



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**LA MEJORA CONTINUA COMO FACTOR RELEVANTE EN LA  
GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR CONSTRUCCIÓN ,  
RUBRO CONSTRUCCIÓN DE EDIFICIOS EN EL CENTRO  
HISTÓRICO DE TRUJILLO , 2019**

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

**AUTORA**

**DELGADO MEJÍA, KELLY NATALIA**

**ORCID: 0000-0002-1542-1946**

**ASESOR**

**REBAZA ALFARO, CARLOS ERNALDO**

**ORCID: 0000-0002-5066-5794**

**TRUJILLO – PERÚ**

**2019**

## **TÍTULO DE TESIS**

La mejora continua como factor relevante en la Gestión de Calidad y Plan de Mejora en las micro y pequeñas empresas del sector Construcción , rubro construcción de edificios en el Centro Histórico de Trujillo , 2019

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **Autora**

Delgado Mejía, Kelly Natalia

ORCID: 0000-0002-1542-1946

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Trujillo, Perú

### **Asesor**

Rebaza Alfaro, Carlos Enaldo

ORCID: 0000-0002-5066-5794

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financiera  
y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Trujillo , Perú

### **Jurado**

Bocanegra Cruzado, Máximo Antonio

ORCID: 0000-0003-0829-1511

Rubio Cabrera, Medardo Hermógenes

ORCID: 0000-0002-3094-0218

Rivero Prieto, Héctor Ascención

ORCID: 0000-0002-3924-3048

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

Bocanegra Cruzado, Máximo Antonio

Presidente

Rubio Cabrera, Medardo Hermógenes

Miembro

Rivero Prieto, Héctor Ascención

Miembro

Rebaza Alfaro, Carlos Enaldo

Asesor

## **DEDICATORIA**

En primer lugar se la dedico a Dios quien supo guiarme en el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban enseñándome a encarar las adversidades sin perder la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi Madre Ethel y mi Abuelo Sergio personas cuyas presencias en mi vida han marcado con todas sus enseñanzas, por ello creo que este trabajo y los que vienen tienen sus siluetas y aunque no lo sepan se lo dedico.

A mi padre y hermanas por siempre estar ahí cuando los necesito, día a día me dan la fortaleza necesaria para seguir adelante.

A mi compañero Johan por motivarme a que no hay edad para lograr objetivos en la vida, por confiar en mi capacidad para seguir hasta el final con mis metas trazadas.

## **RESUMEN**

La presente investigación titulada : La mejora continua como factor relevante en la Gestión de la Calidad y Plan de Mejora en las micro y pequeñas empresas del sector Construcción, rubro construcción de edificios en el centro histórico de Trujillo, 2019 , tiene como objetivo general determinar las características de la mejora continua como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector construcción, rubro construcción de edificios en el centro histórico de Trujillo, 2019. El diseño de la investigación que se empleó fue cuantitativa y descriptiva, la información se recabo de 12 constructoras micro y pequeñas empresas escogidas de manera dirigida de una población de 40 clientes, se les aplicó una encuesta básicamente sobre conocimientos de mejora continua en sus empresas obteniéndose los siguientes resultados : El 58.33% de los representantes tiene una edad de 31 a 50 años , el 91.67% de los representantes tienen un grado de instrucción superior universitario , el 83.33% de las micro y pequeñas empresas encuestas tienen un tiempo de permanencia en el rubro aproximadamente 7 años a más, el 75% de los representantes de las empresas constructoras indican que la Gestión de Calidad si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, el 41.67% de los representantes encuestados indica que no utilizan un plan de mejora continua. Se puede concluir que la gestión de mejora continua influye en forma altamente significativa en la calidad de servicio de las MYPE en todas partes del mundo.

Palabras clave: Calidad, Constructoras, Gestión, Innovación, Mejora Continua, MYPE.

## **ABSTRACT**

The present research entitled: Continuous improvement as a relevant factor in Quality Management and Improvement Plan in micro and small companies in the Construction sector, construction of buildings in the historic center of Trujillo, 2019, has as a general objective to determine the characteristics of continuous improvement as a relevant factor in quality management and improvement plan in micro and small companies in the construction sector, construction of buildings in the historic center of Trujillo, 2019. The research design that was used was quantitative and descriptive, the collection information of 12 micro and small business construction companies chosen in a targeted manner and a population of 40 clients, a survey was applied basically on knowledge of continuous improvement in their companies obtaining the following results: 58.33% of the representatives have an age of 31 to 50 years, 91.67% of the representatives have a higher degree of university education, 83.33% of the micro and small companies have a time of permanence in the area approximately 7 years a In addition, 75% of the representatives of the construction companies that indicate Quality Management if they contribute to improve business performance, 41.67% of the representatives surveyed who do not have a continuous improvement plan. It can be concluded that the management of continuous improvement influences in a highly significant way the quality of service of the MYPE in all parts of the world.

Keywords: Quality, Construction, Management, Innovation, Continuous Improvement, MYPE.

## **CONTENIDO**

Título de la Tesis.....ii

Equipo de Trabajo.....	iii
Jurado Evaluador y Asesor .....	iv
Dedicatoria.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Contenido.....	viii
Índice de tablas .....	ix
Índice de figuras.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II.REVISION DE LITERATURA.....	7
2.1. Antecedentes .....	7
2.2. Bases Teóricas.....	11
III. HIPOTESIS.....	16
IV.METODOLOGÍA .....	17
4.1. Tipo de Investigación.....	17
4.2. Población y Muestra.....	18
4.3. Definición y Operacionalización de variables .....	19
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
4.5. Plan de análisis .....	21
4.6. Matriz de consistencia.....	22
4.7. Principios Éticos .....	23
V. RESULTADOS.....	25
5.1 Resultados .....	25
5.2 Análisis de Resultados .....	31
VI. CONCLUSIONES.....	37
Aspectos Complementario .....	44
Referencias Bibliográficas .....	45
Anexos .....	47

## ÍNDICE DE TABLAS

**Pág.**



Tabla 1	Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector construcción, rubro construcción de edificios en el centro histórico de Trujillo, 2019	25
Tabla 2	Características de las micro y pequeñas empresas del sector construcción, rubro construcción de edificios en el centro histórico de Trujillo, 2019	26
Tabla 3	Características de la gestión de calidad y plan de mejora en la mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector construcción, rubro construcción de edificios en el centro histórico de Trujillo, 2019	27

## ÍNDICE DE FIGURAS

		<b>Pág.</b>
Figura 1	Edad	55
Figura 2	Género	55
Figura 3	Grado de Instrucción	55
Figura 4	Cargo que desempeña	56
Figura 5	Tiempo que se desempeña en el cargo	56
Figura 6	Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	56
Figura 7	Número de Trabajadores	57
Figura 8	Grado de Afinidad	57
Figura 9	Objetivo de Creación	57
Figura 10	Conocimiento de Gestión de Calidad	58
Figura 11	Conocimiento de Gestión de Calidad	58
Figura 12	Dificultades que tiene el personal para Implementación de Gestión de Calidad	58
Figura 13	Técnicas para medir el Rendimiento del Personal	59
Figura 14	Contribución de la Gestión de Calidad a mejorar el Rendimiento del Negocio	59
Figura 15	Objetivos y Metas logrados con la Gestión de Calidad por la empresa	59
Figura 16	Conocimiento del termino Mejora Continua	60
Figura 17	Definición de Valores y Principios de Calidad	60
Figura 18	Plan de Mejora Continua en la empresa	60
Figura 19	Objetivos del Uso de un Plan de Mejora Continua	61
Figura 20	Principales Preocupaciones de la empresa	61
Figura 21	Realización de Diagnostico FODA	62
Figura 22	Plan de Acción para convertir las Debilidades en Fortalezas	62
Figura 23	Disminución de Riesgos y Errores con la Planificación Estratégica	62
Figura 24	Beneficios logrados con la Planificación Estratégica	63

## **I. INTRODUCCIÓN**

La mejora continua es el conjunto de acciones dirigidas a buscar optimizar la calidad de un producto, proceso o servicio, si bien es cierto no basta solo con implementar lineamientos o procedimientos que conduzcan a la mejora sino del grado de responsabilidad o cumplimiento para con estas por parte del equipo de la organización o proyecto para conseguir el objetivo de excelencia en calidad de las micro y pequeñas empresas del sector construcción en Trujillo.

La mayor cantidad de grandes empresas u organizaciones, no solo en el Perú sino a nivel mundial, se iniciaron como pequeñas empresas y hoy en día son el ejemplo a seguir de muchas micro y pequeñas empresas del sector construcción, pero se debe tener en cuenta que el camino hacia la excelencia no es simple ni fácil, requiere de mucho compromiso, disciplina, perseverancia y sobretodo mecanismos que ayuden al crecimiento organizacional de cualquier empresa, dicho esto si bien es cierto un Plan de Calidad de una empresa grande será imposible implementarla en una micro o pequeña empresa, pero si se puede adaptar dichas acciones propias de una plan a las necesidades y características de las empresas que para este caso de estudio serán las micro y pequeñas empresas del sector Construcción en Trujillo.

La problemática de muchas empresas del sector construcción en Trujillo es falta de información respecto a las innovaciones que pudieran ser implementadas en las organizaciones, tales como la Gestión de Calidad que se apoya en enfoques como la mejora continua, satisfacción del cliente final que podría ser Privado o Estatal, responsabilidad compartida en la dirección por parte del equipo del proyecto, teniendo claro el gran problema que aqueja a las micro y pequeñas empresas en Trujillo se busca realizar una investigación cuantitativa sobre un grupo de micros y pequeñas empresas, específicamente en el Centro Histórico de Trujillo con el objetivo de identificar sus necesidades, de ese modo determinar las características del Plan de Calidad que requiere cada tipo de empresa según su capacidad, asimismo elaborar el plan de mejora de procesos como parte de la mejora continua como factor relevante.

Actualmente La Calidad se ha convertido en un Área de Conocimiento con capacidad de impulsar la Mejora Continua a través de un Plan de Mejora de Procesos en toda organización que tenga como objetivo la excelencia empresarial, sin embargo no todas las micro y pequeñas empresas del sector construcción que para este caso será materia de análisis están dispuestas a aceptar dicho reto, y esto se debe mayormente a falta de conocimiento ya sea por falta de Información o falta de interés, y por resistencia al cambio.

Este problema no tan sólo es a nivel nacional si no también se ve la problemática a nivel internacional, en Ecuador situado al norte de nuestro país las micro y pequeñas empresas están concentradas en 5 provincias: El Oro, Guayas, Azuay, Pichincha, Manabí debido al gran potencial del sector del comercio entre las cinco provincias suman alrededor de 138.000 mil pymes que es un alto porcentaje sobre el total nacional y fomenta el mayor porcentaje de puestos de trabajo para toda la población ecuatoriana. El financiamiento común para las micro y pequeñas empresas en Ecuador ha sido mediante crédito bancarios o mediante fondos propios de pequeños empresarios. Sin embargo, un sin número de micro y pequeñas empresas dejan de crecer y no llegan a más de una década de antigüedad por no lograr cumplir con los altos estándares de garantía y los múltiples requerimientos que solicitan las entidades financieras para el acceso a crédito económico, pues existe gran cantidad de micro y pequeñas empresas informales.

En México las micro y pequeñas empresas (MIPyMEs) se clasifican en términos de inversión realizada en su estructura, además del lugar donde operan y el sector. Este tipo de compañías contribuyen significativamente a la producción, creación de empleos, aumento en la producción del sector manufacturero, ampliar el apoyo de las industrias más grandes mediante el suministro de materia prima, etc. En la economía de un país. (Fuente: Departamento de investigación Merca2.0)

En Chile más del 60% de las empresas son MYPES y hasta el 70% de la mano de obra empleada en el país es contratada exclusivamente para las MYPES, según datos del Instituto Nacional de Estadísticas (INEI). Las micro y pequeñas empresas se caracterizan por su gran heterogeneidad de su estructura productiva y administrativa, presentando realidades muy diversas. Desde empresas de una sola persona, trabajadores familiares, hasta empresas de 4 a más socios. La micro y pequeña en Chile está presente en casi todos los sectores de actividad económica, sin embargo, el sector terciario del comercio, restaurantes y hotelería es el que predomina por una gran diferencia. En menor medida está presente en la enseñanza, la minería y la electricidad, gas y agua.

En el Perú de acuerdo con el Registro Único del Contribuyente ( RUC ) del año 2016, que tiene como fuente a la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria ( Sunat ), en el Perú existieron un total 1 737 743 empresas formales, de las cuales el 99,5% son mimypes ( 1 728 777 empresas ) . El grupo de microempresas constituye más del 95% del total de empresas. Las 8 966 empresas restantes, son grandes empresas que representan solamente el 0,5% del total. Esta estructura, marcada por la ausencia relativa de pequeñas (4,3%) y medianas (0,2%) empresas, representa una debilidad para el desarrollo del sector privado, y de la economía en general, pues las grandes empresas no cuentan con una base sólida para la subcontratación ni una oferta de proveedores estables, de calidad y crecimiento (Villarán, 2000)

En Trujillo la construcción ha registrado en la última década un crecimiento promedio anual de 11,2%, lo que ha permitido incrementar su participación en el VAB departamental, de 5,6% en 2002 a 8,2% en 2011. El auge inmobiliario y de edificación de centros comerciales en la ciudad de Trujillo fue coadyuvado por el crecimiento económico, mayor financiamiento y generación de empleo que experimento el departamento, en los últimos años.

Ante la necesidad y demanda de mayores capacidades cuantitativas y cualitativas, mayor aseguramiento y control de calidad en los procesos para obtención de un proyecto y producto conforme, la satisfacción del cliente ya sea público o privado, por parte de las organizaciones del sector construcción específicamente las micro y pequeñas empresas, planteamos las siguientes interrogantes,

¿Cuáles son las principales características de la mejora continua como factor relevante en la Gestión de Calidad y Plan de Mejora en las micro y pequeñas empresas del sector Construcción , rubro construcción de edificios en el Centro Histórico de Trujillo , 2019?

Para poder dar solución al problema de la investigación, se desarrolló el siguiente objetivo general: Determinar las características de la mejora continua como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector construcción, rubro construcción de edificios en el Centro Histórico de Trujillo, 2019.

Así mismo para poder lograr el objetivo general , se planteó lo siguientes objetivos específicos:

- Determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector construcción, rubro construcción de edificios en el Centro Histórico de Trujillo, 2019.
- Determinar las características en las micro y pequeñas empresas del sector construcción, rubro del sector edificios en el Centro Histórico de Trujillo, 2019.
- Determinar las características de la mejora continua como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector Construcción, rubro construcción de edificios en el Centro Histórico de Trujillo.
- Elaborar un plan de mejora en función a los resultados de la investigación sobre la mejora continua como factor relevante en la Gestión de Calidad y Plan de Mejora en las micro y pequeñas empresas del sector Construcción , rubro construcción de edificios en el Centro Histórico de Trujillo , 2019

Esta investigación se justifica porque se conocerá las características de los representantes, de las micro y pequeñas empresas, de la gestión de calidad en la mejora continua y por la elaboración del plan de mejora en las micro y pequeñas empresas en estudio.

Los requisitos en los sistemas de contratación por parte del sector Público-Privado día a día han evolucionado de tal modo que la satisfacción al cliente, la prevención antes que la inspección, la mejora continua, la responsabilidad en la Dirección-Gerencia y el Costo de la Calidad se han convertido en enfoques importantes y modernos como parte de la Gestión de la Calidad.

Dado que la Gestión de la Calidad incluye procesos y lineamientos dentro de una organización, es importante resaltar que para implementarla se la debe planificar, asegurar y controlar, así de ese modo logramos un aseguramiento de la calidad como parte de un proceso de mejora continua, dicho esto es bueno evaluar, definir y gestionar los requisitos de un proyecto o producto de modo que se satisfagan las expectativas del cliente con el objetivo de lograr su máxima satisfacción, también se debe tener en cuenta que la mejora continua es un proceso cíclico que trata sobre planificar, hacer, verificar y actuar cuantas veces sea necesario hasta obtener excelencia en calidad, todo es logra a través del compromiso del equipo de la organización o proyecto, esto finalmente con el único objetivo de no incurrir en costos de Calidad que incrementan innecesariamente el costo de un proyecto generando pérdidas económicas.

De los datos obtenidos, evaluados y analizados se podrá identificar qué tipo de Mejoras se podrán aplicar para cada tipo de empresa segmentándolas tanto por tipología, poder adquisitivo, capacidad profesional, ya que se debe tener en cuenta que no todas las empresas tienen el mismo comportamiento organizacional, así se asegura la implementación de un Plan de Calidad optimo que sea efectivo y productivo en el tiempo. Agregar la metodología, los resultados y las conclusiones.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes**

Este presente estudio se incluye antecedentes internacionales:



Ibáñez (2016) en Chile desarrollo su trabajo de investigación denominado: Diseño de propuestas de mejora para el área de producción en la empresa Puertos de Humo SA.; su Objetivo general fue: Desarrollar una propuesta de mejora para el área de producción, mediante la utilización de las técnicas de mejora continua, las 5's y manufactura esbelta, para aumentar la productividad, disminuir el desperdicio, tener un lugar de trabajo más limpio y aumentar la satisfacción laboral. Metodología: 4 etapas secuenciales, 1) levantamiento de los procesos ,2) Evaluación d la productividad a través de las herramientas de mejora continua y manufactura esbelta, 3) Diagnostico de las 5's, 4) Diseñar propuestas de mejora. Conclusiones: El manejo adecuado de los recursos permite disminuir los desperdicios y aprovechar de mejora forma los recursos ya sea de insumos, materia prima, como también la mano de obra.

ELIMINAR ESTA DIRECCIÓN NO ES CORRECTO, DEBE DE ESTAR EN LAS REFERENCIAS AL FINAL EN BIBLIOGRAFÍA,

Villamizar, Diego / Ortiz, Leidy (2016) DESARROLLARON SU INVESTIGACIÓN DENOMINADA: Implementación de los principios de Lean Construction en la constructora Colproyectos S.A.S. de un proyecto de vivienda en el municipio de Villa de Rosario. Se empleará la investigación descriptiva. Gracias al diseñar e implementar los formatos obtuvimos una base de datos, facilitaron y mejoraron las actividades relacionadas con el control de los procesos así como la productividad de obra, control de actividades, programación de obras, causas de cumplimiento , entre otras.

Espinoza, Alfredo (2015) en Ecuador desarrollo su investigación: Propuesta de un modelo de mejora continua de un sistema de gestión de calidad, basado en la norma ISO 9001: En la empresa equipos y construcciones. Proponer una metodología para lograr el desarrollo

documental y estadístico empleando un sistema de gestión de calidad basado en la Norma 9001: 2008 para la empresa E&C. La mejora continua no se trata sólo de implementar un sistema de gestión, sino también de aprendizaje continuo de la organización, realizar seguimientos de sus procesos y de la participación permanente de todas las personas.

Del Solar (2014) en su tesis denominada: Sistemas de gestión de calidad. Metodología para implementar proyectos de mejora continua para la reducción de los defectos de construcción en edificación de viviendas. El objetivo principal es establecer una metodología de trabajo que permita a las empresas constructoras implantar proyectos de mejora continua para incrementar la calidad de las viviendas entregadas a los usuarios. Conclusiones, es posible implementar proyectos de mejora continua en la construcción de viviendas.

En esta investigación se va a comprender los antecedentes a nivel nacional, de todos los proyectos de aquellos autores que elaboraron para sus respectivas investigaciones en cualquier parte del Perú:

Antunez Castillo ( 2017 ) título de tesis : Gestión de calidad en mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes, en la ciudad de Huarney, 2016, la metodología fue el diseño no experimental – transversal – descriptivo. Objetivo general Determinar las principales características de la Gestión de Calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes, en la ciudad de Huarney, 2016. Conclusiones El 72,7% tienen una edad entre 31-50 años de edad, esto coincide con los resultados encontrados por Julián (2015), donde el 57% tienen una edad que fluctúa entre los 30-50 años, El 63,6% son de género masculino, estos resultados contrastan con Julián (2015), quien señala que el 57% son de sexo femenino, pero a la vez coinciden con

Luna (2016), donde el 60,9% son de sexo masculino. El 45,5% tienen un grado de instrucción superior, éste resultado contrasta con Beltrán (2014), quien en su estudio señala que el 37,5% tienen un grado de instrucción secundaria, pero a su vez coincide con los resultados de Luna (2016), donde el 30,4% tienen una instrucción superior.

Sandoval Espinoza ( 2019 ) título de tesis : Gestión de calidad en mejora continua y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro imprentas cercado de Trujillo , la metodología fue El diseño de la investigación fue transversal y no experimental y descriptivo, objetivos general : Determinar las principales características de la gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro imprentas, cercado de Trujillo, año 2018. de los representantes encuestados tienen de 31 a 50 años de edad (61.11%), así mismo, la mayoría de los representantes encuestados son de sexo masculino (77.78%) y la mitad de los representantes encuestados tienen un grado de instrucción Superior no universitaria (50.00%), de igual manera, la mayoría de los representantes encuestados son dueños (55.56%), luego la mitad de los representantes encuestados tienen un tiempo de desempeño en el cargo de 3 a 6 años (50.00%), demostrándose en este rubro que existen empresarios con una madures empresarial, con muchos años en el mercado y se hace necesario contar con nuevos conocimientos superiores por parte de los representantes de la Mypes a través de instituciones público y privadas que conlleven a mejorar la gestión de la calidad en atención al cliente y que finalmente se logre la satisfacción de sus necesidades superando sus expectativas de compra haciendo que èste vuelva a adquirir los servicios de la empresa aumentando la rentabilidad de las Mypes.

Quispe Jhoselin (2019) Propuesta para el incremento de la productividad mediante la metodología de mejora continua en los procesos de las áreas de trabajo de una MYPE del tipo constructora. La investigación está enmarcada en la elaboración de una propuesta para

incrementar la productividad, mediante la metodología de mejora continua. La cuál se podrá aplicar en la gestión de procesos dentro de las áreas de trabajo de una MYPE del tipo constructora. Estas constructoras están dedicadas a la presentación de propuestas en licitaciones tanto públicas como privadas, elaboración de proyectos como parte de la consultoría en obras civiles en general así como la ejecución total de las mismas de ser el caso. Cuentas con pocos años en el mercado, con proyección a crecimiento dentro del mercado de la construcción.

Risco, María (2015) en su tesis: Gestión de la mejora continua y calidad del producto en ls micro y pequeñas empresas del sector – gráfico edición y diagramación de libros y textos universitarios en el distrito de Chimbote, 2015. Objetivo general: Determinar la influencia de la gestión de la mejora continua en la calidad del producto en las MYPE del sector gráfico, edición y diagramación de libros y textos universitarios del distrito de Chimbote, 2015. El tipo de investigación fue descriptiva - correlacional. Descriptiva por que el objetivo es examinar describir las variables. Correlacional según Sánchez & Carlessi (2006), dice: Que está orientada a la determinación de la relación existente entre dos o más variables, de interés en una misma muestra. Se ha determinado que la influencia de la gestión de la mejora continua en las MYPE del sector gráfico edición y diagramación de libros y textos universitarios en el distrito de Chimbote, 2015 es deficiente. De aplicarse el ciclo Deming, a través de los cuatro procesos que son planificar, hacer, verificar y actuar, significaría realizar los trabajos generando los ajustes necesarios para mejorar los procesos.

Séptimo, Liz (2016) en su tesis: Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la mejora continua en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de muebles de madera (mueblerías) del distrito de Huaraz, 2015. Se planteó el siguiente objetivo

general: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la Mejora continua en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de muebles de madera (mueblerías) del distrito de Huaraz, 2015, la investigación fue de diseño no experimental transaccional, porque se recolectó los datos en un solo momento, en un tiempo único. El 60% de gerentes del rubro venta de muebles de madera (mueblerías) estuvieron en desacuerdo con la planificación de las actividades que realizan. De estos resultados se puede decir que los gerentes desconocen la importancia de la planificación de las actividades que se realizan en la empresa. En el estudio realizado se ha identificado que no se planifica al no establecer los objetivos de la organización, existiendo duplicidad de funciones, no existe un encargado de verificar los resultados anteriores y actuales, así como la falta de implementación.

## **2.2 Bases teóricas de la investigación**

### **MYPES (DEFINICION)**

De acuerdo a la Ley 28015 (2003), Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa indica que La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Es decir que dicha ley es inclusiva ya que permite que toda persona natural o jurídica pueda formalizar su empresa con la intención de alinearse a los estatutos del estado dejar la informalidad a un lado.

### **MYPES (CARACTERISTICAS)**

De acuerdo a la Ley 28015 (2003), Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa indica que las MYPE deben reunir las siguientes características.

A. Niveles de ventas anuales :

- La microempresa hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias - UIT
- La pequeña empresas partir de monto máximo señalado para las microempresas y hasta 850 Unidades Impositivas Tributarias - UIT. ESTA INFORMACIÓN NO ESTA VIGENTE

Es decir que no todas las empresas tienen el mismo tratamiento ya que tanto el staff como su facturación varían en parámetros, esto es importante a la hora del tratamiento en facturación por parte de la SUNAT.

De acuerdo a la Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK) Quinta Edición, indica los conceptos propios de la Gestión de la Calidad del Proyecto, los procesos y los enfoques propios de esta Área de Conocimiento:

Nos quiere decir que La Gestión de la Calidad del proyecto incluye procesos, actividades de la organización, objetivos y las responsabilidades de calidad para que el proyecto cumpla el enfoque que se necesita. Asimismo nos indica que se utiliza políticas y procedimientos para implementar el sistema de gestión de la calidad de la organización en el contexto del proyecto. La Gestión de la Calidad del Proyecto trabaja para asegurar que se alcancen y se validen los requisitos del proyecto, incluidos los del producto y servicios.

Los procesos en la Gestión de la Calidad del Proyecto son los siguientes:

**Planificar la Gestión de la Calidad del Proyecto:**

Identificar y documentar los requisitos y estándares d calidad para los productos y los trabajos del proyecto.

**Realizar el Aseguramiento de Calidad:**

Consiste en verificar que se estén implementando todos los procesos y normas definidas en el plan de calidad.

### **Controlar la Calidad:**

Es el conjunto de herramientas, mecanismo y acciones para asegurar que los productos o servicios cumplan con los requisitos mínimos de calidad.

De acuerdo a la Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK) Quinta Edición, indica los conceptos propios de la Gestión de la Calidad del Proyecto, los procesos y los enfoques propios de esta Área de conocimiento:

La Gestión de la Calidad del Proyecto aborda la calidad tanto de la gestión del proyecto como la de sus entregables. Las medidas y técnicas de calidad son específicas para el tipo de entregables que genera el proyecto. Por ejemplo, la gestión de la calidad de los entregables de proyecto de software puede emplear enfoques y medidas diferentes de aquellos que se utilizan para la construcción de una central nuclear. En ambos casos el incumplimiento de los requisitos de calidad puede tener consecuencias negativas graves para algunos o para todos los interesados de proyecto. (p.227)

Se entiende que dichos procesos están fundamentados en experiencias de diferentes proyectos de distintas coyunturas que para el caso de análisis serán aplicados para las empresas del Sector Construcción, cabe indicar que cada proceso esta entrelazado con Entradas, Herramientas y Salidas que trabajan en conjunto entre los 3 procesos para poder Gestionar la Calidad.

De acuerdo a la Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK) Quinta Edición, indica los conceptos propios de la Gestión de la Calidad del Proyecto, los procesos y los enfoques propios de esta Área de Conocimiento:

El enfoque basado en procesos de los sistemas de gestión de calidad ISO 9001, pretende mejorar la eficacia y eficiencia para alcanzar los objetivos definidos, los enfoques modernos de gestión de la calidad implica aumentar la satisfacción del cliente.

A continuación se detalla los enfoques de gestión de calidad más importantes:

### **La satisfacción del cliente**

Esto quiere decir que la satisfacción del cliente es muy importante para las empresas de hoy en día, es una medida de como los productos y servicios de una empresa cumplen o superan las expectativas de sus clientes.

### **La prevención antes que la inspección**

Nos indica que la gestión de calidad debe ser planificada para prevenir errores y poder corregirlos antes de alguna inspección realizada a nuestros servicios y/o productos, pues nos hace referencia a los costos que podrían suscitarse.

### **La mejora continua**

La mejora continua son un conjunto de procedimientos para obtener una adecuada calidad en los productos y servicios de una empresa, hoy en día las grandes empresas cuentan con áreas de mejora continua pues es un pilar básico para conseguir la máxima calidad y excelencia.

### **Responsabilidad de la dirección**



Nos hace referencia al liderazgo, compromiso y participación activa de la alta dirección de las empresas, pues son esenciales en mantener un sistema de gestión de calidad eficaz en los procesos.

### **Costo de la Calidad (COQ)**

Los costos de calidad de una empresa son para prevenir fallas y errores durante los procesos productivos, es decir los costos resultantes de la mala calidad.

Las empresas deben enfocarse en invertir en costos de prevención para evitar gastar en costos de calidad.

Es importante entender que estos enfoques serán de buen uso o no dependiendo de la formalidad o compromiso de cada empresa para con la optimización en calidad de los entregables a cada cliente final, esto depende mucho de todos los interesados ya que si solo uno no se alinea al proceso de planificar, asegurar o controlar la calidad se pone en riesgo la calidad del producto y se incurre en gastos innecesarios y generación de No Conformidades.

### **III. HIPÓTESIS**

La presente investigación netamente busca describir como es el proceso de Mejora Continua basado en la Gestión de Calidad y Plan de Mejoras en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Construcción, rubro construcción de edificios en centro histórico de Trujillo-2019, este procedimiento corresponde a una investigación puramente descriptiva, Hernández,

Fernández y Baptista (2012), aseveran que para las investigaciones descriptivas no se registran hipótesis.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1 Tipo de investigación**

El tipo de investigación fue Cuantitativo, donde se usó recolección de datos, para luego ser procesados, los cuales a la vez permitieron examinar los datos de manera numérica, especialmente para datos estadísticos.

#### **4.1.1 Nivel de la investigación**

El presente estudio es una investigación de nivel descriptivo, porque permitió describir, registrar, analizar, interpretar y medir las variables de estudio y sus componentes: Gestión de Calidad y Plan de Mejoras.

#### **4.1.2 Diseño de la investigación.**

Para el desarrollo de la presente investigación el diseño de la investigación fue no experimental – transversal.

No Experimental, ya que se observó las situaciones y comportamientos ya existentes dentro las micro y pequeñas empresas y se analizaron las variables sin alterarlas.

Transversal, ya que la recolección de datos se realizó en un periodo determinado, es decir en un solo momento y tiempo único.

#### **4.2 Población y Muestra.**

##### **Población**

Para el caso de la Población se solicitó información a la Gerencia Regional de la Producción, quienes facilitaron una data de empresas del sector construcción, rubro Construcción de Edificios, de las cuales se filtró y clasificó sólo las empresas vigentes

que tengan campo de acción en el Centro Histórico de Trujillo, dando como resultante un grupo de 40 empresas habidas y activas. **(Ver Anexo 05)**

### **Muestra**

El criterio de la selección de la muestra estuvo limitada y restringida a la disponibilidad y voluntad de las empresas contactadas con la intención de formar parte del trabajo de investigación en mención, dadas las circunstancias indicadas se tuvo como muestra a 12 empresas dentro de la clasificación de micro y pequeñas empresas. **(Ver Anexo 06)**

### 4.3 Definición y Operacionalización de variables

VARIABLE		DIMENSIONES (SUB VARIABLES)	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Gestión de Calidad	PMBOK - 5ta Edición, indica "La Gestión de la Calidad del Proyecto incluye los procesos y actividades de la organización ejecutora que establecen las políticas de calidad, los objetivos y las responsabilidades de calidad para que el proyecto satisfaga las necesidades para las que fue acometido. La Gestión de la Calidad del Proyecto utiliza políticas y procedimientos para implementar el sistema de gestión de la calidad de la organización en el contexto del proyecto, y, en la forma que resulte adecuada, apoya las actividades de mejora continua del proceso, tal y como las lleva a cabo la organización ejecutora. La Gestión de la Calidad del Proyecto trabaja para asegurar que se alcancen y se validen los requisitos del proyecto, incluidos los del producto."	Planificación	Conocimiento de la Empresa	Nominal
			Conocimiento de la Visión y Misión	
			Conocimiento de Objetivos	
		Organización	Organización	Nominal
			Funciones	
			Clima Laboral	
		Dirección	Dirección	Nominal
			Objetivos Personales	
			Motivación	
		Control	Control	Nominal
			Evaluación	

Plan de Mejoras	<p>PMBOK - 5ta Edición, indica que "El ciclo planificar-hacer-verificar-actuar (PDCA) es la base para la mejora de la calidad, según la definición de Shewhart, modificada por Deming. Además, las iniciativas de mejora de la calidad, tales como la Gestión de la Calidad Total (TQM), Six Sigma y Lean Six Sigma, pueden mejorar tanto la calidad de la dirección del proyecto como la del producto del proyecto"</p>	<p>Tangibles  Confiabilidad  Capacidad de Respuesta  Seguridad  Credibilidad  Empatia</p>	<p>Infraestructura y Tecnología adecuada.  Disposición para otorgar oportunamente el servicio.  Cumplimiento del beneficio ofrecido.  Existencia de servicios demandados.  Confianza y Seguridad.  Protocolos.</p>	Nominal
-----------------	--	---	--	---------

#### **4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

##### **Técnicas de Recolección de Datos**

Para desarrollar la presente investigación se empleó la técnica de la encuesta mediante entrevistas, técnica que es utilizada para conseguir información respecto a las opiniones de las unidades de análisis que están involucradas en la investigación.

##### **Instrumentos de Recolección de Datos**

El instrumento empleado será el cuestionario, el cual será dirigido a los gerentes, dueños y administradores de las empresas constructoras en el centro histórico de Trujillo. (Ver Anexo 01)

#### **4.5 Plan de análisis.**

Para el procesamiento y análisis de la información, así como para la elaboración y figuras se utilizaron procesadores de texto y de datos, tales como, WORD, Hojas de EXCEL y estadísticos que ayudaron a encontrar los resultados que permitirán demostrar esta investigación, se utilizó también la estadística descriptiva.

#### 4.6 Matriz de consistencia

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	ESTRATEGIAS
<p><b>“La mejora continua como factor relevante en Gestión de Calidad y Plan de Mejora en las micro y pequeñas empresas del sector Construcción, rubro construcción de edificios del Centro Histórico de Trujillo, 2019”</b></p>	<p>¿Por qué las micro y pequeñas empresas del sector construcción no cuenta con un Plan de Calidad que contemple la mejora Continua en sus procesos?</p>	<p><b>Objetivo General</b> - Determinar las características de mejora continua como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector construcción, rubro construcción de edificios del Centro Histórico de Trujillo, 2019.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> - Determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector construcción, rubro construcción de edificios del Centro Histórico de Trujillo, 2019.</p>	<p>Gestión de Calidad</p> <p>Mejora continua</p>	<p>Estadística, Descriptiva e Informativa</p> <p>Distribución de Frecuencia Simple</p>
	<p>¿Es rentable implementar un Sistema de Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector construcción?</p>	<p>- Determinar las características en las micro y pequeñas empresas del sector construcción, rubro del sector edificios del Centro Histórico de Trujillo, 2019.</p> <p>- Determinar las características de la mejora continua como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector Construcción, rubro construcción de edificios del Centro Histórico de Trujillo.</p> <p>- Elaborar un plan de mejora en función a los resultados de investigación.</p>	<p>Plan de Mejora</p>	<p>Representaciones Graficas</p>



## **4.7 Principios Éticos**

### **Protección de las Personas:**

La persona en toda la investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

### **Beneficencia y no maleficencia:**

Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

### **Justicia:**

El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

**Integridad Científica:**

La integridad o rectitud deben regir no solo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

**Consentimiento Informado y Expreso:**

En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados

**Tabla 1**

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector construcción, rubro construcción de edificios en el centro histórico de Trujillo, 2019.

<b>Características</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Edad</b>		
De 18 a 30 años	0	0.00%
De 31 a 50 años	7	58.33%
De 51 a más años	5	41.67%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00%</b>
<b>Genero</b>		
Masculino	9	75.00%
Femenino	3	25.00%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00%</b>
<b>Grado de Instrucción</b>		
Sin instrucción	0	0.00%
Primaria	0	0.00%
Secundaria	0	0.00%
Superior no universitaria	1	8.33%
Superior universitaria	11	91.67%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00%</b>
<b>Cargo que desempeña</b>		
Dueño	6	50.00%
Administrador	6	50.00%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00%</b>
<b>Tiempo que se desempeña en el cargo</b>		
De 0 a 3 años	1	8.33%
De 4 a 6 años	4	33.33%
De 7 a más años	7	58.33%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector construcción, rubro construcción de edificios en el centro histórico de Trujillo, 2019

**Tabla 2**

Características de las micro y pequeñas empresas del sector construcción, rubro construcción de edificios en el centro histórico de Trujillo, 2019.

<b>Características</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro</b>		
De 0 a 3 años	0	0.00%
De 4 a 6 años	2	16.67%
De 7 a más años	10	83.33%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00%</b>
<b>Número de Trabajadores</b>		
De 1 a 5 trabajadores	1	8.33%
De 6 a 10 trabajadores	6	50.00%
De 11 a más trabajadores	5	41.67%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00%</b>
<b>Las personas que trabajan en su empresa son:</b>		
Familiares	7	58.33%
Personas no familiares	5	41.67%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00%</b>
<b>Objetivo de creación</b>		
Generar ganancia	11	91.67%
Subsistencia	1	8.33%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector construcción, rubro construcción de edificios en el centro histórico de Trujillo, 2019

**Tabla 3**

Características de la gestión de calidad y plan de mejora en la mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector construcción, rubro construcción de edificios en el centro histórico de Trujillo, 2019

<b>Características</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Conoce el termino Gestión de Calidad</b>		
Si	6	50.00%
No	0	0.00%
Tengo conocimientos básicos	6	50.00%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00%</b>
<b>Técnicas modernas de la gestión de calidad que conoce</b>		
Benchmarking	1	8.33%
Lluvia de ideas	5	41.67%
Empowerment	1	8.33%
Las 5 s	3	25.00%
Liderazgo empresarial	1	8.33%
Otros	1	8.33%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00%</b>
<b>Dificultades que tiene el personal para la implementación de la gestión de calidad</b>		
Poca iniciativa	3	25.00%
Aprendizaje lento	0	0.00%
No se adapta a los cambios	5	41.67%
Desconocimiento del puesto	1	8.33%
Otros	3	25.00%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00%</b>
<b>Técnicas para medir el rendimiento del personal que conoce</b>		
La observación	3	25.00%
La evaluación	7	58.33%
Escala de puntuaciones	0	0.00%
Evaluación de 360°	2	16.67%
Otros	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00%</b>

Continúa...

<b>Características</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio</b>		
Si	9	75.00%
No	0	0.00%
No opina	3	25.00%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00%</b>
<b>La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la empresa</b>		
Si	7	58.33%
No	0	0.00%
A veces	5	41.67%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00%</b>
<b>Conoce el termino mejora continua</b>		
Si	6	50.00%
No	0	0.00%
Tengo cierto conocimiento	6	50.00%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00%</b>
<b>Que valores o principios de calidad están claramente definidos</b>		
Misión	3	25.00%
Visión	1	8.33%
Valores	8	66.67%
Políticas de calidad	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00%</b>
<b>Su empresa cuenta con un plan de mejora continua</b>		
Si	5	41.67%
No	7	58.33%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00%</b>

Continúa...

<b>Características</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Para que utiliza usted el plan de mejora continua</b>		
Descubrir lo mejor de su empresa	1	8.33%
Aclarar ideas futuras	1	8.33%
Prevenir cualquier eventualidad	2	16.67%
Diseñar una estructura de objetivos que desea lograr a largo plazo	3	25.00%
No utiliza un plan de mejora continua	5	41.67%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00%</b>
<b>Cuáles son las principales preocupaciones que posee su empresa</b>		
Producción	1	8.33%
Ahorro	3	25.00%
Inversión	4	33.33%
Crédito	4	33.33%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00%</b>
<b>Alguna vez ha realizado un diagnostico FODA</b>		
Si	8	66.67%
No	4	33.33%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00%</b>
<b>Ha establecido un plan de acción para convertir las debilidades y amenazas en fortalezas y oportunidades</b>		
Si	2	16.67%
No	2	16.67%
A veces	8	66.67%
No porque no aplica un plan estratégico	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00%</b>
<b>La planificación estratégica disminuye los riesgos u errores empresariales</b>		
Si	9	75.00%
No	0	0.00%
A veces	3	25.00%
No ha disminuido los riesgos empresariales porque no lo aplica	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00%</b>

Continúa...

<b>Características</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Beneficios logrados con la planificación estratégica</b>		
Detectar áreas de mejora	6	50.00%
Mayor adaptación a los cambios	3	25.00%
Optimización de recursos	3	25.00%
No ha logrado ningún beneficio porque no aplica un plan estratégico	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector construcción, rubro construcción de edificios en el centro histórico de Trujillo, 2019



## 5.2 Análisis de Resultados

### Respecto a los Representantes de las micro y pequeñas empresas,

- El 58.33% de los representantes tiene una edad de 31 a 50 años, esto concuerda con Sandoval Espinoza (2019), quien indica que el 61.11% de sus representantes oscila entre la edad de 31 y 50 años. Se entiende que no por ser micro y pequeñas empresas se pueden dirigir sin una experiencia y conocimiento previo que se obtiene en un plazo de tiempo indeterminado.
- El 75.00% de los representantes son de sexo masculino, esto coincide con Antúnez Castillo (2017) cuyos resultados coinciden con el obtenido ya que tiene un resultado de 63.60%, a la vez coincide con Sandoval Espinoza (2019) quien indica que el 77.78% de sus representantes son de sexo masculino. Se deduce que aún hay un concepto que el sexo masculino es el predominante y como mayor autoridad para dirigir una empresa, es un criterio debatible, pero no determinante.
- El 91.67% de los representantes tienen un grado de instrucción superior universitario, esto no es determinante en la capacidad de dirección de una empresa en comparación con los representantes de instrucción superior no universitaria, de todas maneras la exigencia académica que demanda ser un futuro Gerente General o Gerente de proyecto está directamente relacionado con la instrucción académica.
- El 50.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son dueños, esto coincide con Sandoval Espinoza (2019), quien indica que el 55.56% de sus representantes son dueños. Respecto a este resultado se puede inferir que los dueños en base a sus conocimientos empíricos o profesionales han logrado posicionar sus empresas en el mercado.

- El 58.33% de los representantes tienen un tiempo de desempeño en el cargo por más de 7 años. Se entiende que la confianza depositada en el cargo ha sido compensada con arduo trabajo, dedicación y sacrificio, ya que la permanencia en un cargo por un mediano a largo plazo solo se deriva de un alto grado de confianza hacia el empleado.

**Respecto a las micro y pequeñas empresas,**

- El 83.33% de las micro y pequeñas empresas encuestadas tienen un tiempo de permanencia en el rubro de aproximadamente 7 años a más, esto difiere de Sandoval Espinoza (2019) cuyo resultado indica que solo el 44.44% de las mypes tienen de 7 años a más en el rubro. Se concluye que de las empresas encuestadas como parte de la muestra la gran mayoría de las empresas han logrado consolidarse en el mercado y que tienen claro el objetivo de llegar a ser empresas de gran envergadura.
- El 50.00% de las empresa tiene de 6 a 10 trabajadores y el 41.67% tiene de 11 a más trabajadores, esto según la Ley 28015 (2003) Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa específicamente en el punto características de las Mypes las empresas encuestadas serian microempresas y pequeñas empresas respectivamente, es decir que hay una relación proporcional de mypes en el mercado.
- El 58.33% de las empresas encuestadas cuentan con personal con un grado de afinidad de familiar, esto significa que son empresas netamente de circulo de consanguinidad. Se puede deducir que hay un miedo al riesgo de contratar con personal externo al círculo cerrado familiar.
- El 91.67% de las empresas indica que tienen como objetivo de creación la generación de ganancias, esto coincide con Sandoval Espinoza (2019), cuyo resultado es de 83.33%.Se entiende que toda empresa es creada con la intención de generar rentabilidad, lo que es propósito en común de toda organización.

**Respecto a la gestión de calidad y plan de mejora en la mejora continua de las micro y pequeñas empresas,**

- El 50.00% de los representantes de las empresas constructoras encuestadas indican tener conocimientos sobre el termino de Gestión de Calidad y el otro 50% conocimientos básicos, esto coincide con Sandoval Espinoza (2019), cuyo resulta indica que el 61.11% de sus representantes conoce sobre Gestión de Calidad. Se entiende que la Gestión de Calidad es un área de conocimiento que ahora todos conocen en diferente grado de aplicación, es importante entender que la calidad tiene como eje fundamental a la mejora continua, es decir que en cada ciclo se pueden tener lecciones aprendidas para seguir incrementando el grado de excelencia.
- El 41.67% de los representantes encuestados indicaron que la técnica moderna de Gestión de Calidad utilizada es la Lluvia de ideas, es decir que se toma en cuenta la opinión dispersa de todos los integrantes de la empresa, esto con la intención de identificar las necesidades del grupo humano de la empresa así como las oportunidades de mejora como organización.
- El 41.67% de los representantes de las empresas encuestadas manifestaron que la no adaptación al cambio es una de las dificultades que tienen los trabajadores para implementar una buena Gestión de Calidad. Se entiende que la resistencia al cambio puede ser por desconocimiento o falta de interés, es importante que las empresas inviertan en capacitar a su personal tanto habilidades duras como habilidades blandas para entender en primer lugar el nuevo conocimiento y segundo saber cómo utilizarlo a su favor y de la organización.
- El 58.33% de los representantes encuestados indicaron que La Evaluación es la principal técnica para medir el rendimiento del personal, es decir el personal está en

constante evaluación para identificar al personal productivo y efectivo, por lo tanto la permanencia del personal depende de ellos mismos.

- El 75% de los representantes de la empresas constructoras encuestas indican que la Gestión de Calidad si contribuye a mejorar el rendimiento del Negocio, esto coincide con Sandoval Espinoza (2019), cuyo resultado indica un resultado del 94.44%.Se deduce que las empresas a pesar de tener cierto o poco conocimiento sobre Gestión de Calidad han aprendido a optimizar sus recursos y procesos para mejorar como organización.
- El 58.33% de los representantes encuestado manifestaron que la Gestión de Calidad si ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la empresa, se entiende que debería haber una relación directa entre la contribución de la mejora continua al rendimiento con el resultado en mención, sin embargo se infiere que las empresas no están totalmente familiarizadas con el concepto de Gestión de Calidad, ya que si se implementara un Plan de Calidad como tal el rendimiento y los objetivos alcanzados deberían dar un resultado de 100.00%
- El 50.00% de los representantes encuestados manifestaron conocer el termino de Mejora Continua, el otro 50% indica tener cierto conocimiento, esto tiene concordancia con el conocimiento del termino Gestión de Calidad, se entiende que no hay un conocimiento plano de la Gestión de Calidad y sus enfoques como tal, en este caso en específico la Mejora Continua.
- El 66.67% de los representantes encuestados indican que como parte de la Gestión de Calidad tienen claramente definidos los valores y principios de la empresa, se entiende que al hablar de valores o principios se habla del profesionalismo, ética, responsabilidad y honestidad.

- El 58.33% de los representantes de las empresas constructoras encuestadas manifiestan que no cuentan con un Plan de Mejora Continua, en cierto modo es preocupante que en la actualidad con todo el conocimiento y globalización haya ciertos enfoques y conocimientos que no se implementen en las organizaciones así sean micro o pequeñas empresas.
- El 41.67% de los representantes encuestados indica que no utilizan un Plan de Mejora Continua, esto tiene concordancia con el resultado anterior, de todos modos es importante recalcar que el 58.33% de las empresas lo utiliza para descubrir lo mejor de su empresa, es decir mejorar los procesos, también lo utilizan para diseñar una estructura de objetivos con logros a largo plazo, es decir se implementan lineamiento y procedimiento que deben cumplirse para llegar a las metas trazadas en equipo.
- El 66.66% de los representantes de las empresas constructoras encuestadas manifiestan que la Inversión y Crédito son sus principales preocupaciones. Se entiende que toda organización tiene flujos administrativos y contables, si no hay inversión, no hay proyectos, por ende no hay obras, esto sumado al no contar con crédito o flujo económico es muy poco probable poder participar de una licitación para adjudicación de un proyecto ya sea estatal o privado, pero se debe entender que una empresa ya sea micro o pequeña que cuente con un plan de Calidad y Mejora Continua se vuelve más confiable en el mercado, es decir se vuelve más atractivo para el inversionista.
- El 66.67% de los representantes encuestados indican haber realizado alguna vez un diagnóstico FODA, es importante que toda empresa conozca sus Debilidades y Amenazas para convertirlas en Fortalezas y Oportunidades.
- El 66.67% de los representantes de las empresas constructoras encuestadas manifiestan que a veces han establecido un plan de acción para convertir las Debilidades y Amenazas en Fortalezas y Oportunidades. Se entiende que a pesar de ser un herramienta

y matriz muy utilizada en muchas organizaciones no está bien definida en las micro y pequeñas empresas, es decir que el desconocimiento o pseudo conocimiento es perjudicial para el crecimiento de toda organización.

- El 75.00% de los representantes encuestados indica que la Planificación Estratégica si disminuye los riesgos y errores empresariales, es decir la Gestión de la Calidad de Planifica, se asegura y se controla, esto acompañado de estrategias o procesos ayudan a mitigar el riesgo de fracasar, y por otro lado ayudan asegurar el éxito.
- El 50.00% de los representantes de las empresas constructoras encuestadas manifiestas que el beneficio logrado con la Planificación Estratégica ha sido detectar Áreas de Mejora. Se entiende que la Planificación es un proceso sistemático que tiene como objetivo desarrollar e implementar planes para alcanzar propósitos y objetivos, dicho esto la Mejora Continua y planificación Estratégica son enfoques importantes para logra la excelencia como organización.

## **VI. CONCLUSIONES**

Finalizada la investigación se concluye lo siguiente: colocar los porcentajes que les corresponde a cada pregunta.

### **Respecto a las características de los Representantes de las micro y pequeñas empresas,**

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector construcción, rubro construcción de edificios en el Centro Histórico de Trujillo, manifiestan tener una edad de 31 a 50 años con un (58.33%); son de sexo masculino un 75.00%; son en su mayoría profesionales con grado de instrucción superior universitaria, la mitad de los encuestados son los dueños de su propia empresa y en otros casos son los administradores de dichas Mypes y llevan desempeñando el cargo más de 7 años con un 58.33%, es importante recalcar que la capacidad de gestión de un representante no está siempre ligada a su grado de instrucción, sexo o edad, sino a la capacidad de objetividad y grado de compromiso para con la mejora y crecimiento de la Organización.

### **Respecto a las característica de las micro y pequeñas empresas,**

La mayoría (83.33%) de las micro y pequeñas empresas tienen un posicionamiento en el rubro de 7 años a mas con un personal humano de entre 1 y 10 trabajadores con el (58.33% ), el mismo porcentaje le corresponde a Mypes que emplean a sus familiares como trabajadores, es decir están dentro de la categoría de Mypes, en su mayoría 58.33% se tratan de organizaciones familiares que buscan generar ganancia y rentabilidad con un 91:76% para subsistir en el mercado, dicho esto cabe indicar que lograr que una empresa logre permanencia en el mercado requiere de mucho trabajo continuo y constante, se basa en la capacidad de adaptación en función de los nuevos requerimientos y necesidades del mercado, actualmente toda organización debe ser dinámica y adaptable al cambio para mantenerse vigente en un rubro tan competitivo.

## **Respecto a las características de la Gestión de Calidad y Plan de Mejora en la Mejora Continua de las micro y pequeñas empresas,**

La mayoría (50%) de las micro y pequeñas empresas tienen conocimiento sobre Gestión de Calidad y utilizan técnicas modernas como Lluvia de Ideas (41.67%) para conocer las necesidades internas y externas de la Organización, esto con la intención de identificar oportunidades de mejora. Algunas de las dificultades que tiene el personal humano para implementar un plan de Calidad es la poca adaptación al cambio ya sea por desconocimiento o por poca iniciativa, es importante que las organizaciones inviertan en las habilidades blandas y habilidades duras de su personal, para que dicho personal pueda ser evaluado tiene que ser capacitado, así de este modo se puede lograr que la Calidad contribuya a mejorar el rendimiento del negocio y alcanzar los objetivos y metas trazados por la Organización.

Por otro lado las micro y pequeñas empresas también tienen conocimiento de Mejora continua que es un enfoque de la Gestión de Calidad, esto con la intención de que tengan claro la misión, la visión y los valores fundamentales de la Organización, estos lineamientos ayudan a que el personal tenga claro cuál es objetivo de la empresa, así de este modo se puede implementar de manera correcta un Plan de Mejora Continua con la intención de diseñar una mejor estructura de objetivos a mediano o largo plazo y así descubrir lo mejor de la empresa.

Unas de las herramientas más conocidas y usadas para analizar a una Organización es la matriz FODA, así podemos identificar las (D) debilidades y (A) amenazas para convertirlas en (F) fortalezas y (O) oportunidades, esto acompañado de un adecuado Planeamiento Estratégico para implementar procesos ayuden a mejorar continuamente y buscar la óptima productividad y efectividad que ayudaran a mitigar el riesgo del fracaso y asegurar el éxito.

## **Respecto al plan de mejora en función a los resultados de la investigación de las micro y pequeñas empresas,**

### **PLAN DE MEJORA**



Este plan de mejora fue elaborado en función a los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a las micro y pequeñas empresas de la muestra definida.

## **1. Datos Generales**

Razón Social de las empresas constructoras:

- Contratistas Generales Jhop S.A.C.
- Inversiones Ralf SAC
- Compañía de Obras Civiles y Servicios Sociedad Anónima
- Corporación Mega Construcciones S.A.C.
- Constructora Cieza Tejada Empresa Individual de Responsabilidad Limitada
- Empresa Constructora A&J Ingenieros Contratistas Generales S.A.C.
- Empresa Constructora La Flor de Café S.A.C.
- Constructora e Inversiones Arga S.A.C.
- Grupo Yanasara S.A.C.
- Constructora & Ferretería Mersa S.A.C.
- Negocios Vamirey S.A.C.
- Grupo Coarq S.A.C.

Sector de las empresas: Construcción

Rubro de las empresas: Construcción de Edificios

Dirección: Centro Histórico de Trujillo

## **2. Misión**

La misión en general de las empresas encuestadas es “Brindar el mejor servicio en Consultoría, Ingeniería y Construcción a sus clientes tanto del sector público y privado, asegurando cumplir con el alcance, costo y plazo en sus diferentes proyectos”

### **3. Visión**

La visión general de las empresas encuestadas es “Consolidarse como una empresa líder en La Libertad, caracterizada por facilitar soluciones efectivas, productivas y modernas en Ingeniería”

### **4. Objetivos**

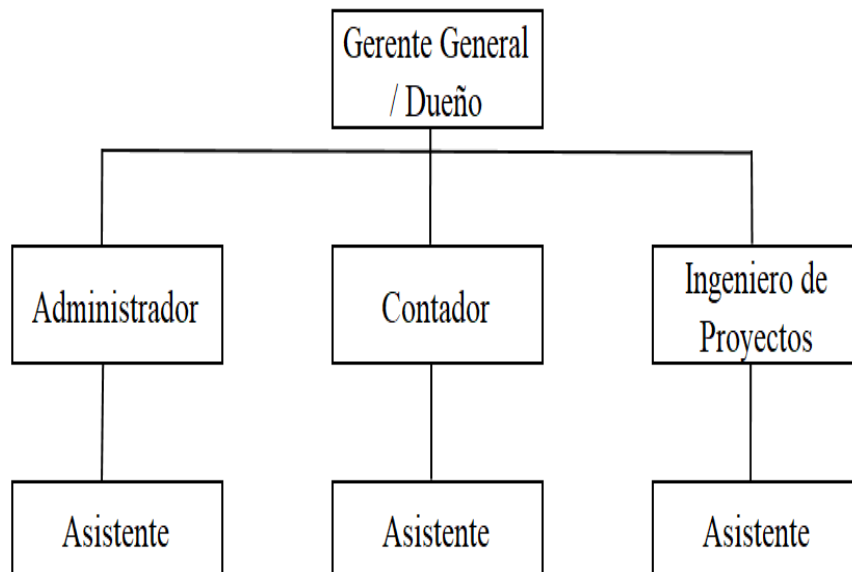
- Lograr posicionamiento como una empresa clave en el desarrollo y ejecución de Proyectos Integrales de Ingeniería, Arquitectura y diferentes especialidades en el rubro de Construcción de Edificios para el periodo 2020.
- Satisfacer las necesidades básicas y específicas 90% de los clientes en el año 2020.
- Desarrollar estabilidad económica para proyección de inversiones propias en rubro Inmobiliario para el año 2020.
- Establecer una marca propia, para ser reconocida como empresa de calidad, que genere confianza en el mercado en el año 2020.
- Posicionarse como empresa ejecutora de proyectos en diferentes rubros como Industrial, Saneamiento, Infraestructura e Infraestructura Vial para el año 2020.

### **5. Productos y/o Servicios**

Las empresas identificadas y encuestadas ofrecen servicio de ejecución de Obras en las especialidades de Ingeniería, Arquitectura, Instalaciones Sanitarias e Instalaciones Electromecánicas, así como también Supervisión, Gerencia y Consultoría de Proyectos,

asegurando así el correcto desarrollo de diferente portafolio de proyectos desde la etapa de Inicio, Planificación hasta el Cierre y Liquidación.

## 6. Organigrama de la empresa



## 7. Diagnostico General (Matriz FODA)

Análisis FODA	Oportunidades - O	Amenazas - A
	* Empresas cuentan con personal con conocimientos básicos de Gestión de Calidad y Mejora Continua.	* Personal empleado que es parte de la organización son familiares. * Desaceleración de la

	* Ideas claras de que la mejora continua ayuda a identificar lo mejor de la organización, y ayuda a la estructuración de objetivos que se pueden lograr a mediano y largo plazo.	inversión privada y pública. * Aparición de nuevas empresas que incrementan la competencia.
<b>Fortalezas - F</b>	<b>Estrategias F - O</b>	<b>Estrategias F - A</b>
* Personal con experiencia y grado de instrucción superior universitaria ocupando el puesto a cargo como parte de la dirección de la organización. * Deseo de crecer como organización bajo la implementación de nuevos enfoques y conocimientos. * Conocimiento básico de técnicas para medir rendimiento de personal.	* Aprovechar los conocimientos básicos de personal en Gestión de Calidad para iniciar un plan base y con capacitación continua fortalecer dichos enfoques y verificar el avance mediante evaluación continua. * Implementar competencias internas que generen el crecimiento del personal, así generar una automotivación que podría ser remunerada.	* Evaluar a personal tanto en experiencia como trayectoria y diferenciar los lazos de consanguinidad para elaboración de un correcto organigrama. * Empoderar a personal con experiencia en el rubro para evaluar los riesgos de la competencia e implementar técnicas que ayuden a mitigar el impacto.
<b>Debilidades - D</b>	<b>Estrategias D - O</b>	<b>Estrategias D - A</b>
* Resistencia al cambio y poca iniciativa. * Empresa no cuentan con un plan de Trabajo basado en la Gestión de Calidad.	* Generar empatía entre personal que tiene conocimiento de Gestión y el personal con resistencia al cambio, esto con la intención de compartir experiencias que generen lecciones aprendidas para toda la organización. * Reforzar las ideas básicas de que la Gestión promueve la mejora continua, y generar participación de todo el equipo de la organización para iniciar un plan piloto de Mejora Continua.	* Evaluación continua a personal basado en indicadores que deberán ser logrados para permanencia en el puesto, dichos indicadores no solo serán técnicos sino de crecimiento personal. * Evaluación de necesidades internas como organización que ayuden a mitigar la aparición de competencia.

## 8. Actividades de solución.

- Elaborar un plan de Mejoras y Estrategias basado en las necesidades inmediatas de la empresa, tales como habilidades duras en conocimiento de Gestión de Calidad y

sus enfoques como la mejora continua y satisfacción del cliente, y habilidades blandas como lo son las inteligencia interpersonales e intrapersonales, todo esto con la intención de que la organización esté preparada y lista para interactuar interna y externamente y brindar el mejor servicio, todo esto teniendo como eje central al cliente.

- Implementar áreas de supervisión que aseguren y controlen que los planes establecidos se cumplan, este punto teniendo en cuenta que son micro y pequeñas empresas, se podrá generar un área de supervisión interna asignando al personal idóneo para realizar dicha asignación.
- Capacitación constante a personal administrativo y técnico, esto se puede lograr aprovechando la experiencia y conocimientos de personal que tienen a cargo la dirección de la organización.

**Aspectos Complementarios:**

**Recomendaciones:**

- La gestión de mejora continua fomenta a las micro y pequeñas empresas del rubro construcción , como : Planificar, establecer procesos y objetivos de acuerdo a los requerimientos del mercado ; Verificar, realizar seguimiento de los procesos , respecto a políticas y objetivos de la empresa para su mejor medición ; Hacer , permite implementar procesos de mejora continua.
- Las Mypes deben aplicar mejora continua en sus procesos para prevenir errores en sus futuros proyectos y así evitar mayores costos que podrían afectar liquidez de la empresa.
- Las Mypes en el Centro Histórico de Trujillo deberían contar con mayor capacitación para su personal que en su mayoría no son más de 10 personas, por lo tanto los costos no podrían afectar a la empresa.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK) – Quinta Edición.

**Ley 28015 (2003).** Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa

**Sandoval Espinoza, S. (2019).** Gestión de la Calidad en Atención al Cliente y Plan de Mejora en las Micro y Pequeñas empresas del Sector Servicios – Rubro Imprentas, Cercado de Trujillo, Año 2018 (Tesis Grado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Perú.

**Antúnez Castillo, L. (2017).** Gestión de la Calidad en Atención al Cliente de las Micro y Pequeñas empresas del Sector Servicio Rubro Restaurantes en la Ciudad de Huarney, 2016 (Tesis Grado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Perú.

**Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI. (2013).** Micro, Pequeñas y Medianas empresas concentran más del 20% de las ventas. Lima: INEI. Obtenido de <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/micro-pequenas-ymedianas-empresas-concentran-mas-/imprimir/>

**Rodríguez. (13 de Noviembre de 2012).** Sistemas de Gestión de Calidad. blogspot.pe, 1. Obtenido de <http://profdrodriguezg.blogspot.pe/2012/11/sistemas-degestion-de-calidad-1.html>

**Vásquez, J. C. (2013).** Importancia de las Mypes en el Perú. Apoyando a la pequeña y mediana empresa, 1. Obtenido de <http://pymesperuana.blogspot.pe/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html>

**Orellana, K. (2012).** Filosofía William Edward Deming. Maestros de la calidad, 1. Obtenido de <http://maestrosdelacalidadop100111.blogspot.pe/2012/09/>

**Evans, J. , & Lindsay, W. (2008).** Administración y control de calidad. México: Cengage.

<http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2016/bpmfcii.12d/doc/bpmfcii.12d.pdf>

(Fuente: [www.Eumed.net](http://www.Eumed.net))

[.\(Fuente: www.mipymes.cl\) \(Fuente: https://blog.hubspot.es/marketing/la-importancia-de-las-pymes-en-chile](#)

]

<http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2016/bpmfcii.12d/doc/bpmfcii.12d.pdf>

<http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2016/164908.pdf>

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10056/1/UPS-GT000816.pdf>

[http://oa.upm.es/29365/1/PATRICIA\\_DEL\\_SOLAR\\_SERRANO.pdf](http://oa.upm.es/29365/1/PATRICIA_DEL_SOLAR_SERRANO.pdf)

[http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15704/1/ORIHUELA\\_ABRIL\\_RAU\\_SAL.pdf](http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15704/1/ORIHUELA_ABRIL_RAU_SAL.pdf)

<http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/UNALM/2290/E20-A6623-T.pdf?s>

## **ANEXOS**

### **Anexo 01: Instrumento de recolección de datos**





UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

### **CUESTIONARIO**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado:

**LA MEJORA CONTINUA COMO FACTOR RELEVANTE EN LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR CONSTRUCCIÓN , RUBRO CONSTRUCCIÓN DE EDIFICIOS EN EL CENTRO HISTÓRICO DE TRUJILLO , 2019.**

Para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

**La información que usted proporcionara será utilizada solo con fines académicos e investigación, por lo que se agradece su información colaboración.**

### **I. GENERALIDADES**

## **1.1. REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.**

### **1. Edad**

- a) 18 – 30 años
- b) 31 – 50 años
- c) 51 a más años

### **2. Género**

- a) Masculino
- b) Femenino

### **3. Grado de instrucción**

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior no universitaria
- e) Superior universitaria

### **4. Cargo que desempeña**

- a) Dueño
- b) Administrador

### **5. Tiempo que desempeña en el cargo**

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

## **1.2. REFERENTE A LAS CARACTERISTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.**

### **6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro**

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

### **7. Número de Trabajadores**

- a) 1 a 5 trabajadores
- b) 6 a 10 trabajadores
- c) 11 a más trabajadores.

### **8. Las personas que trabajan en su empresa son:**

- a) Familiares
- b) Personas no familiares.

### **9. Objetivo de creación**

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

## **II. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORAS**

### **2.1. GESTIÓN DE CALIDAD**

#### **10. ¿Conoce el termino Gestión de Calidad?**

- a) Si
- b) No
- c) Tengo Conocimientos básicos

#### **11. Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce:**

- a) Benchmarking
- b) Lluvia de ideas.
- c) Empowerment
- d) Las 5 s
- e) Liderazgo empresarial
- f) otros

#### **12. ¿Qué dificultades tiene el personal para la implementación de gestión de calidad?**

- a) Poca iniciativa
- b) Aprendizaje lento
- c) No se adapta a los cambios
- d) Desconocimiento del puesto
- e) Otros

**13. Que técnicas para medir el rendimiento del personal conoce:**

- a) La observación
- b) La evaluación
- c) Escala de puntuaciones
- d) Evaluación de 360°
- e) Otros

**14. ¿La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?**

- a) Si
- b) No
- c) No opina

**15. ¿La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la empresa?**

- a) Si

- b) No
- c) A veces

## **2.2. PLAN DE MEJORAS**

**16. ¿Conoce el término mejora continua?**

- a) Si
- b) No
- c) Tengo cierto conocimiento.

**17. ¿Qué valores o principios de calidad están claramente definidos?**

- a) Misión
- b) Visión
- c) Valores
- d) Políticas de calidad

**18. ¿Su empresa cuenta con un plan de mejora continua?**

- a) Si
- b) No

**19. ¿Para que utiliza ud. el plan de mejora continua?**

- a) Descubrir lo mejor de su empresa.
- b) Aclarar ideas futuras.
- c) Prevenir cualquier eventualidad.
- d) Diseñar una estructura de objetivos que desea lograr a largo plazo.
- e) No utiliza un plan de mejora continua.

**20. ¿Cuáles son las principales preocupaciones que posee su empresa?**

- a) Producción
- b) Ahorro
- c) Inversión
- d) Crédito

**21. Alguna vez ha realizado un diagnóstico FODA**

- a) Si
- b) No

**22. ¿Ha establecido un plan de acción para convertir las debilidades y amenazas en fortalezas y oportunidades?**

- a) Si
- b) No
- c) A veces
- d) No porque no aplica un plan estratégico.

**23. La planificación estratégica disminuye los riesgos u errores empresariales**

- a) Si
- b) No
- c) A veces
- d) No ha disminuido los riesgos empresariales porque no lo aplica.

**24. Beneficios logrados con la planificación estratégica**

- a) Detectar áreas de mejora.
- b) Mayor adaptación a los cambios
- c) Optimización de recursos
- d) No ha logrado ningún beneficio porque no aplica un plan de estratégico.

## **Anexo 02: Figuras**



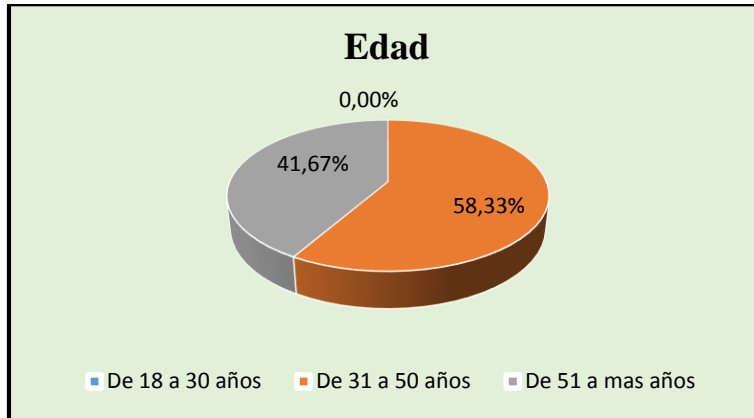


Figura 01: Edad  
Fuente: Tabla 1

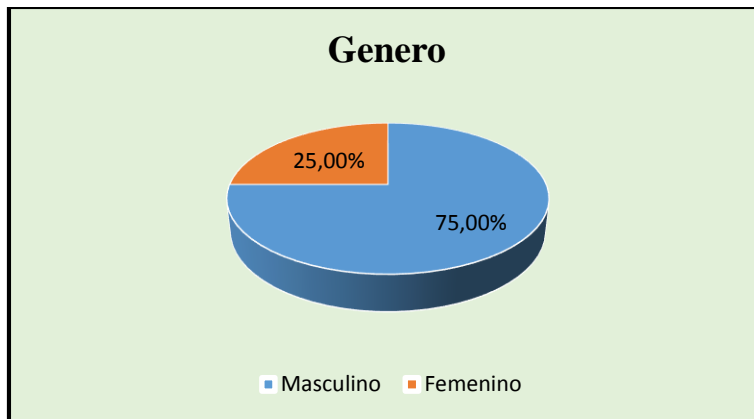


Figura 02: Género  
Fuente: Tabla 1

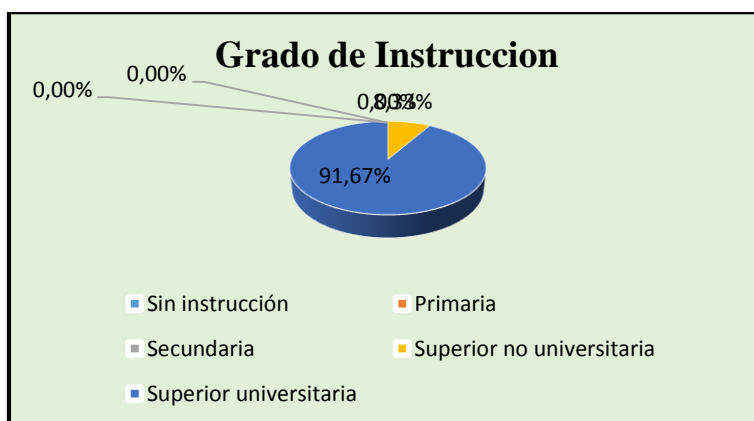


Figura 03: Grado de Instrucción  
Fuente: Tabla 1

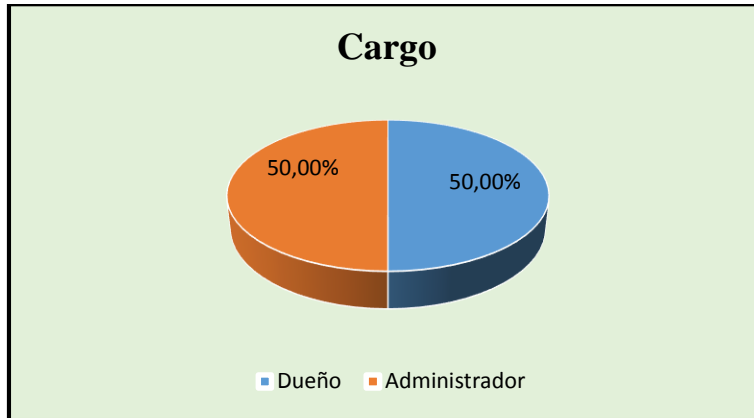


Figura 04: Cargo que desempeña  
Fuente: Tabla 1

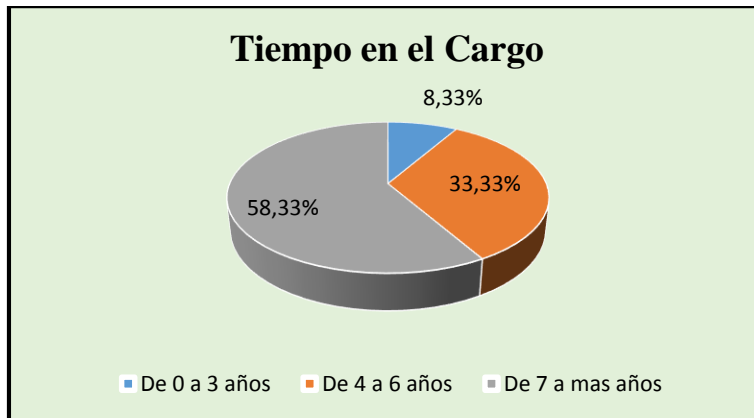


Figura 05: Tiempo que se desempeña en el cargo  
Fuente: Tabla 1

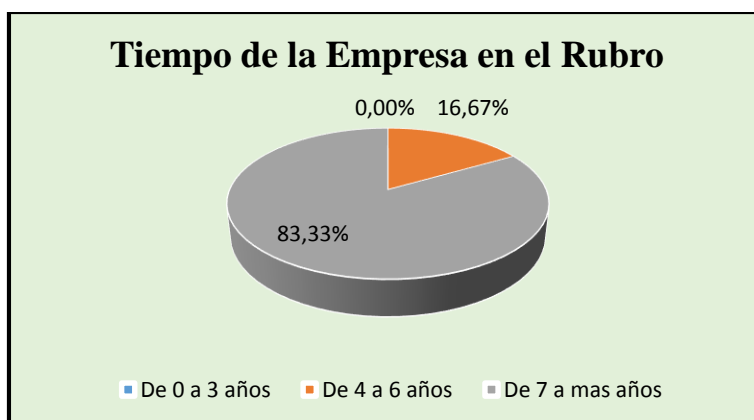


Figura 06: Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro  
Fuente: Tabla 2



Figura 07: Número de Trabajadores  
Fuente: Tabla 2

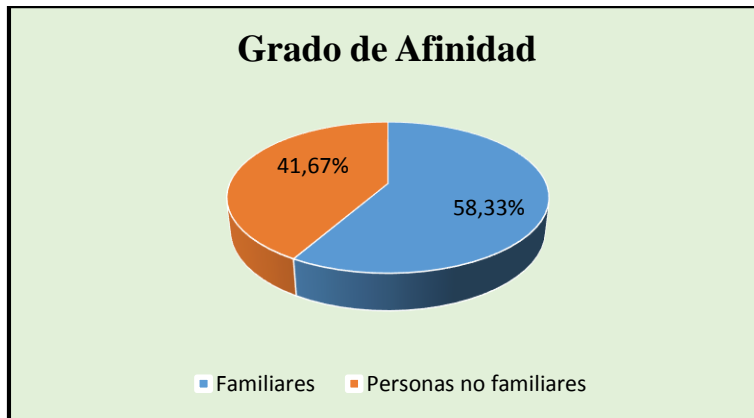


Figura 08: Grado de Afinidad  
Fuente: Tabla 2

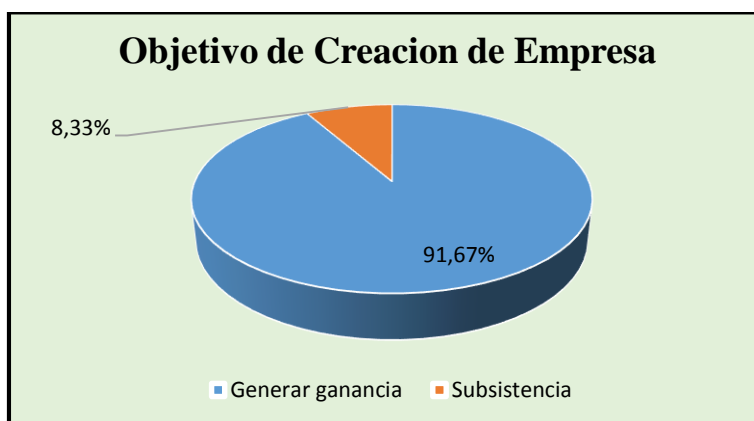


Figura 09: Objetivo de Creación  
Fuente: Tabla 2

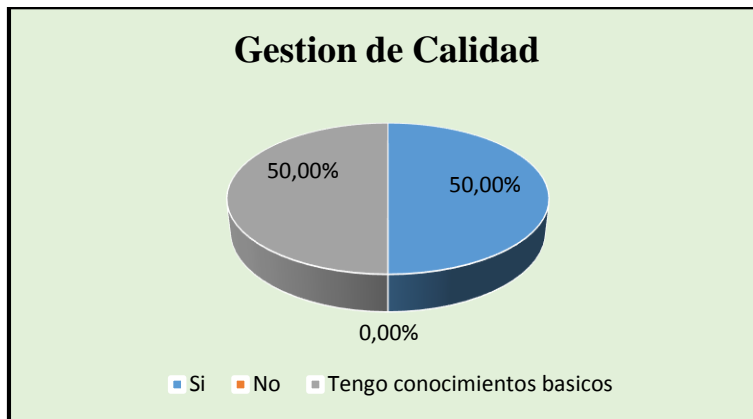


Figura 10: Conocimiento de Gestión de Calidad  
Fuente: Tabla 3

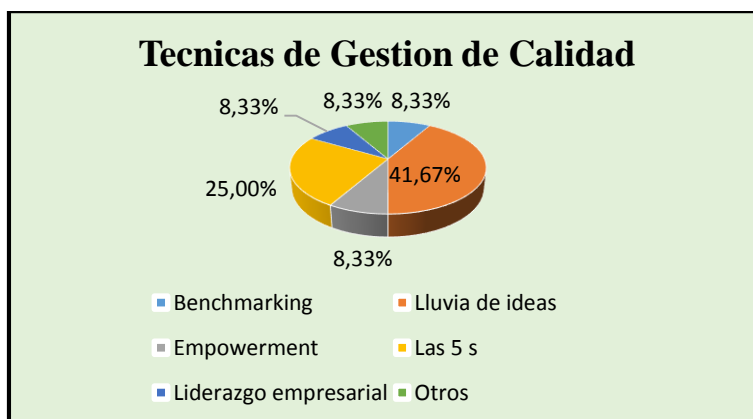


Figura 11: Conocimiento de Gestión de Calidad  
Fuente: Tabla 3

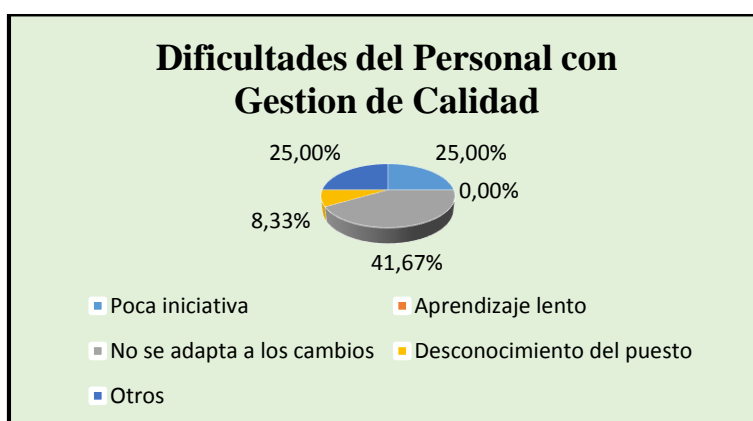


Figura 12: Dificultades que tiene el personal para Implementación de Gestión de Calidad  
Fuente: Tabla 3

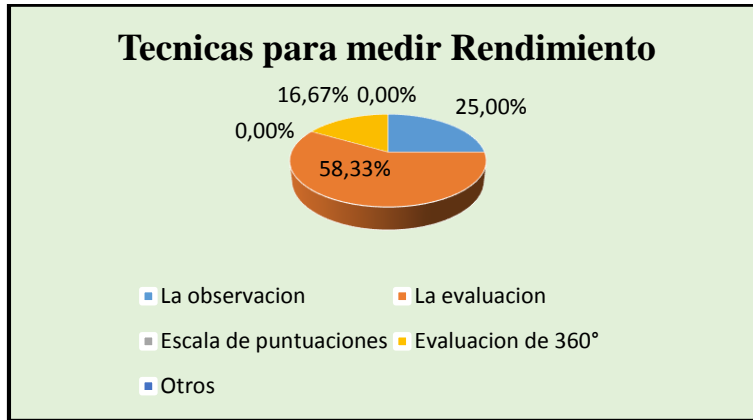


Figura 13: Técnicas para medir el Rendimiento del Personal  
Fuente: Tabla 3



Figura 14: Contribución de la Gestión de Calidad a mejorar el Rendimiento del Negocio  
Fuente: Tabla 3

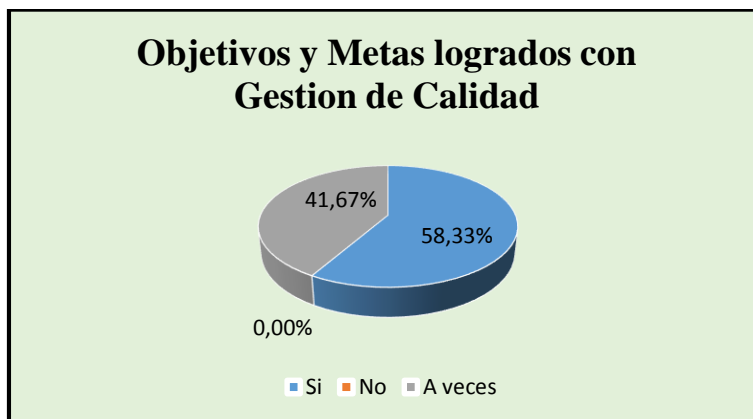


Figura 15: Objetivos y Metas logrados con la Gestión de Calidad por la empresa  
Fuente: Tabla 3

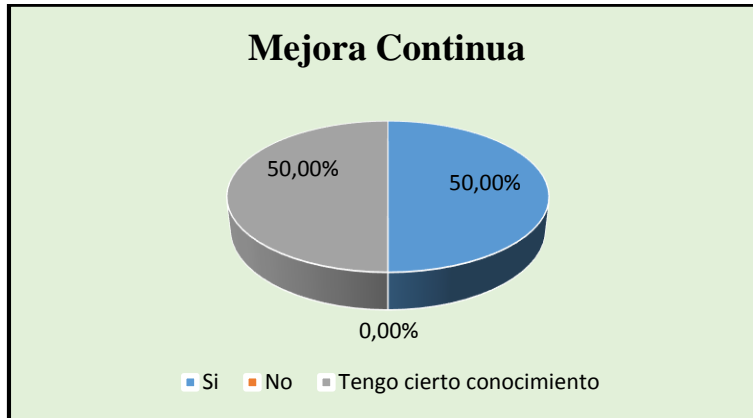


Figura 16: Conocimiento del termino Mejora Continua  
Fuente: Tabla 3

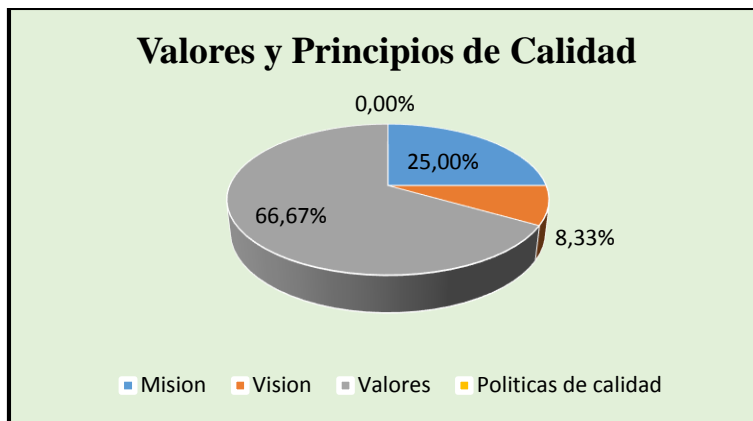


Figura 17: Definición de Valores y Principios de Calidad  
Fuente: Tabla 3

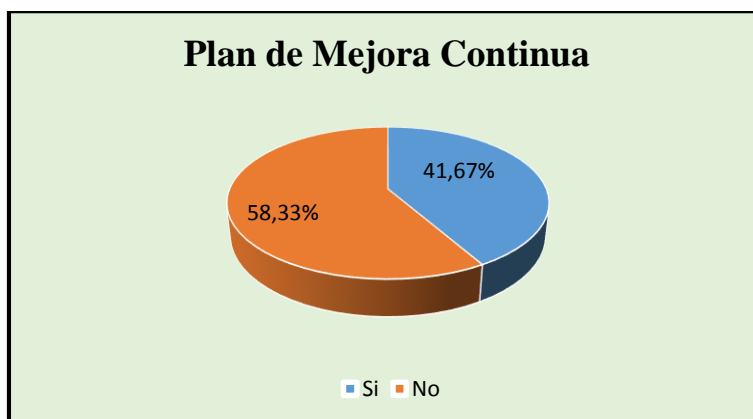


Figura 18: Plan de Mejora Continua en la empresa  
Fuente: Tabla 3

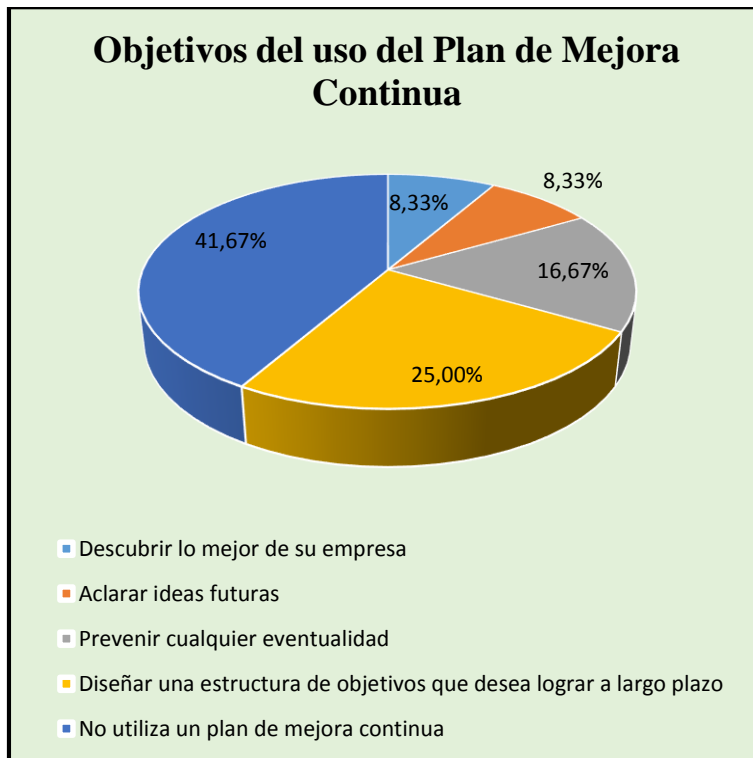


Figura 19: Objetivos del Uso de un Plan de Mejora Continua  
Fuente: Tabla 3

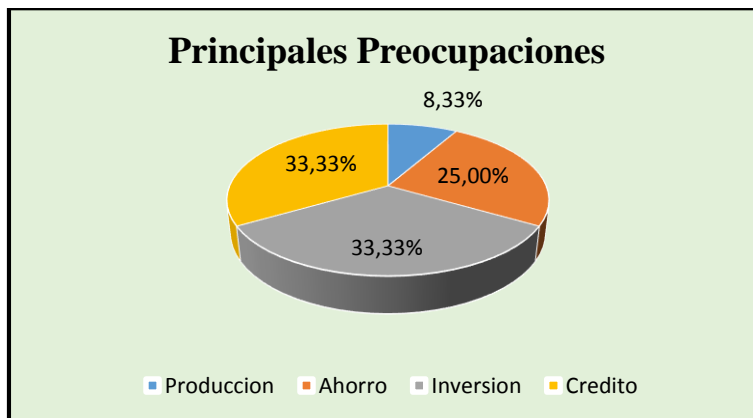


Figura 20: Principales Preocupaciones de la empresa  
Fuente: Tabla 3

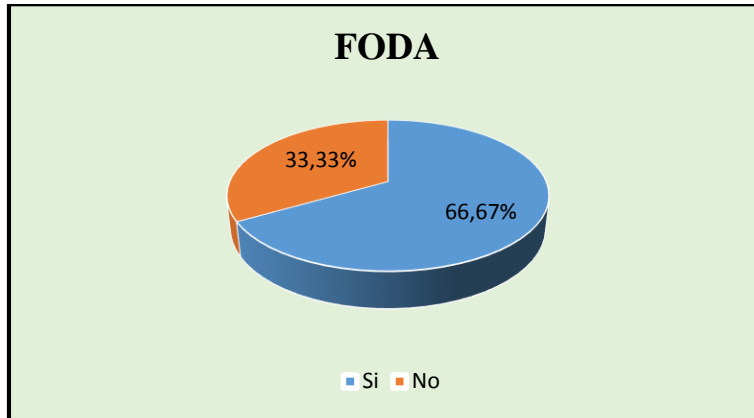


Figura 21: Realización de Diagnostico FODA  
Fuente: Tabla 3

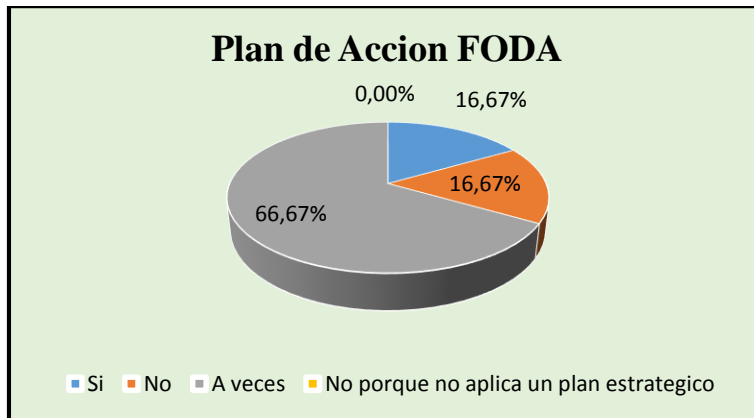


Figura 22: Plan de Acción para convertir las Debilidades en Fortalezas  
Fuente: Tabla 3



Figura 23: Disminución de Riesgos y Errores con la Planificación Estratégica  
Fuente: Tabla 3



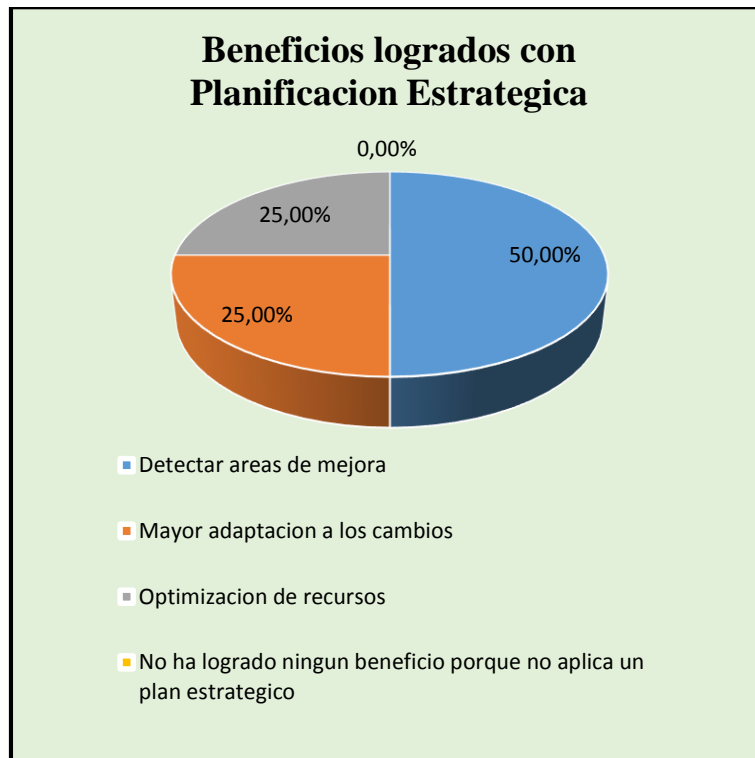


Figura 24: Beneficios logrados con la Planificación Estratégica  
Fuente: Tabla 3

## Anexos

### Anexo 03: Cronograma de actividades

N <sup>o</sup>	Actividades	2019																
		Agosto		Setiembre				Octubre					Noviembre				Diciembre	
		S4	S5	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S1	S2
1	Selección del Tema de Investigación	x																
2	Planeamiento de la Investigación		x															
3	Metodología de la investigación			x														
4	Evaluación del Proyecto de Investigación por el Asesor de Tesis - JI				x	x	x											
5	Ejecución y validación del instrumento de recolección de datos.							x	x									
6	Avances en la recolección de Datos.									x	x							
7	Interpretación de resultados.										x							
8	Análisis de resultados											x						
9	Conclusiones y recomendaciones												x					
10	Presentación de la propuesta de informe final y artículo científico para calificación por el AT y JI													x				
11	Presentación de la propuesta de informe final y artículo científico para														x			

	calificación por el JI																
12	Prebanca															<b>x</b>	
13	Levantamiento de observaciones															<b>x</b>	
14	Sustentación y elaboración del acta respectiva															<b>x</b>	
15	Segunda sustentación y cierre del taller																<b>x</b>

#### Anexo 04: Presupuesto

Ítem	Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Costo Total
1	Útiles de Escritorio	1	S/20.00	S/20.00
2	Copias	100	S/0.10	S/10.00
3	Impresiones	500	S/0.20	S/100.00
4	Equipos Electrónicos	1	S/100.00	S/100.00
5	Viáticos	5	S/25.00	S/125.00
6	Pasajes	25	S/5.00	S/125.00
7	Curso de Titulación	1	S/3,100.00	S/3,100.00
<b>TOTAL</b>				<b>S/3,580.00</b>

### Anexo 05: Población

ITEM	RAZON SOCIAL	DOMICILIO
01	CONSTRUCTORA LESVER S.R.L.	JR. GRAU NRO. 439 INT. 201 CERCADO LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO
02	CONTRATISTAS GENERALES JHOP S.A.C.	JR. AYACUCHO NRO. 920 INT. 208 CENT CERCADO TRUJILLO LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO
03	INVERSIONES RALF SAC	JR. BOLIVAR NRO. 968 LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO
04	PRIMESOL S.R.L.	JR. GAMARRA NRO. 589 INT. 406 (EDFCIO SAN CARLOS 4TO PISO-PLAZLA IQUITO) LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO
05	COMPAÑIA DE OBRAS CIVILES Y SERVICIOS SOCIEDAD ANONIMA	JR. BOLIVAR PI 4 NRO. 627 INT. 403 CENTRO (EDIFICIO ACUÑA - FRENTE A MI BANCO) LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO
06	CORPORACION MEGA CONSTRUCCIONES S.A.C.	JR. AYACUCHO NRO. 513 INT. 307 LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO
07	CONSTRUCTORA CIEZA TEJADA EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	JR. AYACUCHO NRO. 582 INT. 208 (CENTRO CERDADO TRUJILLO) LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO
08	JKC PROJECTS E.I.R.L.	DIEGO DE ALMAGRO NRO. 849 INT. G-2 CC. PRIMAVERA - 2DO NIVEL LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO
09	EMPRESA CONSTRUCTORA A&J INGENIEROS CONTRATISTAS GENERALES S.A.C.	JR. AYACUCHO NRO. 920 INT. 16 RES. CERCADO (SEGUNDO PISO;OFICINA 16) LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO
10	SAN SEBASTIAN INVERSIONES & CONSTRUCCIONES S.A.C.	JR. ORBEGOSO NRO. 280 INT. 201 CERCADO DE TRUJILLO LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO
11	EMPRESA CONSTRUCTORA LA FLOR DE CAFE S.A.C.	JR. GRAU NRO. 439 INT. 220 CENTRO CERCADO (FRENTE A C.C. BOULEVARD) LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO
12	INVERSIONES CERVERA SOLIS E.I.R.L.	JR. BOLIVAR NRO. 529 INT. 307 (3ER PISO) LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO

13	ECO URBAN SANEAMIENTO URBANISMO Y CONSTRUCCION S.A.C. - ECO SUC S.A.C.	JR. BOLIVAR NRO. 901 CENTRO CIVICO LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO
14	CONSTRUCTORA E INVERSIONES ARGAS S.A.C.	JR. BOLIVAR NRO. 911 INT. 202 CENTRO LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO
15	CONSTRUCTORA Y SERVICIOS GENERALES ZEUS S.A.C.	JR. BOLIVAR NRO. 905 INT. 2PIS URB. CENTRO CIVICO (A CUADRA Y MEDIA DEL TEATRO MUNICIPAL) LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO
16	GRUPO YANASARA S.A.C.	JR. GRAU NRO. 500 INT. D304 CENTRO TRUJILLO LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO
17	CONSTRUCTORAS UNIDAS DEL PERU Y ESPAÑA S.A.C.	JR. PIZARRO NRO. 112 CENTRO CERCADO (COSTADO DE LA OR) LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO
18	COMERCIALIZADORA CONSULTORA Y EJECUTORA MAFE S.A.C.	JR. BOLIVAR NRO. 739 CENTRO CIVICO (COSTADO DEL TEATRO MUNICIPAL) LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO
19	INGENIERIA ARQUITECTONICA CONTRATISTAS GENERALES S.A.C.	CAL. AYACUCHO NRO. 948 INT. 4 CERCADO (3ER PISO) LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO
20	CONSTRUCTORA & FERRETERIA MERSA S.A.C.	JR. AYACUCHO NRO. 920 INT. 209 URB. CENTRO CIVICO LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO
21	CONSTRUCTORA Y SERVICIOS JADE E.I.R.L.	JR. AYACUCHO NRO. 920 INT. 210 CERCADO TRUJILLO LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO
22	NEGOCIOS VAMIREY S.A.C.	JR. BOLIVAR NRO. 911 INT. 202 CENT CERCADO DE TRUJILLO (UNA CUADRA ANTES DE LA AV ESPAÑA)
23	CORPORACION CAMEF S.A.C.	JR. FRANCISCO PIZARRO NRO. 569 INT. 12 URB. CENTRO CIVICO (SEGUNDO PISO) LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO
24	MILENIUM CORPORACION DE INVERSIONES GROUP S.A.C.	JR. JUNIN NRO. 314 CENTRO CIVICO LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO
25	GRUPO HTS S.A.C.	JR. ZEPITA NRO. 557 INT. 202 CENTRO LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO
26	CONSTRUCTORES GENERALES LOMAR S.A.C.	JR. GAMARRA NRO. 452 INT. 204 CENTRO TRUJILLO LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO

27	NEGOCIOS E INVERSIONES EMACO S.A.C.	JR. ORBEGOSO NRO. 280 INT. 206 CENTRO TRUJILLO LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO
28	PROYECTOS Y CONSTRUCCIONES BIMOOOL S.A.C.	JR. AYACUCHO NRO. 237 INT. 17 CENT CERCADO TRUJILLO LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO
29	ARTIDORO Y JAVIER S.A.C.	CAL. PIZARRO NRO. 189 CENTRO LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO
30	METALES CONSTRUCCION Y DRYWALL S.A.C.- METALCONSTDY S.A.C.	JR. FRANCISCO PIZARRO NRO. 318 INT. 301 LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO
31	CHC GROUP INGENIERIA Y CONSTRUCCION S.A.C.	JR. COLON NRO. 705 URB. CENTRO HISTORICO (SECCION 04-B - CUARTO PISO) LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO
32	GRUPO COARQ S.A.C.	CAL. AYACUCHO NRO. 513 INT. 307 LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO
33	HABITAT GRUPO CONSTRUCTOR S.A.C.	JR. INDEPENDENCIA NRO. 127 INT. 101 CENTRO LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO
34	CONSTRUCCIONES Y EDIFICACIONES SAN IGNACIO DE LOYOLA E.I.R.L.	JR. GAMARRA NRO. 333 CENTRO TRUJILLO LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO
35	ARESA CONTRATISTAS GENERALES S.A.C.	CAL. ZEPITA NRO. 565 LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO
36	MULTISERVICIOS HOLGUIN S.R.L.	JR. PIZARRO NRO. 116 CENT CERCADO TRUJILLO LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO
37	VICZUR CONTRATISTAS GENERALES E.I.R.L.	MZA. A LOTE 3 URB. POP INDEPENDENCIA (FRENTE A RADIO PATRULLA ESTE) LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO
38	GRUPO CONSTRUCTOR GASA S.A.C.	JR. DE ALMAGRO DIEGO NRO. 250 CENTRO (FRENTE A BCO. DE LA NACION) LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO
39	COLISEO TRUJILLO S.A.	JR. ORBEGOSO NRO. 359 CENTRO HISTORICO LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO
40	COREAN SRL	JR. BOLIVAR NRO. 627 INT. 403 CENTRO HISTORICO TRUJILLO (EDIFICIO ACUÑA CUARTO PISO) LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO

**Anexo 06: Muestra**

<b>ITEM</b>	<b>RAZON SOCIAL</b>	<b>DOMICILIO</b>
01	CONTRATISTAS GENERALES JHOP S.A.C.	JR. AYACUCHO NRO. 920 INT. 208 CENT CERCADO TRUJILLO LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO
02	INVERSIONES RALF SAC	JR. BOLIVAR NRO. 968 LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO
03	COMPADIA DE OBRAS CIVILES Y SERVICIOS SOCIEDAD ANONIMA	JR. BOLIVAR PI 4 NRO. 627 INT. 403 CENTRO (EDIFICIO ACUÑA - FRENTE A MI BANCO) LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO
04	CORPORACION MEGA CONSTRUCCIONES S.A.C.	JR. AYACUCHO NRO. 513 INT. 307 LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO
05	CONSTRUCTORA CIEZA TEJADA EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	JR. AYACUCHO NRO. 582 INT. 208 (CENTRO CERCADO TRUJILLO) LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO
06	EMPRESA CONSTRUCTORA A&J INGENIEROS CONTRATISTAS GENERALES S.A.C.	JR. AYACUCHO NRO. 920 INT. 16 RES. CERCADO (SEGUNDO PISO;OFICINA 16) LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO
07	EMPRESA CONSTRUCTORA LA FLOR DE CAFE S.A.C.	JR. GRAU NRO. 439 INT. 220 CENTRO CERCADO (FRENTE A C.C. BOULEVARD) LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO
08	CONSTRUCTORA E INVERSIONES ARGAS S.A.C.	JR. BOLIVAR NRO. 911 INT. 202 CENTRO LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO
09	GRUPO YANASARA S.A.C.	JR. GRAU NRO. 500 INT. D304 CENTRO TRUJILLO LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO
10	CONSTRUCTORA & FERRETERIA MERSA S.A.C.	JR. AYACUCHO NRO. 920 INT. 209 URB. CENTRO CIVICO LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO
11	NEGOCIOS VAMIREY S.A.C.	JR. BOLIVAR NRO. 911 INT. 202 CENT CERCADO DE TRUJILLO (UNA CUADRA ANTES DE LA AV ESPAÑA)
12	GRUPO COARQ S.A.C.	CAL. AYACUCHO NRO. 513 INT. 307 LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO



## Anexo 07: Solicitud de Acceso a la Información Pública



**GOBIERNO REGIONAL  
LA LIBERTAD**

**JUSTICIA SOCIAL  
CON INVERSIÓN**

### SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

(Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública  
aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM)

**REGION LA LIBERTAD**  
TRAFANTE DOCUMENTARIO  
**RECIBIDO**

21 OCT 2019

CAROL GONZALEZ ARGOMED  
Doc. 5441876 N° 1156  
4590774

I. FUNCIONARIO RESPONSABLE DE BRINDAR LA INFORMACIÓN:

II. DATOS DEL SOLICITANTE:		
Apellidos y Nombres / Razón Social: <b>Delgado Mejía, Kelly Natalia</b>	Documento de Identidad: D.N.I. / C.E. / OTRO <b>41598208</b>	
Autorizo ser notificado mediante: <input type="checkbox"/> Telegrama ( ) <input type="checkbox"/> Correo certificado ( ) <input type="checkbox"/> Telefax ( ) <input type="checkbox"/> Otro medio ( )		
Av. / Calle / Jr. / Pje. <b>Mauricio Simons</b>	N° / Dpto. / Int. <b>507</b>	Urbanización <b>Las Quintanas</b>
Distrito <b>Trujillo</b>	Provincia <b>Trujillo</b>	Departamento <b>La Libertad</b>
Correo Electrónico <b>kndelgado@hotmail.com</b>		N° Teléfono <b>975757794</b>
Por la reproducción de la información solicitada, asumirá el costo en cumplimiento al TUPA vigente.		

III. INFORMACIÓN SOLICITADA:
<b>Relación de empresas constructoras en región La Libertad (incluyendo mYPES)</b>

IV. OFICINA A LA QUE SE SOLICITA LA INFORMACIÓN: <b>Gerencia de Producción / Gerencia de Trabajo</b>
---

V. FORMA DE ENTREGA DE LA INFORMACIÓN: (Marcar con "X")					
Copia simple	Copia fedateada	Medio magnético	Correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>	Otros	

<p style="text-align: center; font-size: small;">FIRMA SOLICITANTE</p>	OBSERVACIONES:

**WWW.REGIONLALIBERTAD.GOB.PE**

Presentar en original y copia en: Calle Los Berillos S/N° Urbanización Santa Inés. Para informes al teléfono N° 604000 anexo 2267  
Para seguimiento de su expediente, ingrese al portal electrónico: [www.regionallibertad.gob.pe](http://www.regionallibertad.gob.pe) (digitar el N° de SISGEDO)