudio.

#### IV. RESULTADOS

Tabla 1

*Características de los elementos del planeamiento estratégico en la micro y pequeña empresa Constructora Uranio SAC del distrito de Callería, año 2023.*

Planeamiento estratégico	N	%
<b>La empresa ha creado y socializado la misión de la organización con los trabajadores para su avance de obra</b>		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	16	100.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	16	100.00
<b>La empresa tiene una visión en conjunto ya que se enfoca en el control de costos y presupuesto de obra</b>		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	13	81.00
Casi siempre	3	19.00
Siempre	0	0.00
Total	16	100.00
<b>Existen valores establecidos en la empresa que el personal debe seguir para sus diversas tareas</b>		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	1	6.00
Algunas veces	15	94.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	16	100.00
<b>La empresa ha establecido los principios éticos que deben seguir en cada área</b>		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	5	31.00
Algunas veces	11	69.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	16	100.00

Tabla 1

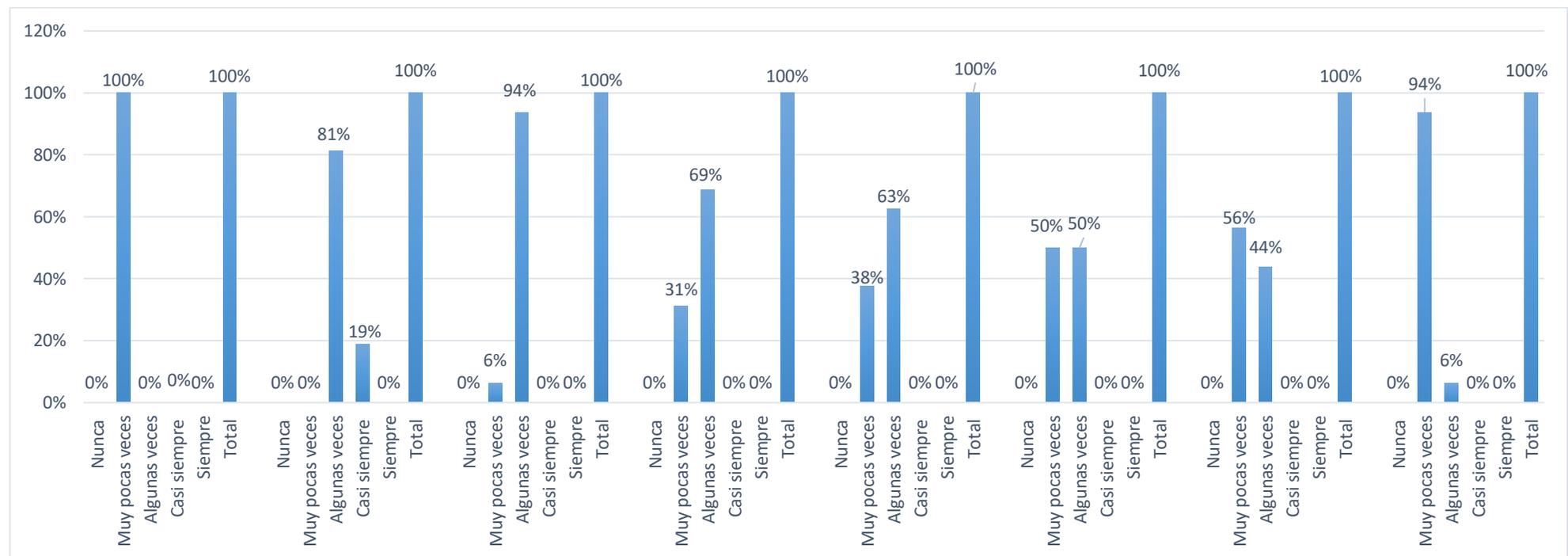
*Características de los elementos del planeamiento estratégico en la micro y pequeña empresa Constructora Uranio SAC del distrito de Callería, año 2023.*

La empresa ha comunicado claramente al personal sus objetivos y políticas con respecto al servicio	N	%
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	6	37.50
Algunas veces	10	62.50
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	16	100.00
Los objetivos están fijados para lograr la visión de la empresa		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	8	50.00
Algunas veces	8	50.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	16	100.00
La motivación, la meta y el presupuesto de su equipo para iniciar el proyecto están escritos en el plan de negocios		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	9	56.00
Algunas veces	7	44.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	16	100.00
La empresa cuenta con estrategias para alcanzar las metas establecidas		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	15	94.00
Algunas veces	1	6.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	16	100.00

*Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la micro y pequeña empresa Constructora Uranio Sac - Callería, 2023.*

Tabla 1

*Características de los elementos del planeamiento estratégico en la micro y pequeña empresa Constructora Uranio SAC del distrito de Callería, año 2023.*



La empresa ha creado y socializado la misión de la organización con los trabajadores

La empresa tiene una visión en conjunto ya que se enfoca en el control de costos y presupuesto de obra

Existen valores establecidos en la empresa que el personal debe seguir para sus diversas tareas

La empresa ha establecido los principios éticos que deben seguir en cada área

La empresa ha comunicado claramente al personal sus objetivos y políticas con respecto al servicio

Los objetivos están fijados para lograr la visión de la empresa

La motivación, la meta y el presupuesto de su equipo para iniciar el proyecto están escritos en el plan de negocios

La empresa cuenta con estrategias para alcanzar las metas establecidas

*Tabla 2*

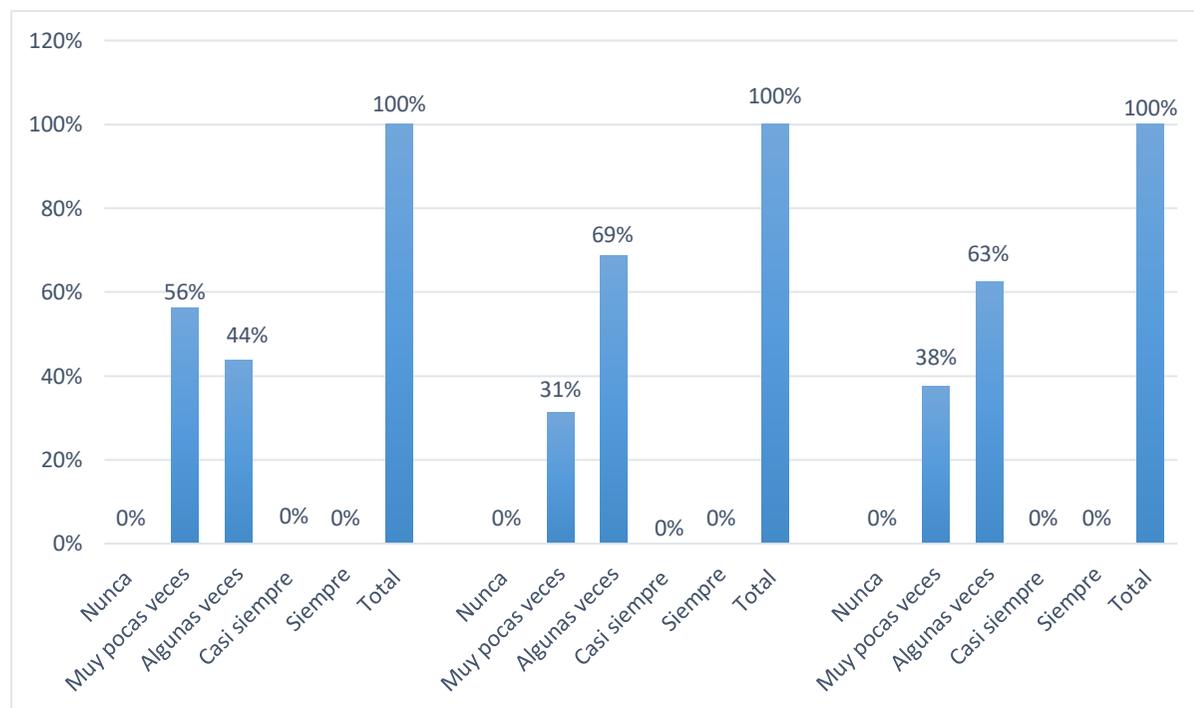
*Características de las herramientas estratégicas en la micro y pequeña empresa Constructora Uranio SAC del distrito de Callería, año 2023*

La empresa utiliza herramientas estratégicas como el análisis	N	%
<b>PESTEL</b>		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	9	56.00
Algunas veces	7	44.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	16	100.00
<b>La empresa utiliza herramientas estratégicas como el análisis FODA</b>		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	5	31.00
Algunas veces	11	69.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	16	100.00
<b>La empresa utiliza herramientas estratégicas como el Diagrama de Ishikawa</b>		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	6	37.50
Algunas veces	10	62.50
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	16	100.00

*Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la micro y pequeña empresa Constructora Uranio Sac - Callería, 2023.*

Tabla 2

Características de las herramientas estratégicas en la micro y pequeña empresa Constructora Uranio SAC del distrito de Callería, año 2023



La empresa utiliza herramientas estratégicas como el análisis PESTEL

La empresa utiliza herramientas estratégicas como el análisis FODA

La empresa utiliza herramientas estratégicas como el Diagrama de Ishikawa

Tabla 3

*Características de los principios de calidad en la micro y pequeña empresa Constructora Uranio SAC del distrito de Callería, año 2023.*

	N	%
<b>La empresa se preocupa por entregar el producto de acuerdo a los requerimientos del cliente</b>		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	5	31.00
Casi siempre	11	69.00
Siempre	0	0.00
Total	16	100.00
<b>El gerente apoya la gestión de acuerdo a las necesidades del cliente</b>		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	5	31.00
Casi siempre	11	69.00
Siempre	0	0.00
Total	16	100.00
<b>La empresa considera importante motivar a su personal para lograr un buen servicio</b>		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	11	69.00
Algunas veces	5	31.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	16	100.00
<b>La empresa cuenta con documentación que sustente el avance de las obras de acuerdo al cronograma</b>		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	4	25.00
Casi siempre	12	75.00
Siempre	0	0.00
Total	16	100.00
<b>La empresa tiene un sistema de calidad durante el trabajo para garantizar la calidad para el cliente</b>		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	9	56.00
Algunas veces	7	44.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	16	100.00

Tabla 3

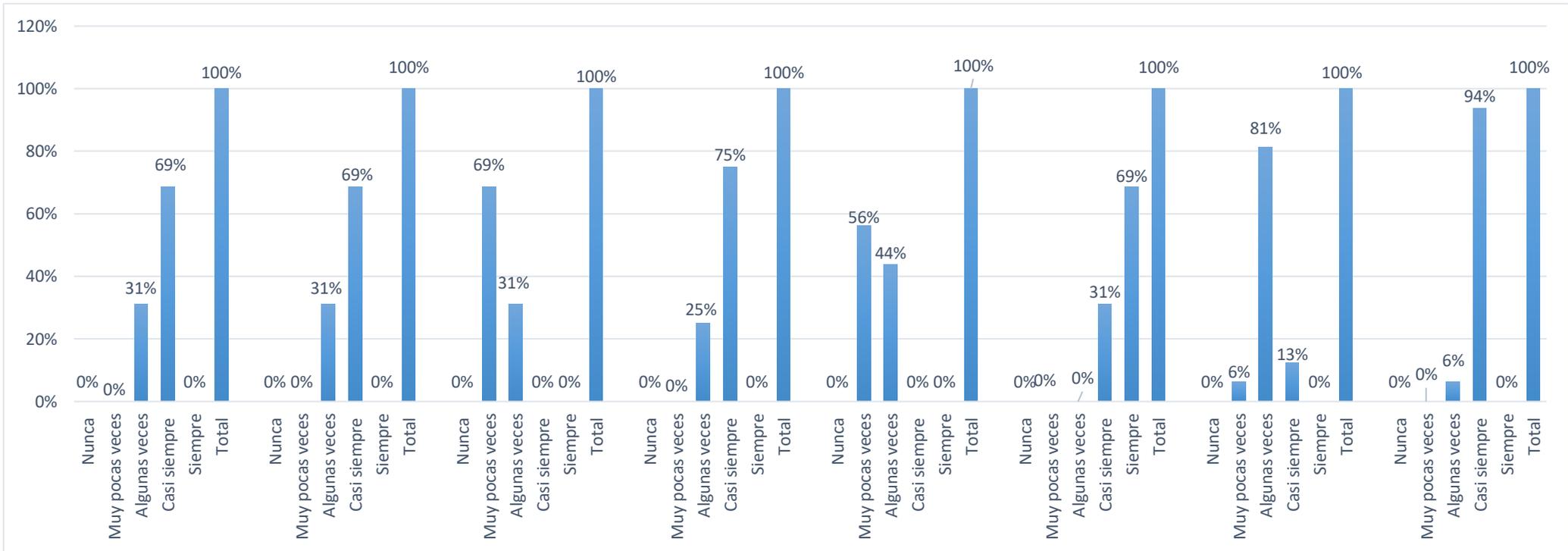
*Características de los principios de calidad en la micro y pequeña empresa Constructora Uranio SAC del distrito de Callería, año 2023.*

La empresa capacita a los empleados para mejorar la deserción	N	%
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	5	31.00
Siempre	11	69.00
Total	16	100.00
La empresa toma decisiones en base a la experiencia de trabajos anteriores		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	1	6.00
Algunas veces	13	81.00
Casi siempre	2	13.00
Siempre	0	0.00
Total	16	100.00
La empresa tiene una relación rentable con los proveedores ya que se diversifica para elegir la mejor opción		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	1	6.00
Casi siempre	15	94.00
Siempre	0	0.00
Total	16	100.00

*Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la micro y pequeña empresa Constructora Uranio Sac - Callería, 2023.*

Tabla 3

*Características de los principios de calidad en la micro y pequeña empresa Constructora Uranio SAC del distrito de Callería, año 2023.*



La empresa se preocupa por entregar el producto de acuerdo a los requerimientos del cliente

El gerente apoya la gestión de acuerdo a las necesidades del cliente

La empresa considera importante motivar a su personal para lograr un buen servicio

La empresa cuenta con documentación que sustente el avance de las obras de acuerdo al cronograma

La empresa tiene un sistema de calidad durante el trabajo para garantizar la calidad para el cliente

La empresa capacita a los empleados para mejorar la deserción

La empresa toma decisiones en base a la experiencia de trabajos anteriores

La empresa tiene una relación rentable con los proveedores ya que se diversifica para elegir la mejor

Tabla 4

*Características de los beneficios de calidad en la micro y pequeña empresa Constructora Uranio SAC del distrito de Callería, año 2023.*

La empresa se beneficia al mejorar su reputación en el mercado bajo el sistema de gestión de calidad adquisición de materias primas	N	%
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	12	75.00
Algunas veces	3	19.00
Casi siempre	1	6.00
Siempre	0	0.00
Total	16	100.00
La empresa cuenta con un formato para exhibir el manual de gestión de calidad de procesos		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	15	94.00
Casi siempre	1	6.00
Siempre	0	0.00
Total	5	100.00
Tiene la empresa una estructura organizativa actualizada con la jerarquía y el diseño del sistema correctos		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	1	6.00
Algunas veces	15	94.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	16	100.00
Siempre ha mirado diferentes enfoques metodológicos a la hora de implementar un modelo de gestión de la calidad que gire en torno, por ejemplo, a la satisfacción del cliente		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	7	44.00
Algunas veces	9	56.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	16	100.00

Continúa.....

Tabla 4

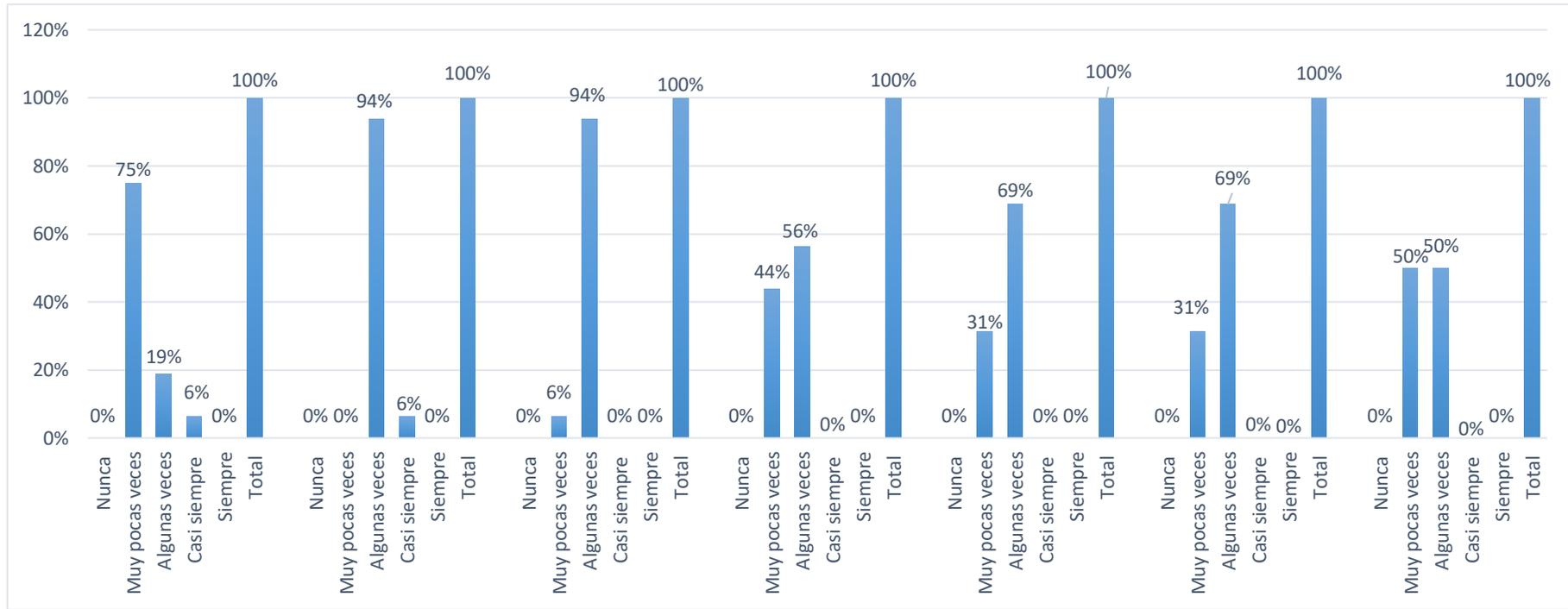
*Características de los beneficios de calidad en la micro y pequeña empresa Constructora Uranio SAC del distrito de Callería, año 2023.*

	N	%
<b>La gestión de la calidad permite fortalecer el conocimiento científico y temas estrechamente relacionados con aspectos administrativos, financieros, gerenciales y productivos</b>		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	5	31.00
Algunas veces	11	69.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	16	100.00
<b>El personal realiza su trabajo correctamente gracias a una buena comunicación</b>		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	5	31.00
Algunas veces	11	69.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	16	100.00
<b>Tiene la empresa una estructura organizativa actualizada con la jerarquía y el diseño del sistema correctos</b>		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	8	50.00
Algunas veces	8	50.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	16	100.00

*Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la micro y pequeña empresa Constructora Uranio Sac - Callería, 2023.*

Tabla 4

*Características de los beneficios de calidad en la micro y pequeña empresa Constructora Uranio SAC del distrito de Callería, año 2023.*



La empresa se beneficia al mejorar su reputación en el mercado bajo el sistema de gestión de calidad de adquisición de materia prima.

La empresa cuenta con un formato para exhibir el manual de gestión de calidad de procesos

Tiene la empresa una estructura organizativa actualizada con la jerarquía y el diseño del sistema correctos

Metodológicos de modelo de gestión de la calidad orientando a la satisfacción del cliente

La gestión de la calidad permite fortalecer el conocimiento relacionado administrativo, financiero, gerencial y productivo.

El personal realiza su trabajo correctamente e gracias a una buena comunicación

Tiene la empresa una estructura organizativa actualizada con la jerarquía y el diseño del sistema correctos

Tabla 5

*Propuesta de un plan de mejora de planeamiento estratégico para la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa Constructora Uranio SAC del distrito de Callería, año 2023.*

Indicador	Problemas encontrados	Surgimiento del problema	Consecuencias	Acción de mejora	Responsable	Presupuesto
Socializar la misión de la organización con los trabajadores para su avance de obra.	La empresa no socializa la misión de la organización con los trabajadores.	Esto se da a causa del desinterés de la administración al no dar mayor importancia a la socialización de la misión para lograr sus objetivos.	Desconocimiento del enfoque de la misión empresarial.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar reuniones por áreas con todo el personal para capacitarlos y socializar la misión empresarial cumpliendo los objetivos trasados.</li> <li>- Corregir las deficiencias encontradas para mejorar la gestión.</li> <li>- Aplicar las propuestas de mejora que aquí se presenta.</li> </ul>	Representante	S/. 500.00
Controlar los costos y el presupuesto de la obra.	La empresa no controla el presupuesto, ni el costo del material en su avance de obra.	Esto se da a causa del incremento de los precios a causa del mercado cambiante, es por ello que se gasta más de lo presupuestado.	Descontrol del presupuesto creando un vacío económico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitar a la entidad correspondiente una ampliación de presupuesto por el cambio de precios que en el mercado se viene suscitando.</li> <li>- Realizar cotizaciones constantes y convenios con empresas estratégicas para aminorar costos.</li> </ul>	Representante	S/. 500.00
Concientizar al personal con valores y principios para el desarrollo de sus labores.	La empresa no concientiza a sus trabajadores con valores.	Esto se da por causa del desinterés que tiene la administración para concientizar al personal con valores para mejorar en ese ámbito y no esté pensando en hacer cosas malas.	Descontrol del presupuesto, creando un vacío económico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar un diagnóstico para determinar una programación más real.</li> <li>- Corregir las deficiencias encontradas para mejorar la gestión.</li> </ul>	Representante	S/. 500.00
Socializar los objetivos y políticas con el personal para lograr la visión de la empresa.	La empresa no socializa los objetivos y políticas con el personal.	Esto se da a causa del desinterés de la administración al no socializar los objetivos y las políticas de la empresa con el personal, para lograr la visión de la empresa.	Desconocimiento del objetivo y las políticas para lograr la visión empresarial.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar un diagnóstico para determinar los objetivos y las políticas para la visión empresarial y una programación real.</li> <li>- Una vez que se realiza el monitoreo para medir su avance de acuerdo al objetivo empresarial.</li> </ul>	Representante	S/. 500.00
Elaborar estrategias para alcanzar las metas establecidas.	La empresa no elabora estrategias para alcanzar las metas.	Esto se da a causa de que la empresa no elabora estrategias para alcanzar sus metas, a consecuencia se obtiene multas por incumplimiento de plazo de las obras.	Multas por retraso y penalidades por no ejecutar las obras como no lo indica el contrato	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar la compra oportuna de los materiales y optimizar la ejecución de obra para incrementar su avance.</li> <li>- Realizar un acuerdo con los proveedores para el crédito y la atención oportuna de los materiales.</li> </ul>	Representante	S/. 500.00
Utilizar las herramientas estratégicas como Análisis PESTEL, FODA y el Diagrama de Ishikawa	La empresa no las herramientas PESTEL, FODA y el diagrama de ishikahua.	Esto se da ya que la administración no propone estas herramientas empresariales tan útiles.	Desconocimiento en el control empresarial, de acuerdo al análisis FODA, PESTEL y diagrama de ishikahua.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar el análisis FODA en las diferentes áreas de la empresa, para determinar su estado.</li> <li>- Realizar el análisis PESTEL de manera constante para la empresa.</li> <li>- Elaborar el diagrama de Ishikahua para corregir las causas de un problema.</li> </ul>	Representante	S/. 500.00

## V. DISCUSION

*Tabla 1 Características de los elementos del planeamiento estratégico en la micro y pequeña empresa Constructora Uranio SAC del distrito de Callería, año 2023.*

1. La empresa ha creado y socializado la misión de la organización con los trabajadores para su avance de obra

Los resultados de la encuesta indicaron que el 100% respondió que muy pocas veces ha creado y socializado la misión de la organización con los trabajadores para su avance de obra. Estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por Casavilca (2019), en su tesis “PLANEAMIENTO ESTRATEGICO DE LA EMPRESA GRUPOCONTEXT PERÚ. (2019 – 2023)”, indica que no hay mucha claridad al respecto en la información directa de la misión y visión de la empresa. Siendo esto una repuesta con similitud a lo que está en estudio.

2. La empresa tiene una visión en conjunto ya que se enfoca en el control de costos y presupuesto de obra

Los resultados de la encuesta indicaron que el 81% indicaron que algunas veces la empresa tiene una visión en conjunto ya que se enfoca en el control de costos y presupuesto de obra. Estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por Casavilca (2019), en su tesis “PLANEAMIENTO ESTRATEGICO DE LA EMPRESA GRUPOCONTEXT PERÚ. (2019 – 2023)”, La visión de todo accionista es crecer en el tiempo, hacerse más clientes, tener una mayor rentabilidad, es eso su deseo, pero no se encontró alguna visión, ni misión clara de lo que la empresa quisiera. Lo que indica relación al con el trabajo en estudio.

3. Existen valores establecidos en la empresa que el personal debe seguir para sus diversas tareas

Los resultados de la encuesta indicaron que el 94% de los encuestados respondieron que algunas veces existen valores establecidos en la empresa que el personal debe seguir para sus diversas tareas. Estos resultados discrepan con lo encontrado en la investigación realizada por Casavilca (2019), en su tesis “PLANEAMIENTO ESTRATEGICO DE LA EMPRESA GRUPOCONTEXT PERÚ. (2019 – 2023)”, señala que en base a las reuniones con la gerencia de Grupo CONTEXT Perú se pudo evidenciar los siguientes valores: Pasión y calidad en el servicio; la ejecución de los servicios entregados, se basan en el beneficio del cliente con soluciones ágiles, lo cual es una preocupación constante de la empresa para la

satisfacción de los clientes. Actitud; en que los colaboradores asumen cada reto que se presenta a lo largo del desarrollo del servicio, lo cual es vital para el cumplimiento de los objetos e imagen de confianza sobre el equipo de trabajo. Iniciativa; Grupo CONTEXT Perú es una empresa tecnología y es necesario que cada miembro del equipo de trabajo cuente con la iniciativa y proactividad para la investigación y propuesta de soluciones que ayuden a optimizar los tiempos de desarrollo del servicio, lo cual se encuentra cierta discrepancia con los resultados obtenidos.

**4. La empresa ha establecido los principios éticos que deben seguir en cada área**

Los resultados de la encuesta indicaron que el 69% de los encuestados respondieron que algunas veces la empresa ha establecido los principios éticos que deben seguir en cada área. Estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por Palomeque (2021), en la tesis “Incidencia de la planificación estratégica en la gestión administrativa de la producción del sector agrícola en la Provincia de El Oro, Ecuador, 2021”, indica que para poder lograr ventas a nivel nacional la empresa debe tener presente la integridad para con sus colaboradores y el compromiso para cumplir con los objetivos propuestos; para conseguirlo la empresa debe trabajar con ética y buscando la innovación para la mejora de procesos. Resultados que indican relación con el trabajo en estudio.

**5. La empresa ha comunicado claramente al personal sus objetivos y políticas con respecto al servicio**

Los resultados de la encuesta indicaron que el 62.50% respondieron que algunas veces la empresa ha comunicado claramente al personal sus objetivos y políticas con respecto al servicio. Estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por Palomeque (2021) “Incidencia de la planificación estratégica en la gestión administrativa de la producción del sector agrícola en la Provincia de El Oro, Ecuador, 2021”. El proceso de asignación, ejecución y seguimiento de metas y objetivos de producción y comercialización en este tipo de organización es fundamental, la misma debe estar apegada al cumplimiento de su misión y visión. En tal sentido, es recomendable que se eliminen las regulaciones estatales para el desarrollo de tecnología nacional, creando laboratorios de genética contratando equipos científicos calificados para facilitar un proceso de gestión y transferencia del conocimiento al explícito y tácito que estos poseen hacia el productor nacional.

**6. Los objetivos están fijados para lograr la visión de la empresa**

Los resultados de la encuesta indicaron que el 50% respondieron que muy pocas veces los objetivos están fijados para lograr la visión de la empresa. Estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por Casavilca (2019), en su tesis “PLANEAMIENTO ESTRATEGICO DE LA EMPRESA GRUPOCONTEXT PERÚ. (2019 – 2023)”, señala que para brindar una solución a la medida del cliente y enfocado en las necesidades del mismo, Grupo CONTEXT Perú pone a disposición del proyecto un equipo de trabajo multidisciplinario que trabajan con pasión e iniciativa para brindar la mejor solución al cliente, con puntualidad en la entrega de los compromisos en la realización de sus actividades lo que va permitir que el cliente logre sus objetivos, ganándose la confianza del cliente y el compromiso mutuo de seguir trabajando en otros proyectos a futuro. Siendo esto un resultado que tiene relación con el trabajo en estudio.

**7. La motivación, la meta y el presupuesto de su equipo para iniciar el proyecto están escritos en el plan de negocios**

Los resultados de la encuesta indicaron que el 56% de los encuestados señalaron que muy pocas veces la motivación, la meta y el presupuesto de su equipo para iniciar el proyecto están escritos en el plan de negocios. Estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por Palomeque (2021) “Incidencia de la planificación estratégica en la gestión administrativa de la producción del sector agrícola en la Provincia de El Oro, Ecuador, 2021”. En la mayoría de los casos, existe una brecha entre la situación actual de la empresa agrícola y de la empresa agrícola y dónde quiere estar en el futuro. Es el reconocimiento de esta brecha lo que da a la planificación estratégica su poder para proporcionar dirección y motivación (Ehmke, Gray, & Miller, 2004).

**8. La empresa cuenta con estrategias para alcanzar las metas establecidas**

Los resultados de la encuesta indicaron que 94% respondieron que muy pocas veces la empresa cuenta con estrategias para alcanzar las metas establecidas. Estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por Casavilca (2019), en su tesis “PLANEAMIENTO ESTRATEGICO DE LA EMPRESA GRUPOCONTEXT PERÚ. (2019 – 2023)”, señala que la situación de la industria, hace que las estrategias que deberá seleccionar CEYCA tienen que ser muy precisas porque el mercado será muy competitivo. Entonces, al encontrarse la empresa en un escenario de “Interrogante”, se puede optar por

estrategias que hasta ahora ya han sido identificadas; cómo penetración de mercado, desarrollo de mercado y desarrollo de productos.

*Tabla 2 Características de las herramientas estratégicas en la micro y pequeña empresa Constructora Uranio SAC del distrito de Callería, año 2023*

**9. La empresa utiliza herramientas estratégicas como el análisis PESTEL**

Los resultados de la encuesta indicaron que el 56% señalaron que muy pocas veces la empresa utiliza herramientas estratégicas como el análisis PESTEL. Estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por, Santos (2022) El análisis PESTEL es un acercamiento metodológico que evalúa las condiciones que afectan a una empresa para llevar a cabo tomas de decisión informadas. Es fundamental considerar estos aspectos debido a su importancia organizacional, así como para comprender mejor el mercado y los públicos a los que te diriges.

**10. La empresa utiliza herramientas estratégicas como el análisis FODA**

Los resultados de la encuesta indicaron que el 69% de los encuestados señalaron que algunas veces la empresa utiliza herramientas estratégicas como el análisis FODA. Estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por Casavilca (2019), en su tesis “PLANEAMIENTO ESTRATEGICO DE LA EMPRESA GRUPOCONTEXT PERÚ. (2019 – 2023)”, indica que la matriz de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) permite a los directivos a desarrollar cuatro tipos de estrategias: estrategias FO (fortalezas y oportunidades), estrategias DO (debilidades-oportunidades), estrategias FA (fortalezas-amenazas) y estrategias DA (debilidades-amenazas). Basados en la información de las fortalezas y debilidades estipuladas en las matrices EFE y EFI respectivamente, con la elaboración de dicha matriz, permitiendo posteriormente la elaboración de los cuatro tipos de estrategias.

**11. La empresa utiliza herramientas estratégicas como el Diagrama de Ishikawa**

Los resultados de la encuesta indicaron que el 62.50% respondieron que algunas veces La empresa utiliza herramientas estratégicas como el Diagrama de Ishikawa. Estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por Sánchez (2021) El diagrama de Ishikawa es un método de análisis de problemas y control de la calidad aplicado al ámbito empresarial. Evalúa potenciales incidencias con base en sus posibles causas. Se trata de un sistema de toma de decisiones desarrollado por el seminal gurú empresarial Kaoru Ishikawa.

*Tabla 3 Características de los principios de calidad en la micro y pequeña empresa Constructora Uranio SAC del distrito de Callería, año 2023.*

**12.** La empresa se preocupa por entregar el producto de acuerdo a los requerimientos del cliente.

Los resultados de la encuesta indicaron que el 69% indicaron que casi siempre la empresa se preocupa por entregar el producto de acuerdo a los requerimientos del cliente. Estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por Palomeque (2021) “Incidencia de la planificación estratégica en la gestión administrativa de la producción del sector agrícola en la Provincia de El Oro, Ecuador, 2021”, se expone el indicador estrategias de diferenciación ampliada, el cual tiene como finalidad lograr el reconocimiento y la referencia del producto, en base a su calidad, durabilidad, origen y características cualitativas, para que el mismo sea bien valorado por los clientes, donde el 35,81% de las unidades de producción agrícolas interpeladas siempre centra sus esfuerzos en ofrecer un producto que posea características que lo hagan diferente del resto de los productos ofrecidos por la competencia; mientras el 24,32% expresa que casi siempre la empresa logra la diferenciación en los productos que ofrece mediante el estudio previo de los gustos y necesidades de sus clientes a través de imagen de marca, avance tecnológico, apariencia, servicio de postventa, entre otros.

**13.** El gerente apoya la gestión de acuerdo a las necesidades del cliente

Los resultados de la encuesta indicaron que el 69% casi siempre el gerente apoya la gestión de acuerdo a las necesidades del cliente. Estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por Palomeque (2021) “Incidencia de la planificación estratégica en la gestión administrativa de la producción del sector agrícola en la Provincia de El Oro, Ecuador, 2021”. El 25,68%, de los entrevistados expresa tener siempre en cuenta las características de productos sustitutivos agrícolas al momento de analizar las fortalezas y debilidades productivas de la empresa, así como también las oportunidades y amenazas de comercialización para satisfacer las necesidades de los clientes con productos de mayor calidad a un mejor precio, el 28,38% casi siempre, algunas veces es tomado por el 16,89%, el 21,26% casi nunca y nunca es tomado en cuenta por un 7,43%.

**14.** La empresa considera importante motivar a su personal para lograr un buen servicio. Los resultados de la encuesta indicaron que el 69% de los encuestados muy pocas veces la empresa considera importante motivar a su personal para lograr un buen servicio. Estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por Chaves y JASAU (2020), en su tesis “PLAN ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA CEYCA SERVICIOS GENERALES Y CONSTRUCCIÓN S.A.C. PARA LOS AÑOS 2020 – 2024”. Señala que los mecanismos de recompensa para los colaboradores en general se limitan a reconocer sus logros públicamente. Si bien este tipo de motivación es muy importante y da resultado, para el personal de piso siempre va a seguir siendo importante la retribución económica, a esto sumar que la empresa reconoce que por cuestiones de tiempo no se han estudiado los puestos como para definir estándares de línea de carrera que pueden seguir los operarios o cualquier otro colaborador.

**15.** La empresa cuenta con documentación que sustente el avance de las obras de acuerdo al cronograma

Los resultados de la encuesta indicaron que el 75% casi siempre la empresa cuenta con documentación que sustente el avance de las obras de acuerdo al cronograma. Estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por Chaves y JASAU (2020), en su tesis “PLAN ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA CEYCA SERVICIOS GENERALES Y CONSTRUCCIÓN S.A.C. PARA LOS AÑOS 2020 – 2024”. Indica que la empresa siempre trata de reducir costos innecesarios relacionados al inicio de las obras, considerando únicamente la documentación necesaria para empezar los trabajos, lo cual propone utilizar recursos existentes en los almacenas y maquinaria propia.

**16.** La empresa tiene un sistema de calidad durante el trabajo para garantizar la calidad para el cliente

Los resultados de la encuesta indicaron que el 56% de los encuestados respondieron que muy pocas veces la empresa tiene un sistema de calidad durante el trabajo para garantizar la calidad para el cliente. Estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por Senlle (2019) menciona que este principio es importante para el desarrollo efectivo de la actividad y al mismo tiempo lograr el correcto control del sistema de calidad para alcanzar las metas trazadas por la organización. Los gerentes también tienen el deber de comprometerse con el desarrollo del sistema de calidad, y especialmente durante su fase de implementación, porque entonces los empleados deben estar completamente involucrados.

**17. La empresa capacita a los empleados para mejorar la deserción**

Los resultados de la encuesta indicaron que el 69% de los encuestados señalaron que la empresa siempre capacita a los empleados para mejorar la deserción. Estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por Palomeque (2020) “Incidencia de la planificación estratégica en la gestión administrativa de la producción del sector agrícola en la Provincia de El Oro, Ecuador, 2021”. Se muestra en el indicador sistema de control de calidad, el cual se constituye en una función importante dentro de la empresa porque trabaja conjuntamente con la gerencia de producción; de acuerdo a las encuestas realizadas, se evidencia que el 27,48% señala que se realizan inversiones anuales en equipos de última generación para optimizar la calidad del producto que se coloca en el mercado, así como en la capacitación del personal y elaboración de manuales de control de calidad, algunas veces es referenciado por el 21,62%, casi nunca refiere el 14,41% del personal encuestado y nunca es registrada por un 13,06%.

**18. La empresa toma decisiones en base a la experiencia de trabajos anteriores**

Los resultados de la encuesta indicaron que el 81% señalaron que Algunas veces la empresa toma decisiones en base a la experiencia de trabajos anteriores. Estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por Palomeque (2020) “Incidencia de la planificación estratégica en la gestión administrativa de la producción del sector agrícola en la Provincia de El Oro, Ecuador, 2021”. Las decisiones presupuestarias y de política pública en materia de infraestructura también tienen un efecto profundo en la producción agrícola. Pero tanto, la infraestructura de planta física como la institucional, afectan el desarrollo y la transferencia de tecnología. Es posible que se necesiten reformas en la política de precios o en el sistema de mercadeo para brindar incentivos.

**19. La empresa tiene una relación rentable con los proveedores ya que se diversifica para elegir la mejor opción**

Los resultados de la encuesta indicaron que el 94% de los encuestados señalaron que la empresa tiene una relación rentable con los proveedores ya que se diversifica para elegir la mejor opción. Estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por Palomeque (2020) “Incidencia de la planificación estratégica en la gestión administrativa de la producción del sector agrícola en la Provincia de El Oro, Ecuador, 2021”. Señala que es importante la relación que tenemos con los proveedores, por eso debe ser flexible, por eso debe ir acompañado con los cambios que hay, no puede ser estático, lo que definiste a

comienzo del año, para mediado del año ya no te sirve, porque cada mes, debemos ir cambiando. Muchas cosas son Prueba y Error, como nos va con esto, probemos como nos va con esto, si vemos que nos da resultado, de lo contrario volvamos a la otra opción que hemos planteado, tiene que ser dinámico.

*Tabla 4 Características de los beneficios de calidad en la micro y pequeña empresa Constructora Uranio SAC del distrito de Callería, año 2023.*

**20.** La empresa se beneficia al mejorar su reputación en el mercado bajo el sistema de gestión de calidad adquisición de materias primas.

Los resultados de la encuesta indicaron que el 75% muy pocas veces la empresa se beneficia al mejorar su reputación en el mercado bajo el sistema de gestión de calidad adquisición de materias primas. Estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por Alfaro, Neyra y Vilcapoma (2019), en su tesis “PLANEAMIENTO ESTRATEGICO DE LA EMPRESA GRUPOCONTEXT PERÚ. (2019 – 2023)”. Indica que el tercer criterio está en función a la Viabilidad. La aceptación de la propuesta logrará que GrupoCONTEXT Perú forme una reputación de cada uno de sus clientes. El mercado objetivo presente y los que requieran trabajar con GrupoCONTEXT Perú tendrán como incentivo obtener un servicio óptimo para sus procesos, bajo una metodología que se desarrolla con bastante orden buscando lograr tener cero errores.

**21.** La empresa cuenta con un formato para exhibir el manual de gestión de calidad de procesos

Los resultados de la encuesta indicaron que el 94% de los encuestados señalaron que la empresa cuenta con un formato para exhibir el manual de gestión de calidad de procesos. Estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por Palomeque (2021), en la tesis “Incidencia de la planificación estratégica en la gestión administrativa de la producción del sector agrícola en la Provincia de El Oro, Ecuador, 2021”. Indica que se muestra en el indicador sistema de control de calidad, el cual se constituye en una función importante dentro de la empresa porque trabaja conjuntamente con la gerencia de producción; de acuerdo a las encuestas realizadas, se evidencia que el 27,48% señala que se realizan inversiones anuales en equipos de última generación para optimizar la calidad del producto que se coloca en el mercado, así como en la capacitación del personal y elaboración de manuales de control de calidad, algunas veces es referenciado por el 21,62%, casi nunca refiere el 14,41% del personal encuestado y nunca es registrada por un 13,06%.

**22. Tiene la empresa una estructura organizativa actualizada con la jerarquía y el diseño del sistema correctos**

Los resultados de la encuesta indicaron que el 94% de los encuestados señalaron que algunas veces tiene la empresa una estructura organizativa actualizada con la jerarquía y el diseño del sistema correctos. Estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por Chavez y Jasauí (2020), en la tesis “PLAN ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA CEYCA SERVICIOS GENERALES Y CONSTRUCCIÓN S.A.C. PARA LOS AÑOS 2020 – 2024”. La estructura actual de la empresa ha tenido cambios desde los inicios y gracias a los programas de mejoramiento que las mineras tenían para las empresas contratistas; es gracias a estos programas que la empresa pudo ordenarse en sus inicios. La empresa ha pasado por cambios necesarios de acuerdo con cómo iba creciendo; aunque aún nos falta ubicar algunas áreas como la comercial y financiera por separado; se ha buscado la asesoría necesaria para cumplir y ganar experiencia en esas áreas.

**23. Siempre ha mirado diferentes enfoques metodológicos a la hora de implementar un modelo de gestión de la calidad que gire en torno, por ejemplo, a la satisfacción del cliente**

Los resultados de la encuesta indicaron que el 56% de los encuestados indicaron que algunas veces la empresa siempre ha mirado diferentes enfoques metodológicos a la hora de implementar un modelo de gestión de la calidad que gire en torno, por ejemplo, a la satisfacción del cliente. Estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por Chavez y Jasauí (2020), en la tesis “PLAN ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA CEYCA SERVICIOS GENERALES Y CONSTRUCCIÓN S.A.C. PARA LOS AÑOS 2020 – 2024”. En el enfoque en el producto de BSM que se le llama Business Service Management o sistemas de gestión de tecnologías, se busca los sectores donde tienen un uso intensivo de tecnología ¿Quiénes son esos? Telco definitivamente venden tecnología y usan tecnología, es su razón de ser, porque las empresas digamos que producen productos, fábricas, manufactura, ese tipo de cosas no son tan de intensivo de tecnología de información ¿no?, de tecnología para maquinaria todo eso por supuesto que sí, pero no de tecnología de información, no son tan de uso intensivo de tecnología de información, entonces después de la Telco tienes el banco y otras de las empresas que también tienen un uso intensivo digamos de la tecnología de información es la empresa que sea del sector público, todo el sector público, ¿por qué? Porque el sector público maneja mucha gente, maneja mucha información en todos los ámbitos.

- 24.** La gestión de la calidad permite fortalecer el conocimiento científico y temas estrechamente relacionados con aspectos administrativos, financieros, gerenciales y productivos

Los resultados de la encuesta indicaron que el 69% de los encuestados señalaron que algunas veces la gestión de la calidad permite fortalecer el conocimiento científico y temas estrechamente relacionados con aspectos administrativos, financieros, gerenciales y productivos. Estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por Yalli (2022), en la tesis “PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y CALIDAD DE GESTIÓN EN LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA”. Indica que un sistema de gestión de calidad debe sustentarse en una visión, misión y objetivos claramente definidos, lo cual dará sentido a la estrategia a plantear en el logro de los propósitos.

- 25.** El personal realiza su trabajo correctamente gracias a una buena comunicación

Los resultados de la encuesta indicaron que el 69% de los encuestados algunas veces el personal realiza su trabajo correctamente gracias a una buena comunicación. Estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por Chávez y Jasauri (2020), en la tesis “PLAN ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA CEYCA SERVICIOS GENERALES Y CONSTRUCCIÓN S.A.C. PARA LOS AÑOS 2020 – 2024”. La falta de comunicación entre la empresa hace que surjan problemas, ya que no hay un buen compañerismo entre todos. las expectativas del proyecto suelen ser buenas, pero por lo contrario la realidad suele ser otra.

- 26.** Tiene la empresa una estructura organizativa actualizada con la jerarquía y el diseño del sistema correctos

Los resultados de la encuesta indicaron que el 50% de los encuestados indicaron que muy pocas veces tiene la empresa una estructura organizativa actualizada con la jerarquía y el diseño del sistema correctos. Estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por Alfaro, Neyra y Vilcapoma (2019), en su tesis “PLANEAMIENTO ESTRATEGICO DE LA EMPRESA GRUPOCONTEXT PERÚ. (2019 – 2023)”. ¿Cómo usted calificaría el clima laboral en GrupoCONTEXT? La empresa tiene una metodología de trato horizontal, si bien existe cierta jerarquía para digamos u obligaciones que tienen los colaboradores para hacer o funciones que tiene asignadas esto no significa que no haya apertura digamos debajo de aquellos que son los coordinadores de

los servicio para con quiénes finalmente desarrollan los servicios o los coordinadores o quiénes desarrollan los servicios para acercarse a hablar con gerencia, tenemos reuniones regulares de forma semanal ahí está el tema de puertas abiertas, pueden venir a contarnos cualquier situación sea pequeño o grande no existe minimización de problemas tratamos de escuchar a todos y de resolver los problemas que hay.

## **VI. CONCLUSIONES**

Con respecto al objetivo específico Identificar las características de los elementos del planeamiento estratégico en la micro y pequeña empresa Constructora Uranio SAC del distrito de Callería, año 2023. Los elementos del planeamiento estratégico son de mucha utilidad y encontramos que la empresa tiene falta de socialización de la misión con sus trabajadores, también encontramos un descontrol en el presupuesto por el cambio constante de los precios en los materiales, asimismo, encontramos la falta de concientización con valores a los trabajadores deja puerta abierta a los malos actos como es el robo de materiales, La empresa no socializa los objetivos y políticas con el personal es por ello que los trabajadores no tienen un objetivo fijo para el desarrollo de sus labores. La empresa no elabora estrategias para alcanzar las metas es por ello que se generan las multas.

Con respecto al objetivo específico Describir las características de las herramientas estratégicas en la micro y pequeña empresa Constructora Uranio SAC del distrito de Callería, año 2023. La empresa no utiliza las herramientas, así como PESTEL, FODA y el diagrama de Ishikahua que son de mucha importancia para determinar el estado situacional de la empresa, el poder corregir los problemas de la empresa y el cómo ver los factores externos de la empresa.

Con respecto al objetivo específico Definir las características de los principios de calidad en la micro y pequeña empresa Constructora Uranio SAC del distrito de Callería, año 2023. Encontramos que la empresa se está orientando hacia los principios de calidad el cual muestra en los resultados de la investigación.

Con respecto al objetivo específico Describir las características de los beneficios de calidad en la micro y pequeña empresa Constructora Uranio SAC del distrito de Callería, año 2023.

Podemos encontrar que los beneficios de calidad se encuentran orientados de manera adecuada según los resultados encontrados en la investigación.

**Aporte del investigador:**

Es por ello que se llega a la conclusión que es necesario plantear una propuesta de mejora que ayuden a mejorar las debilidades encontradas en la empresa, teniendo como objetivo principal establecer una propuesta de mejora del planeamiento estratégico para la gestión de calidad en las micro y pequeña empresa Constructora Uranio SAC. Callería. 2023.

**Beneficio al cliente:**

La empresa pudiera controlar mejor su presupuesto, los trabajadores estarán enfocados en los objetivos de la empresa, pudieran establecer estrategias para alcanzar las metas con anticipación, también pudiera medir el estado situacional de la empresa para mejorar y corregir problemas de manera más eficiente.

## **RECOMENDACIONES**

Los resultados de la presente investigación serán entregados a la gerencia de la empresa investigada, con la finalidad de poder corregir las deficiencias encontradas y mejorar en el planeamiento estratégico de la empresa.

Es por ello que se recomienda realizar las siguientes actividades:

- Realizar reuniones por áreas con todo el personal para capacitarlos y socializar la misión empresarial cumpliendo los objetivos trasados, corregir las deficiencias encontradas para mejorar la gestión.
- Solicitar a la entidad correspondiente una ampliación de presupuesto por el cambio de precios que en el mercado se viene suscitando, realizar cotizaciones constantes y convenios con empresas estratégicas para aminorar costos.
- Realizar un diagnóstico para determinar una programación más real, corregir las deficiencias encontradas para mejorar la gestión.
- Realizar un diagnóstico para determinar los objetivos y las políticas para la visión empresarial y una programación real, una vez que se realiza el monitoreo para medir su avance de acuerdo al objetivo empresarial.
- Realizar la compra oportuna de los materiales y optimizar la ejecución de obra para incrementar su avance, realizar un acuerdo con los proveedores para el crédito y la atención oportuna de los materiales.
- Realizar el análisis FODA en las diferentes áreas de la empresa, para determinar su estado, realizar el análisis PESTEL de manera constante para la empresa, elaborar el diagrama de Ishikahua para corregir las causas de un problema.

# **PLAN DE MEJORA DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA CONSTRUCTORA URANIO SAC DEL DISTRITO DE CALLERÍA, AÑO 2023.**

## **1. Datos generales**

- ❖ Nombre o razón social: CONSTRUCTORA URANIO SAC.
- ❖ Giro de la empresa: Construcción Edificios Completos y Vta. May. Materiales de Construcción.
- ❖ Dirección: Jr. Inmaculada Nro. 154 – Distrito de Callería – Pucallpa – Ucayali
- ❖ Nombre del representante: Heli Palacios Ponce
- ❖ Historia:

En abril del año 1998 se creó la empresa Constructora Uranio EIRL, hacia el mes de junio del año 1998 se consolida Agregados y Equipos SCRL. JPC Ingenieros EIRL se forma para Marzo del año 2001. Durante los años posteriores a su creación, cada una de las empresas ha desarrollado, independientemente, diversos trabajos en el sector construcción y hacia el año 2004 se forma una alianza estratégica entre estas tres empresas, compartiendo activos, experiencia y profesionales.

A partir de esta alianza formada, viene trabajando constantemente con un solo objetivo: brindar un servicio diferente y a satisfacción de nuestros clientes en el sector construcción, desarrollando edificaciones, obras de saneamiento, pavimentaciones y obras del sector energético, tanto de carácter público como privado. Sus actividades las desarrolla principalmente en la región oriental del Perú: en las Regiones de Ucayali, Loreto y San Martín.

La alianza ha ido evolucionando y ahora – ya como Constructora Uranio SAC, Agregados y Equipos SAC y JPC Ingenieros SAC - se ha consolidado en un holding de la construcción que se ha denominado Grupo Uranio. El servicio que brinda el Grupo Uranio está a cargo de un equipo de profesionales especializados y de gran experiencia en la construcción, y el liderazgo que sostiene al Grupo Empresarial es en base a la utilización óptima de recursos y al cumplimiento de políticas propias de eficiencia.

## **2. Misión**

Ser una empresa líder en construcción, reconocida por su capacidad, calidad y cumplimiento de las más exigentes normas de seguridad; utilizando procedimientos

constructivos innovadores que permiten construir obras más confortables, que proporcionan un mejor estándar de vida a la población que confían en nosotros.

### **3. Visión**

Colaborar de manera proactiva en el desarrollo de la región con la más minuciosa atención al crecimiento y necesidades de nuestros clientes, desarrollando proyectos y construcciones con los más exigentes estándares en seguridad, calidad y puntualidad.

### **4. Objetivos organizacionales**

**CONSTRUCTORA URANIO S.A.C** enfoca sus objetivos como una manera de organizar su vida empresarial, fundamentándolo en unos pilares básicos como son la satisfacción de sus clientes, la protección hacia el Medio Ambiente y la prevención de daños y deterioro de la salud en el plano laboral, todo ello como fruto de la Mejora Continua.

Para ello tenemos los siguientes objetivos:

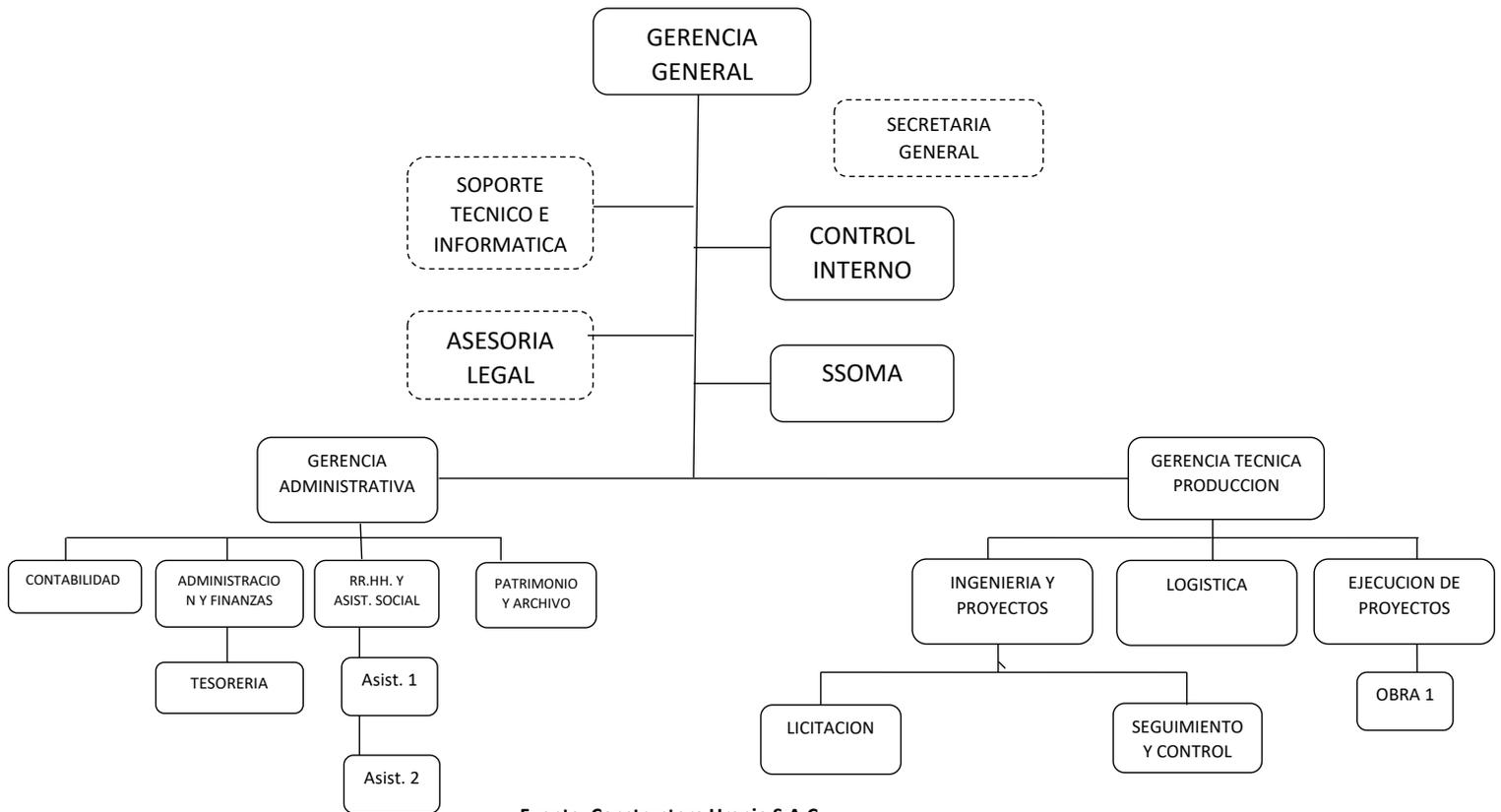
- Aumentar progresivamente el número de clientes potenciales pertenecientes al sector Privado.
  - Disminuir las no conformidades detectadas en las obras en ejecución, en 16%.
  - Lograr un 82% de satisfacción de nuestros clientes.
  - Reaprovechar la mayor cantidad de residuos no peligrosos en oficinas, en 3%.
  - Promover una cultura de capacitación y sensibilización en temas de Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo; y Medio Ambiente, con evaluación del personal, incentivación, difusión y aplicación de las mejores prácticas.
  - Disminuir el consumo de combustible y energía eléctrica en oficinas y proyectos. En 7%.

### **5. Productos y servicios**

CONSTRUCTORA URANIO S.A.C a través de los años ha venido evolucionando y creciendo y se a consolidado en un Holding de la construcción

en la cual el servicio que brinda CONSTRUCTORA URANIO S.A.C está a cargo de un equipo de profesionales especializados y de gran experiencia en la construcción, y el liderazgo que sostiene es en base a la utilización óptima de recursos y al cumplimiento de políticas propias de eficiencia con el fin de brindar un servicio diferente y la satisfacción de nuestros clientes.

## 6. Organigrama



Fuente: Constructora Uranio S.A.C

## 7. Descripción de Funciones

La estructura organizacional de la empresa Constructora Uranio se encuentra en el MOF elaborado en octubre del año 2019.

<b>Información General del Puesto</b>	
Nombre del puesto:	Gerencia General
Depende de:	Ninguno
Supervisa directamente a:	Gerencia Administrativa, Gerencia Técnica y Producción y responsables de cada área.
<b>Perfil Para Ocupar el Cargo, Propuestas</b>	
Nivel Académico	Título Profesional Universitario en la especialidad de Ingeniería; Administración de Empresas u otras carreras afines.
Experiencia Laboral	De 2 a 5 años de experiencia en el cargo o puestos similares.
Conocimientos Necesarios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacitaciones en materia Tributaria y Fraudes Fiscales.</li> <li>2. Capacitaciones en materia de Gestión y Dirección de Empresas Constructoras.</li> <li>3. Capacitaciones en Procesos de Fiscalización SUNAT y SUNAFIL.</li> <li>4. Conocimiento intermedio de Microsoft Office (Excel - Word – Power Point)</li> </ol>
Habilidades y Destrezas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunicación</li> <li>2. Liderazgo</li> <li>3. Orientación hacia los Objetivos</li> <li>4. Trabajo en Equipo</li> </ol>
<b>Funciones:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actuar y proceder como único representante legal de la empresa en todos los asuntos concernientes a los temas legales, administrativos y tributarios, salvo que delegue expresamente alguna de estas atribuciones notarialmente.</li> <li>2. Aprobar y supervisar el cumplimiento del plan estratégico y el plan operativo.</li> <li>3. Optimizar y regular los recursos financieros y humanos.</li> <li>4. Dirigir y controlar el desarrollo de las actividades operativas y administrativas del Grupo Uranio. propendiendo a una acción constante de la calidad como necesidad de mejorar la competitividad empresarial.</li> <li>5. Mantener una comunicación fluida con todas las áreas de la empresa.</li> </ol>	

6. Dictar directivas con los mecanismos de contratación y selección de personal competente y generar programas para potencializar sus capacidades.

<b>Información General del Puesto</b>	
Nombre del puesto:	Secretaria de Gerencia General
Depende de:	Gerencia General
Supervisa directamente a:	Ninguno
<b>Perfil Para Ocupar el Cargo, Propuestas</b>	
Nivel Académico	Bachiller y/o técnico en Administración o carreras afines
Experiencia Laboral	1 año de experiencia en el cargo de secretaria u labores o similares.
Conocimientos Necesarios	Manejo de Microsoft Office (Excel, Word – Power Point-intermedio)
Habilidades y Destrezas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunicación.</li> <li>2. Proactiva.</li> <li>3. Redacción.</li> <li>4 Trabajo en equipo.</li> <li>5 Trabajo bajo presión.</li> <li>6 Calidad de servicio.</li> </ol>
<b>Funciones:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recepcionar, clasificar, registrar y tramitar la correspondencia que ingrese o egrese de Gerencia General.</li> <li>2. Tomar dictado, realizar trabajos mecanográficos, digitar y redactar los documentos que le asigne el Gerente General.</li> <li>3. Recepcionar, revisar y verificar la documentación de la Empresa para la aprobación de la Gerencia General.</li> <li>4. Efectuar el seguimiento de la documentación emitida por la Gerencia General.</li> <li>5. Mantener en forma reservada los asuntos que por su naturaleza así lo requieran.</li> <li>6. Mantener actualizado el archivo de la Gerencia General.</li> <li>7. Preparar y ordenar la documentación para las reuniones de más alto nivel.</li> <li>8. Proveer el correcto aprovisionamiento de útiles y materiales de limpieza necesarios para el funcionamiento del área.</li> <li>9. Velar por la conservación, seguridad y distribución de los bienes, útiles y materiales a su cargo.</li> </ol>	

<b>Información General del Puesto</b>	
Nombre del puesto:	Jefatura de Soporte Técnico e Informático
Depende de:	Gerencia General, Gerencia Administrativa, Gerencia Técnica y responsables de cada área.
Supervisa directamente a:	Ninguno
<b>Perfil Para Ocupar el Cargo, Propuestas</b>	
Nivel Académico	Bachiller o ingeniero en la especialidad de Ing. de Sistemas y/o Informática.
Experiencia Laboral	Mayor a 1 año en funciones similares.
Conocimientos Necesarios	Sistemas Operativos, hardware y software, seguridad de redes y base de datos, correos corporativos.
Habilidades y Destrezas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Trabajo en equipo.</li> <li>2. Manejo de conflictos.</li> <li>3. Análisis, síntesis y evaluación.</li> <li>4. Resolución de problemas.</li> </ol>
<b>Funciones:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseño, implementación y mantenimiento de Sistemas de Red.</li> <li>2. Diseño, implementación y mantenimiento de Sistemas de base de datos.</li> <li>3. Diseño, implementación y mantenimiento de página Web.</li> <li>4. Diseño, implementación y mantenimiento de Sistema Informático a medida.</li> <li>5. Evaluar Sistemas con licencia pago.</li> <li>6. Implementar, administrar y mantener servidores.</li> <li>7. Mantenimiento del sistema de video vigilancia.</li> </ol>	

<b>Información General del Puesto</b>	
Nombre del puesto:	Jefatura De Control Interno
Depende de:	Gerencia General, Gerencia Técnica.
Supervisa directamente a:	Todos los responsables de cada área.
<b>Perfil Para Ocupar el Cargo, Propuestas</b>	
Nivel Académico	Título Profesional Universitario en la especialidad de Contabilidad; Administración de Empresas u otras carreras afines.
Experiencia Laboral	Experiencia mínima de un 2 año en puestos similares.
Conocimientos Necesarios	Cursos en materia de gestión y planificación de auditorías. Talleres o capacitaciones relacionado a metodologías de análisis de causa raíz.

Habilidades y Destrezas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Excelentes habilidades comunicativas a nivel oral y escrito.</li> <li>2. Madurez, autonomía en su desempeño, dinamismo y pro actividad.</li> <li>3. Responsabilidad, rigor en el manejo de la información y organización.</li> <li>4. Buen nivel de redacción, ortografía y sintaxis.</li> <li>5. Habilidad para establecer buenas relaciones interpersonales.</li> <li>6. Orientado hacia resultados de costo/ beneficio.</li> <li>7. Transparente.</li> <li>8. Objetivo.</li> <li>9. Compromiso con la organización.</li> <li>10. Iniciativa.</li> <li>11. Honesto.</li> </ol>
<b>Funciones:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Ejecutar pruebas de control a través de revisión de documentos, soporte y recorridos.</li> <li>2.- Elaborar, custodiar y controlar los papeles de trabajo que sustentan las revisiones efectuadas.</li> <li>3.- Elaborar papeles de trabajo en campo.</li> <li>4.- Brindar soporte en la realización de acciones de control.</li> </ol>	

<b>Información General del Puesto</b>	
Nombre del puesto:	Jefatura de Asesoría Legal
Depende de:	Gerencia General, Gerencia Técnica, Gerencia Administrativa, Recursos Humanos, Contabilidad, Control Interno.
Supervisa directamente a:	Algunos responsables de área.
<b>Perfil Para Ocupar el Cargo, Propuestas</b>	
Nivel Académico	Título Profesional de Abogado, Colegiado.
Experiencia Laboral	Experiencia Profesional, mínima 3 años.
Conocimientos Necesarios	El nuevo código procesal penal, Técnicas de Investigación y litigación oral, Diplomados: “Contrataciones del Estado”. Participación en cursos o seminarios de Conciliación Extrajudicial, Ejecución Contractual de Bienes y Servicios y Obras Públicas en la Contratación Pública.

Habilidades y Destrezas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Habilidad de resolver conflictos.</li> <li>2. Confidencialidad.</li> <li>3. Facilidad de palabra.</li> <li>4. Responsabilidad.</li> <li>5. Honestidad.</li> <li>6. Disponibilidad de tiempo.</li> <li>7. Trabajo a presión.</li> </ol>
<b>Funciones:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asistir al Directorio, Gerencia General, Gerencia Técnica y Gerencia Administrativa, ante procesos civiles, penales, laborales y otras instancias.</li> <li>2. Brindar asesoría legal a las diversas áreas de la empresa, Gerencia General, Gerencia Técnica y Gerencia Administrativa, coordinando aspectos, civiles, laborales, penales y administrativos.</li> <li>3. Elaborar y revisar contratos, convenios y demás documentos legales que tengan relación con la actividad del Grupo Uranio.</li> <li>4. Facilitar información legal a las áreas de la empresa que la requieran en relación a leyes, reglamentos, decretos, acuerdos, jurisprudencia, directivas y demás disposiciones legales vigentes, facilitando su consulta a los directivos, ejecutivos y empleados del Grupo Uranio que lo soliciten.</li> </ol>	

<b>Información General del Puesto</b>	
Nombre del puesto:	Jefe del área de (SSOMA) Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente
Depende de:	Gerencia General, Gerencia Técnica.
Supervisa directamente a:	Todos los responsables de cada área.
<b>Perfil Para Ocupar el Cargo, Propuestas</b>	
Nivel Académico	Título profesional Universitario en Ingeniería Ambiental, Seguridad y/o carreras afines.
Experiencia Laboral	Mínimo de 1 a 2 años en puestos similares.
Conocimientos Necesarios	Especialización en Gestión de la Calidad Ambiental, Seguridad Industrial, Salud Ocupacional (QHSE) y Relaciones Comunitarias (CR). Participación en cursos y seminarios de seguridad y salud en el trabajo.
Habilidades y Destrezas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Trabajo en equipo.</li> <li>2. Comunicación efectiva.</li> <li>3. Proactivo.</li> <li>4. Compromiso, Liderazgo, dedicación y Honestidad</li> </ol>

	5. Dinámico
<b>Funciones:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Análisis e investigación de los accidentes, implementar, gestionar y administrar la ejecución de los planes de seguridad, salud y medio ambiente de la empresa.</li> <li>2. Asesorar al área de operaciones para la mejora de las actividades en construcción conforme a la legislación vigente y normativas adoptadas.</li> <li>3. Ejecución del programa anual de capacitaciones en seguridad, salud y medio ambiente.</li> <li>4. Asesoramiento al personal en materia de seguridad, salud y medio ambiente.</li> <li>5. Elaboración del plan anual de seguridad, salud en el trabajo.</li> <li>6. Apoyo en la conformación del comité de seguridad y salud en el trabajo.</li> </ol>	

<b>Información General del Puesto</b>	
Nombre del puesto:	Gerente Administrativo
Depende de:	Gerencia General.
Supervisa directamente a:	Jefatura de Administración y Finanzas, Jefatura Logística, Jefatura de Recursos Humanos, Jefatura de Sistema, Jefatura de Contabilidad, Jefatura de Patrimonio y Archivo.
<b>Perfil Para Ocupar el Cargo, Propuestas</b>	
Nivel Académico	Profesional Titulado en Administración de Empresas, Contabilidad o carrera a fines.
Experiencia Laboral	De 1 a 2 años de experiencia en cargos similares.
Conocimientos Necesarios	Manejo Empresarial, Capacitaciones en Micro y Pequeñas Empresas, Conocimiento intermedio de Microsoft Excel, Word y Power Point, Contar con una capacitación en materia de antisoborno.
Habilidades y Destrezas	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Manejo y administración de recursos humanos.</li> <li>8. Capacidad de análisis.</li> <li>9. Capacidad de negociación.</li> <li>10. Gestión de proyectos.</li> <li>11. Toma de decisiones.</li> <li>12. Trabajo en equipo.</li> </ol>
<b>Funciones:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>13. Formular y proponer a la Gerencia General, normas, políticas y procedimientos para el mejor funcionamiento de las actividades relacionadas con la administración y contabilidad del Grupo Uranio.</li> </ol>	

14. Elaboración de programación de pago a proveedores, subcontratistas, planillas semanales y mensuales, tributos, beneficios sociales, préstamos bancarios relacionadas a las actividades del Grupo Uranio.
15. Seguimiento en las cobranzas de las valorizaciones de los distintos proyectos ejecutados por la organización.
16. Fiscalizar y supervisar los movimientos de las diferentes cuentas corrientes, según los estados de cuentas emitidos por las entidades financieras.
17. Elaborar y reportar el resumen mensual y cierre de los estados bancarios de todas las cuentas de las diferentes sedes.
18. Requerir los saldos de las cuentas bancarias para organizar y ejecutar la programación de pago.
19. Controlar y verificar los ingresos de valorizaciones, transferencias y prestamos, a tiempo real en el ejecutable (Administrador de cuenta).
20. Controlar, verificar y reportar el cierre de las cajas chicas asignadas: administradores de obra, logísticos, tesorería y almaceneros de las diferentes sedes.
21. Controlar, verificar y reportar el cierre de la caja planillas de las diferentes sedes.

<b>Información General del Puesto</b>	
Nombre del puesto:	Jefatura Del Área Contabilidad
Depende de:	Gerencia General, Gerencia Administrativa, Finanzas.
Supervisa directamente a:	Ninguno
<b>Perfil Para Ocupar el Cargo, Propuestas</b>	
Nivel Académico	Contador Público Colegiado.
Experiencia Laboral	Experiencia mínima 3 años en el cargo.
Conocimientos Necesarios	Tributación Fiscalidad Empresarial, Cursos en Contabilidad del Sector Construcción, Manejo de Microsoft Office (Excel, intermedio/avanzado).
Habilidades y Destrezas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Planificación.</li> <li>2 Responsabilidad.</li> <li>3 Iniciativa.</li> <li>4 Trabajo en equipo.</li> <li>5 Capacidad para la toma de decisiones.</li> <li>6 Capacidad para comunicarse</li> </ol>
Funciones:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planificar, organizar, dirigir, programar y controlar las actividades del área de contabilidad tanto sede principal y sucursales.</li> <li>2. Coordinación con la Administración Tributaria referente a tributos pendientes de nuestra organización.</li> </ol>

3. Elaborar y presentar trimestralmente los Estados Financieros de la Empresa, de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados, solicitadas por las entidades bancarias.
4. Preparar y verificar la información contable de la empresa para fines tributarios.
5. Revisar reportes o estados financieros y demás documentos contables resultados de la gestión.
6. Preparar la declaración y liquidación de impuestos mensuales y anuales.
7. Análisis de cuentas contables listando el mayor o analítico del sistema automatizado para revisar el detalle, verificar los datos ingresados con la documentación que la sustenta y corregir los errores encontrados.
8. Mantener reuniones periódicas con el personal a su cargo para delegar y controlar cumplimiento de objetivos de departamento.
9. Llevar un control de las cuentas por pagar y cuentas por cobrar.

<b>Información General del Puesto</b>	
Nombre del puesto:	<b>Jefatura de Administración y Finanzas</b>
Depende de:	Gerencia General, Gerencia Administrativa.
Supervisa directamente a:	Tesorería
<b>Perfil Para Ocupar el Cargo, Propuestas</b>	
Nivel Académico	Título profesional en la carrera de Administración, Contabilidad, Economía o carreras afines al cargo.
Experiencia Laboral	Mínima 1 año de experiencia en cargos similares.
Conocimientos Necesarios	Cursos en Direccionamiento de Empresas, Conocimiento intermedio en (Word, Excel, Power Point).
Habilidades y Destrezas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Manejo y administración de recursos humanos.</li> <li>2 Capacidad de análisis.</li> <li>3 Capacidad de negociación.</li> <li>4 Toma de decisiones.</li> <li>5 Trabajo en equipo.</li> </ol>
Funciones:	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Velar por el cumplimiento de las directivas, normas y procedimientos administrativos generados por la Gerencia Administrativa, para la efectiva utilización de los recursos y patrimonio de la empresa.</li> <li>2. Registrar y hacer el seguimiento de la programación de pago a proveedores, subcontratistas, planillas semanales, mensuales, tributos,</li> </ol>	

<p>beneficios sociales, y préstamos bancarios relacionados a las actividades empresariales.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Aprobar la emisión de cheques según la programación de pago, en coordinación con la Gerencia General.</li> <li>4. Verificar y reporta los saldos de las cuentas bancarias para organizar y ejecutar la programación de pago.</li> <li>5 Registrar los ingresos de valorizaciones, transferencias, préstamos a tiempo real en el ejecutable (Administrador de cuenta).</li> <li>6 Asegurar la disponibilidad de recursos para el pago de las obligaciones y presentar propuestas de racionalización de gastos.</li> </ol>
--

<b>Información General del Puesto</b>	
Nombre del puesto:	Encargado del área de Tesorería
Depende de:	Gerencia Administrativa, Administración y Finanzas, Contabilidad.
Supervisa directamente a:	Ninguna
<b>Perfil Para Ocupar el Cargo, Propuestas</b>	
Nivel Académico	Titulado, bachiller, egresado, técnico y/o estudiante en últimos ciclos de la carrera de Contabilidad y/o Administración.
Experiencia Laboral	Experiencia mínima de 01 año en labores administrativas de control.
Conocimientos Necesarios	Curso en Sistema Tributario y Descentralización Fiscal, Responsabilidad Social Empresarial, Participación en Curso y Seminarios en temas relacionados al puesto. Conocimiento intermedio en (Word, Excel, Power Point), Internet.
Habilidades y Destrezas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liderazgo del cambio.</li> <li>2. Fomento de la participación y el compromiso.</li> <li>3. Desarrollo de personas y equipos para producir resultados.</li> <li>4. Calidad y eficiencia:</li> </ol>
<b>Funciones:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisar y visar la documentación fuente que sustente las operaciones financieras de su competencia.</li> <li>2. Presentar dentro de los plazos establecidos las informaciones de las operaciones financieras de su competencia, cuando le sea requerida.</li> <li>3. Proponer a su dirección las normas y medidas administrativas tendientes a la mayor operatividad y funcionamiento de los sistemas administrativos a su cargo.</li> <li>4. Controlar, preparar y conducir el pago de proveedores, remuneraciones, pensiones, asignaciones del personal, contratos de la empresa y las demás que le correspondan.</li> </ol>	

<b>Información General del Puesto</b>	
Nombre del puesto:	Jefatura De RR.HH. y Asistencia Social
Depende de:	Gerente General, Gerente Administrativo, Gerencia Técnica, Residentes de obras., Producción, Administrador de Sedes, Jefatura de Contabilidad, Jefatura de Control Interno.
Supervisa directamente a:	Asistente de RR.HH
<b>Perfil Para Ocupar el Cargo, Propuestas</b>	
Nivel Académico	Título Profesional en la carrera de Administración, Contabilidad o Economía.
Experiencia Laboral	Experiencia mínima de 1 año en el cargo y/o haber tenido la asignación de una jefatura con personal a su cargo y dirección
Conocimientos Necesarios	Identificación de Peligros y Riesgos – IPER, Materia de Procedimientos Inspectivos – SUNAFIL, Cursos en Materia de Seguridad, Salud y Socio Laboral en el Trabajo, Cursos en Materia de Intermediación Laboral y Tercerización, Conocimiento intermedio en Microsoft (Word, Excel).
Habilidades y Destrezas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manejo y administración de recursos humanos.</li> <li>2. Capacidad de análisis.</li> <li>3. Capacidad de negociación.</li> <li>4. Toma de decisiones.</li> <li>5. Trabajo en equipo.</li> </ol>
<b>Funciones:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dirigir el desarrollo, implementación y actualización de políticas, procesos y procedimientos de recursos humanos para la organización, promoviendo el continuo mejoramiento en la gestión.</li> <li>2. Trabajar conjuntamente con varios departamentos y ayudar a los coordinadores a entender e implementar las políticas del Grupo Uranio.</li> <li>3. Coordinar la elaboración de los registros y sistemas que permitan controlar la asistencia del personal y el cumplimiento de la jornada laboral.</li> <li>4. Reportar y levantar informes sobre materias de su competencia, solicitados por la Gerencia General, Gerencia Administrativa y Asesoría Legal.</li> <li>5.</li> </ol>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Coordinar, dirigir y realizar los análisis financieros pertinentes a su función.</li> <li>6. Otras funciones que le sean asignadas por su superior inmediato.</li> <li>7. Tomar decisiones acertadas y oportunas.</li> <li>8. Analizar los movimientos de ingresos y egresos de la organización.</li> <li>9. Comprender las situaciones pertinentes al área de las finanzas.</li> </ol>	

<b>Información General del Puesto</b>	
Nombre del puesto:	Asistente de Área de RR.HH.
Depende de:	Gerente Administrativo, Administración, Jefatura de RR.HH.
Supervisa directamente a:	Ninguno
<b>Perfil Para Ocupar el Cargo, Propuestas</b>	
Nivel Académico	Titulado o Bachiller en las carreras de Administración,

	Contabilidad o Economía.
Experiencia Laboral	Experiencia mínima de 6 meses y/o tener experiencia en cargos similares.
Conocimientos Necesarios	Conocimiento intermedio en Microsoft (Word, Excel y Power Point).
Habilidades y Destrezas	1. Comunicación. 2. Proactiva. 3. Redacción. 4. Trabajo en equipo.
<b>Funciones:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ingresar la información del personal obrero y personal administrativos para la confección de las planillas semanales y mensuales para su presentación al área de administración.</li> <li>2. Registrar y tener al día los cálculos actuariales de las obras en ejecución, para un mejor control para el proceso de liquidación del personal, así como la confección del tareo contable.</li> <li>3. Revisión y entrega de boletas de pago emitidas por el área de contabilidad, tanto personal administrativo y obrero.</li> <li>4. Realizar el cálculo de la liquidación del personal obrero – Directo para su programación y cancelación a través del área de Administración.</li> <li>5. Realizar el cálculo de la liquidación del personal obrero – Sub Contrato para su programación y cancelación a través del área de Administración.</li> <li>6. Efectuar el archivamiento de la información relacionado a sus labores que cuenten con más de dos años de antigüedad y derivarlo al área de Patrimonio y Archivos.</li> </ol>	

<b>Información General del Puesto</b>	
Nombre del puesto:	Jefatura de Patrimonio y Archivos
Depende de:	Gerencia General, Gerencia Administrativa, Gerencia Técnica, Contabilidad.
Supervisa directamente a:	Ninguno
<b>Perfil Para Ocupar el Cargo, Propuestas</b>	
Nivel Académico	Bachiller en la especialidad de Contabilidad o Administración. Profesional Técnico en Contabilidad y/o Administración.
Experiencia Laboral	Experiencia mínima de 2 años en cargos similares.
Conocimientos Necesarios	Taller de Transferencia de Gestión de Gobiernos Locales y Regionales. Curso Básico de Computación en Windows XP. Word, Excel 2000 e Internet Básico, Curso Básico de Control Fiscal, Informática Contable.
Habilidades y	1.Comunicación.

Destrezas	2.Proactiva. 3.Redacción.
<p>Funciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Controlar la codificación, registrar, analizar, cautelar, clasificar y sistematizar la información relacionada a los bienes muebles e inmuebles, donaciones, altas, bajas, transferencias, exclusiones, de acuerdo a la normatividad.</li> <li>2. Proponer métodos, procedimientos y mejoras para verificar los bienes asignados a las diferentes áreas y/o trabajadores.</li> <li>3. Realizar inventario físico, con la finalidad de mantener actualizado el patrimonio de la empresa.</li> <li>4. Supervisar los procesos de distribución de los bienes patrimoniales preparando las actas de entrega – asignación y recepción de los bienes, así como actualizar el registro de los movimientos y/o salida de bienes.</li> <li>5. Integrar las comisiones de trabajo sobre temas de bienes patrimoniales, alta, baja, donación, venta afectación, cesión, permuta, entre otros; así como pedir al área que da de baja tenga sustento técnico.</li> </ol>	

<b>Información General del Puesto</b>	
Nombre del puesto:	Gerencia Técnica
Depende de:	Gerencia General
Supervisa directamente a:	Ingeniería de Proyectos, Logística, Ejecución de Proyectos
<b>Perfil Para Ocupar el Cargo, Propuestas</b>	
Nivel Académico	Título Profesional en Ing. Civil, colegiado.
Experiencia Laboral	En obras de Saneamiento Básico Agua y Desagüe; Pavimentación e Infraestructuras mínima (02) años.
Conocimientos Necesarios	<p>Curso: “Mecánica de Suelos para Cimentación de Estructuras y Obras Viales”.</p> <p>Curso: “Diseño de Concreto Armado en la nueva norma E. 060(ACI-88) y Diseño Estructural Asistido por microcomputadoras”. UNC.</p> <p>Nuevas Tecnologías para Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado.</p> <p>Curso de Nuevo Reglamento de Contrataciones y Adquisiciones del Estado.</p> <p>Curso de Cimentaciones para Obras Viales y Geo sintéticos.</p> <p>Curso de Construcción y Mantenimiento Vial y Soluciones con Emulsiones Asfálticas.</p> <p>Curso de Diseño de Pavimentos de Concreto.</p> <p>Curso Administración de Contratos de Obras y Consultoría.</p> <p>Curso de Pavimentos de Concreto Reforzado con Fibra.</p> <p>Capacitación Empresarial en el curso Software S10 Modulo Gerencia de Proyectos Versión ERP.</p>
Habilidades y Destrezas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Trabajo en equipo.</li> <li>2.Comunicación efectiva.</li> <li>3.Proactivo.</li> <li>4.Compromiso, Liderazgo, dedicación y Honestidad</li> <li>5.Dinámico.</li> </ol>
<p><b>Funciones:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluación de Proyectos convocados por las Entidades del Estado para determinar la participación en los procesos de selección en función de la rentabilidad de los mismos.</li> <li>2. Planificar la ejecución de las obras en función de los plazos establecidos.</li> <li>3. Revisar y aprobar propuestas de adquisiciones especiales y sub contratos.</li> <li>4. Mantener comunicación permanente con los responsables de la ejecución de las obras y coordinar la atención de las necesidades que requieran para cumplir sus objetivos.</li> <li>5. Implementar y monitorear los controles de la calidad de las obras que se ejecutan.</li> <li>7. Gestionar y planificar la ejecución de las obras.</li> <li>8. Revisión de la programación mensual de gastos de las obras.</li> </ol>	

<b>Información General del Puesto</b>	
Nombre del puesto:	Jefatura de Logística
Depende de:	Gerencia General, Gerencia Técnica, Gerencia Administrativa, Contabilidad y Finanzas.
Supervisa directamente a:	Ninguno
<b>Perfil Para Ocupar el Cargo, Propuestas</b>	
Nivel Académico	Bachiller Universitario en Administración y/o Contabilidad. Egresado y/o últimos ciclos de la Escuela Profesional de Administración.
Experiencia Laboral	Haber laborado como mínimo 12 meses en puestos similares.
Conocimientos Necesarios	Taller “Habilidades Gerenciales”, Seminario Taller “Estrategias de Ventas”. Colegio Lic. Administración, Seminario Taller “Planificación Estratégica y Perspectiva Empresarial”, Seminario “La Formalidad Empresarial y el Marketing como responsabilidad socio Ambiental. Conocimiento intermedio en Microsoft (Word, Excel y Power Point).
Habilidades y Destrezas	1.Comunicación. 2.Proactiva. 3.Redacción. 4.Trabajo en equipo. 5.Trabajo bajo presión.
<b>Funciones:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Controlar y coordinar las funciones en las cadenas de suministro almacén – logística.</li> <li>2. Relaciones comerciales con proveedores y terceros.</li> <li>3. Optimizar y organizar la distribución de los pedidos.</li> <li>4. Gestionar y supervisar al personal a cargo.</li> <li>5. Colaborar con el cumplimiento de proyectos de la empresa.</li> <li>6. Gestionar líneas de créditos con los proveedores.</li> <li>7. Coordinar supervisar controlar y asegurar las actividades de entrega de materiales solicitados.</li> <li>8. Manejo de los requerimientos en costos sin alterar las calidades.</li> <li>9. Programar pedidos de materiales.</li> <li>10. Coordinar con operadores logísticos la entrega de lo solicitado (transporte).</li> <li>11. Recibir guías de remisión, facturas, notas de crédito de proveedores.</li> <li>12. Coordinar y controlar el proceso logístico.</li> </ol>	

<b>Información General del Puesto</b>	
Nombre del puesto:	Jefatura de Ingeniería y Proyectos
Depende de:	Gerencia General, Gerencia Técnica.
Supervisa directamente a:	Licitación, Seguimiento y control.
<b>Perfil Para Ocupar el Cargo, Propuestas</b>	
Nivel Académico	Título Profesional en Ingeniería Civil.
Experiencia Laboral	Haber ocupado puestos similares como mínimo (06) meses.
Conocimientos Necesarios	Conocimiento intermedio en Microsoft Excel, Word – Internet y otros.
Habilidades y Destrezas	1.Comunicación. 2.Proactiva. 3.Redacción. 4.Trabajo en equipo. 5.Trabajo bajo presión.
<p>Funciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elabora las evaluaciones de los posibles proyectos para analizar la rentabilidad y el porcentaje con el que se va a presentar la propuesta económica.</li> <li>2. Elabora los presupuestos de las propuestas económicas a presentar.</li> <li>3. Realizar la afectación de gastos en las diversas asignaciones de las obras en ejecución.</li> <li>4. Elaborar las evaluaciones de los proyectos en ejecución con los gastos adicionales y deductivos actualizados en forma mensual.</li> <li>5. Identificar los insumos que sobrepasaron la programación inicial y coordinar con los responsables de producción de la obra respectiva para su análisis y reajuste.</li> </ol>	

## 7. Diagnóstico General

<p style="text-align: center;"><b>FACTORES EXTERNOS</b></p> <p style="text-align: center;"><b>FACTORES INTERNOS</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <p>O1. Los perfiles de puesto de los términos de referencia “TDR” del cliente (Gobiernos locales, provinciales y regionales) se adecua a nuestros profesionales.</p> <p>O2. Se abren más mercados potenciales en otras regiones.</p> <p>O3. Iniciativas de nuevos proyectos por parte del Gobierno entrante.</p> <p>O4. Fácil acceso de créditos para el sector por el historial crediticio del grupo.</p> <p>O5. Generación de nuevos presupuestos de infraestructura a raíz de la pandemia COVID-19.</p>	<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p> <p>1. Retraso de los pagos de valorizaciones por parte de las entidades (Cliente).</p> <p>2. Clima de temperaturas altas ocasionan daños a la salud de los trabajadores.</p> <p>3. Ingreso a la región competencia de constructoras extranjeras.</p> <p>4. Riesgo de desastres naturales antes del acceso a la región selva de los materiales enviados desde Lima por desprendimiento de la carretera en épocas de lluvia (invierno).</p> <p>5. Paralización de proyectos por falta de presupuestos, que son canalizados de emergencia a la prevención epidemiológica.</p>
<p style="text-align: center;"><b>FORTALEZAS</b></p> <p>F1. Control de los procesos mediante procedimientos basado en el sistema integrado de gestión “SIG”.</p> <p>F2. Control de la ejecución de obras con el software S10 para la revisión y seguimiento del expediente técnico.</p> <p>F3. Experiencia técnica en la ejecución de proyectos en la región selva.</p> <p>F4. Implementación de nueva área de salud “tópico” en la Oficina administrativa y obras.</p> <p>F5. Disposición de recursos para el cumplimiento del Plan de vigilancia, prevención y control del COVID.</p>	<p>E1. Lograr la participación en licitaciones por otras regiones. (F1, O2)</p> <p>E2. Contratar a personal capacitado Para ser más eficientes y productivos ala hora de ejecutar los trabajos encomendados. (F3, O1)</p> <p>E3. Para mejorar las atenciones en oficina y en obra con un área especializado con personal de salud para los triajes y pruebas anti covid.</p>	<p>E1. Implementar fortalezas ante el ingreso de la competencia. (F3, A3)</p> <p>E2. Aprovechar los recursos dispuestos por el gobierno ante el cumplimiento del plan covid, para aumentar la inversión. (F5, A5)</p> <p>E3. Implementar un área de salud para tratar los daños a la salud del personal. (F4, A2)</p>
<p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p> <p>D1. La empresa no socializa la misión de la organización con los trabajadores.</p> <p>D2. La empresa no controla el presupuesto, ni el costo del material en su avance de obra.</p> <p>D3. La empresa no concientiza a sus trabajadores con valores.</p> <p>D4. La empresa no socializa los objetivos y políticas con el personal.</p> <p>D5. La empresa no elabora estrategias para alcanzar las metas.</p> <p>D6. La empresa no utiliza las herramientas PESTEL, FODA y el diagrama de ishikahua.</p>	<p>E1. Contratar personal especializado para cubrir la falta de capital humano. (O1, D3)</p> <p>E2. Lograr iniciativas de nuevos proyectos por parte del Gobierno entrante. (O3, D5)</p> <p>E3. Gestionar nuevo presupuesto para aumentar la producción en las obras. (O5, D2)</p>	<p>E1. Controlar de manera adecuada el presupuesto, para obtener una mejor distribución de los materiales y así obtener su avance de obra. (D2, A5)</p> <p>E2. Elaborar estrategias para alcanzar las metas. (D1, A1)</p> <p>E3. Se utilizará el análisis PESTEL para determinar el aspecto externo de la empresa que resulta vitales para la organización. (D6, A3)</p>

Fuente: Elaboración Propia

## 8. Indicadores de una buena gestión

<b>Indicadores</b>	<b>Evaluación de indicadores dentro de la Micro y pequeña empresa</b>
Socializar la misión de la organización con los trabajadores para su avance de obra.	Esto se da a causa del desinterés de la administración al no dar mayor importancia a la socialización de la misión para lograr sus objetivos.
Controlar los costos y el presupuesto de la obra.	Esto se da a causa del incremento de los precios a causa del mercado cambiante, es por ello que se gasta más de lo presupuestado.
Concientizar al personal con valores y principios para el desarrollo de sus labores.	Esto se da por causa del desinterés que tiene la administración para concientizar al personal con valores para mejorar en ese ámbito y no esté pensando en hacer cosas malas.
Socializar los objetivos y políticas con el personal para lograr la visión de la empresa.	Esto se da a causa del desinterés de la administración al no socializar los objetivos y las políticas de la empresa con el personal, para lograr la visión de la empresa.
Elaborar estrategias para alcanzar las metas establecidas.	Esto se da a causa de que la empresa no elabora estrategias para alcanzar sus metas, a consecuencia se obtiene multas por incumplimiento de plazo de las obras.
Utilizar las herramientas estratégicas como Análisis PESTEL, FODA y el Diagrama de Ishikawa	Esto se da ya que la administración no propone estas herramientas empresariales tan útiles.

## 9. Problemas

<b>Indicadores</b>	<b>Problemas encontrados</b>	<b>Surgimiento del problema</b>
Socializar la misión de la organización con los trabajadores para su avance de obra.	La empresa no socializa la misión de la organización con los trabajadores.	Esto se da a causa del desinterés de la administración al no dar mayor importancia a la socialización de la misión para lograr sus objetivos.
Controlar los costos y el presupuesto de la obra.	La empresa no controla el presupuesto, ni el costo del material en su avance de obra.	Esto se da a causa del incremento de los precios a causa del mercado cambiante, es por ello que se gasta más de lo presupuestado.
Concientizar al personal con valores y principios para el desarrollo de sus labores.	La empresa no concientiza a sus trabajadores con valores.	Esto se da por causa del desinterés que tiene la administración para concientizar al personal con valores para mejorar en ese ámbito y no esté pensando en hacer cosas malas.
Socializar los objetivos y políticas con el personal para lograr la visión de la empresa.	La empresa no socializa los objetivos y políticas con el personal.	Esto se da a causa del desinterés de la administración al no socializar los objetivos y las políticas de la empresa con el personal, para lograr la visión de la empresa.
Elaborar estrategias para alcanzar las metas establecidas.	La empresa no elabora estrategias para alcanzar las metas.	Esto se da a causa de que la empresa no elabora estrategias para alcanzar sus metas, a consecuencia se obtiene multas por incumplimiento de plazo de las obras.
Utilizar las herramientas estratégicas como Análisis PESTEL, FODA y el Diagrama de Ishikawa	La empresa no utiliza las herramientas PESTEL, FODA y el diagrama de Ishikawa.	Esto se da ya que la administración no propone estas herramientas empresariales tan útiles.

## 10. Establecer soluciones

Indicadores	Problemas encontrados	Acciones de mejora
Socializar la misión de la organización con los trabajadores para su avance de obra.	La empresa no socializa la misión de la organización con los trabajadores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar reuniones por áreas con todo el personal para capacitarlos y socializar la misión empresarial cumpliendo los objetivos trasados.</li> <li>- Corregir las deficiencias encontradas para mejorar la gestión.</li> <li>- Aplicar las propuestas de mejora que aquí se presenta.</li> </ul>
Controlar los costos y el presupuesto de la obra.	La empresa no controla el presupuesto, ni el costo del material en su avance de obra.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitar a la entidad correspondiente una ampliación de presupuesto por el cambio de precios que en el mercado se viene suscitando.</li> <li>- Realizar cotizaciones constantes y convenios con empresas estratégicas para aminorar costos.</li> </ul>
Concientizar al personal con valores y principios para el desarrollo de sus labores.	La empresa no concientiza a sus trabajadores con valores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar un diagnóstico para determinar una programación más real.</li> <li>- Corregir las deficiencias encontradas para mejorar la gestión.</li> </ul>
Socializar los objetivos y políticas con el personal para lograr la visión de la empresa.	La empresa no socializa los objetivos y políticas con el personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar un diagnóstico para determinar los objetivos y las políticas para la visión empresarial y una programación real.</li> <li>- Una vez que se realiza el monitoreo para medir su avance de acuerdo al objetivo empresarial.</li> </ul>
Elaborar estrategias para alcanzar las metas establecidas.	La empresa no elabora estrategias para alcanzar las metas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar la compra oportuna de los materiales y optimizar la ejecución de obra para incrementar su avance.</li> <li>- Realizar un acuerdo con los proveedores para el crédito y la atención oportuna de los materiales.</li> </ul>

## 11. Recursos para la implantación de las estrategias

Nº	Estrategias	Recursos Humanos	Recursos económicos	Recursos tecnológicos	Tiempo
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar reuniones por áreas con todo el personal para capacitarlos y socializar la misión empresarial cumpliendo los objetivos trasados.</li> <li>- Corregir las deficiencias encontradas para mejorar la gestión.</li> </ul> <p>Aplicar las propuestas de mejora que aquí se presenta.</p>	Representante y trabajadores	S/. 500.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Internet</li> <li>✓ Laptop</li> <li>✓ Impresora</li> </ul>	3 meses
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitar a la entidad correspondiente una ampliación de presupuesto por el cambio de precios que en el mercado se viene suscitando.</li> <li>- Realizar cotizaciones constantes y convenios con empresas estratégicas para aminorar costos.</li> </ul>	Representante y trabajadores	S/. 500.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Internet</li> <li>✓ Laptop</li> <li>✓ Impresora</li> </ul>	3 meses
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar un diagnóstico para determinar una programación más real.</li> <li>- Corregir las deficiencias encontradas para mejorar la gestión.</li> </ul>	Representante y trabajadores	S/. 500.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Internet</li> <li>✓ Laptop</li> <li>✓ Impresora</li> </ul>	3 meses
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar un diagnóstico para determinar los objetivos y las políticas para la visión empresarial y una programación real.</li> <li>- Una vez que se realiza el monitoreo para medir su avance de acuerdo al objetivo empresarial.</li> </ul>	Representante y trabajadores	S/. 500.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Internet</li> <li>✓ Laptop</li> <li>✓ Impresora</li> </ul>	3 meses
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar la compra oportuna de los materiales y optimizar la ejecución de obra para incrementar su avance.</li> <li>- Realizar un acuerdo con los proveedores para el crédito y la atención oportuna de los materiales.</li> </ul>	Representante y trabajadores	S/. 500.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Internet</li> <li>✓ Laptop</li> <li>✓ Impresora</li> </ul>	3 meses
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar el análisis FODA en las diferentes áreas de la empresa, para determinar su estado.</li> <li>- Realizar el análisis PESTEL de manera constante para la empresa.</li> <li>- Elaborar el diagrama de Ishikahua para corregir las causas de un problema.</li> </ul>	Representante y trabajadores	S/. 500.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Internet</li> <li>✓ Laptop</li> <li>✓ Impresora</li> </ul>	3 meses

12. **Cronograma de actividades**

N°	Estrategias	Inicio	Termino	Agosto				Setiembre				Octubre			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1°	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar reuniones por áreas con todo el personal para capacitarlos y socializar la misión empresarial cumpliendo los objetivos trasados.</li> <li>- Corregir las deficiencias encontradas para mejorar la gestión.</li> </ul> <p>Aplicar las propuestas de mejora que aquí se presenta.</p>	01-08-23	31-10-23	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2°	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitar a la entidad correspondiente una ampliación de presupuesto por el cambio de precios que en el mercado se viene suscitando.</li> <li>- Realizar cotizaciones constantes y convenios con empresas estratégicas para aminorar costos.</li> </ul>	01-08-23	31-10-23	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3°	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar un diagnóstico para determinar una programación más real.</li> <li>- Corregir las deficiencias encontradas para mejorar la gestión.</li> </ul>	01-08-23	31-10-23	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

4°	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar un diagnóstico para determinar los objetivos y las políticas para la visión empresarial y una programación real.</li> <li>- Una vez que se realiza el monitoreo para medir su avance de acuerdo al objetivo empresarial.</li> </ul>	01-08-23	31-10-23	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5°	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar la compra oportuna de los materiales y optimizar la ejecución de obra para incrementar su avance.</li> <li>- Realizar un acuerdo con los proveedores para el crédito y la atención oportuna de los materiales.</li> </ul>	01-08-23	31-10-23	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6°	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar el análisis FODA en las diferentes áreas de la empresa, para determinar su estado.</li> <li>- Realizar el análisis PESTEL de manera constante para la empresa.</li> <li>- Elaborar el diagrama de Ishikahua para corregir las causas de un problema.</li> </ul>	01-08-23	31-10-23	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arreaga, Astudillo y Loor (2022), en la elaboración de su tesis “Diseño de una planeación financiera como herramienta de gestión para la empresa UtilPlastik ubicada en la ciudad de Quito, periodo 2021-2024”
- Rocha (2019), en su tesis: “La Planeación Estratégica y su Incidencia en la Capacidad Operativa del Estado Colombiano: Un Análisis Descriptivo”
- Palomeque (2021), en su investigación “Incidencia de la planificación estratégica en la gestión administrativa de la producción del sector agrícola en la Provincia de El Oro, Ecuador, 2021.”
- Ocampo (2019), en su investigación: “Planificación Y Control De Una Construcción Civil Basado En El Enfoque Del Pmbok”.
- Zamora (2020), en su informe de tesis “Planeación De La Producción En El Área De Serigrafía De La Empresa De Calzado Strocalza”
- Alfaro, Neyra y Vilcapoma (2019), en su investigación “Planeamiento Estratégico De La Empresa Grupocontext Perú. (2019 – 2023)”
- Chavez y Jasauí (2020), en su informe final “Plan Estratégico De La Empresa Ceyca Servicios Generales Y Construcción S.A.C. Para Los Años 2020 – 2024”
- Delgado (2021), en su trabajo de tesis: “Propuesta De Un Planteamiento Estratégico Para Mejorar La Gestión Empresarial De La Molinera Ademmy Sac Chiclayo 2019”
- Flores, Mendoza, Mendoza, Montalvo, Salvador (2018). En su tesis “Programa De Maestría En Dirección De La Construcción Planeamiento Estratégico Y Reestructuración Organizacional De Una Empresa Constructora Que Ejecuta Obras Para El Sector Publico Caso De Estudio: Empresa Abc Ingenieros S.A.C.”
- Yalli (2022). En su tesis: “Planeamiento Estratégico Y Calidad De Gestión En la Facultad De Ciencias De La Educación de La universidad nacional de Huancavelica”
- Lozano (2019), en la tesis final “Planeamiento Estratégico y su Relación en la Gestión Institucional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ucayali-2019”
- Montes, Alcorta y Cajahuanca (2022), en la tesis final “Planificación Estratégica Y su Relación con la Mejora de la Gestión Pública en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2020”
- Arevalo, Cardenas y Vela (2021) en su tesis titulada “Planificación Estratégica Y Su Relación Con La Mejora De La Gestión Pública En La Municipalidad Distrital De Manantay – Pucallpa, Periodo 2020”
- Meza, Rengifo y Rodriguez (2020), en su tesis denominada “La Planeación Y La Necesidad De La Liquidez En Tiempos De Post Covid-19 En El Rubro Restaurantes Ciudad De Pucallpa 2020”
- Del Castillo y Canales (2020), en su tesis denominada “Planeamiento Estratégico Y Gestión En La Gerencia De Administración Tributaria De La Municipalidad Distrital De Yarinacocha En El Periodo 2018”

Quiroa (2020) indica que la planificación estratégica es una herramienta utilizada por las empresas como un proceso sistemático para desarrollar e implementar planes para lograr los objetivos previstos.

Botín (2022) indica que la planificación estratégica es un proceso de gestión que define cuáles son las metas y objetivos de la organización y qué se debe hacer para alcanzarlos, y define acciones específicas

Minero (2019) indica que Un plan estratégico es básicamente un plan de acción o un plan de acción permanente que define las metas a alcanzar dentro de la empresa, ya sea a mediano, largo o corto plazo.

Torres (2020) La planificación estratégica surgió como una forma de gestión para las grandes empresas, que, a medida que se desarrollaba, requeriría de investigaciones y previsiones sobre el desarrollo de mercados y países, a partir de las cuales se iniciaría el proceso de expansión.

Luna (2020) indica que Como se mencionó anteriormente, la planificación estratégica se conoce como el proceso mediante el cual una empresa sigue su propio camino sin desviarse de él y así lograr resultados efectivos y eficientes..

Villanueva & Del Toro (2021) Todo comienza desde este punto. Este elemento también se conoce como el propósito de la empresa.

Milla & Martínez (2019) Se establece un objetivo a perseguir y la razón de ser de la empresa. La tarea debe ser clara, precisa y, sobre todo, específica, debe ser mantenida y conocida por cada participante.

Luna (2020) demuestra que la visión es el elemento que define y define hacia dónde se quiere llegar como empresa.

Antelo (2019) indica que la planeación estratégica es un proceso adoptado por una empresa para tomar decisiones correctas y eficaces y así asegurar el logro efectivo de las metas.

Cipriano (2020) se aplica a todas las empresas y se desarrolla durante un largo período de tiempo. Los planes estratégicos se basan en el desarrollo de temas o tópicos amplios y permanentes que aseguren la eficacia y posicionamiento de la empresa a largo plazo.

Font (2019) Un plan estratégico suele definir el propósito de la empresa y puede definir una serie de objetivos a través de los cuales se concreta el desarrollo de la organización.

Balague & Saartí (2019) señala que la gestión de la calidad corresponde a una serie de actividades o tareas que se enfocan en la optimización continua de los procesos de la empresa, con el objetivo principal de incrementar la satisfacción del cliente.

Cabo (2019) menciona que los sistemas de calidad hacen referencia a un conjunto de normas y modelos internacionales que se interrelacionan para lograr la implementación y cumplimiento de las normas de calidad que una empresa necesita para complacer a sus clientes a través de una optimización continua, organizada y sistemática.

Repullo (2019) demuestra que este sistema es una herramienta que permite la planificación, ejecución y gestión de actividades en cualquier empresa.

Flick (2019) indica que el SGC de la empresa se define con todos sus componentes con el objetivo de asegurar el correcto desarrollo de las operaciones y evitar errores o fallas durante el proceso.

Carreño (2020) señala que la gestión de la calidad se encarga de organizar, dirigir y dirigir los procedimientos organizacionales, partiendo de un enfoque de calidad y mejora continua.

Novillo (2019) establece que la calidad se refiere a las cualidades o características de un bien o servicio que las personas experimentan.

Senlle (2019) La satisfacción del usuario es el resultado de comparar sus expectativas con lo que realmente recibió.

Aranaz (2019) La satisfacción es el sentimiento que experimentan los compradores cuando se cumplen e incluso se superan sus expectativas. Cuando esto sucede, es muy probable que el cliente vuelva a comprar en el mismo lugar y se fidelice a la marca o empresa.

Pradana (2019) demuestra que la calidad de la gestión de calidad global es una medida preventiva para garantizar que los defectos y errores se eliminen antes de que ocurran, enfocándose en la optimización continua y creando un ambiente armonioso en la empresa para responder con eficacia y rapidez a las demandas de los compradores.

Fontalvo (2019) que la obtención de un certificado de calidad no le impide seguir desarrollándose, trate siempre de optimizar la calidad de la imagen y reputación de su empresa.

González (2019) Una empresa que opera con un sistema de control de calidad tiene grandes ventajas, como fortalecer su reputación, fidelizar clientes y mejorar sus bienes y servicios. De esta manera se logra la satisfacción del cliente y la preferencia hacia la organización.

Supo (2014) El nivel de la investigación será descriptivo, ya que la investigación es descriptiva, debido a que solo se ha limitado a describir las principales características de las variables de estudio y por qué se recolectan los datos en un solo momento y en un tiempo único y el propósito de analizar su incidencia en un contexto dado.

Hernández, Fernández y Baptista, (2014) El tipo de la investigación será cuantitativo, porque en la recolección de datos y la presentación de resultados se utilizó procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.

Arispe (2021) comenta que el plan de análisis es una fase que se realizó después de la recolección de la información, durante la ejecución de la investigación es planificada con antelación, considerando lo que hará, en qué consistirá y cómo se ejecutará, también el análisis es una hoja donde se realizará una encuesta.

## ANEXOS

### Anexo 01. Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOL OGÍA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
¿la administración de la MYPE Constructora Uranio SAC del distrito de Callería podrá fortalecerse una gestión basada en la calidad con la mejora de sus planeamientos estratégicos?	<b>Objetivo General</b>	Planeamiento Estratégico	Diseño de la investigación:	Técnica Encuesta  Fuentes: - La gerencia de la micro y pequeña empresa Constructora Uranio SAC. Callería. 2023.  <b>Instrumento:</b> Cuestionario estructurado con 26 preguntas.  <b>Población</b> 16 trabajadores entre personal directivo, administrativo y supervisor.  <b>Muestra</b> De acuerdo a la investigación se determinó realizar un muestreo por conveniencia ya que la población es muy pequeña siendo un total de 16 trabajadores.
	<p style="text-align: center;"><b>Objetivos Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar las características de la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa Constructora Uranio SAC del distrito de Callería, año 2023.</li> <li>- Describir el planeamiento estratégico en la micro y pequeña empresa Constructora Uranio SAC del distrito de Callería, año 2023.</li> <li>- Establecer una propuesta de mejora del planeamiento estratégico de la micro y pequeña empresa Constructora Uranio SAC del distrito de Callería, año 2023.</li> </ul>			

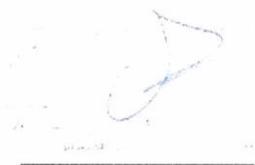
Fuente: elaboración Gary Efraín Chuquipiondo Cárdenas

Anexo 02. Instrumento de recolección de información

Item	Preguntas del Cuestionario
01	¿La empresa tiene una relación rentable con los proveedores ya que se diversifica para elegir la mejor opción?
02	¿La empresa se beneficia al mejorar su reputación en el mercado bajo el sistema de gestión de calidad?
03	¿La empresa cuenta con un formato para exhibir el manual de gestión de calidad de procesos?
04	¿Tiene la empresa una estructura organizativa actualizada con la jerarquía y el diseño del sistema correctos?
05	¿Siempre ha mirado diferentes enfoques metodológicos a la hora de implementar un modelo de gestión de la calidad que gire en torno, por ejemplo, a la satisfacción del cliente?
06	¿Motiva a los empleados al involucrar al personal en el análisis de procesos?
07	¿La gestión de la calidad permite fortalecer el conocimiento científico y temas estrechamente relacionados con aspectos administrativos, financieros, gerenciales y productivos?
08	¿El personal realiza su trabajo correctamente gracias a una buena comunicación?
09	¿La empresa tiene una relación rentable con los proveedores ya que se diversifica para elegir la mejor opción?
10	¿La empresa se beneficia al mejorar su reputación en el mercado bajo el sistema de gestión de calidad?
11	¿La empresa cuenta con un formato para exhibir el manual de gestión de calidad de procesos?
12	¿Tiene la empresa una estructura organizativa actualizada con la jerarquía y el diseño del sistema correctos?
13	¿Siempre ha mirado diferentes enfoques metodológicos a la hora de implementar un modelo de gestión de la calidad que gire en torno, por ejemplo, a la satisfacción del cliente?
14	¿Motiva a los empleados al involucrar al personal en el análisis de procesos?
15	¿La gestión de la calidad permite fortalecer el conocimiento científico y temas estrechamente relacionados con aspectos administrativos, financieros, gerenciales y productivos?
16	¿El personal realiza su trabajo correctamente gracias a una buena comunicación?
17	¿La empresa tiene una relación rentable con los proveedores ya que se diversifica para elegir la mejor opción?
18	¿La empresa se beneficia al mejorar su reputación en el mercado bajo el sistema de gestión de calidad?
19	¿La empresa cuenta con un formato para exhibir el manual de gestión de calidad de procesos?
20	¿La empresa tiene una estructura organizativa actualizada con la jerarquía y el diseño del sistema

	correctos?
21	¿Siempre ha mirado diferentes enfoques metodológicos a la hora de implementar un modelo de gestión de la calidad que gire en torno, por ejemplo, a la satisfacción del cliente?
22	¿Motiva a los empleados al involucrar al personal en el análisis de procesos?
23	¿La gestión de la calidad permite fortalecer el conocimiento científico y temas estrechamente relacionados con aspectos administrativos, financieros, gerenciales y productivos?
24	¿El personal realiza su trabajo correctamente gracias a una buena comunicación?
25	¿La empresa tiene una relación rentable con los proveedores ya que se diversifica para elegir la mejor opción?
26	¿La empresa se beneficia al mejorar su reputación en el mercado bajo el sistema de gestión de calidad?

### Anexo 03. Validez del Instrumento

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación	
<b>Nombre y Apellidos:</b> CRYSBER MOISES VALDIVIEZO SARAVIA	
<b>N° DNI/CE:</b> 00097128	<b>Edad:</b> 55 Años
<b>Teléfono/celular:</b> 999113930	<b>Email:</b> <a href="mailto:crysbervaldiviezo4@gmail.com">crysbervaldiviezo4@gmail.com</a>
<hr/>	
<b>Título Profesional:</b> LICENCIADO EN ADMINISTRACION	
<b>Grado Académico:</b> Maestría: <input checked="" type="checkbox"/> Doctorado: <input type="checkbox"/>	
<b>Especialidad:</b> ADMINISTRACION ESTRATEGICA	
<b>Instituto de Labora:</b> GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI - GOREU	
<hr/>	
<b>Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis</b>	
<b>Título:</b> PROPUESTA DE MEJORA DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO PARA LA GESTION DE CALIDAD EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA CONSTRUCTORA URANIO SAC. DISTRITO DE CALLERIA, UCAYALI 2023	
<b>Autor (es):</b> GARY EFRAIN CHUQUIPIONDO CARDENAS	
<b>Programa Académico:</b> ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION	
<hr/>	
 <b>Firma</b>	 <b>Huella Digital</b>

## CARTA DE PRESENTACIÓN

**Magister / Doctor:** CRYSDER MOISES VALDIVIEZO SARAVIA

**Presente.** –

**Tema:** PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona

Para hacer de su conocimiento que yo: Gary Efrain Chuquipiondo Cárdenas egresado del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: PROPUESTA DE MEJORA DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO PARA LA GESTION DE CALIDAD EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA CONSTRUCTORA URANIO SAC. DISTRITO DE CALLERIA, UCAYALI 2023 y envié a UD. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de expertos para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.



Firma de estudiante

**DNI:** 42237453

Formato de Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)

FICHA DE VALIDACIÓN*							
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO PARA LA GESTION DE CALIDAD EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA CONSTRUCTORA URAÑO SAC. DISTRITO DE CALLERIA, UCAYALI 2023.							
Variable 1: Planeamiento estratégico	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	Dimensión 1: Elementos (Misión, Visión, Valores, Axiomas, Políticas, Objetivos, Las Metas, Estrategias)						
1	¿La empresa ha creado y socializado la misión de la organización con los trabajadores?						X
2	¿La empresa tiene una visión de conjunto ya que se enfoca en el control de costos y presupuesto?						X
3	¿Existen valores establecidos en la empresa que el personal debe seguir para sus diversas tareas?						X
4	¿La empresa ha establecido los principios éticos que deben seguir en cada área?						X
5	¿La empresa ha definido claramente sus objetivos y políticas con respecto al servicio?						X
6	¿Están los objetivos fijados para lograr la visión de la empresa?						X
7	¿La motivación, la meta y el presupuesto de su equipo para iniciar el proyecto están escritos en el plan de negocios?						X
8	¿La empresa cuenta con estrategias para alcanzar las metas establecidas?						X
<b>Dimensión 2: Herramientas estratégicas (Análisis PESTEL, Análisis FODA, Diagrama de Ishikawa)</b>							
1	¿La empresa utiliza herramientas estratégicas como el análisis PESTEL?						X
2	¿La empresa utiliza herramientas estratégicas como el análisis FODA?						X
3	¿La empresa utiliza herramientas estratégicas como el Diagrama de Ishikawa?						X

	Variable 2: Gestión de calidad						
	<b>Dimensión 1: Principios de Calidad (Enfoque al cliente, Liderazgo, Participación del personal, Enfoque basado en procesos, Enfoque de sistema para la gestión, Mejora continua, Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones)</b>						
1	¿La empresa se preocupa por entregar el producto de acuerdo a los requerimientos del cliente?	X	X	X	X		
2	¿El gerente apoya la gestión de acuerdo a las necesidades del cliente?	X	X	X	X		
3	¿La empresa considera importante motivar a su personal para lograr un buen servicio?	X	X	X	X		
4	¿La empresa cuenta con documentación que sustente el avance de las obras de acuerdo al cronograma?	X	X	X	X		
5	¿La empresa tiene un sistema de calidad durante el trabajo para garantizar la calidad para el cliente?	X	X	X	X		
6	¿La empresa capacita a los empleados para mejorar la deserción?	X	X	X	X		
7	¿La empresa toma decisiones en base a la experiencia de trabajos anteriores?	X	X	X	X		
8	¿La empresa tiene una relación rentable con los proveedores ya que se diversifica para elegir la mejor opción?	X	X	X	X		
	<b>Dimensión 2: Beneficios de la calidad (Potenciar la imagen de la empresa, Mejorar la calidad, Fortalecer el sistema de Trabajo, Incrementar la satisfacción de los clientes, Elevar la satisfacción y motivación, Intercambiar conocimientos know-how, Simplificar la interacción y comunicación)</b>						
1	¿La empresa se beneficia al mejorar su reputación en el mercado bajo el sistema de gestión de calidad?	X	X	X	X		
2	¿La empresa cuenta con un formato para exhibir el manual de gestión de calidad de procesos?	X	X	X	X		
3	¿Tiene la empresa una estructura organizativa actualizada con la jerarquía y el diseño del sistema correctos?	X	X	X	X		

4	¿Siempre ha mirado diferentes enfoques metodológicos a la hora de implementar un modelo de gestión de la calidad que gire en torno, por ejemplo, a la satisfacción del cliente?	X		X		X	
5	¿Motiva a los empleados al involucrar al personal en el análisis de procesos?	X		X		X	
6	¿La gestión de la calidad permite fortalecer el conocimiento científico y temas estrechamente relacionados con aspectos administrativos, financieros, gerenciales y productivos?	X		X		X	
7	¿El personal realiza su trabajo correctamente gracias a una buena comunicación?	X		X		X	

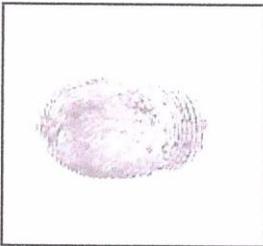
Recomendaciones:.....

Opinión de experto:      Aplicable ( **X** )      No aplicable (   )

Nombres y Apellidos de experto: Dr / Mg CRYSSBER MOISES VALDIVIEZO SARAVIA      DNI: 00097128



Firma



Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

**Nombre y Apellidos:**

KEVIN MORI ARANCIBIA

N° DNI/CE: 41508955

Edad: 40 Años

Teléfono/celular: 961998905

Email: [kevinmoriarancia@gmail.com](mailto:kevinmoriarancia@gmail.com)

---

**Título Profesional:**

LICENCIADO EN ADMINISTRACION

**Grado Académico:** Maestría:  Doctorado:

**Especialidad:**

GESTION PUBLICA

**Instituto de Labora:**

ORGANISMO DE EVALUACION Y FISCALIZACION AMBIENTAL - OEFA

---

**Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis**

**Título:**

PROPUESTA DE MEJORA DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO PARA LA GESTION DE CALIDAD EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA CONSTRUCTORA URANIO SAC. DISTRITO DE CALLERIA, UCAYALI 2023

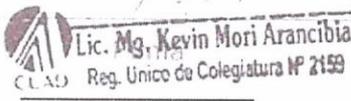
**Autor (es):**

GARY EFRAIN CHUQUIPIONDO CARDENAS

**Programa Académico:**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

---

Firma



Huella Digital

## CARTA DE PRESENTACIÓN

**Magister / Doctor:** KEVIN MORI ARANCIBIA

**Presente.** –

**Tema:** PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona

Para hacer de su conocimiento que yo: Gary Efrain Chuquipiondo Cárdenas egresado del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: PROPUESTA DE MEJORA DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO PARA LA GESTION DE CALIDAD EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA CONSTRUCTORA URANIO SAC. DISTRITO DE CALLERIA, UCAYALI 2023 y envié a UD. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de expertos para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

  
Firma de estudiante

**DNI:** 42237453

Formato de Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)

FICHA DE VALIDACION*									
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO PARA LA GESTION DE CALIDAD EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA CONSTRUCTORA URANIO SAC. DISTRITO DE CALLEJA, UCAYALI 2023.									
Variable 1: Planeamiento estratégico	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones		
	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple			
1	¿La empresa ha creado y socializado la misión de la organización con los trabajadores?	X		X		X			
2	¿La empresa tiene una visión de conjunto ya que se enfoca en el control de costos y presupuesto?	X		X		X			
3	¿Existen valores establecidos en la empresa que el personal debe seguir para sus diversas tareas?	X		X		X			
4	¿La empresa ha establecido los principios éticos que deben seguir en cada área?	X		X		X			
5	¿La empresa ha definido claramente sus objetivos y políticas con respecto al servicio?	X		X		X			
6	¿Están los objetivos fijados para lograr la visión de la empresa?	X		X		X			
7	¿La motivación, la meta y el presupuesto de su equipo para iniciar el proyecto están escritos en el plan de negocios?	X		X		X			
8	¿La empresa cuenta con estrategias para alcanzar las metas establecidas?	X		X		X			
<b>Dimensión 2: Herramientas estratégicas (Análisis PESTEL, Análisis FODA, Diagrama de Ishikawa)</b>									
1	¿La empresa utiliza herramientas estratégicas como el análisis PESTEL?	X		X		X			
2	¿La empresa utiliza herramientas estratégicas como el análisis FODA?	X		X		X			
3	¿La empresa utiliza herramientas estratégicas como el Diagrama de Ishikawa?	X		X		X			

Variable 2: Gestión de calidad							
	<b>Dimensión 1: Principios de Calidad (Enfoque al cliente, Liderazgo, Participación del personal, Enfoque basado en procesos, Enfoque de sistema para la gestión, Mejora continua, Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones)</b>						
1	¿La empresa se preocupa por entregar el producto de acuerdo a los requerimientos del cliente?	X		X		X	
2	¿El gerente apoya la gestión de acuerdo a las necesidades del cliente?	X		X		X	
3	¿La empresa considera importante motivar a su personal para lograr un buen servicio?	X		X		X	
4	¿La empresa cuenta con documentación que sustente el avance de las obras de acuerdo al cronograma?	X		X		X	
5	¿La empresa tiene un sistema de calidad durante el trabajo para garantizar la calidad para el cliente?	X		X		X	
6	¿La empresa capacita a los empleados para mejorar la deserción?	X		X		X	
7	¿La empresa toma decisiones en base a la experiencia de trabajos anteriores?	X		X		X	
8	¿La empresa tiene una relación rentable con los proveedores ya que se diversifica para elegir la mejor opción?	X		X		X	
	<b>Dimensión 2: Beneficios de la calidad (Potenciar la imagen de la empresa, Mejorar la calidad, Fortalecer el sistema de Trabajo, Incrementar la satisfacción de los clientes, Elevar la satisfacción y motivación, Intercambiar conocimientos know-how, Simplificar la interacción y comunicación)</b>						
1	¿La empresa se beneficia al mejorar su reputación en el mercado bajo el sistema de gestión de calidad?	X		X		X	
2	¿La empresa cuenta con un formato para exhibir el manual de gestión de calidad de procesos?	X		X		X	
3	¿Tiene la empresa una estructura organizativa actualizada con la jerarquía y el diseño del sistema correctos?	X		X		X	

4	¿Siempre ha mirado diferentes enfoques metodológicos a la hora de implementar un modelo de gestión de la calidad que gire en torno, por ejemplo, a la satisfacción del cliente?	X		X		X		
5	¿Motiva a los empleados al involucrar al personal en el análisis de procesos?	X		X		X		
6	¿La gestión de la calidad permite fortalecer el conocimiento científico y temas estrechamente relacionados con aspectos administrativos, financieros, gerenciales y productivos?	X		X		X		
7	¿El personal realiza su trabajo correctamente gracias a una buena comunicación?	X		X		X		

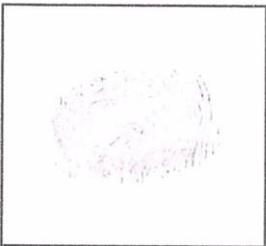
Recomendaciones:.....

Opinión de experto:    Aplicable ( **X** )    No aplicable (   )

Nombres y Apellidos de experto: Dr / Mg KEVIN MORI ARANCIBIA    DNI: 41508955

  
**Lic. Mg. Kevin Mori Arancibia**  
 Reg. Único de Colegatura # 2199

Firma



Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

**Nombre y Apellidos:**

SERGIO OSWALDO ORTIZ GARCIA

N° DNI/CE: 00021588

Edad: 67 Años

Teléfono/celular: 945434709

Email: [sergioortiz55@hotmail.com](mailto:sergioortiz55@hotmail.com)

---

**Título Profesional:**

LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Grado Académico: Maestría:          Doctorado: X

**Especialidad:**

GESTION PUBLICA

**Instituto de Labora:**

ESSALUD – HOSPITAL III

---

**Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis**

**Título:**

PROPUESTA DE MEJORA DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO PARA LA GESTION DE CALIDAD EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA CONSTRUCTORA URANIO SAC. DISTRITO DE CALLERIA, UCAYALI 2023

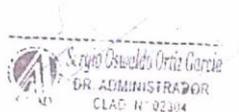
**Autor (es):**

GARY EFRAIN CHUQUIPIONDO CARDENAS

**Programa Académico:**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

---



Sergio Oswaldo Ortiz Garcia  
DR. ADMINISTRADOR  
CLAE N° 02304

Firma



Huella Digital

## CARTA DE PRESENTACIÓN

**Magister / Doctor:** SERGIO OSWALDO ORTIZ GARCIA

**Presente.** –

**Tema:** PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona

Para hacer de su conocimiento que yo: Gary Efrain Chuquipiondo Cárdenas egresado del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: PROPUESTA DE MEJORA DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO PARA LA GESTION DE CALIDAD EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA CONSTRUCTORA URANIO SAC. DISTRITO DE CALLERIA, UCAYALI 2023 y envié a UD. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de expertos para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.



Firma de estudiante

**DNI:** 42237453

Formato de Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)

FICHA DE VALIDACIÓN*							
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO PARA LA GESTION DE CALIDAD EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA CONSTRUCTORA URANIO SAC. DISTRITO DE CALLERIA, UCAYALI 2023.							
Variable 1: Planeamiento estratégico		Relevancia		Pertinencia		Claridad	Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
<b>Dimensión 1: Elementos (Misión, Visión, Valores, Axiomas, Políticas, Objetivos, Las Metas, Estrategias)</b>							
1	¿La empresa ha creado y socializado la misión de la organización con los trabajadores?	X		X		X	
2	¿La empresa tiene una visión de conjunto ya que se enfoca en el control de costos y presupuesto?	X		X		X	
3	¿Existen valores establecidos en la empresa que el personal debe seguir para sus diversas tareas?	X		X		X	
4	¿La empresa ha establecido los principios éticos que deben seguir en cada área?	X		X		X	
5	¿La empresa ha definido claramente sus objetivos y políticas con respecto al servicio?	X		X		X	
6	¿Están los objetivos fijados para lograr la visión de la empresa?	X		X		X	
7	¿La motivación, la meta y el presupuesto de su equipo para iniciar el proyecto están escritos en el plan de negocios?	X		X		X	
8	¿La empresa cuenta con estrategias para alcanzar las metas establecidas?	X		X		X	
<b>Dimensión 2: Herramientas estratégicas (Análisis PESTEL, Análisis FODA, Diagrama de Ishikawa)</b>							
1	¿La empresa utiliza herramientas estratégicas como el análisis PESTEL?	X		X		X	
2	¿La empresa utiliza herramientas estratégicas como el análisis FODA?	X		X		X	
3	¿La empresa utiliza herramientas estratégicas como el Diagrama de Ishikawa?	X		X		X	

Variable 2: Gestión de calidad							
<b>Dimensión 1: Principios de Calidad (Enfoque al cliente, Liderazgo, Participación del personal, Enfoque basado en procesos, Enfoque de sistema para la gestión, Mejora continua, Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones)</b>							
1	¿La empresa se preocupa por entregar el producto de acuerdo a los requerimientos del cliente?	X		X		X	
2	¿El gerente apoya la gestión de acuerdo a las necesidades del cliente?	X		X		X	
3	¿La empresa considera importante motivar a su personal para lograr un buen servicio?	X		X		X	
4	¿La empresa cuenta con documentación que sustente el avance de las obras de acuerdo al cronograma?	X		X		X	
5	¿La empresa tiene un sistema de calidad durante el trabajo para garantizar la calidad para el cliente?	X		X		X	
6	¿La empresa capacita a los empleados para mejorar la deserción?	X		X		X	
7	¿La empresa toma decisiones en base a la experiencia de trabajos anteriores?	X		X		X	
8	¿La empresa tiene una relación rentable con los proveedores ya que se diversifica para elegir la mejor opción?	X		X		X	
<b>Dimensión 2: Beneficios de la calidad (Potenciar la imagen de la empresa, Mejorar la calidad, Fortalecer el sistema de Trabajo, Incrementar la satisfacción de los clientes, Elevar la satisfacción y motivación, Intercambiar conocimientos know-how, Simplificar la interacción y comunicación)</b>							
1	¿La empresa se beneficia al mejorar su reputación en el mercado bajo el sistema de gestión de calidad?	X		X		X	
2	¿La empresa cuenta con un formato para exhibir el manual de gestión de calidad de procesos?	X		X		X	
3	¿Tiene la empresa una estructura organizativa actualizada con la jerarquía y el diseño del sistema correctos?	X		X		X	

4	¿Siempre ha mirado diferentes enfoques metodológicos a la hora de implementar un modelo de gestión de la calidad que gire en torno, por ejemplo, a la satisfacción del cliente?	X		X		X		
5	¿Motiva a los empleados al involucrar al personal en el análisis de procesos?	X		X		X		
6	¿La gestión de la calidad permite fortalecer el conocimiento científico y temas estrechamente relacionados con aspectos administrativos, financieros, gerenciales y productivos?	X		X		X		
7	¿El personal realiza su trabajo correctamente gracias a una buena comunicación?	X		X		X		

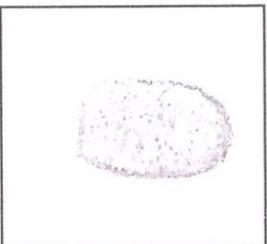
Recomendaciones:.....

Opinión de experto:    Aplicable ( **X** )    No aplicable (    )

Nombres y Apellidos de experto: Dr / Mg SERGIO OSWALDO ORTIZ GARCIA    DNI: 00021588

  
 DR. ADMINISTRADOR  
 CLAO N° 02314

Firma



## Anexo 04. Confiabilidad del instrumento

VARIABLE : PLANEAMIENTO ESTRATEGICO												
SUJETOS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	SUMA
Sujeto 1	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	30
Sujeto 2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	24
Sujeto 3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	30
Sujeto 4	2	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	30
Sujeto 5	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	31
Sujeto 6	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	25
Sujeto 7	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	30
Sujeto 8	2	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	30
Sujeto 9	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	25
Sujeto 10	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	29
Sujeto 11	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	30
Sujeto 12	2	4	3	2	3	2	2	2	2	3	2	27
Sujeto 13	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	29
Sujeto 14	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	26
Sujeto 15	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	26
Sujeto 16	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	29
VARIANZA	0	0.15234375	0.05859375	0.21484375	0.234375	0.25	0.24609375	0.05859375	0.24609375	0.21484375	0.234375	

Σ (símbolo sumatoria)	
α (Alfa) =	<b>0.67139442</b>
K (Numero de Items) =	11
Vi (Varianza de cada Items) =	1.91015625
Vt (Varianza Total) =	4.90234375
$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$	

VARIABLE: GESTION DE CALIDAD																
SUJETOS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	SUMA
sujeto 1	4	4	2	4	3	5	3	4	2	3	2	2	3	3	3	47
sujeto 2	4	4	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	2	2	48
sujeto 3	3	3	2	4	2	5	3	4	2	4	3	3	2	3	3	46
sujeto 4	4	4	3	4	2	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	49
sujeto 5	4	4	2	4	3	5	3	4	3	3	3	3	3	2	2	48
sujeto 6	3	3	2	3	2	4	3	4	2	3	3	2	3	3	2	42
sujeto 7	4	4	3	4	2	5	3	4	2	3	3	3	3	3	3	49
sujeto 8	4	4	2	4	3	5	4	4	3	3	3	2	3	3	2	49
sujeto 9	4	4	2	3	2	5	3	4	2	3	3	3	2	2	2	44
sujeto10	3	3	3	4	3	5	3	4	2	3	3	3	3	3	3	48
sujeto 11	4	4	2	4	2	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	50
sujeto 12	4	4	2	4	2	4	2	3	2	3	3	2	2	2	2	41
sujeto 13	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	2	2	3	2	43
sujeto 14	4	4	2	4	2	4	3	4	2	3	3	3	3	2	3	46
sujeto 15	4	4	2	4	2	5	3	4	2	3	3	2	2	3	3	46
sujeto 16	3	3	2	4	3	5	3	4	2	3	3	2	3	3	2	45
VARIANZA	0.21484375	0.21484375	0.21484375	0.1875	0.24609375	0.21484375	0.18359375	0.05859375	0.33984375	0.05859375	0.05859375	0.24609375	0.21484375	0.21484375	0.25	

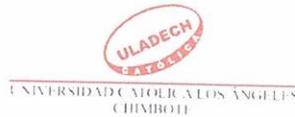
Σ (símbolo sumatoria)	
α (Alfa) =	<b>0.61434282</b>
K (Numero de Items) =	15
Vi (Varianza de cada Items) =	2.91796875
Vt (Varianza Total) =	6.83984375
$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$	

### CONCLUSION:

En la variable "**Planeamiento Estratégico**" se encuestó a 16 trabajadores de la empresa "Constructora Uranio" de lo cual según la fórmula alfa de Cronbach, salió como resultado final **0.671394422310757**, lo que nos quiere decir el análisis de la consistencia que es bueno la confiabilidad del instrumento.

En la variable "**Gestión de Calidad**" se encuestó a 16 trabajadores de la empresa "Constructora Uranio" de la cual según la fórmula alfa de Cronbach, salió como resultado final **0.614342824508444**, lo que nos quiere decir el análisis de la consistencia que es bueno la confiabilidad del instrumento.

## Anexo 05. Formato de Consentimiento Informado



### 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 Propuesta de mejora de planeamiento estratégico para la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa Constructora Uranio S.A.C, Distrito de Calleria, Ucayali 2023 y es dirigido por Gary Efrain Chuquipiondo Cárdenas, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar la propuesta de mejora de planeamiento estratégico para la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa Constructora Uranio S.A.C, Distrito de Calleria, Ucayali 2023.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 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 del número telefónico 975038744. Si desea, también podrá escribir al correo cgaryefrain@gmail.com 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: Segundo Amancio Siguentes Valles

Fecha: 01/07/2023

Correo electrónico: sheguin88@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

Anexo 05. Documento de aprobación de institución para la recolección de información



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta N° 001 - 2023-ULADECH CATÓLICA

Sr (a).

Ing. Heli Palacios Ponce

Representante de la empresa Constructora Uranio S.A.C.



Presente -

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme. GARY EFRAIN CHUQUIPIONDO CARDENAS, con código de matrícula N° 1411111061, de la Carrera Profesional de Administración, ciclo VIII, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota, virtual o presencial el proyecto de investigación titulado "PROPUESTA DE MEJORA DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO PARA LA GESTION DE CALIDAD EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA CONSTRUCTORA URANIO S.A.C, DISTRITO DE CALLERIA, UCAYALI 2023", durante los 4 meses de ejecución de la investigación del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

  
CHUQUIPIONDO CARDENAS GARY EFRAIN

DNI. N° 42237453

## Anexo 07. Evidencias de ejecución (declaración jurada, base de datos)

### DECLARACIÓN JURADA

Yo, Gary Efraín Chuquipiondo Cardenas, identificado con DNI, 42237453 con domicilio real en el Jr. Arica N° 589, Distrito de Calleria, Provincia de Coronel Portillo, Departamento de Ucayali,

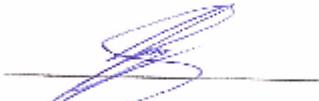
#### DECLARO BAJO JURAMENTO.

En mi condición de bachiller en Administración con código de estudiante 1411111061 de la Escuela Profesional de Administración Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2023-1:

1. Que los datos consignados en la tesis titulada "PROPUESTA DE MEJORA DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA CONSTRUCTORA URANIO S.A.C., DISTRITO DE CALLERIA, UCAYALI 2023".

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad

Lunes 10 de Julio de 2023

  
Gary Efraín Chuquipiondo Cardenas  
DNI. 42237453

Huella Digital 