



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión de la Calidad de una Empresa Constructora en la ciudad de
Chepén, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Lias Guevara, Braulio Leonardo (orcid.org/0000-0003-4231-8079)

ASESOR:

Dr. Marquez Yauri, Heyner Yuliano (orcid.org/0000-0002-1825-9542)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

El presente trabajo investigativo le dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mi esposa Marvis y a mi hija Luana, por el apoyo incondicional que me brindan. Son mi motivación para seguir adelante.

A mis padres, Jorge y Lidia por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, por su impulso en lograr un nuevo objetivo.

El autor

Agradecimiento

Agradezco a Dios por bendecirme en la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad. Gracias a mis padres: Jorge Luis y Lidia Carmen, por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

Agradecer a mi docente Dr. Heyner Yuliano Márquez Yauri por su apoyo y asesoría para realizar esta tesis.

Y por último agradecer de una manera muy especial al Ing. Neisser Joselito Mendoza León, miembro de mi familia por apoyarme con la información necesaria para realizar esta investigación.

A todos gracias

Índice de contenidos

Caratula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.2 Variables y operacionalización.....	16
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5 Procedimientos	18
3.6 Método de análisis de datos.....	18
3.7 Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS	43

Índice de tablas

Tabla 1: <i>Distribución porcentual y numérica de la variable gestión de la calidad en la empresa constructora en la ciudad de Chepén, 2022</i>	21
Tabla 2: <i>Distribución porcentual y numérica de la dimensión compromiso de las personas según la variable gestión de la calidad de una empresa constructora en la ciudad de Chepén, 2022</i>	23
Tabla 3: <i>Distribución porcentual y numérica de la dimensión enfoque a procesos según la variable gestión de la calidad de una empresa constructora en la ciudad de Chepén, 2022</i>	25
Tabla 4: <i>Distribución numérica y porcentual de la dimensión mejora continua según la variable gestión de la calidad de una empresa constructora en la ciudad de Chepén, 2022</i>	27

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Gestión de la calidad.....	22
Figura 2: Compromiso de las personas.....	24
Figura 3: Enfoque a procesos	26
Figura 4: Mejora continua.....	28

RESUMEN

La presente tesis tuvo como finalidad analizar la gestión de la calidad de una empresa constructora en la ciudad de Chepén, 2022. De enfoque cuantitativo, descriptivo no experimental. La población de estudio está compuesta por los 18 empleados que trabajan en dicha institución, teniendo como única variable a la Gestión de la Calidad. El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario el cual fue validados por 03 expertos, por otro lado, para la confiabilidad cabe señalar que se tomó una muestra piloto de 10 trabajadores analizando así mediante alfa de CRONBACH $\alpha = 0,825$ señalando ser un instrumento muy confiable. Los resultados determinaron que la mayoría de trabajadores perciben una gestión regular que se da. El Compromiso de las Personas la mayoría de trabajadores consideran de manera regular. El Enfoque a Procesos es considerada de manera regular. La Mejora Continua de la misma manera su gestión es de manera regular el cual es percibida por los trabajadores. Otras tesis son similares con las investigaciones y recalcaron que para obtener una gestión de calidad adecuada se debe considerar el uso de tácticas estratégicas que primen los estándares de calidad elevando los indicadores de productividad en las corporaciones.

Palabras claves: Gestión, calidad, constructora.

ABSTRACT

The purpose of this thesis was to analyze the quality management of a construction company in the city of Chepén, 2022. With a quantitative, descriptive, non-experimental approach. The study population is made up of the 18 employees who work in said institution, with Quality Management as the only variable. The data collection instrument was the questionnaire, which was validated by 03 experts. On the other hand, for reliability, it should be noted that a pilot sample of 10 workers was taken, thus analyzing using CRONBACH alpha $\alpha = 0.825$, indicating that it is a very reliable instrument. . The results determined that the majority of workers perceive a regular management that occurs. The Commitment of the People the majority of workers consider on a regular basis. The Process Approach is considered on a regular basis. Continuous Improvement in the same way its management is on a regular basis which is perceived by workers. Other theses are similar to the investigations and stressed that in order to obtain adequate quality management, the use of strategic tactics that prioritize quality standards by raising productivity indicators in corporations should be considered.

Keywords: Management, quality, construction company.

I. INTRODUCCIÓN

El sector de la construcción figura como una parte de suma importancia para la economía en los países subdesarrollados, ante ello, con el surgimiento de la globalización, la competencia se vuelve más rigurosa. De igual forma, el aumento de comunicación e interdependencia entre los diferentes países del mundo señalan la necesidad de introducir el sistema de calidad a la organización del trabajo, y con ello permitir a las empresas ser más competitivas, fidelizar clientes, garantizar la consistencia y utilizarlos principalmente en el mercado, como estrategia y alternativa al liderazgo efectivo de estas organizaciones; así como hacer frente al mercado más globalizado y competitivo. (Gamboa, 2018).

La calidad de los bienes y servicios que brinda cada corporación de manera continua debe basarse en poder cumplir los distintos objetivos empresariales, y así asegurar un nivel elevado de satisfacción de los clientes y a su vez brindando a las empresas las herramientas que se requieran para enfocarse en la mejora de manera fluida, permitiéndoles adaptarse a las diversas situaciones externas de la economía. (Chacón y Rugel, 2018).

Se probó en el mundo moderno que el sistema de gestión de calidad siempre tendrá mucha importancia y necesaria para que las empresas dedicadas a construcción permanezcan en el mercado. Actualmente, no es tarea fácil acoplarse a los cambios, ya que dichas instituciones no están preparadas. (Asmat, 2020).

Al instaurar el sistema de gestión es importante entender que al mejorar los procesos y elaborar un trabajo de alta calidad, será posible disminuir no solo los costos financieros, sino también el tiempo, las herramientas, el trabajo en la obra del equipo, y a su vez otros medios para gestionar en más aspectos, a fin de conseguir una mejora continua de los procedimientos. Por ello, el sistema de gestión de la calidad debe ser comprendido como la tarea que sustenta la formación y el mantenimiento de los valores humanos, de los cuales el que más resalta es la satisfacción por el trabajo bien hecho, y no sólo como un conjunto de métodos y

procedimientos que aplican los directivos, al ver si las personas que hacen esto, realizan un buen trabajo. La implementación de estos sistemas presenta distintas dificultades, mientras que otros no; tanto los gerentes como los empleados se resisten a los cambios que traen estos sistemas, sin embargo, también mencionan que la aplicación de estos, resulta costosa, pero con resultados en cuanto a la eficiencia y la disminución de errores, los costos disminuyen. (Robledo et al, 2017)

En países latinos como Venezuela, la gestión de la calidad es realizada para percibir gustos e incrementar la satisfacción de los clientes, así como para posicionar la marca en el rubro de las edificaciones. (Sánchez, 2015)

Según Walter Ramírez, siendo el Economista Jefe de la División de Estudios Económicos del Instituto Nacional de la Calidad (INACAL), en el transcurso del Foro Nacional “Cruzada por la Vida y Seguridad de los Productos y Servicios” desarrollado por la Asociación de Organismos Internacionales reconocidos en la calidad organizacional (SNOASC) y el Congreso Republicano. Manifestó que, según la SUNAT, actualmente, un total de 1.329 organizaciones cuentan con certificados de calidad ISO (normas ISO 9001 e ISO 14001) de un total de 1.382.899 organismos oficiales que funcionan en el Perú. (INAKAŁ, 2017)

La construcción como industria no solo se entiende como la actividad de edificar, sino que, se refiere básicamente desde el criterio de los profesionales hasta los productores de insumos y alquiler de maquinaria. De forma directa o indirecta la construcción es una forma de cadena productiva que trae consigo miles de puestos de trabajo.

Según el Instituto Nacional de la Calidad (INACAL), solo el 1% de las compañías serias en el Perú tienen establecido un sistema de gestión de la calidad. Estas formas de gestión van a permitir a cada empresa gestionar y mejorar el nivel de servicio o producto. Según INACAL, los certificados de calidad resaltan la competitividad de una empresa y son un requisito básico

para exportar. Además, proporcionan seguridad para los productos distribuidos en el mercado internacional. (INACAL, 2017)

Por otro lado, la exigencia constante del rubro, permite que las diferentes empresas puedan ponerse en pie de desarrollo para beneficio de sus trabajadores y clientes, como también puede sobrepasarlos hasta el punto de decaer y generar una desconfianza interna y externa de la institución, de tal forma la gestión de calidad considerada como punto de partida, permitirá que las empresas puedan sobresalir de forma confiable entre sus competidores, siendo así que, para la empresa constructora, sus autoridades principales lideran proyectos de manera competente.

Las empresas de hoy existen no para sobrevivir sino para tener éxito, lo que implica que haya una reacción rápida y dinámica a los desafíos, aprovechando todo el potencial de un nuevo escenario económico y celebrar continuamente la innovación, la mejora continua de la empresa como un sistema. Por ello, la empresa debe contar con todas las herramientas posibles que ayuden a reducir sus debilidades, reforzando así sus características para ser cada día más competente; y la mejor forma de hacerlo, es a través del sistema de gestión de la calidad. (León et al., 2018).

Es por ello que, en el 2015, se constituye la empresa constructora con el objetivo de brindar asesoría profesional de la ingeniería, arquitectura y construcción con calidad demostrando responsabilidad, profesionalismo y eficiencia, dicha empresa se encuentra ubicada en Mz. B Lt. 09 urb. El Recodo – Chepén – La Libertad.

Entre los principales servicios que se brinda son estudios previos (perfiles técnicos, servicios topográficos, elaboración de expedientes técnicos, etc.). y desarrollo de proyectos, el servicio de construcción, el cual comprende todas sus fases y su gestión documentaria generando un valor agregado hacia sus clientes, diferenciándolo de la competencia cumpliendo las normativas de calidad eficiencia y tecnología. Alquiler de maquinaria pesada, los cuales comprende cargador frontal y retroexcavadora.

Actualmente, la institución solo está compuesta como una constructora común ya que solo se cuenta con un profesional operativo el cual tiene amplios conocimientos en el rubro de construcción, atendiendo tanto al sector público como en el privado. Se tiene experiencia profesional, pero se carece de un plan estratégico para poder afrontar los diferentes proyectos a los que se acceden. La constructora enfrenta una reducción debido al estado de emergencia sanitaria, ya que no se ha desarrollado un planeamiento de recursos humanos, lo cual le está impidiendo un crecimiento sostenible en el largo plazo para posicionarse en el mercado de Chepén.

En el futuro la constructora elaborará un sistema estratégico para elevar la gestión de calidad en los servicios brindados a empresas privadas y públicas, obras de ingeniería sabiendo las condiciones cambiantes que impone el contexto actual. Para su desarrollo se aplicaron distintos métodos, técnicas teóricas y experimentales, tales como: entrevistas, encuestas, programas de planificación avanzada, consultas a expertos, método Delphi y métodos estadísticos. La matriz interna-externa y la matriz FODA, sugieren la aplicación de métodos de afrontamiento y adaptación correspondientes. Se han desarrollado posibles metas a corto o largo plazo para la constructora, así como también mecanismos estructurados para favorecer la implementación de las estrategias elegidas.

Según las consecuencias de la realidad problemática, se refleja una falta de entrega y confianza por parte de los clientes quienes evidencian los retrasos en el momento de recibir las entregas de material para su respectiva obra e inclusive la ausencia de estos, además de surgir inconvenientes relacionados a la ejecución del proyecto por un mal cálculo estructural no acorde a las condiciones climáticas, ocasionando conflictos con el personal, errores en la ejecución del proyecto, problemas de terminación o acabado la cual, esto ocasionaría una insatisfacción tanto al cliente como a futuros usuarios.

Estos problemas se ven reflejados en los ingresos declarados según el reporte tributario presentado por dicha constructora: El 2019 presenta

como ingresos netos por s/205,830.00, mientras que en el 2021 desciende considerablemente a s/139,365.00. No se toma el año 2020 ya que ocurre el estado de emergencia sanitaria lo cual no se realizó los trabajos proyectados. La disminución de los ingresos es reflejo de la falta de planeamiento del manejo del capital humano en esta institución. No se está gestionando de manera adecuada la gestión de calidad debido a que no hay iniciativa por parte del gerente, líderes y accionistas en transmitir el compromiso hacia su personal mediante conocimiento, capacitaciones, reconocimientos, especializaciones. No respetando los procesos adecuados para la culminación de tanto de edificaciones, como consultorías profesionales.

Se tiene que cada uno de estos errores presenta un panorama con desventaja para el desarrollador o el propietario del edificio, y si bien muchos de ellos pueden llegar a resolverse, otros implican costos elevados, incidentes excesivos y lagunas en el trabajo completado.

Es importante tener en cuenta que todos estos problemas son previsible, por lo que, para evitarlos, lo mejor que se puede hacer es ponerse en contacto con una empresa constructora responsable que brinde los resultados de garantía de calidad experimentados y solidez financiera a medida que diseña.

En la empresa constructora contamos con las personas y el equipo tecnológico para llevar a cabo sus proyectos, minimizando riesgos y errores en el diseño de la construcción para garantizar resultados satisfactorios y de calidad.

De acuerdo, a la presente investigación el problema quedaría formulada de la siguiente manera: ¿Cómo se está gestionando la calidad de una empresa constructora en la ciudad de Chepén, 2022?

En cuanto a la justificación de la investigación, es preciso resaltar el aporte teórico de la presente investigación, porque de los resultados se pudo generalizar y ampliar la Gestión de la Calidad en una empresa constructora

en la ciudad de Chepén; la cual, ayudaran a resolver algunas deficiencias de su función.

El aporte práctico, la presente tesis se fundamentó en base a los frutos descriptivos de la variable Gestión de la calidad para luego proponer soluciones o programas de atención que coadyuven al control de los factores asociados a la Gestión de la calidad para así mejorar la producción de las empresas constructoras.

En el aporte metodológico, esta investigación permitirá elaborar un instrumento como es el caso de un cuestionario para calcular el nivel de la gestión de la calidad de la empresa, lo cual permitirá ser usado por futuros investigadores.

Justificación práctica, los resultados de esta investigación beneficiarán a los diferentes tipos de empresas, ya que mediante los resultados obtenidos nos permitirá tener una eficaz Gestión de la Calidad en una empresa. Del mismo modo, beneficiará al control administrativo ya que permitirá alcanzar un nivel óptimo en el manejo del servicio de la empresa.

Justificación social, servirá para mejorar los factores de la Gestión de calidad de las empresas para así mismo disminuir los problemas en cuanto al control administrativo que hay en las empresas. de la localidad.

En cuanto al objetivo general, Analizar la gestión de calidad de una empresa constructora en la ciudad de Chepén, 2022.

Y como objetivos específicos tenemos: Identificar el nivel de la dimensión compromiso de las personas de una empresa constructora. Identificar el nivel de la dimensión enfoque a procesos de gestión de una empresa constructora. Identificar el nivel de la dimensión mejora continua de gestión de la calidad de una empresa constructora.

II. MARCO TEÓRICO

Ahora observaremos las investigaciones encontradas, las cuales sirven como case para el desarrollo de esta tesis. A nivel internacional se encontró, La calidad del servicio está respaldada por estándares internacionales como ISO para garantizar la entrega, razón por la cual muchas empresas hoy en día confían en un excedente. Ante esta necesidad, y metas claras por parte de las empresas, esta asombrosa idea ha sido profundizada por varios investigadores. (Cáceres, 2017)

Desde la posición del consumidor, la calidad se define como la aceptación o el rechazo del cliente. El cliente estará satisfecho sólo cuando obtenga al menos lo que esperaba y esto está muy relacionado con las expectativas que se fije con respecto al servicio prestado por la empresa. Estas expectativas se basan en varios factores como la demanda, el precio, el origen, la publicidad, la imagen corporativa, tecnología y más. (Cordano, 2015).

El control de calidad se define como conjunto de fases que se examina el comportamiento real de producir bienes y servicios y, al hacerlo, se compara este comportamiento original con los objetivos. (Rubio,2007),

La gestión de calidad tiene dentro de ella el concepto de alcance de objetivos y mejora continua que permitirán aumentar el valor añadido, revisados por los clientes y, por tanto, brindan a una empresa una fuerte ventaja competitiva que puede mantenerse en el tiempo. El pensamiento de la gestión de la calidad se enfoca generalmente en que no es necesario encontrar un defecto en un producto o servicio para poder realizar una acción determinada, sino que se hace para lograr el objetivo de mejora. (Cordano, 2015).

La gestión de calidad constituye un compromiso de toda la organización, en temas de gestión de la calidad, pues incluye hacer

las cosas bien; Cada uno de ellos es responsable de la organización y de si la gestión de la calidad tiene éxito y se desarrolla; Todos los miembros de la organización deben aceptar este desafío.

Las actividades de la gestión de la calidad esta conformadas por las siguientes etapas: planificación, organización, dirección, personal y control. (Obregón, 2017).

La planificación es una oferta a futuro que señala pautas para la organización y permite, de manera positiva, prevenir eventos posteriores y establecer las medidas que se requieran para afrontarlos de manera satisfactoria. Es necesario un determinado proceso de mejora de la calidad controlado y eficiente. Los procesos claves son: análisis ambiental, formulación de políticas de calidad, misión de calidad, plan de acción de calidad y objetivos estratégicos de calidad. (Obregón, 2017)

El desempeño de la organización, generalmente permite asegurar que la constructora pueda lograr los índices de calidad se han realizado a través de un ambiente de trabajo claro, con responsabilidades y deberes organizacionales efectivos y eficientes. Encamina el comportamiento de las personas, departamentos y grupos para obtener las metas que se proponen alcanzar. Los elementos clave incluyen: asignación de tareas y responsabilidades, división de la organización en regiones específicas o unidades autónomas, desarrollo de conocimiento jerárquico, facilitación de órdenes de comunicación y cumplimiento, esfuerzos para coordinar y descentralizar tareas. (Obregón, 2017).

En cuanto la función de dirección, específicamente se refiere al término liderazgo, que incluye intervenir en acciones que realizan los seguidores, usando la comunicación para lograr metas. La función gerencial incluye elementos básicos tales como: teoría de la motivación, teoría del liderazgo, tipos de fuerza, todo el trabajo de un gerente se convierte en el trabajo de un líder que aprende. (Obregón, 2017)

La función de gestión de la calidad enfocada al personal, se centra en el recurso humano, que se define a través de un concepto del proceso de medidas y actividades, conocido como mano de obra, teniendo como meta de mejorar la eficiencia y eficacia de las operaciones de la institución, en algunos elementos esenciales se encuentran: Trabajo en equipo, el cual debe ser encaminado a través de todas las divisiones y niveles de actividad en una organización comercial. Con una cultura desarrollista y humana, formación multidisciplinar. (Obregón, 2017).

El sistema de gestión de calidad depende de un conjunto de acciones coordinadas que permite lograr la calidad al final del trabajo del cliente. (International Standing, 2008).

El sistema de gestión de la calidad va a permitir saber de qué manera se están realizando las actividades, corregir y mejorar los procesos antes de estos sean mal realizados. Así nació la norma internacional ISO 9000 con el objetivo de solucionar problemas de calidad en las empresas. Estos estándares señalan cómo las actividades se organizan dentro de la institución para crear un sistema de gestión de calidad que asegure que todo se hace siempre correctamente. (González y Archenegas, 2016).

La calidad es una estructura de trabajo consistente y funcional en toda la empresa y en toda la planta. Documentado por un conjunto completo de procedimientos administrativos y técnicos efectivos, para orientar las funciones coordinadas de personas, información y máquinas de la empresa, y para buscar las mejores prácticas para garantizar la satisfacción del cliente satisfacción del cliente en términos de calidad y costo económico. En otras palabras, esto se logra a través de un trabajo coordinado en grupos que será liderado por la alta dirección quien también debe dar ejemplo adhiriendo a la filosofía de la calidad y brindándola a todos Pilares de trabajo a través de estrategias, trabajo de líderes y capacitaciones. (James, 1997).

El sistema de gestión de la contribuye apoyo a la empresa a definir las responsabilidades, metodologías, actividades y recursos para trabajar de

forma eficaz, posibilitando la consecución de los objetivos fijados. (Castelejo, 2017)

La propuesta de investigación de Segura (2012), muestra un modelo para tener un índice de mejora de gestión de la calidad en las empresas constructoras. Ciudad de Lima, Perú. Según la familia de normas ISO, la mezcla de las definiciones de "sistema de calidad" y "gestión de la calidad" nos permite llegar a entender que el sistema de gestión de la calidad es la relación de personas que interactúan, procesos y documentos para satisfacer las necesidades del consumidor, ya sean explícitas o implícitas. El resultado será una reducción de las ineficiencias y el despilfarro, mejores estructuras de trabajo, una mejor moral y un alto índice de cuota de mercado. Todos los beneficios son obtenidos a través del equipamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, que se debe entender y verse como el programa rentable para evitar pérdidas a gran escala.

La orientación de gestión de la calidad es: inspección, control de calidad, asegurar esta misma, gestión de la calidad en general, y han sido nombrados en este orden porque unos contienen a los otros y elevan sus áreas de trabajo, considerándose la gestión de la calidad total la más importante. (Cordano, 2015)

La norma ISO 9000 incluye una serie de parámetros que definen los elementos que deben formar parte del sistema de calidad de una empresa y cómo estos elementos deben trabajar juntos para garantizar la calidad de los bienes y servicios que produce la corporación. Es importante señalar que todas las normas ISO deben revisarse al menos cada cinco años (Cordano, 2015)

Los requisitos indispensables para un sistema de gestión de calidad se basan en la norma y forman los principios básicos que permiten la formación en el sistema de gestión de calidad acordado en ISO 9001. (Guevara, 2017)

La secuencia y la interacción de los procesos se determina definiendo el alcance de cada proceso (comienzo y finalización) y las relaciones que resultan de que un proceso sea la entrada de otro.

Se asegura la eficacia operativa y el control, es decir, se señalan los métodos y criterio obligatorios para asegurar la eficiencia tanto de la operación como del control de procesos. La medición y análisis continuo de los procedimientos requiere evaluar, medir y realizar un seguimiento a estos procesos, en esta etapa es necesario reconocer información y resultados interesantes, cómo capturarlos y analizarlos. La información y el análisis traerán consigo a acciones reparadoras y a la consecución de los resultados previstos, siempre en relación con el principio de mejora continua. Se deben controlar los procesos fuera de la organización, es decir hacer ajenos a proveedores externos, por lo que se debe acordar con el proveedor los controles a aplicar y evaluarlos como si el proceso fuera nuestro. (Norma ISO 9001, 2008)

La Norma Internacional ISO 9000 se enfoca en los principios de gestión de la calidad que, como sustento, da a conocer por qué el principio es de suma importancia para la organización, ejemplos claros de los beneficios de forma general con el principio y ejemplos de procedimientos típicos para ayudar el desenvolvimiento organizacional. (León, 2020)

Las dimensiones de la gestión de calidad están compuestas por compromiso de las personas, enfoque a procesos y mejora continua el cual asegura un control eficaz y adecuado para un rumbo exitosos de las organizaciones. (Yumpo, 2020)

El compromiso de las personas, el líder tiene que lograr todas las metas de la empresa, donde los trabajadores son un componente principal y esencial, ya sea el fracaso o el éxito para lograr las metas planeadas, es por ello que es necesaria la participación. En este proceso, los empleados llegan a conocer a la empresa como un vínculo emocional, racional y trascendental que busca el beneficio mutuo basado en la posición

positiva de ambas partes para mantener la calidad de la comunicación a largo plazo. Es una ventaja competitiva que tiene que ser considerada por los CEOs para aumentar el compromiso de los empleados para lograr un crecimiento sostenible, es decir, el compromiso de dedicarse a lograr el éxito organizacional. (Yumpo, 2020)

El enfoque a procesos es un punto de vista pragmático, a diferencia del enfoque antiguo, que se centra en la funcionalidad del nuevo sistema basado en la investigación, desarrollo y mejora de procesos para obtener resultados o productos que satisfagan a los clientes. Por esta razón, es esencial permitir el control de los subprocesos y el proceso general sea una excelente manera de organizar y administrar como las actividades comerciales crean valor para los clientes, y tiene en cuenta algunos de los aspectos especificados en la norma, donde la necesidad de que los procesos agreguen algún valor a los objetivos de la empresa, Verificando la efectividad y la mejora continua, enfatizando el hecho de que la satisfacción del cliente es lo primero. (González y Arciniegas, 2016)

La mejora continua hace referencia a un proceso organizado para todos los empleados de una empresa, con el objetivo de mejorar la calidad, la competitividad, la productividad, agregar valor a los clientes y el uso eficiente de los recursos. Se busca el flujo de trabajo de las organizaciones, en un ambiente que incluye revisión continua de procesos, sistemas y procesos para rediseñarlos en caso de ser necesario para brindar un mejor servicio para alcanzar las metas trazadas. (Yumpo, 2020)

Las empresas constructoras reúnen tres elementos fundamentales que son capital, recursos humanos y clientes. (Castillejo, 2017)

Los indicadores de calidad son mecanismos de evaluación con cualidades tangibles y medibles que permiten corroborar la eficacia de los procesos, productos y servicios para evaluar la satisfacción del cliente. En otras palabras, se encargan de medir el cumplimiento de las especificaciones instituidas para un proceso comercial en particular. Los

indicadores de gestión de la calidad miden de forma general los resultados finales de las actividades de la empresa sobre la base de un estándar único, cumpliendo con un alto rango de calidad según al objetivo que la empresa espera y aspira alcanzar. (Guevara, 2017).

Entre sus principales características de los indicadores de calidad son: proceso, es decir, de forma directa se van relacionando con maneras importantes de la calidad de un proceso, producto o servicio, y los términos cuantitativos deben ser menores, aunque representen adecuadamente áreas prioritarias o requieran gestión Continua. Es claro y se puede representar gráficamente para facilitar su comprensión. Puede ser accedido por personas involucradas en las actividades calculadas. Sensible a los cambios en los parámetros medidos. Simple de calcular y administrar. (Guevara, 2017).

Según la norma ISO 9000, un sistema de gestión de la calidad incorpora las acciones en la que la corporación instaure sus metas, define el desarrollo y mecanismos necesarios para obtener los fines que se esperan. El sistema de gestión de la calidad evalúa los procedimientos interactivos y los recursos necesarios a fin de ofrecer valor y resultados a las partes involucradas. CMS permite a los miembros de alto rango, determinar el uso de los recursos, conociendo los logros a corto y largo plazo de las decisiones tomadas.

De Serrano (2016), realizó una tesis doctoral *Sistema de Gestión de la calidad. Metodología para el establecimiento de proyectos de mejora continua para la disminución de deficiencias estructurales en construcciones residenciales*, Universidad de Salamanca, España. El autor concluye: el objetivo de la tesis doctoral fue la mejora continua en las organizaciones, tomando como muestra a 818 viviendas, recogiendo un total de 82,550 efectos, las cuales pasaron por un proceso de revisión usando cuatro de los siete instrumentos estadísticos de mejora continua, usando encuestas; concluyendo que, es un método aplicable y accesible la implementación de proyectos de mejora continua en la construcción de casas, siendo muy

importante que el capital humano seleccionado de la empresa constructora, se encuentren preparados para posibles cambios.

Fontalvo y de la Hoz (2018), En su tesis doctoral *Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en una Universidad Colombiana*, Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia. Concluyeron lo siguiente: estableció las estructuras y criterios para instar y diseñar un sistema de gestión de la calidad, considerando la norma ISO 9001:2015 para una universidad en Colombia. Como soporte teórico para la elaboración de esta investigación se tuvieron en cuenta los conceptos de lineamientos de alta calidad para estudios académicos, procesos de gestión de calidad y normalización. Como producto de esta investigación se enfoca en las universidades y a la comunidad en general, los mecanismos operarios, y un programa para diseñar e implementar el sistema de gestión de la calidad en una universidad. También se conocen como el conjunto de actividades y los implicados en conjunto al implementación y diseño de la norma ISO 9001: 2015.

Yunpo (2020), en su investigación para obtener el grado de magister *Gestión de la calidad y su relación con la productividad de la empresa constructora COVISOL S.A, Chiclayo – 2020, Universidad Cesar Vallejo, Lima*. Concluye lo siguiente, la empresa constructora COVISOL S.A. tiene índice regular de gestión de calidad, al cual aún no se implementa un sistema que ayude a mejorar productividad de la corporación.

Castillejo, R. (2017), en su tesis para poder conseguir el grado de magister *Sistema de gestión de la calidad y su relación con la productividad de la empresa constructora de pavimento rígido, Huaraz – 2016, Universidad Cesar Vallejo, Huaraz*. Su objetivo principal es poder realizar una evaluación al sistema de gestión de la calidad cual es el impacto en el desempeño. Tipografía básica con un diseño experimental. Los participantes del estudio fueron 25 empleados. En el estudio se usaron mecanismos de encuesta. El investigador llega al desenlace que la gestión de la calidad se suele realizar al 60%, por otro lado, el nivel de efectividad suele estar al 70%. En cuanto a

la asociación, existe un vínculo entre el desempeño y la gestión de calidad con significación Rho Spearman bilateral de 0,000 con una tasa de prevalencia del 38%. En la medida de eficiencia, la significancia bidireccional es 0.000 a una tasa del 52%. Por otro lado, en la medida de eficiencia, la significación bidireccional fue de 0,001 con una incidencia del 25%.

Asmat, V. (2020) en su tesis para conseguir el título de ingeniero civil *Valoración de un sistema de gestión de calidad y su influencia en la productividad en la empresa constructora G&G, Trujillo 2019*, Universidad Nacional de Trujillo. Concluye lo siguiente, que el nivel de valoración de sistema de gestión de calidad es totalmente beneficioso ya que tiene un puntaje del 70%. Tiene un 70% con respecto a sus dimensiones lo cual corresponde a un nivel optimista en el horizonte de técnica de gestión de actividades y recursos.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación:

Tipo: El presente trabajo de investigación es de tipo básico, pues se va a determinar el nivel de gestión de calidad que existe en la empresa constructora en la ciudad de Chepén, 2022.

Diseño:

La presente investigación se desarrolló a un diseño descriptivo - transversal la que nos permitirá describir de qué manera la Gestión de calidad contribuirá a mejorar la empresa constructora en la ciudad de Chepén, a través de una realización de una encuesta. Dicho diseño se esquematiza de siguiente manera:



Leyenda:

M= Muestra

O= Gestión de calidad.

3.2 Variables y operacionalización:

Variable: Gestión de calidad.

Dimensiones:

Dimensión 01: Compromiso de las personas.

Dimensión 02: Enfoque a procesos

Dimensión 03: Mejora continua

Definición conceptual: Conjunto de herramientas que tienen como principal objetivo prever desviaciones o sesgos en el proceso productivo de bienes o servicios. (Jorge Paredes, 2001)

Definición operacional: La Gestión de la calidad se operacionaliza mediante un cuestionario, la cual estuvo conformada por 20 ítems con respuestas politómicas distribuido por tres dimensiones indicadores.

Indicadores: El cual está comprendido por las respuestas de las preguntas de la encuesta realizada a los trabajadores.

Escala de medición: Ordinal.

3.3: Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: La población del estudio estuvo compuesta por 18 trabajadores de la empresa constructora en la ciudad de Chepén, 2022.

- Criterios de inclusión: Se consideró a todos los colaboradores registrados de la constructora, de sexo masculino y femenino, los cuales fueron mayores de edad y estuvieron de acuerdo en participar como encuestados.
- Criterios de exclusión: No se consideró a los locadores de servicio el cual solo realizan trabajos de manera periódica y lo hacen también a otras empresas de la zona.

Muestreo: Se utilizó el muestreo no probabilístico, convencional o intencional.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnicas:

Según la investigación se usaron como técnica las encuestas, la cual fueron aplicadas a las unidades de estudio (los colaboradores) de la empresa constructora en la ciudad de Chepén.

Instrumentos:

En referencia a la técnica de la encuesta, como instrumento se aplicó los cuestionarios para así poder hacer recopilación de datos (informe sobre la Gestión de calidad).

Validez y confiabilidad:

Los instrumentos de recolección de datos fueron validados por tres expertos, puesto que los instrumentos a posterior llegaron hacer validas y, por otro lado, para la confiabilidad cabe señalar que se tomó una muestra piloto de 10 trabajadores analizando así mediante alfa de CRONBACH $\alpha = 0,825$ señalando ser un instrumento muy confiable. (Anexo 5 y 6)

3.5 Procedimientos:

Como parte formal para el desarrollo de la tesis, se presentó una carta dirigida a la empresa constructora en la ciudad de Chepén, si se requiere consentimiento para respetar la confidencialidad a fin de realizar la investigación y acceder a toda la información necesaria; esto será solo para uso académico.

Por otro lado; el acopio de datos iniciará con la solicitud a la empresa de los números de contratos y, por otro lado, la cantidad de trabajos realizados en el primer trimestre del presente año 2022. También se solicitó información sobre los tiempos medios de operación de las construcciones y con ello obtener mediante una encuesta el nivel de la Gestión de calidad de la empresa constructora en la ciudad de Chepén.

3.6 Método de análisis de datos:

El proyecto de investigación se soportará sobre el método de análisis del enfoque cuantitativa.

Descriptivo: Se usará para ordenar y resumir la información en tablas y gráficos; con el fin de tener una fácil y mejor descripción o interpretación de los datos.

3.7 Aspectos éticos:

Se consideró los siguientes aspectos éticos:

Por la autonomía: Se acató la decisión de los colaboradores para participar en la tesis, el cual estuvieron en sus facultades físicas y psicológicas para responder sin ninguna presión.

Por la beneficencia: Se tuvo la obligación moral de comportarse en interés de los demás, por lo que los resultados de la investigación son favorables a la empresa de servicios objeto de estudio.

Por la No-maleficencia: No existió la intención de realizar algún daño a la empresa, ya que la participación fue voluntaria por parte de los colaboradores.

En base a la justicia, la participación del presente estudio fue igualitario, no se discrimino a ningún colaborador.

Y para culminar se respetó a la institución usando ciertos datos que permitió determinar la situación actual de la gestión de calidad de la empresa. Se respeto las normas APA 7ma edición tanto en las referencias como citas, realizando el parafraseo adecuado para no tengo el grado de plagio alto y se respetó las indicaciones de la Universidad Cesar Vallejo en base a sus normas de investigación científica.

IV. RESULTADOS

Este capítulo cubre las tablas y estadísticas descriptivas que utilicé para organizar la información recopilada en la encuesta, con comentarios y explicaciones al final de cada una:

Tabla 1

Distribución porcentual y numérica de la variable gestión de la calidad en la empresa constructora en la ciudad de Chepén, 2022.

Nivel de conocimiento	Frecuencia	Porcentaje
Mala	0	0%
Regular	17	94.4%
Buena	1	5.6%
Total	18	100%

Nota: De acuerdo a los resultados observados en la tabla 1 sobre “Gestión de calidad”, del 100% de trabajadores en la empresa constructora en la ciudad de Chepén, el 94.4% consideran que existe una gestión de nivel regular, mientras que el 5.6% consideran que la gestión de calidad es de nivel bueno.

Figura 1: Gestión de la calidad

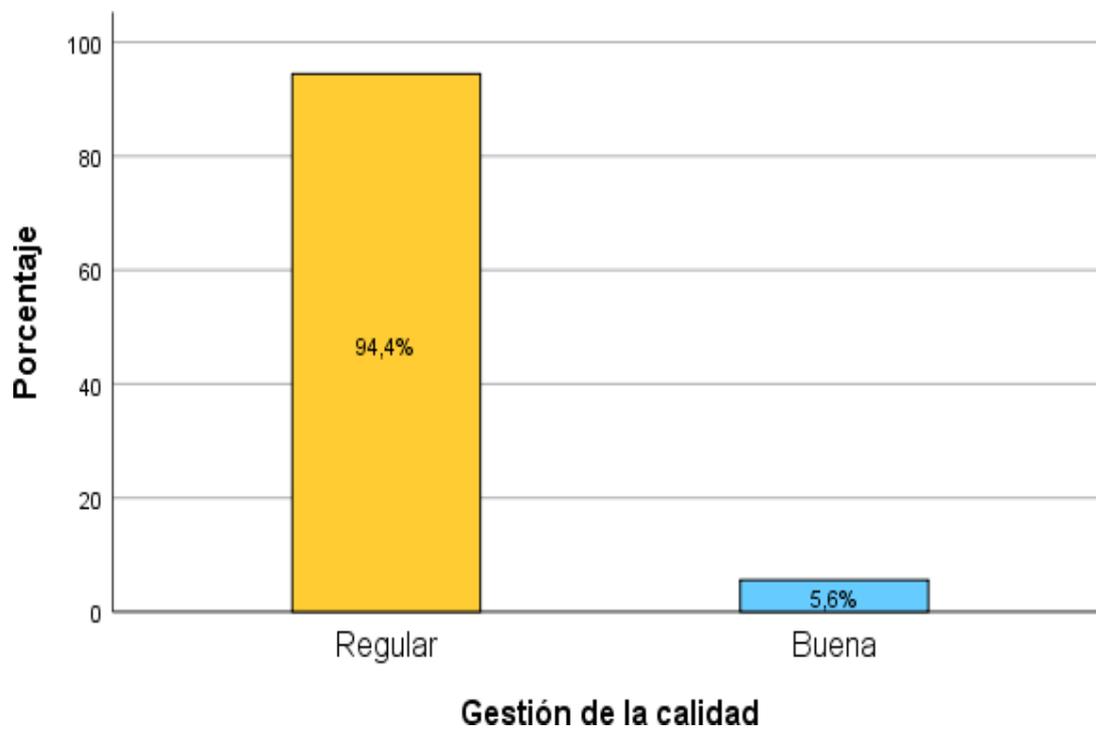


Tabla 2

Distribución porcentual y numérica de la dimensión compromiso de las personas según la variable gestión de la calidad de una empresa constructora en la ciudad de Chepén, 2022.

Nivel de conocimiento	Frecuencia	Porcentaje
Mala	3	16,7%
Regular	12	66,7%
Buena	3	16,7%
Total	18	100%

Nota: De acuerdo a los resultados observados en la tabla 2 sobre “Compromiso de las personas”, del 100% de trabajadores de una empresa constructora en la ciudad de Chepén, el 16.7% consideran que existe un compromiso de nivel malo, el 66.7% un compromiso de nivel regular, y por último el 16.7% un compromiso de las personas de nivel bueno.

Figura 2: Compromiso de las personas

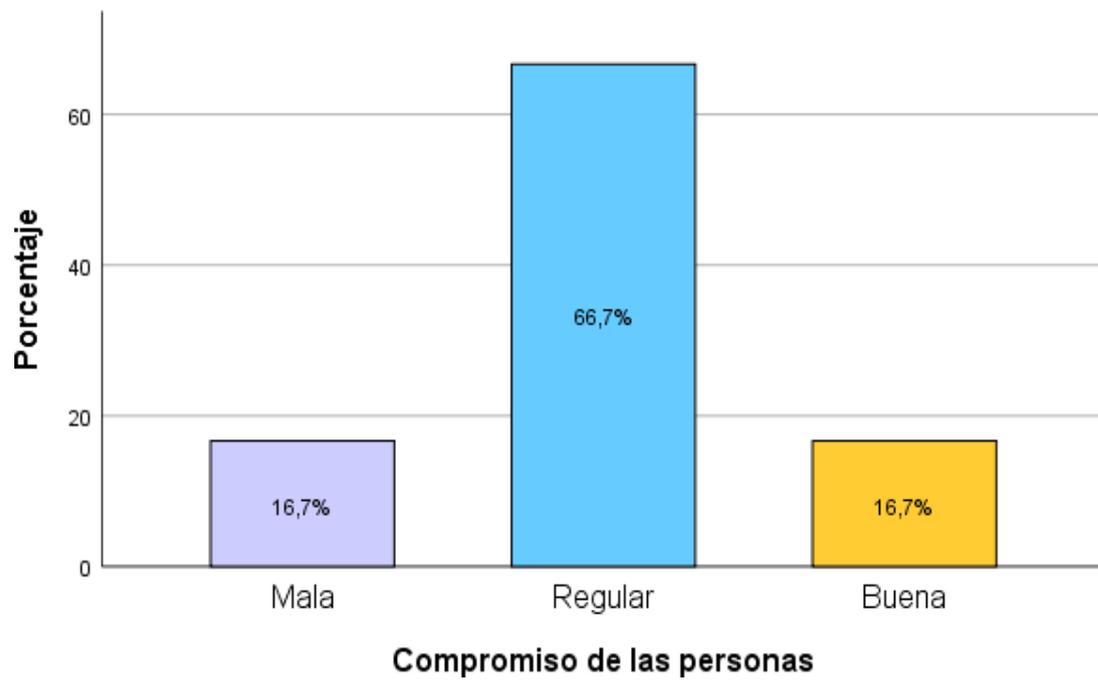


Tabla 3

Distribución porcentual y numérica de la dimensión enfoque a procesos según la variable gestión de la calidad de una empresa constructora en la ciudad de Chepén, 2022.

Nivel de conocimiento	Frecuencia	Porcentaje
Mala	1	5.6%
Regular	9	50.0%
Buena	8	44.4%
Total	18	100%

Nota: De acuerdo a los resultados observados en la tabla 3 sobre “Enfoque a procesos”, del 100% de trabajadores en la empresa constructora en la ciudad de Chepén, el 5.6% consideran que existe un enfoque de nivel malo, el 50% consideran que existe un enfoque de nivel regular, y por último el 44.4% un enfoque a procesos de nivel bueno.

Figura 3: Enfoque a procesos

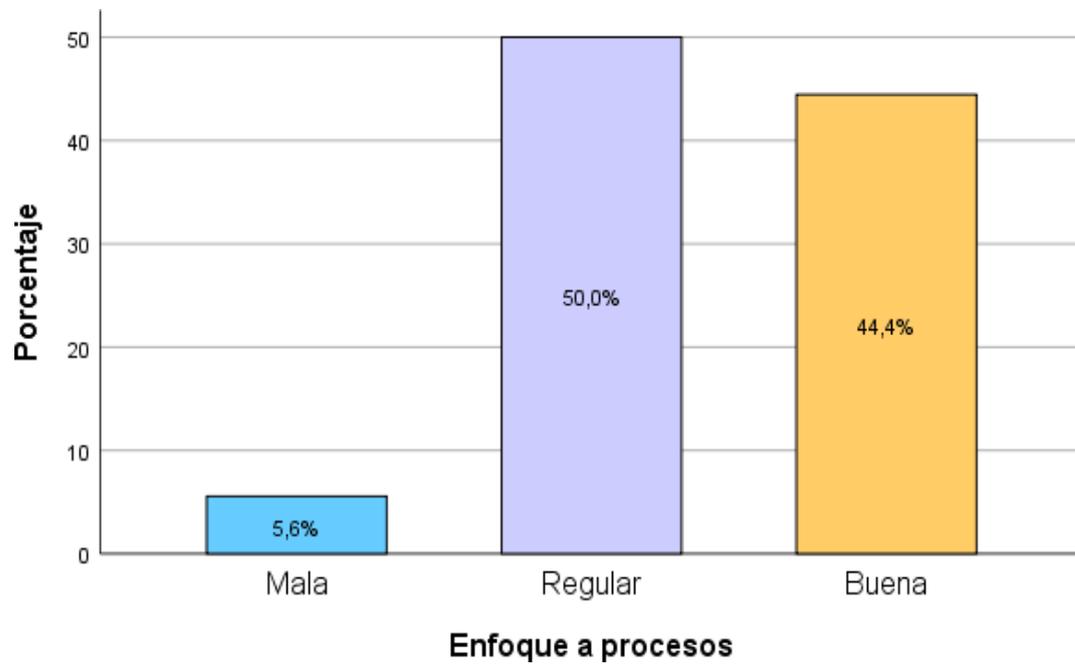


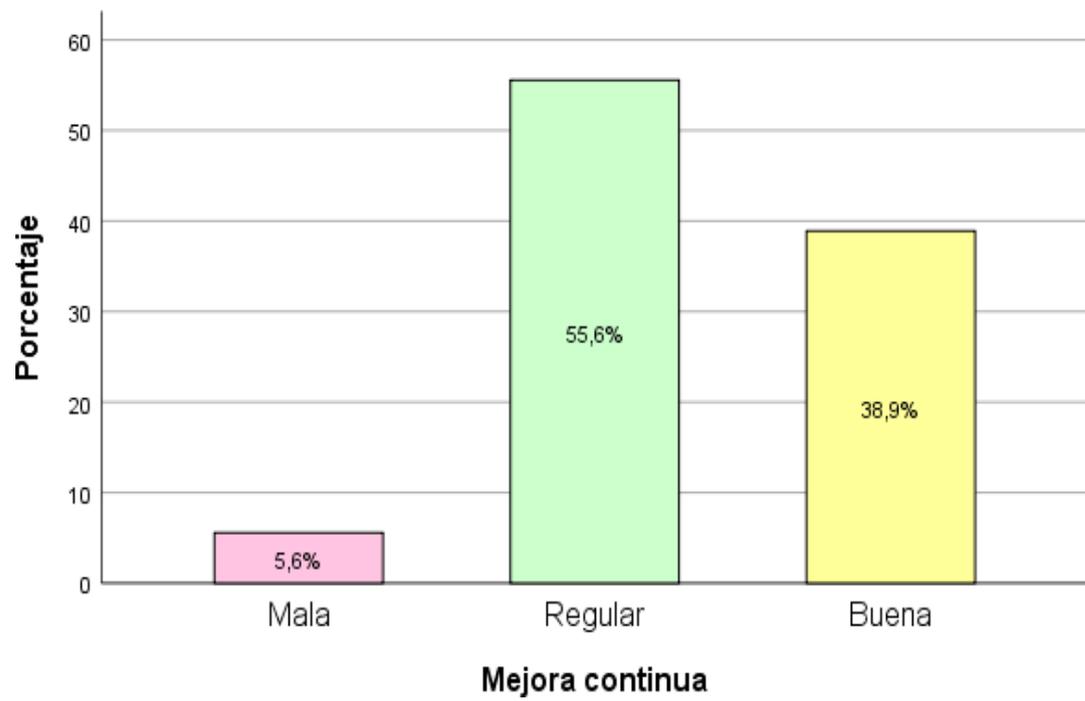
Tabla 4

Distribución numérica y porcentual de la dimensión mejora continua según la variable gestión de la calidad de una empresa constructora en la ciudad de Chepén, 2022.

Nivel de conocimiento	Frecuencia	Porcentaje
Mala	1	5.6%
Regular	10	55.6%
Buena	7	38.9%
Total	18	100%

Nota: De acuerdo a los resultados observados en la tabla 4 sobre “Mejora continua”, del 100% de trabajadores de una empresa constructora en la ciudad de Chepén, el 5.6% consideran que existe una mejora de nivel malo, el 55.6% consideran que existe una mejora de nivel regular, y por último el 38.9% una mejora continua de nivel bueno.

Figura 4: Mejora continua



V. DISCUSIÓN

En base a los resultados de estadística descriptiva sobre Gestión de la Calidad de una empresa constructora en la ciudad de Chepén, se tiene como discusión a los siguientes puntos:

Daremos a conocer el criterio de distintos investigadores en las cuales manifiestan que la gestión de calidad debe ser hecha por las distintas empresas constructoras, ya que mantiene una relación con la mejora continua de la construcción de viviendas y la preparación del personal para los cambios, encaminándolos a un mejor control de los procedimientos internos en la compañía entera.

Debido a lo referido en la investigación, se buscó estudiar la gestión de la calidad de una empresa constructora, siendo que esta variable será fundamental para el crecimiento continuo de la misma, y a su vez permitirá que la implementación genere resultados positivos tanto en la infraestructura como en la calidad de sus labores. Puesto que los resultados obtenidos en la tabla 1 sobre “Gestión de calidad”, del 100% de trabajadores en la empresa constructora en la ciudad de Chepén, la mayoría un 94.4% consideran que existe una gestión de nivel regular, y la minoría un 5.6% consideran que la gestión de calidad es de nivel bueno.

Asimismo, hallamos relación en la investigación de Serrano (2016), elaborado en España titulada “Sistema de Gestión de la calidad. Metodología para instaurar proyectos a fin de tener una mejora continua para reducir los problemas de la construcción en edificaciones de residencias”, en el cual, el objetivo fue la obtener una mejora en las organizaciones, concluyendo que, es totalmente accesible la implementación de proyectos en la construcción de viviendas, siendo extremadamente importante que el personal involucrado de la constructora, se encuentren lo suficientemente preparados para los distintos cambios que puedan haber, motivo por el cual se asemeja con los resultados que se obtuvieron, teniendo así como objetivo principal elevar la gestión de calidad en la constructora, siendo su implementación un beneficio para la empresa como para los colaboradores, sabiendo que la

gestión en la empresa constructora se encuentra en un nivel regular, por lo cual es necesario aumentar el índice de su nivel para obtener mejores resultados.

De igual forma, nuestros datos se encuentran respaldados por la tesis Hernández; Barrios y Martínez (2018), quienes realizaron un artículo científico en la ciudad de Bogotá, al cual denominaron “Gestión de la calidad: elemento fundamental para el desarrollo de las organizaciones”, tuvo como fin, analizar de qué forma la gestión de calidad es empleada, cómo se adapta y se relaciona con la gestión empresarial, teniendo en cuenta que existe asociación entre la gestión de calidad y otras ramas con una significancia $p = 0.000$. Llegando a entender que la gestión de calidad ayuda a un mejor seguimiento del procedimiento interno de toda empresa. A partir de lo señalado, se confirma aún más, que la gestión de la calidad dentro de las empresas es importante, y necesario, puesto que genera efectos positivos en la empresa, trayendo consigo la satisfacción a sus clientes.

Por otro lado, en la tabla 2 sobre “Compromiso de las personas”, el 66.7% consideran que existe un compromiso de nivel regular, y un 16.7% señalaron que existe un compromiso de nivel tanto malo como bueno; es así que, de manera semejante, en la investigación realizada por Ariza, Guapi, y Domínguez (2019). Ecuador, sobre un proyecto de investigación que se elaboró en la ciudad de Guayaquil, Provincia del Guayas, enfocada en las firmas constructoras, el objetivo principal fue plantear un sistema de gestión de calidad encaminado al servicio al consumidor, para que las empresas en base a las obras civiles de pequeña magnitud, pudieran brindar un mejor servicio. El estudio realizado conllevó a saber que estas empresas han podido notar un incremento en sus contratos en los últimos años. Siendo similar a lo reflejado en los datos de la presente investigación, se consideró la existencia de un nivel regular, razón por la cual es necesario tener un sistema de gestión de calidad para la empresa y esto básicamente beneficiaría de manera general, brindando un mejor servicio al cliente, generando un compromiso aún mayor por parte de cada persona.

Mientras que en la tabla 3 sobre “Enfoque a procesos”, un 50% consideran que existe un enfoque de nivel regular, y un 5.6% indican que existe un enfoque de nivel malo; siendo así que se coincide con la investigación de Arguello y Diaz (2019) Colombia. La gestión de la calidad y seguridad en la actualidad en las empresas son herramientas utilizadas por los profesionales para obtener una mejora en sus mecanismos y optimizarlos, a su vez, los sistemas de gestión desean obtener un beneficio íntegro en el entorno laboral para así evitar posibles falencias, y enfermedades en sus sectores. Así mismo, lo que brindan dichos sistemas de gestión es una elevación continua, insertándose a los mercados del sector en el que se encuentren, ya sean locales, nacionales e internacionales, logrando que compita con grandes empresas, a su vez relacionarse con empresas importantes; uno de los puntos más relevantes, es complacer a los clientes mediante servicios o productos ofrecidos. Con la elaboración y metodología sugerida para las distintas etapas de la empresa, lo que se quiere obtener es que ésta normalice sus procesos y mantenga los procedimientos de acuerdo a como fueron estructurados, esto traerá consigo a la empresa una mejora en el tiempo invertido, permitiendo organizarse de la mejor manera posible, buena administración, atención corta y satisfactoria, contribución a la integración de nuevos clientes. Así pues, la realización de los respectivos procesos que se requiere en una gestión de la calidad originará nuevos enfoques para la empresa, obteniendo beneficios laborales y económicos, aumentando sus redes laborales.

En cuanto en la tabla 4 sobre “Mejora continua”, el 55.6% consideran que existe una mejora de nivel regular, y el 5.6% indican que existe una mejora de nivel malo. Se apoya con el estudio de Huamán (2019) en el cual su finalidad principal fue mostrar que un sistema de gestión de la calidad en la empresa Constructora J. Cayo E.I.R.L repercute de manera positiva en su situación financiera. Para el desarrollo del sistema a proponer, se empezó con un diagnóstico situacional de la empresa, teniendo falencias en la gestión de sus procesos, generando así el reclamo e insatisfacción de los

clientes, la pérdida de competitividad y disminución en su situación financiera.

El estudio concluyó, que la propuesta a insertar, permitirá conseguir sus objetivos empresariales y financieros, ayudando en conocer la realidad del sector de construcción de la región Arequipa, con respecto a la calidad y mejora de sus procesos. A partir de lo mencionado anteriormente, podemos determinar que es de suma importancia que la empresa mantenga un estado de mejor continua, puesto que siempre existirán defectos que se deberán mejorar y así poder enfrentar nuevos retos y responsabilidades que el mercado ofrece cada día.

Con la elaboración y metodología planteada para cada una de los procesos de la constructora, lo que se busca es que ésta normalice los desarrollos y se mantengan, de acuerdo a como fueron realizados, esto básicamente va a permitir a la constructora una buena inversión de tiempo, organización, buena administración, atención corta y satisfactoria, ayudando a la conquista de nuevos clientes.

En cuanto a las conclusiones teóricas, los resultados de este estudio no solo revelan las definiciones, conceptos y teorías propuestas por los autores citados, sino que también confirman y en algunos casos contradicen los resultados obtenidos por investigadores citados en el contexto internacional y nacional. En ambos casos, tienen connotaciones sociales. cuya eficiencia y eficacia beneficiará a las empresas.

La fortaleza que presenta dicha investigación es que se llega a conocer de manera detallada como es realmente la gestión de calidad en esta empresa y el conocimiento que tienen sus colaboradores, el cual puede ser de gran ayuda a esta empresa y a otras del mismo rubro.

En cuanto a la principal debilidad, esta investigación no puede ser usada como modelo para otras constructoras ya que la mala competencia que se genera en este rubro hace que las mismas utilicen malas maniobras y falsa documentación para lograr los objetivos y así ganar los concursos públicos y privados de obras y servicios profesionales.

Según este contexto, se sugiere que futuros maestrías indaguen en temas que se relacionan con la gestión de calidad en empresas constructoras, ya que anteriores autores determinan que es la última fase ya que es la relación entre ofertante y demandante determinando los índices de rentabilidad y beneficios que se obtienen al finalizar el año fiscal en todas las corporaciones.

VI. CONCLUSIONES

1: En cuanto a la gestión de calidad en la empresa constructora en la ciudad de Chepén, la mayoría de trabajadores la perciben como una gestión regular.

2: Mientras que en la dimensión “Compromiso de las personas” de la gestión de calidad en la empresa constructora en la ciudad de Chepén, la mayoría de trabajadores consideran que existe un compromiso regular.

3: De igual forma, en la dimensión “Enfoque a procesos” de la gestión de calidad en la empresa constructora en la ciudad de Chepén, la mayoría de trabajadores consideran que existe un nivel regular.

4: Por último, en la dimensión “Mejora continua” de la gestión de calidad en la empresa constructora en la ciudad de Chepén, la mayoría de trabajadores consideran que existe una mejor de nivel regular.

VII. RECOMENDACIONES

1: Poner en marcha un régimen de gestión de calidad con el fin de elevar los indicadores de rendimiento de la empresa constructora. en la ciudad de Chepén, 2022.

2: Del representante legal, el de identificar y distinguir el óptimo trabajo de los colaboradores a través de reconocimientos y estímulos económicos para que se sientan más compromiso en la empresa constructora en la ciudad de Chepén, 2022.

3: Realizar un constante monitoreo y seguimiento de la fase productiva para el cumplimiento de las metas propuestas en la constructora y se incremente el nivel productividad en la empresa constructora en la ciudad de Chepén, 2022.

4: Realizar periódicamente evaluaciones, capacitaciones, conocimientos que conduzcan a la mejora continua y aumenten el desempeño de la empresa. Revisiones periódicas y evaluaciones de retroalimentación para conducir a la mejora continua y una mayor eficiencia de las actividades de la empresa constructora en Chepen, 2022.

REFERENCIAS

- Alfaro, O. (2018). *Sistemas de aseguramiento de la calidad en la construcción*. (Tesis para obtener el título profesional de ingeniero civil) Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Altamirano, M. (25 de enero 2019). Configurar un Sistema de Infraestructura de Calidad es esencial para los países en vías de desarrollo y transición. ¿En qué consiste? [Mensaje en un blog] Recuperado de <http://blog.qualidadesimples.com.br/es/2019/01/25/infraestructura-de-la-calidad/>
- Alva, J. (2018) *Gestión de calidad y su influencia en la productividad de la empresa Atipana Dex SAC, San Martín de Porres*. (Tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración) Universidad César Vallejo.
- Alvitez, M. (08 de enero 2021). Gestión de la calidad del servicio: cinco dimensiones a tener en cuenta. [Mensaje en un blog] Recuperado de <http://especializate.usat.edu.pe/blog/gestion-de-la-calidad-del-servicio-cinco-dimensiones-a-tener-en-cuenta/>
- Asociación Española de Normalización y Certificación (2015). *UNE-EN ISO 9001 Sistemas de gestión de calidad*. Madrid, España: AENOR
- Ariza, G. y Domínguez (20 de febrero 2019). Aportes teóricos a la gestión de calidad, orientados al servicio al cliente de empresas de la construcción. Recuperado de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/rt/printerFriendly/911/html>
- Asmat, F. (2019). *Valoración de un sistema de gestión de calidad y su influencia en la productividad en la empresa constructora G&G, Trujillo*. (Tesis para obtener el título profesional de ingeniero civil) Universidad Nacional de Trujillo.

- Bañeras, J. (2015). La importancia de la calidad en la gestión empresarial. [Mensaje de un blog] Recuperado de <https://www.eude.es/blog/importante-gestion-empresarial/#:~:text=La%20calidad%20en%20la%20gesti%C3%B3n%20empresarial%20es%20un%20factor%20fundamental,gesti%C3%B3n%20de%20la%20calidad%20total>
- Benavides C., & Quintana, C. (2015). *Gestión del Conocimiento y Calidad Total*. Madrid: Diaz de Santos S.A.
- Cadena, O. (2018). *Gestión de la calidad y productividad*. Ecuador: Editorial ESPE.
- Cadillo, C. (2019). *Gestión de calidad y control de estructuras en la construcción del pabellón Laura Ester Rodríguez Dulanto de la Universidad Nacional de Barranca*. (Tesis para obtener el título profesional en ingeniería civil) Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Calvo, A.; Criado, F.; Periañez R. (2021). *Gestión De Calidad*. Madrid: Editorial Pirámide.
- Camisón, C.; Cruz, S.; Gonzáles, T. (2018). *Gestión De La Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas*. Madrid: Pearson Educación.
- Carhuamaca, E. y Mundaca, K. (2022). *Sistema de gestión de calidad para la ejecución del casco estructural de la torre de 5 pisos del proyecto Los Parques, San Martín de Porres*. (Tesis para obtener el título profesional de ingeniero civil) Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Castillejo, R. (2017). *Sistema de gestión de la calidad y su relación con la productividad de la empresa constructora de pavimento rígido, Huaraz*. (Tesis para obtener el grado académico de maestro en ingeniería civil) Universidad César Vallejo.

Control de calidad. Recuperado de https://es.wikipedia.org/wiki/Control_de_calidad

Chacón, J. y Rugel, S. (27 de junio 2018). Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>

Del Solar, P. (2016). *Sistema de Gestión de la calidad. Metodología para Implementar proyectos de mejora continua para la reducción de los defectos de la construcción en edificaciones de viviendas.* (Tesis doctoral en arquitectura) Universidad Politécnica de Madrid.

Díaz, J.; Arguello, W. (2019). *Diseño e implementación del sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001: 2015 y el decreto 1072 del 2015 en la Constructora Arher.* (Tesis para obtener el título profesional de ingeniero industrial) Universidad Santander de Bucaramanga.

Duran, R. (2015). *Gestión y dirección de empresas constructoras.* Lima: editorial Instituto de la Gerencia y Construcción – ICG.

Evans, J. y Lindsay, W. (2020). *Administración y control de la calidad* 9° Ed. Estados Unidos: Cengage.

Fontalvo, T.; De la Hoz, E. (2018, Febrero). Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001: 2015 en una Universidad Colombiana. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-50062018000100035&lng=es&nrm=iso

Gamboa, J. (2017). *Diseño de un sistema de gestión de calidad, basado en la norma ISO 9001: 2015 para la empresa UNILAP SAC.* (Tesis para obtener el grado académico de maestro en ciencias) Universidad Nacional de Trujillo.

Gestión de calidad. Recuperado de <https://concepto.de/gestion-de-calidad/>

- González, J.; Cuatrecasas LL. (2017). *Gestión Integral De La Calidad: Implantación, Control y Certificación*. 5° Ed. España: Profit.
Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=k449DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Gonzales, O. y Arciniegas, J. (2016). *Sistema de gestión de la calidad*. Bogotá, Colombia: ECOE ediciones.
- Guevara, M. (2017). *Gestión de calidad aplicando la Norma ISO 9001 en la construcción de la infraestructura educativa N° 00187 Surquillo – distrito de San Fernando Provincia Rioja, San Martin*. (Tesis para obtener el título profesional de ingeniero civil) Universidad Nacional de San Martin.
- Greene, W.; Khalaf, L.; Sickles, R.; Veall, M. y Voia, M. (2016). *Productivity and efficiency análisis*. New York, USA: Editorial Springer.
- Hernández, H; Barrios, I; y Martínez, D. (23 de agosto, 2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones.
Recuperado de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130>
- Huamán, E. (2019). *Sistema de gestión de la calidad y su incidencia en la situación financiera de una empresa del sector de construcción caso: Constructora J. Cayo EIRL, año 2017*. (Tesis para obtener el título profesional de contadora pública) Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa.
- Instituto Nacional de Calidad. (31 de diciembre 2019). INACAL adapta la ISO 9001 para incrementar la calidad de Mipymes. Recuperado de <https://www.isotools.pe/inacal-adapta-la-iso-9001-para-incrementar-calidad-mipymes/>

- Inmobiliaria (12 de setiembre 2017). Lanza certificación de calidad para inmobiliarias basado en evaluación de clientes. *Diario Gestión*. Recuperado de <https://archivo.gestion.pe/inmobiliaria/lanzan-certificacion-calidad-inmobiliarias-basado-evaluacion-clientes-2199834>
- James, P. (2016). *Gestión de la calidad*. Colombia: Pearson.
- Jara, E. (2020). *Propuesta de un sistema de gestión de la calidad (SGC) basado en la norma iso 9001: 2008 para la empresa constructora Petra SAC*. (Tesis para obtener el título profesional de ingeniero industrial) Universidad Nacional de Piura.
- Lalangui, T. y Alcalde, J. (2016). *Modelo de evaluación del desempeño de 360° para la mejora de la gestión del recurso humano, en la empresa MW BUSINNES S.A.C. de Chiclayo*. (Tesis para obtener el título profesional de ingeniero comercial) Universidad de Lambayeque.
- León, C.; Menéndez, A.; Rodríguez, I.; López, B.; García, M.; Fernández, S. (2018). Importancia de un sistema de gestión de la calidad en la Universidad de Ciencias Médicas. Recuperado de <http://revistaamc.sld.cu/index.php/amc/article/view/5777/3261>
- León, M. (2020). *Sistema de gestión de calidad CIV para la construcción de entidades financieras de la ciudad de Huancayo*. (Tesis para obtener el grado académico de master en arquitectura) Universidad del Centro del Perú de Huancayo.
- López, P. (2016). *Herramientas Para La Mejora de la Calidad*. 1° Ed. España: FC Editorial.
- Mandujano, D. (2015). *Lineamientos para el diseño de un sistema de gestión de calidad total*. (Tesis para obtener el grado académico de magister en administración con mención en gestión empresarial) Universidad Nacional Mayor de san Marcos, Lima.

- Pérez, M. (2018). *Control De Calidad: Técnicas y Herramientas*. Madrid: Editorial Alfaomega.
- PMBOK, G. (2017). *Guía del PMBOK, Project Management Institute*. 6° Ed. Estados Unidos: Project Management Institute, Inc.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2018). *Management*. Canadá: Prentice Hall.
- Robledo, M.; Moctezuma, J.; Fajardo, G.; Olvera, D. (12 de marzo 2017). De la idea al concepto en la calidad en los servicios de salud. Revista CONAMED. Recuperado de <http://www.dgdiconamed.salud.gob.mx/ojsconamed/index.php/revconamed/article/view/320/592>
- Sánchez, N. (2018). *Gestión de la calidad y la productividad en el sector de la construcción de la zona 3 en el Ecuador*. (Tesis para obtener el grado académico de magister en administración de empresas, mención Sistemas Integrados de Gestión, Calidad, Seguridad y Ambiente) Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Sánchez, W. (2019). *Gestión de la calidad con la norma ISO 9001 y el desempeño docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante, Callao*. (Tesis para obtener el grado académico de magister en gestión de la educación) Universidad Mayor de San Marcos.
- Soto, S. (2019). *Desarrollo de una estrategia de prevención de no conformidades críticas para la ejecución de proyectos de edificaciones*. (Tesis para obtener el título profesional de ingeniero civil) Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Valverde, P. (2017). *Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001:2015 en Construcciones Ayala S.A.* (Tesis para obtener el grado de máster en ergonomía y psicología) Universidad Internacional de Rioja.

Velasco, A.; Guaman, F.; Gaibor, N. (2022). Aportes teóricos a la gestión de calidad, orientados al servicio al cliente de empresas de la construcción. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7164316>

Yambay, D. (2020). *Análisis de la aplicación de los principios de la gestión de calidad con base en la norma ISO 9001 en empresas constructoras habitacionales de la ciudad de Quito*. (Tesis para obtener el título profesional de ingeniero empresarial) Escuela Politécnica Nacional De Quito.

Yumpo, C. (2020). *Gestión de la calidad y su relación con la productividad de la empresa constructora COVISOL SA, Chiclayo*. (Tesis para obtener el grado académico de maestro en ingeniería civil con mención en dirección de empresas de la Construcción) Universidad César Vallejo, Lima.

ANEXOS

ANEXO 01: Matriz de consistencia.

Planteamiento del problema	Objetivos	Variables e indicadores	Muestra	Diseño	Técnica e Instrumento
<p>¿Cómo se está gestionando la calidad en la empresa constructora en la ciudad de Chepén, 2022?</p>	<p>Objetivo Principal: Analizar la gestión de la calidad en la empresa constructora en la ciudad de Chepén, 2022.</p> <p>Objetivos Específicos:</p>				
	<p>Identificar el nivel de la dimensión compromiso de las personas de gestión de la calidad en la empresa constructora en la ciudad de Chepén, 2022.</p>	Gestión de Calidad.	Población: 18 trabajadores de la Empresa Constructora.	Método: Descriptivo- Analítico	Técnica: Encuesta
	<p>Identificar el nivel de la dimensión enfoque a procesos de gestión de la calidad en la empresa constructora en la ciudad de Chepén, 2022.</p>			Diseño: Descriptivo Transversal	Instrumento: Cuestionario
	<p>Identificar el nivel de la dimensión mejora continua de gestión de la calidad en la empresa constructora en la ciudad de Chepén, 2022.</p>				

ANEXO 02: Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de la calidad	Conjunto de herramientas que tienen como principal objetivo prever desviaciones o sesgos en el proceso productivo de bienes o servicios. (Jorge Paredes, 2001)	La Gestión de la calidad se operacionaliza mediante un cuestionario, la cual estuvo conformada por 20 ítems con respuestas politómicas distribuido por tres dimensiones.	Compromiso de las personas	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8	Ordinal
			Enfoque a procesos	9, 10, 11, 12, 13 y 14	
			Mejora continua	15, 16, 17, 18, 19 y 20	

ANEXO 03: Base de datos de la Gestión de la calidad.

N°	DIMENSIONES																								GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	Compromiso de las personas									Enfoque a procesos									Mejora continua									
	1	2	3	4	5	6	7	8	Total	9	10	11	12	13	14	Total	15	16	17	18	19	20	Total					
1	2	4	5	2	3	4	3	2	25	Regular	3	4	4	5	3	4	23	Buena	4	3	4	3	4	4	22	Buena	70	Regular
2	3	4	3	3	4	3	5	4	29	Regular	3	3	2	4	3	5	20	Regular	5	5	5	4	2	3	24	Buena	73	Regular
3	5	4	5	5	4	5	5	3	36	Buena	1	2	4	3	4	2	16	Regular	1	5	2	2	3	1	14	Regular	66	Regular
4	5	4	4	3	2	4	2	3	27	Regular	3	5	4	3	3	4	22	Buena	5	5	4	3	4	4	25	Buena	74	Buena
5	3	1	3	2	3	3	3	3	21	Regular	4	3	4	3	4	3	21	Regular	5	3	5	3	3	5	24	Buena	66	Regular
6	2	2	1	3	1	2	3	3	17	Mala	3	5	2	4	3	3	20	Regular	2	2	3	2	4	1	14	Regular	51	Regular
7	5	1	3	2	2	1	3	5	22	Regular	4	5	1	2	2	2	16	Regular	5	3	4	5	3	5	25	Buena	63	Regular
8	1	2	3	3	1	3	2	1	16	Mala	4	4	3	5	3	5	24	Buena	4	3	4	4	3	3	21	Regular	61	Regular
9	2	4	2	4	5	5	3	2	27	Regular	4	5	1	2	2	3	17	Regular	1	2	4	4	2	3	16	Regular	60	Regular
10	3	4	3	2	3	3	4	3	25	Regular	3	4	3	1	3	4	18	Regular	4	4	3	3	4	3	21	Regular	64	Regular
11	1	5	2	3	2	3	3	1	20	Regular	3	5	3	4	5	5	25	Buena	4	5	3	4	4	5	25	Buena	70	Regular
12	5	3	2	3	5	2	4	5	29	Regular	4	4	3	3	4	5	23	Buena	1	4	3	2	5	3	18	Regular	70	Regular
13	3	3	3	4	5	5	5	3	31	Buena	2	1	4	4	2	3	16	Regular	5	5	4	4	3	4	25	Buena	72	Regular
14	3	3	3	3	3	3	4	3	25	Regular	4	4	3	3	3	5	22	Buena	3	4	4	3	3	4	21	Regular	68	Regular
15	2	1	3	3	4	2	1	2	18	Mala	4	3	4	3	3	4	21	Regular	4	1	3	2	3	2	15	Regular	54	Regular
16	4	4	5	5	5	5	5	4	37	Buena	4	4	4	4	3	3	22	Buena	2	3	2	1	2	2	12	Mala	71	Regular
17	5	5	4	2	3	4	2	1	26	Regular	1	2	3	3	2	2	13	Mala	3	3	4	5	2	4	21	Regular	60	Regular
18	1	3	2	4	2	4	1	4	21	Regular	3	5	3	5	3	4	23	Buena	4	2	4	2	4	1	17	Regular	61	Regular

Fuente: Instrumento aplicado en la empresa constructora.

ANEXO 04: Ficha Técnica (Instrumento de Recolección de Datos)

Denominación : Cuestionario de gestión de la calidad.
 Autores : Alva (2018)
 Adaptado : Braulio Lias (2022)
 Objetivo : Medir la percepción sobre la gestión de la calidad.
 Administración : Grupal
 Tiempo : 40 minutos.
 Escala de medición: Escala Politómica.
 Cuestionario de Gestión de la Calidad.

Estimado colaborador:

Solicitamos su apoyo para contestar los ítems respecto al control administrativo que será totalmente anónimo.

	1	2	3	4	5
	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Dimensiones/ítems	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Compromiso de las personas					
1. Los trabajadores de la empresa manifiestan iniciativa propia para mejorar la calidad de atención a los clientes.	1	2	3	4	5
2. El gerente propone ideas para mejorar la gestión en la empresa Arking's Constructora.	1	2	3	4	5
3. Manifiesta libremente al gerente ideas para mejorar la gestión de calidad de la empresa Arking's Constructora.	1	2	3	4	5
4. Se identifica y siente comprometido en mejorar la calidad y la productividad en la empresa Arking's Constructora.	1	2	3	4	5
5. El gerente de la empresa toma iniciativas propias en función al mejoramiento de la calidad de la empresa.	1	2	3	4	5
6. Participa en grupos de trabajo para mejorar la calidad y productividad de la empresa Arking's Constructora.	1	2	3	4	5
7. El trabajo en equipo se realiza en un clima de afectivo compromiso entre trabajadores.	1	2	3	4	5
8. El gerente toma decisiones para utilizar estrategias de gestión que permitan mejorar la calidad y productividad de la empresa.	1	2	3	4	5
Dimensión 2: Enfoque a procesos					
9. Los procesos que se emplean en la empresa generan una elevada productividad.	1	2	3	4	5
10. Los procesos se ven reflejados en la productividad de la empresa.	1	2	3	4	5
11. Los procesos tienen en cuenta los estándares de calidad.	1	2	3	4	5
12. Se realiza evaluaciones periódicas en pro de la satisfacción de los clientes.	1	2	3	4	5
13. Se evalúa el desempeño de los trabajadores para mejorar la gestión y productividad de la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	3	4	5
14. Los resultados obtenidos por la empresa Arking's Constructora E.I.R.L. evidencian que existe una gestión de calidad de acorde con las expectativas de los clientes.	1	2	3	4	5
Dimensión 3: Mejora Continua					
15. Recibe capacitaciones periódicamente para mejorar la productividad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	3	4	5
16. Las capacitaciones que se realizan son innovadoras en el rubro de la construcción.	1	2	3	4	5
17. Se emplean técnicas innovadoras que permitan gestionar mejor la calidad de la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	3	4	5
18. Emplea técnicas basadas en resultados que le permitan aumentar la productividad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	3	4	5
19. La empresa Arking's Constructora E.I.R.L. cuenta con un sistema de gestión de calidad que le permite posicionarse en el rubro de la construcción.	1	2	3	4	5
20. La empresa Arking's Constructora E.I.R.L. estimula con beneficios laborales para que se sienta involucrado y comprometido en elevar la productividad.	1	2	3	4	5

ANEXO 05: Certificados de validez de expertos
1er EXPERTO: LIAS GUEVARA, JOSE MIGUEL

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA ARKING'S CONSTRUCTORA E.I.R.L.

INSTRUCCIÓN: A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá analizar la gestión de la calidad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L. en la ciudad de Chepén. Por lo que le pedimos tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido:

- a) **BUENA.** Existe una adecuada gestión de la calidad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L. por parte de sus trabajadores.
- b) **REGULAR.** Existe un nivel moderado de gestión de la calidad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.
- c) **MALA.** Se determina que el nivel de gestión de calidad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L. es deficiente.

Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.

Leyenda:

SI: Acepta el ítem

NO: Se rechaza el ítem

ESTAREMOS MUY AGRADECIDOS DE USTED

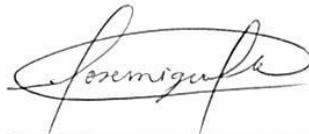
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

TITULO DE LA TESIS: Gestión de la Calidad en la empresa Arking's constructora E.I.R.L. en la ciudad de Chepén, 2022

VARIABLE: Gestión de la calidad															
DIMENSIÓN 1: Compromiso de las personas															
INDICADORES	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO						OBSERVACIONES		
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem			Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
							SI	NO	SI	NO	SI	NO			SI
1. Iniciativa propia por parte de los trabajadores	Los trabajadores de la empresa manifiestan iniciativa propia para mejorar la calidad de atención a los clientes.						X		X		X		X		
2. Ideas para mejorar la gestión de la empresa	El gerente propone ideas para mejorar la gestión en la empresa Arking's Constructora.						X		X		X		X		
3. Expresar ideas para mejorar la gestión de calidad	Manifiesta libremente al gerente ideas para mejorar la gestión de calidad de la empresa Arking's Constructora.						X		X		X		X		
4. Compromiso en mejorar la calidad y productividad	Se identifica y siente comprometido en mejorar la calidad y la productividad en la empresa Arking's Constructora.						X		X		X		X		
5. Iniciativa del gerente para mejorar la calidad de la empresa	El gerente de la empresa toma iniciativas propias en función al mejoramiento de la calidad de la empresa.						X		X		X		X		
6. Participación para mejorar la calidad y productividad	Participa en grupos de trabajo para mejorar la calidad y productividad de la empresa Arking's Constructora.						X		X		X		X		

7.Trabajo en equipo	El trabajo en equipo se realiza en un clima de afectivo compromiso entre trabajadores.						X		X		X		X		
8.Decisiones del gerente para utilizar estrategias de gestión	El gerente toma decisiones para utilizar estrategias de gestión que permitan mejorar la calidad y productividad de la empresa.						X		X		X		X		
DIMENSION 2: Enfoque a los procesos															
9.Procesos de la empresa	Los procesos que se emplean en la empresa generan una elevada productividad.						X		X		X		X		
10.Productividad de la empresa	Los procesos se ven reflejados en la productividad de la empresa.						X		X		X		X		
11. Estándares de calidad	Los procesos tienen en cuenta los estándares de calidad.						X		X		X		X		
12.Evaluaciones periódicas	Se realiza evaluaciones periódicas en pro de la satisfacción de los clientes.						X		X		X		X		
13.Desempeño de los trabajadores	Se evalúa el desempeño de los trabajadores para mejorar la gestión y productividad de la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.						X		X		X		X		
14.Gestión de calidad	Los resultados obtenidos por la empresa Arking's Constructora E.I.R.L. evidencian que existe una gestión de calidad de acorde con las expectativas de los clientes.						X		X		X		X		
DIMENSION 3: Mejora continua															
15.Capacitaciones periódicas	Recibe capacitaciones periódicamente para mejorar la productividad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.						X		X		X		X		
16.Capacitaciones innovadoras	Las capacitaciones que se realizan son innovadoras en el rubro de la construcción.						X		X		X		X		
17.Técnicas para mejorar la calidad de la empresa	Se emplean técnicas innovadoras que permitan gestionar mejor la calidad de la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.						X		X		X		X		
18.Técnicas para aumentar la productividad	Emplea técnicas basadas en resultados que le permitan aumentar la productividad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.						X		X		X		X		
19.Sistema de gestión de calidad	La empresa Arking's Constructora E.I.R.L. cuenta con un sistema de gestión de calidad						X		X		X		X		

	que le permite posicionarse en el rubro de la construcción.														
20. Beneficios laborales	La empresa Arking's Constructora E.I.R.L. estimula con beneficios laborales para que se sienta involucrado y comprometido en elevar la productividad.						X		X		X		X		



FIRMA DEL EXPERTO

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de la gestión de la calidad		
Objetivo del Instrumento	Analizar la gestión de la calidad en la empresa Arking's constructora E.I.R.L. en la ciudad de Chepén, 2022		
Aplicado a la Muestra Participante	A los 18 trabajadores la empresa Arking's constructora E.I.R.L. en la ciudad de Chepén, 2022.		
Nombres y Apellidos del Experto	JOSE MIGUEL LIAS GUEVARA	DNI N°	41341943
Título Profesional	CONTADOR PUBLICO	Celular	941865306
Grado Académico	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA		
FIRMA		Lugar y Fecha:	TRUJILLO, 16 DE ABRIL DEL 2022

Muchas gracias por su colaboración

2do EXPERTO: VIGO LLEMPEN, LUIS ALBERTO

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA ARKING'S CONSTRUCTORA E.I.R.L.

INSTRUCCIÓN: A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá analizar la gestión de la calidad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L. en la ciudad de Chepén. Por lo que le pedimos tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido:

- a) **BUENA.** Existe una adecuada gestión de la calidad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L. por parte de sus trabajadores.
- b) **REGULAR.** Existe un nivel moderado de gestión de la calidad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.
- c) **MALA.** Se determina que el nivel de gestión de calidad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L. es deficiente.

Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable y la
dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de
respuesta con los objetivos a lograr.

Leyenda:

SI: Acepta el ítem

NO: Se rechaza el ítem

ESTAREMOS MUY AGRADECIDOS DE USTED

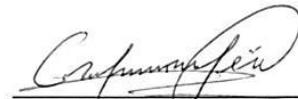
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

TITULO DE LA TESIS: Gestión de la Calidad en la empresa Arking's constructora E.I.R.L. en la ciudad de Chepén, 2022

VARIABLE: Gestión de la calidad															
DIMENSIÓN 1: Compromiso de las personas															
INDICADORES	ÍTEMES	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO						OBSERVACIONES		
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem			Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
							SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
1. Iniciativa propia por parte de los trabajadores	Los trabajadores de la empresa manifiestan iniciativa propia para mejorar la calidad de atención a los clientes.						X		X		X		X		
2. Ideas para mejorar la gestión de la empresa	El gerente propone ideas para mejorar la gestión en la empresa Arking's Constructora.						X		X		X		X		
3. Expresar ideas para mejorar la gestión de calidad	Manifiesta libremente al gerente ideas para mejorar la gestión de calidad de la empresa Arking's Constructora.						X		X		X		X		
4. Compromiso en mejorar la calidad y productividad	Se identifica y siente comprometido en mejorar la calidad y la productividad en la empresa Arking's Constructora.						X		X		X		X		
5. Iniciativa del gerente para mejorar la calidad de la empresa	El gerente de la empresa toma iniciativas propias en función al mejoramiento de la calidad de la empresa.						X		X		X		X		
6. Participación para mejorar la calidad y productividad	Participa en grupos de trabajo para mejorar la calidad y productividad de la empresa Arking's Constructora.						X		X		X		X		

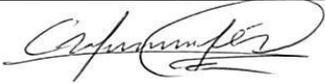
7.Trabajo en equipo	El trabajo en equipo se realiza en un clima de afectivo compromiso entre trabajadores.						X		X		X		X		
8.Decisiones del gerente para utilizar estrategias de gestión	El gerente toma decisiones para utilizar estrategias de gestión que permitan mejorar la calidad y productividad de la empresa.						X		X		X		X		
DIMENSION 2: Enfoque a los procesos															
9.Procesos de la empresa	Los procesos que se emplean en la empresa generan una elevada productividad.						X		X		X		X		
10.Productividad de la empresa	Los procesos se ven reflejados en la productividad de la empresa.						X		X		X		X		
11. Estándares de calidad	Los procesos tienen en cuenta los estándares de calidad.						X		X		X		X		
12.Evaluaciones periódicas	Se realiza evaluaciones periódicas en pro de la satisfacción de los clientes.						X		X		X		X		
13.Desempeño de los trabajadores	Se evalúa el desempeño de los trabajadores para mejorar la gestión y productividad de la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.						X		X		X		X		
14.Gestión de calidad	Los resultados obtenidos por la empresa Arking's Constructora E.I.R.L. evidencian que existe una gestión de calidad de acorde con las expectativas de los clientes.						X		X		X		X		
DIMENSION 3: Mejora continua															
15.Capacitaciones periódicas	Recibe capacitaciones periódicamente para mejorar la productividad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.						X		X		X		X		
16.Capacitaciones innovadoras	Las capacitaciones que se realizan son innovadoras en el rubro de la construcción.						X		X		X		X		
17.Técnicas para mejorar la calidad de la empresa	Se emplean técnicas innovadoras que permitan gestionar mejor la calidad de la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.						X		X		X		X		
18.Técnicas para aumentar la productividad	Emplea técnicas basadas en resultados que le permitan aumentar la productividad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.						X		X		X		X		
19.Sistema de gestión de calidad	La empresa Arking's Constructora E.I.R.L. cuenta con un sistema de gestión de calidad						X		X		X		X		

	que le permite posicionarse en el rubro de la construcción.															
20. Beneficios laborales	La empresa Arking's Constructora E.I.R.L. estimula con beneficios laborales para que se sienta involucrado y comprometido en elevar la productividad.						X		X		X		X			



FIRMA DEL EXPERTO

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de la gestión de la calidad		
Objetivo del Instrumento	Analizar la gestión de la calidad en la empresa Arking's constructora E.I.R.L. en la ciudad de Chepén, 2022		
Aplicado a la Muestra Participante	A los 18 trabajadores la empresa Arking's constructora E.I.R.L. en la ciudad de Chepén, 2022.		
Nombres y Apellidos del Experto	VIGO LLEMPEN, LUIS ALBERTO	DNI N°	18211360
Título Profesional	ECONOMISTA	Celular	947837100
Grado Académico	MAESTRO EN CIENCIAS ECONÓMICAS MENCIÓN: FINANZAS		
FIRMA		Lugar y Fecha:	TRUJILLO, 16 DE ABRIL DEL 2022

Muchas gracias por su colaboración

3er EXPERTO: VELASQUEZ BERMEO, MANUEL IGNACIO

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA ARKING'S CONSTRUCTORA E.I.R.L.

INSTRUCCIÓN: A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá analizar la gestión de la calidad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L. en la ciudad de Chepén. Por lo que le pedimos tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido:

- a) **BUENA.** Existe una adecuada gestión de la calidad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L. por parte de sus trabajadores.
- b) **REGULAR.** Existe un nivel moderado de gestión de la calidad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.
- c) **MALA.** Se determina que el nivel de gestión de calidad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L. es deficiente.

Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.

Leyenda:

SI: Acepta el ítem

NO: Se rechaza el ítem

ESTAREMOS MUY AGRADECIDOS DE USTED

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

TITULO DE LA TESIS: Gestión de la Calidad en la empresa Arking's constructora E.I.R.L. en la ciudad de Chepén, 2022

VARIABLE: Gestión de la calidad		DIMENSIÓN 1: Compromiso de las personas													
INDICADORES	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO				OBSERVACIONES				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y el ítem			
							SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO
1. Iniciativa propia por parte de los trabajadores	Los trabajadores de la empresa manifiestan iniciativa propia para mejorar la calidad de atención a los clientes.						X		X		X		X		
2. Ideas para mejorar la gestión de la empresa	El gerente propone ideas para mejorar la gestión en la empresa Arking's Constructora.						X		X		X		X		
3. Expresar ideas para mejorar la gestión de calidad	Manifiesta libremente al gerente ideas para mejorar la gestión de calidad de la empresa Arking's Constructora.						X		X		X		X		
4. Compromiso en mejorar la calidad y productividad	Se identifica y siente comprometido en mejorar la calidad y la productividad en la empresa Arking's Constructora.						X		X		X		X		
5. Iniciativa del gerente para mejorar la calidad de la empresa	El gerente de la empresa toma iniciativas propias en función al mejoramiento de la calidad de la empresa.						X		X		X		X		
6. Participación para mejorar la calidad y productividad	Participa en grupos de trabajo para mejorar la calidad y productividad de la empresa Arking's Constructora.						X		X		X		X		

7.Trabajo en equipo	El trabajo en equipo se realiza en un clima de afectivo compromiso entre trabajadores.						X		X		X		X		
8.Decisiones del gerente para utilizar estrategias de gestión	El gerente toma decisiones para utilizar estrategias de gestión que permitan mejorar la calidad y productividad de la empresa.						X		X		X		X		
DIMENSION 2: Enfoque a los procesos															
9.Procesos de la empresa	Los procesos que se emplean en la empresa generan una elevada productividad.						X		X		X		X		
10.Productividad de la empresa	Los procesos se ven reflejados en la productividad de la empresa.						X		X		X		X		
11. Estándares de calidad	Los procesos tienen en cuenta los estándares de calidad.						X		X		X		X		
12.Evaluaciones periódicas	Se realiza evaluaciones periódicas en pro de la satisfacción de los clientes.						X		X		X		X		
13.Desempeño de los trabajadores	Se evalúa el desempeño de los trabajadores para mejorar la gestión y productividad de la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.						X		X		X		X		
14.Gestión de calidad	Los resultados obtenidos por la empresa Arking's Constructora E.I.R.L. evidencian que existe una gestión de calidad de acorde con las expectativas de los clientes.						X		X		X		X		
DIMENSION 3: Mejora continua															
15.Capacitaciones periódicas	Recibe capacitaciones periódicamente para mejorar la productividad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.						X		X		X		X		
16.Capacitaciones innovadoras	Las capacitaciones que se realizan son innovadoras en el rubro de la construcción.						X		X		X		X		
17.Técnicas para mejorar la calidad de la empresa	Se emplean técnicas innovadoras que permitan gestionar mejor la calidad de la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.						X		X		X		X		
18.Técnicas para aumentar la productividad	Emplea técnicas basadas en resultados que le permitan aumentar la productividad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.						X		X		X		X		
19.Sistema de gestión de calidad	La empresa Arking's Constructora E.I.R.L. cuenta con un sistema de gestión de calidad						X		X		X		X		

	que le permite posicionarse en el rubro de la construcción.														
20. Beneficios laborales	La empresa Arking's Constructora E.I.R.L estimula con beneficios laborales para que se sienta involucrado y comprometido en elevar la productividad.					X		X		X		X			



FIRMA DEL EXPERTO

ANEXO 06: Confiabilidad de Instrumento “Prueba Piloto”

Resumen de procesamiento de casos

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

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de CRONBACH	N de elementos
,825	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de CRONBACH si el elemento se ha suprimido
1° pgta	61,00	48,889	,351	,831
2° pgta	61,30	47,567	,338	,820
3° pgta	61,40	49,156	,375	,829
4° pgta	61,30	43,789	,781	,799
5° pgta	61,00	44,444	,547	,809
6° pgta	61,00	42,000	,669	,800
7° pgta	61,10	45,211	,410	,817
8° pgta	61,30	51,122	,330	,831
9° pgta	60,90	48,100	,385	,818
10° pgta	60,70	47,789	,494	,822
11° pgta	61,40	47,822	,379	,818
12° pgta	61,10	45,878	,565	,810
13° pgta	61,10	44,322	,760	,801
14° pgta	60,70	43,567	,615	,804
15° pgta	61,30	42,900	,515	,810
16° pgta	61,10	49,211	,316	,831
17° pgta	60,90	50,100	,303	,828
18° pgta	61,10	48,544	,378	,828
19° pgta	60,90	46,767	,316	,822
20° pgta	61,10	44,100	,788	,800

- Según el instrumento sobre la Gestión de calidad que fue aplicada a la muestra piloto de 10 trabajadores que elaboran en la empresa constructora en la ciudad de Chepén; se deduce en señalar que dicho instrumento es completamente válido y muy confiable.

ANEXO 07: Resultado de Cuestionario

Ficha Técnica

Denominación : Cuestionario de gestión de la calidad.
 Autores : Alva (2018)
 Adaptado : Braulio Lias (2022)
 Objetivo : Medir la percepción sobre la gestión de la calidad.
 Administración : Grupal
 Tiempo : 40 minutos.
 Escala de medición: Escala Politómica.
 Cuestionario de Gestión de la Calidad.

Estimado colaborador:

Solicitamos su apoyo para contestar los ítems respecto al control administrativo que será totalmente anónimo.

	1	2	3	4	5
	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Dimensiones/ítems	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Compromiso de las personas					
1. Los trabajadores de la empresa manifiestan iniciativa propia para mejorar la calidad de atención a los clientes.	1	X	3	4	5
2. El gerente propone ideas para mejorar la gestión en la empresa Arking's Constructora.	1	2	3	X	5
3. Manifiesta libremente al gerente ideas para mejorar la gestión de calidad de la empresa Arking's Constructora.	1	2	3	4	X
4. Se identifica y siente comprometido en mejorar la calidad y la productividad en la empresa Arking's Constructora.	1	X	3	4	5
5. El gerente de la empresa toma iniciativas propias en función al mejoramiento de la calidad de la empresa.	1	2	X	4	5
6. Participa en grupos de trabajo para mejorar la calidad y productividad de la empresa Arking's Constructora.	1	2	3	X	5
7. El trabajo en equipo se realiza en un clima de afectivo compromiso entre trabajadores.	1	2	X	4	5
8. El gerente toma decisiones para utilizar estrategias de gestión que permitan mejorar la calidad y productividad de la empresa.	1	X	3	4	5
Dimensión 2: Enfoque a procesos					
9. Los procesos que se emplean en la empresa generan una elevada productividad.	1	2	X	4	5
10. Los procesos se ven reflejados en la productividad de la empresa.	1	2	3	X	5
11. Los procesos tienen en cuenta los estándares de calidad.	1	2	3	X	5
12. Se realiza evaluaciones periódicas en pro de la satisfacción de los clientes.	1	2	3	4	X
13. Se evalúa el desempeño de los trabajadores para mejorar la gestión y productividad de la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	X	4	5
14. Los resultados obtenidos por la empresa Arking's Constructora E.I.R.L. evidencian que existe una gestión de calidad de acorde con las expectativas de los clientes.	1	2	3	X	5
Dimensión 3: Mejora Continua					
15. Recibe capacitaciones periódicamente para mejorar la productividad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	3	X	5
16. Las capacitaciones que se realizan son innovadoras en el rubro de la construcción.	1	2	X	4	5
17. Se emplean técnicas innovadoras que permitan gestionar mejor la calidad de la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	3	X	5
18. Emplea técnicas basadas en resultados que le permitan aumentar la productividad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	X	4	5
19. La empresa Arking's Constructora E.I.R.L. cuenta con un sistema de gestión de calidad que le permite posicionarse en el rubro de la construcción.	1	2	3	X	5
20. La empresa Arking's Constructora E.I.R.L. estimula con beneficios laborales para que se sienta involucrado y comprometido en elevar la productividad.	1	2	3	X	5

Ficha Técnica

Denominación : Cuestionario de gestión de la calidad.
 Autores : Alva (2018)
 Adaptado : Braulio Lias (2022)
 Objetivo : Medir la percepción sobre la gestión de la calidad.
 Administración : Grupal
 Tiempo : 40 minutos.
 Escala de medición: Escala Politómica.
 Cuestionario de Gestión de la Calidad.
 Estimado colaborador:
 Solicitamos su apoyo para contestar los ítems respecto al control administrativo que será totalmente anónimo.

	1	2	3	4	5
	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Dimensiones/ítems	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Compromiso de las personas					
1. Los trabajadores de la empresa manifiestan iniciativa propia para mejorar la calidad de atención a los clientes.	1	2	X	4	5
2. El gerente propone ideas para mejorar la gestión en la empresa Arking's Constructora.	1	2	3	X	5
3. Manifiesta libremente al gerente ideas para mejorar la gestión de calidad de la empresa Arking's Constructora.	1	2	X	4	5
4. Se identifica y siente comprometido en mejorar la calidad y la productividad en la empresa Arking's Constructora.	1	2	X	4	5
5. El gerente de la empresa toma iniciativas propias en función al mejoramiento de la calidad de la empresa.	1	2	3	X	5
6. Participa en grupos de trabajo para mejorar la calidad y productividad de la empresa Arking's Constructora.	1	2	X	4	5
7. El trabajo en equipo se realiza en un clima de afectivo compromiso entre trabajadores.	1	2	3	4	X
8. El gerente toma decisiones para utilizar estrategias de gestión que permitan mejorar la calidad y productividad de la empresa.	1	2	3	X	5
Dimensión 2: Enfoque a procesos					
9. Los procesos que se emplean en la empresa generan una elevada productividad.	1	2	X	4	5
10. Los procesos se ven reflejados en la productividad de la empresa.	1	2	X	4	5
11. Los procesos tienen en cuenta los estándares de calidad.	1	X	3	4	5
12. Se realiza evaluaciones periódicas en pro de la satisfacción de los clientes.	1	2	3	X	5
13. Se evalúa el desempeño de los trabajadores para mejorar la gestión y productividad de la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	X	4	5
14. Los resultados obtenidos por la empresa Arking's Constructora E.I.R.L. evidencian que existe una gestión de calidad de acorde con las expectativas de los clientes.	1	2	3	4	X
Dimensión 3: Mejora Continua					
15. Recibe capacitaciones periódicamente para mejorar la productividad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	3	4	X
16. Las capacitaciones que se realizan son innovadoras en el rubro de la construcción.	1	2	3	4	X
17. Se emplean técnicas innovadoras que permitan gestionar mejor la calidad de la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	3	4	X
18. Emplea técnicas basadas en resultados que le permitan aumentar la productividad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	3	X	5
19. La empresa Arking's Constructora E.I.R.L. cuenta con un sistema de gestión de calidad que le permite posicionarse en el rubro de la construcción.	1	X	3	4	5
20. La empresa Arking's Constructora E.I.R.L. estimula con beneficios laborales para que se sienta involucrado y comprometido en elevar la productividad.	1	2	X	4	5

Ficha Técnica

Denominación : Cuestionario de gestión de la calidad.
 Autores : Alva (2018)
 Adaptado : Braulio Lias (2022)
 Objetivo : Medir la percepción sobre la gestión de la calidad.
 Administración : Grupal
 Tiempo : 40 minutos.
 Escala de medición: Escala Politémica.
 Cuestionario de Gestión de la Calidad.
 Estimado colaborador:

Solicitamos su apoyo para contestar los ítems respecto al control administrativo que será totalmente anónimo.

	1	2	3	4	5
	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Dimensiones/items	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Compromiso de las personas					
1. Los trabajadores de la empresa manifiestan iniciativa propia para mejorar la calidad de atención a los clientes.	1	2	3	4	X
2. El gerente propone ideas para mejorar la gestión en la empresa Arking's Constructora.	1	2	3	X	5
3. Manifiesta libremente al gerente ideas para mejorar la gestión de calidad de la empresa Arking's Constructora.	1	2	3	4	X
4. Se identifica y siente comprometido en mejorar la calidad y la productividad en la empresa Arking's Constructora.	1	2	3	4	X
5. El gerente de la empresa toma iniciativas propias en función al mejoramiento de la calidad de la empresa.	1	2	3	X	5
6. Participa en grupos de trabajo para mejorar la calidad y productividad de la empresa Arking's Constructora.	1	2	3	4	X
7. El trabajo en equipo se realiza en un clima de afectivo compromiso entre trabajadores.	1	2	3	4	X
8. El gerente toma decisiones para utilizar estrategias de gestión que permitan mejorar la calidad y productividad de la empresa.	1	2	X	4	5
Dimensión 2: Enfoque a procesos					
9. Los procesos que se emplean en la empresa generan una elevada productividad.	X	2	3	4	5
10. Los procesos se ven reflejados en la productividad de la empresa.	1	X	3	4	5
11. Los procesos tienen en cuenta los estándares de calidad.	1	2	3	X	5
12. Se realiza evaluaciones periódicas en pro de la satisfacción de los clientes.	1	2	X	4	5
13. Se evalúa el desempeño de los trabajadores para mejorar la gestión y productividad de la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	3	X	5
14. Los resultados obtenidos por la empresa Arking's Constructora E.I.R.L. evidencian que existe una gestión de calidad de acorde con las expectativas de los clientes.	1	X	3	4	5
Dimensión 3: Mejora Continua					
15. Recibe capacitaciones periódicamente para mejorar la productividad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	X	2	3	4	5
16. Las capacitaciones que se realizan son innovadoras en el rubro de la construcción.	1	2	3	4	X
17. Se emplean técnicas innovadoras que permitan gestionar mejor la calidad de la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	X	3	4	5
18. Emplea técnicas basadas en resultados que le permitan aumentar la productividad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	X	3	4	5
19. La empresa Arking's Constructora E.I.R.L. cuenta con un sistema de gestión de calidad que le permite posicionarse en el rubro de la construcción.	1	2	X	4	5
20. La empresa Arking's Constructora E.I.R.L. estimula con beneficios laborales para que se sienta involucrado y comprometido en elevar la productividad.	X	2	3	4	5

Ficha Técnica

Denominación : Cuestionario de gestión de la calidad.
 Autores : Alva (2018)
 Adaptado : Braulio Lias (2022)
 Objetivo : Medir la percepción sobre la gestión de la calidad.
 Administración : Grupal
 Tiempo : 40 minutos.
 Escala de medición: Escala Politómica.
 Cuestionario de Gestión de la Calidad.

Estimado colaborador:

Solicitamos su apoyo para contestar los ítems respecto al control administrativo que será totalmente anónimo.

	1	2	3	4	5
	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Dimensiones/ítems	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Compromiso de las personas					
1. Los trabajadores de la empresa manifiestan iniciativa propia para mejorar la calidad de atención a los clientes.	1	2	3	4	X
2. El gerente propone ideas para mejorar la gestión en la empresa Arking's Constructora.	1	2	3	X	5
3. Manifiesta libremente al gerente ideas para mejorar la gestión de calidad de la empresa Arking's Constructora.	1	2	3	X	5
4. Se identifica y siente comprometido en mejorar la calidad y la productividad en la empresa Arking's Constructora.	1	2	X	4	5
5. El gerente de la empresa toma iniciativas propias en función al mejoramiento de la calidad de la empresa.	1	X	3	4	5
6. Participa en grupos de trabajo para mejorar la calidad y productividad de la empresa Arking's Constructora.	1	2	3	X	5
7. El trabajo en equipo se realiza en un clima de afectivo compromiso entre trabajadores.	1	X	3	4	5
8. El gerente toma decisiones para utilizar estrategias de gestión que permitan mejorar la calidad y productividad de la empresa.	1	2	X	4	5
Dimensión 2: Enfoque a procesos					
9. Los procesos que se emplean en la empresa generan una elevada productividad.	1	2	X	4	5
10. Los procesos se ven reflejados en la productividad de la empresa.	1	2	3	4	X
11. Los procesos tienen en cuenta los estándares de calidad.	1	2	3	X	5
12. Se realiza evaluaciones periódicas en pro de la satisfacción de los clientes.	1	2	X	4	5
13. Se evalúa el desempeño de los trabajadores para mejorar la gestión y productividad de la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	X	4	5
14. Los resultados obtenidos por la empresa Arking's Constructora E.I.R.L. evidencian que existe una gestión de calidad de acorde con las expectativas de los clientes.	1	2	3	X	5
Dimensión 3: Mejora Continua					
15. Recibe capacitaciones periódicamente para mejorar la productividad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	3	4	X
16. Las capacitaciones que se realizan son innovadoras en el rubro de la construcción.	1	2	3	4	X
17. Se emplean técnicas innovadoras que permitan gestionar mejor la calidad de la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	3	X	5
18. Emplea técnicas basadas en resultados que le permitan aumentar la productividad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	X	4	5
19. La empresa Arking's Constructora E.I.R.L. cuenta con un sistema de gestión de calidad que le permite posicionarse en el rubro de la construcción.	1	2	3	X	5
20. La empresa Arking's Constructora E.I.R.L. estimula con beneficios laborales para que se sienta involucrado y comprometido en elevar la productividad.	1	2	3	X	5

Ficha Técnica

Denominación : Cuestionario de gestión de la calidad.
 Autores : Alva (2018)
 Adaptado : Braulio Lias (2022)
 Objetivo : Medir la percepción sobre la gestión de la calidad.
 Administración : Grupal
 Tiempo : 40 minutos.
 Escala de medición: Escala Politómica.
 Cuestionario de Gestión de la Calidad.
 Estimado colaborador:

Solicitamos su apoyo para contestar los ítems respecto al control administrativo que será totalmente anónimo.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Dimensiones/ítems	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Compromiso de las personas					
1. Los trabajadores de la empresa manifiestan iniciativa propia para mejorar la calidad de atención a los clientes.	1	2	✗	4	5
2. El gerente propone ideas para mejorar la gestión en la empresa Arking's Constructora.	✗	2	3	4	5
3. Manifiesta libremente al gerente ideas para mejorar la gestión de calidad de la empresa Arking's Constructora.	1	2	✗	4	5
4. Se identifica y siente comprometido en mejorar la calidad y la productividad en la empresa Arking's Constructora.	1	✗	3	4	5
5. El gerente de la empresa toma iniciativas propias en función al mejoramiento de la calidad de la empresa.	1	2	✗	4	5
6. Participa en grupos de trabajo para mejorar la calidad y productividad de la empresa Arking's Constructora.	1	2	✗	4	5
7. El trabajo en equipo se realiza en un clima de afectivo compromiso entre trabajadores.	1	2	✗	4	5
8. El gerente toma decisiones para utilizar estrategias de gestión que permitan mejorar la calidad y productividad de la empresa.	1	2	✗	4	5
Dimensión 2: Enfoque a procesos					
9. Los procesos que se emplean en la empresa generan una elevada productividad.	1	2	3	✗	5
10. Los procesos se ven reflejados en la productividad de la empresa.	1	2	✗	4	5
11. Los procesos tienen en cuenta los estándares de calidad.	1	2	3	✗	5
12. Se realiza evaluaciones periódicas en pro de la satisfacción de los clientes.	1	2	✗	4	5
13. Se evalúa el desempeño de los trabajadores para mejorar la gestión y productividad de la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	3	✗	5
14. Los resultados obtenidos por la empresa Arking's Constructora E.I.R.L. evidencian que existe una gestión de calidad de acorde con las expectativas de los clientes.	1	2	✗	4	5
Dimensión 3: Mejora Continua					
15. Recibe capacitaciones periódicamente para mejorar la productividad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	3	4	✗
16. Las capacitaciones que se realizan son innovadoras en el rubro de la construcción.	1	2	✗	4	5
17. Se emplean técnicas innovadoras que permitan gestionar mejor la calidad de la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	3	4	✗
18. Emplea técnicas basadas en resultados que le permitan aumentar la productividad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	✗	4	5
19. La empresa Arking's Constructora E.I.R.L. cuenta con un sistema de gestión de calidad que le permite posicionarse en el rubro de la construcción.	1	2	✗	4	5
20. La empresa Arking's Constructora E.I.R.L. estimula con beneficios laborales para que se sienta involucrado y comprometido en elevar la productividad.	1	2	3	4	✗

Ficha Técnica

Denominación : Cuestionario de gestión de la calidad.
 Autores : Alva (2018)
 Adaptado : Braulio Lias (2022)
 Objetivo : Medir la percepción sobre la gestión de la calidad.
 Administración : Grupal
 Tiempo : 40 minutos.
 Escala de medición: Escala Politémica.
 Cuestionario de Gestión de la Calidad.

Estimado colaborador:

Solicitamos su apoyo para contestar los ítems respecto al control administrativo que será totalmente anónimo.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Dimensiones/ítems	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Compromiso de las personas					
1. Los trabajadores de la empresa manifiestan iniciativa propia para mejorar la calidad de atención a los clientes.	1	✗	3	4	5
2. El gerente propone ideas para mejorar la gestión en la empresa Arking's Constructora.	1	✗	3	4	5
3. Manifiesta libremente al gerente ideas para mejorar la gestión de calidad de la empresa Arking's Constructora.	✗	2	3	4	5
4. Se identifica y siente comprometido en mejorar la calidad y la productividad en la empresa Arking's Constructora.	1	2	✗	4	5
5. El gerente de la empresa toma iniciativas propias en función al mejoramiento de la calidad de la empresa.	✗	2	3	4	5
6. Participa en grupos de trabajo para mejorar la calidad y productividad de la empresa Arking's Constructora.	1	✗	3	4	5
7. El trabajo en equipo se realiza en un clima de afectivo compromiso entre trabajadores.	1	2	✗	4	5
8. El gerente toma decisiones para utilizar estrategias de gestión que permitan mejorar la calidad y productividad de la empresa.	1	2	✗	4	5
Dimensión 2: Enfoque a procesos					
9. Los procesos que se emplean en la empresa generan una elevada productividad.	1	2	✗	4	5
10. Los procesos se ven reflejados en la productividad de la empresa.	1	2	3	4	✗
11. Los procesos tienen en cuenta los estándares de calidad.	1	✗	3	4	5
12. Se realizan evaluaciones periódicas en pro de la satisfacción de los clientes.	1	2	3	✗	5
13. Se evalúa el desempeño de los trabajadores para mejorar la gestión y productividad de la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	✗	4	5
14. Los resultados obtenidos por la empresa Arking's Constructora E.I.R.L. evidencian que existe una gestión de calidad de acuerdo con las expectativas de los clientes.	1	2	✗	4	5
Dimensión 3: Mejora Continua					
15. Recibe capacitaciones periódicamente para mejorar la productividad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	✗	3	4	5
16. Las capacitaciones que se realizan son innovadoras en el rubro de la construcción.	1	✗	3	4	5
17. Se emplean técnicas innovadoras que permitan gestionar mejor la calidad de la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	✗	4	5
18. Emplea técnicas basadas en resultados que le permitan aumentar la productividad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	✗	3	4	5
19. La empresa Arking's Constructora E.I.R.L. cuenta con un sistema de gestión de calidad que le permite posicionarse en el rubro de la construcción.	1	2	3	✗	5
20. La empresa Arking's Constructora E.I.R.L. estimula con beneficios laborales para que se sienta involucrado y comprometido en elevar la productividad.	✗	2	3	4	5

Ficha Técnica

Denominación : Cuestionario de gestión de la calidad.
 Autores : Alva (2018)
 Adaptado : Braulio Lias (2022)
 Objetivo : Medir la percepción sobre la gestión de la calidad.
 Administración : Grupal
 Tiempo : 40 minutos.
 Escala de medición: Escala Polítomica.
 Cuestionario de Gestión de la Calidad.
 Estimado colaborador:

Solicitamos su apoyo para contestar los ítems respecto al control administrativo que será totalmente anónimo.

	1	2	3	4	5
	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Dimensiones/ítems	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Compromiso de las personas					
1. Los trabajadores de la empresa manifiestan iniciativa propia para mejorar la calidad de atención a los clientes.	1	2	3	4	X
2. El gerente propone ideas para mejorar la gestión en la empresa Arking's Constructora.	X	2	3	4	5
3. Manifiesta libremente al gerente ideas para mejorar la gestión de calidad de la empresa Arking's Constructora.	1	2	X	4	5
4. Se identifica y siente comprometido en mejorar la calidad y la productividad en la empresa Arking's Constructora.	1	X	3	4	5
5. El gerente de la empresa toma iniciativas propias en función al mejoramiento de la calidad de la empresa.	1	X	3	4	5
6. Participa en grupos de trabajo para mejorar la calidad y productividad de la empresa Arking's Constructora.	X	2	3	4	5
7. El trabajo en equipo se realiza en un clima de afectivo compromiso entre trabajadores.	1	2	X	4	5
8. El gerente toma decisiones para utilizar estrategias de gestión que permitan mejorar la calidad y productividad de la empresa.	1	2	3	4	X
Dimensión 2: Enfoque a procesos					
9. Los procesos que se emplean en la empresa generan una elevada productividad.	1	2	3	X	5
10. Los procesos se ven reflejados en la productividad de la empresa.	1	2	3	4	X
11. Los procesos tienen en cuenta los estándares de calidad.	X	2	3	4	5
12. Se realiza evaluaciones periódicas en pro de la satisfacción de los clientes.	1	X	3	4	5
13. Se evalúa el desempeño de los trabajadores para mejorar la gestión y productividad de la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	X	3	4	5
14. Los resultados obtenidos por la empresa Arking's Constructora E.I.R.L. evidencian que existe una gestión de calidad de acorde con las expectativas de los clientes.	1	X	3	4	5
Dimensión 3: Mejora Continua					
15. Recibe capacitaciones periódicamente para mejorar la productividad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	3	4	X
16. Las capacitaciones que se realizan son innovadoras en el rubro de la construcción.	1	2	X	4	5
17. Se emplean técnicas innovadoras que permitan gestionar mejor la calidad de la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	3	X	5
18. Emplea técnicas basadas en resultados que le permitan aumentar la productividad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	3	4	X
19. La empresa Arking's Constructora E.I.R.L. cuenta con un sistema de gestión de calidad que le permite posicionarse en el rubro de la construcción.	1	2	X	4	5
20. La empresa Arking's Constructora E.I.R.L. estimula con beneficios laborales para que se sienta involucrado y comprometido en elevar la productividad.	1	2	3	4	X

Ficha Técnica

Denominación : Cuestionario de gestión de la calidad.
 Autores : Alva (2018)
 Adaptado : Braulio Lias (2022)
 Objetivo : Medir la percepción sobre la gestión de la calidad.
 Administración : Grupal
 Tiempo : 40 minutos.
 Escala de medición: Escala Politémica.

Cuestionario de Gestión de la Calidad.

Estimado colaborador:

Solicitamos su apoyo para contestar los ítems respecto al control administrativo que será totalmente anónimo.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Dimensiones/ítems	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Compromiso de las personas					
1. Los trabajadores de la empresa manifiestan iniciativa propia para mejorar la calidad de atención a los clientes.	✗	2	3	4	5
2. El gerente propone ideas para mejorar la gestión en la empresa Arking's Constructora.	1	✗	3	4	5
3. Manifiesta libremente al gerente ideas para mejorar la gestión de calidad de la empresa Arking's Constructora.	1	2	✗	4	5
4. Se identifica y siente comprometido en mejorar la calidad y la productividad en la empresa Arking's Constructora.	1	2	✗	4	5
5. El gerente de la empresa toma iniciativas propias en función al mejoramiento de la calidad de la empresa.	✗	2	3	4	5
6. Participa en grupos de trabajo para mejorar la calidad y productividad de la empresa Arking's Constructora.	1	2	✗	4	5
7. El trabajo en equipo se realiza en un clima de afectivo compromiso entre trabajadores.	1	✗	3	4	5
8. El gerente toma decisiones para utilizar estrategias de gestión que permitan mejorar la calidad y productividad de la empresa.	✗	2	3	4	5
Dimensión 2: Enfoque a procesos					
9. Los procesos que se emplean en la empresa generan una elevada productividad.	1	2	3	✗	5
10. Los procesos se ven reflejados en la productividad de la empresa.	1	2	3	✗	5
11. Los procesos tienen en cuenta los estándares de calidad.	1	2	✗	4	5
12. Se realiza evaluaciones periódicas en pro de la satisfacción de los clientes.	1	2	3	4	✗
13. Se evalúa el desempeño de los trabajadores para mejorar la gestión y productividad de la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	✗	4	5
14. Los resultados obtenidos por la empresa Arking's Constructora E.I.R.L. evidencian que existe una gestión de calidad de acorde con las expectativas de los clientes.	1	2	3	4	✗
Dimensión 3: Mejora Continua					
15. Recibe capacitaciones periódicamente para mejorar la productividad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	3	✗	5
16. Las capacitaciones que se realizan son innovadoras en el rubro de la construcción.	1	2	✗	4	5
17. Se emplean técnicas innovadoras que permitan gestionar mejor la calidad de la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	3	✗	5
18. Emplea técnicas basadas en resultados que le permitan aumentar la productividad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	3	✗	5
19. La empresa Arking's Constructora E.I.R.L. cuenta con un sistema de gestión de calidad que le permite posicionarse en el rubro de la construcción.	1	2	✗	4	5
20. La empresa Arking's Constructora E.I.R.L. estimula con beneficios laborales para que se sienta involucrado y comprometido en elevar la productividad.	1	2	✗	4	5

Ficha Técnica

Denominación : Cuestionario de gestión de la calidad.
 Autores : Alva (2018)
 Adaptado : Braulio Lias (2022)
 Objetivo : Medir la percepción sobre la gestión de la calidad.
 Administración : Grupal
 Tiempo : 40 minutos.
 Escala de medición: Escala Politémica.
 Cuestionario de Gestión de la Calidad.
 Estimado colaborador:

Solicitamos su apoyo para contestar los ítems respecto al control administrativo que será totalmente anónimo.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Dimensiones/ítems	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Compromiso de las personas					
1. Los trabajadores de la empresa manifiestan iniciativa propia para mejorar la calidad de atención a los clientes.	1	✗	3	4	5
2. El gerente propone ideas para mejorar la gestión en la empresa Arking's Constructora.	1	2	3	✗	5
3. Manifiesta libremente al gerente ideas para mejorar la gestión de calidad de la empresa Arking's Constructora.	1	✗	3	4	5
4. Se identifica y siente comprometido en mejorar la calidad y la productividad en la empresa Arking's Constructora.	1	2	3	✗	5
5. El gerente de la empresa toma iniciativas propias en función al mejoramiento de la calidad de la empresa.	1	2	3	4	✗
6. Participa en grupos de trabajo para mejorar la calidad y productividad de la empresa Arking's Constructora.	1	2	3	4	✗
7. El trabajo en equipo se realiza en un clima de afectivo compromiso entre trabajadores.	1	2	✗	4	5
8. El gerente toma decisiones para utilizar estrategias de gestión que permitan mejorar la calidad y productividad de la empresa.	1	✗	3	4	5
Dimensión 2: Enfoque a procesos					
9. Los procesos que se emplean en la empresa generan una elevada productividad.	1	2	3	✗	5
10. Los procesos se ven reflejados en la productividad de la empresa.	1	2	3	4	✗
11. Los procesos tienen en cuenta los estándares de calidad.	✗	2	3	4	5
12. Se realiza evaluaciones periódicas en pro de la satisfacción de los clientes.	1	✗	3	4	5
13. Se evalúa el desempeño de los trabajadores para mejorar la gestión y productividad de la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	✗	3	4	5
14. Los resultados obtenidos por la empresa Arking's Constructora E.I.R.L. evidencian que existe una gestión de calidad de acorde con las expectativas de los clientes.	1	2	✗	4	5
Dimensión 3: Mejora Continua					
15. Recibe capacitaciones periódicamente para mejorar la productividad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	✗	2	3	4	5
16. Las capacitaciones que se realizan son innovadoras en el rubro de la construcción.	1	✗	3	4	5
17. Se emplean técnicas innovadoras que permitan gestionar mejor la calidad de la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	3	✗	5
18. Emplea técnicas basadas en resultados que le permitan aumentar la productividad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	3	✗	5
19. La empresa Arking's Constructora E.I.R.L. cuenta con un sistema de gestión de calidad que le permite posicionarse en el rubro de la construcción.	1	✗	3	4	5
20. La empresa Arking's Constructora E.I.R.L. estimula con beneficios laborales para que se sienta involucrado y comprometido en elevar la productividad.	1	2	✗	4	5

Ficha Técnica

Denominación : Cuestionario de gestión de la calidad.
 Autores : Alva (2018)
 Adaptado : Braulio Lias (2022)
 Objetivo : Medir la percepción sobre la gestión de la calidad.
 Administración : Grupal
 Tiempo : 40 minutos.
 Escala de medición: Escala Politómica.
 Cuestionario de Gestión de la Calidad.

Estimado colaborador:

Solicitamos su apoyo para contestar los ítems respecto al control administrativo que será totalmente anónimo.

	1	2	3	4	5
	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Dimensiones/items	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Compromiso de las personas					
1. Los trabajadores de la empresa manifiestan iniciativa propia para mejorar la calidad de atención a los clientes.	1	2	✗	4	5
2. El gerente propone ideas para mejorar la gestión en la empresa Arking's Constructora.	1	2	3	✗	5
3. Manifiesta libremente al gerente ideas para mejorar la gestión de calidad de la empresa Arking's Constructora.	1	2	✗	4	5
4. Se identifica y siente comprometido en mejorar la calidad y la productividad en la empresa Arking's Constructora.	1	✗	3	4	5
5. El gerente de la empresa toma iniciativas propias en función al mejoramiento de la calidad de la empresa.	1	2	✗	4	5
6. Participa en grupos de trabajo para mejorar la calidad y productividad de la empresa Arking's Constructora.	1	2	✗	4	5
7. El trabajo en equipo se realiza en un clima de afectivo compromiso entre trabajadores.	1	2	3	✗	5
8. El gerente toma decisiones para utilizar estrategias de gestión que permitan mejorar la calidad y productividad de la empresa.	1	2	✗	4	5
Dimensión 2: Enfoque a procesos					
9. Los procesos que se emplean en la empresa generan una elevada productividad.	1	2	✗	4	5
10. Los procesos se ven reflejados en la productividad de la empresa.	1	2	3	✗	5
11. Los procesos tienen en cuenta los estándares de calidad.	1	2	✗	4	5
12. Se realiza evaluaciones periódicas en pro de la satisfacción de los clientes.	✗	2	3	4	5
13. Se evalúa el desempeño de los trabajadores para mejorar la gestión y productividad de la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	✗	4	5
14. Los resultados obtenidos por la empresa Arking's Constructora E.I.R.L. evidencian que existe una gestión de calidad de acorde con las expectativas de los clientes.	1	2	3	✗	5
Dimensión 3: Mejora Continua					
15. Recibe capacitaciones periódicamente para mejorar la productividad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	3	✗	5
16. Las capacitaciones que se realizan son innovadoras en el rubro de la construcción.	1	2	3	✗	5
17. Se emplean técnicas innovadoras que permitan gestionar mejor la calidad de la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	✗	4	5
18. Emplea técnicas basadas en resultados que le permitan aumentar la productividad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	✗	4	5
19. La empresa Arking's Constructora E.I.R.L. cuenta con un sistema de gestión de calidad que le permite posicionarse en el rubro de la construcción.	1	2	3	✗	5
20. La empresa Arking's Constructora E.I.R.L. estimula con beneficios laborales para que se sienta involucrado y comprometido en elevar la productividad.	1	2	✗	4	5

Ficha Técnica

Denominación : Cuestionario de gestión de la calidad.
 Autores : Alva (2018)
 Adaptado : Braulio Lias (2022)
 Objetivo : Medir la percepción sobre la gestión de la calidad.
 Administración : Grupal
 Tiempo : 40 minutos.
 Escala de medición: Escala Polítomica.
 Cuestionario de Gestión de la Calidad.
 Estimado colaborador:

Solicitamos su apoyo para contestar los ítems respecto al control administrativo que será totalmente anónimo.

	1	2	3	4	5
	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Dimensiones/ítems	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Compromiso de las personas					
1. Los trabajadores de la empresa manifiestan iniciativa propia para mejorar la calidad de atención a los clientes.	✗	2	3	4	5
2. El gerente propone ideas para mejorar la gestión en la empresa Arking's Constructora.	1	2	3	4	✗
3. Manifiesta libremente al gerente ideas para mejorar la gestión de calidad de la empresa Arking's Constructora.	1	✗	3	4	5
4. Se identifica y siente comprometido en mejorar la calidad y la productividad en la empresa Arking's Constructora.	1	2	✗	4	5
5. El gerente de la empresa toma iniciativas propias en función al mejoramiento de la calidad de la empresa.	1	✗	3	4	5
6. Participa en grupos de trabajo para mejorar la calidad y productividad de la empresa Arking's Constructora.	1	2	✗	4	5
7. El trabajo en equipo se realiza en un clima de afectivo compromiso entre trabajadores.	1	2	✗	4	5
8. El gerente toma decisiones para utilizar estrategias de gestión que permitan mejorar la calidad y productividad de la empresa.	✗	2	3	4	5
Dimensión 2: Enfoque a procesos					
9. Los procesos que se emplean en la empresa generan una elevada productividad.	1	2	✗	4	5
10. Los procesos se ven reflejados en la productividad de la empresa.	1	2	3	4	✗
11. Los procesos tienen en cuenta los estándares de calidad.	1	2	✗	4	5
12. Se realiza evaluaciones periódicas en pro de la satisfacción de los clientes.	1	2	3	✗	5
13. Se evalúa el desempeño de los trabajadores para mejorar la gestión y productividad de la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	3	4	✗
14. Los resultados obtenidos por la empresa Arking's Constructora E.I.R.L. evidencian que existe una gestión de calidad de acuerdo con las expectativas de los clientes.	1	2	3	4	✗
Dimensión 3: Mejora Continua					
15. Recibe capacitaciones periódicamente para mejorar la productividad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	3	✗	5
16. Las capacitaciones que se realizan son innovadoras en el rubro de la construcción.	1	2	3	4	✗
17. Se emplean técnicas innovadoras que permitan gestionar mejor la calidad de la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	✗	4	5
18. Emplea técnicas basadas en resultados que le permitan aumentar la productividad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	3	✗	5
19. La empresa Arking's Constructora E.I.R.L. cuenta con un sistema de gestión de calidad que le permite posicionarse en el rubro de la construcción.	1	2	3	✗	5
20. La empresa Arking's Constructora E.I.R.L. estimula con beneficios laborales para que se sienta involucrado y comprometido en elevar la productividad.	1	2	3	4	✗

Ficha Técnica

Denominación : Cuestionario de gestión de la calidad.
 Autores : Alva (2018)
 Adaptado : Braulio Lias (2022)
 Objetivo : Medir la percepción sobre la gestión de la calidad.
 Administración : Grupal
 Tiempo : 40 minutos.
 Escala de medición: Escala Politómica.
 Cuestionario de Gestión de la Calidad.
 Estimado colaborador:

Solicitamos su apoyo para contestar los ítems respecto al control administrativo que será totalmente anónimo.

	1	2	3	4	5
	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Dimensiones/ítems	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Compromiso de las personas					
1. Los trabajadores de la empresa manifiestan iniciativa propia para mejorar la calidad de atención a los clientes.	1	2	3	4	✗
2. El gerente propone ideas para mejorar la gestión en la empresa Arking's Constructora.	1	2	✗	4	5
3. Manifiesta libremente al gerente ideas para mejorar la gestión de calidad de la empresa Arking's Constructora.	1	✗	3	4	5
4. Se identifica y siente comprometido en mejorar la calidad y la productividad en la empresa Arking's Constructora.	1	2	✗	4	5
5. El gerente de la empresa toma iniciativas propias en función al mejoramiento de la calidad de la empresa.	1	2	3	4	✗
6. Participa en grupos de trabajo para mejorar la calidad y productividad de la empresa Arking's Constructora.	1	✗	3	4	5
7. El trabajo en equipo se realiza en un clima de afectivo compromiso entre trabajadores.	1	2	3	✗	5
8. El gerente toma decisiones para utilizar estrategias de gestión que permitan mejorar la calidad y productividad de la empresa.	1	2	3	4	✗
Dimensión 2: Enfoque a procesos					
9. Los procesos que se emplean en la empresa generan una elevada productividad.	1	2	3	✗	5
10. Los procesos se ven reflejados en la productividad de la empresa.	1	2	3	✗	5
11. Los procesos tienen en cuenta los estándares de calidad.	1	2	✗	4	5
12. Se realiza evaluaciones periódicas en pro de la satisfacción de los clientes.	1	2	✗	4	5
13. Se evalúa el desempeño de los trabajadores para mejorar la gestión y productividad de la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	3	✗	5
14. Los resultados obtenidos por la empresa Arking's Constructora E.I.R.L. evidencian que existe una gestión de calidad de acuerdo con las expectativas de los clientes.	1	2	3	4	✗
Dimensión 3: Mejora Continua					
15. Recibe capacitaciones periódicamente para mejorar la productividad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	✗	2	3	4	5
16. Las capacitaciones que se realizan son innovadoras en el rubro de la construcción.	1	2	3	✗	5
17. Se emplean técnicas innovadoras que permitan gestionar mejor la calidad de la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	✗	4	5
18. Emplea técnicas basadas en resultados que le permitan aumentar la productividad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	✗	3	4	5
19. La empresa Arking's Constructora E.I.R.L. cuenta con un sistema de gestión de calidad que le permite posicionarse en el rubro de la construcción.	1	2	3	4	✗
20. La empresa Arking's Constructora E.I.R.L. estimula con beneficios laborales para que se sienta involucrado y comprometido en elevar la productividad.	1	2	✗	4	5

Ficha Técnica

Denominación : Cuestionario de gestión de la calidad.
 Autores : Alva (2018)
 Adaptado : Braulio Lias (2022)
 Objetivo : Medir la percepción sobre la gestión de la calidad.
 Administración : Grupal
 Tiempo : 40 minutos.
 Escala de medición: Escala Politómica.
 Cuestionario de Gestión de la Calidad.
 Estimado colaborador:
 Solicitamos su apoyo para contestar los ítems respecto al control administrativo que será totalmente anónimo.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Dimensiones/ítems	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Compromiso de las personas					
1. Los trabajadores de la empresa manifiestan iniciativa propia para mejorar la calidad de atención a los clientes.	1	2	X	4	5
2. El gerente propone ideas para mejorar la gestión en la empresa Arking's Constructora.	1	2	X	4	5
3. Manifiesta libremente al gerente ideas para mejorar la gestión de calidad de la empresa Arking's Constructora.	1	2	X	4	5
4. Se identifica y siente comprometido en mejorar la calidad y la productividad en la empresa Arking's Constructora.	1	2	3	X	5
5. El gerente de la empresa toma iniciativas propias en función al mejoramiento de la calidad de la empresa.	1	2	3	4	X
6. Participa en grupos de trabajo para mejorar la calidad y productividad de la empresa Arking's Constructora.	1	2	3	4	X
7. El trabajo en equipo se realiza en un clima de afectivo compromiso entre trabajadores.	1	2	3	4	X
8. El gerente toma decisiones para utilizar estrategias de gestión que permitan mejorar la calidad y productividad de la empresa.	1	2	X	4	5
Dimensión 2: Enfoque a procesos					
9. Los procesos que se emplean en la empresa generan una elevada productividad.	1	X	3	4	5
10. Los procesos se ven reflejados en la productividad de la empresa.	X	2	3	4	5
11. Los procesos tienen en cuenta los estándares de calidad.	1	2	3	X	5
12. Se realiza evaluaciones periódicas en pro de la satisfacción de los clientes.	1	2	3	X	5
13. Se evalúa el desempeño de los trabajadores para mejorar la gestión y productividad de la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	X	3	4	5
14. Los resultados obtenidos por la empresa Arking's Constructora E.I.R.L. evidencian que existe una gestión de calidad de acorde con las expectativas de los clientes.	1	2	X	4	5
Dimensión 3: Mejora Continua					
15. Recibe capacitaciones periódicamente para mejorar la productividad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	3	4	X
16. Las capacitaciones que se realizan son innovadoras en el rubro de la construcción.	1	2	3	4	X
17. Se emplean técnicas innovadoras que permitan gestionar mejor la calidad de la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	3	X	5
18. Emplea técnicas basadas en resultados que le permitan aumentar la productividad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	3	X	5
19. La empresa Arking's Constructora E.I.R.L. cuenta con un sistema de gestión de calidad que le permite posicionarse en el rubro de la construcción.	1	2	X	4	5
20. La empresa Arking's Constructora E.I.R.L. estimula con beneficios laborales para que se sienta involucrado y comprometido en elevar la productividad.	1	2	3	X	5

Ficha Técnica

Denominación : Cuestionario de gestión de la calidad.
 Autores : Alva (2018)
 Adaptado : Braulio Lias (2022)
 Objetivo : Medir la percepción sobre la gestión de la calidad.
 Administración : Grupal
 Tiempo : 40 minutos.

Escala de medición: Escala Politémica.

Cuestionario de Gestión de la Calidad.

Estimado colaborador:

Solicitamos su apoyo para contestar los ítems respecto al control administrativo que será totalmente anónimo.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Dimensiones/ítems	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Compromiso de las personas					
1. Los trabajadores de la empresa manifiestan iniciativa propia para mejorar la calidad de atención a los clientes.	1	2	X	4	5
2. El gerente propone ideas para mejorar la gestión en la empresa Arking's Constructora.	1	2	X	4	5
3. Manifiesta libremente al gerente ideas para mejorar la gestión de calidad de la empresa Arking's Constructora.	1	2	X	4	5
4. Se identifica y siente comprometido en mejorar la calidad y la productividad en la empresa Arking's Constructora.	1	2	X	4	5
5. El gerente de la empresa toma iniciativas propias en función al mejoramiento de la calidad de la empresa.	1	2	X	4	5
6. Participa en grupos de trabajo para mejorar la calidad y productividad de la empresa Arking's Constructora.	1	2	X	4	5
7. El trabajo en equipo se realiza en un clima de afectivo compromiso entre trabajadores.	1	2	3	X	5
8. El gerente toma decisiones para utilizar estrategias de gestión que permitan mejorar la calidad y productividad de la empresa.	1	2	X	4	5
Dimensión 2: Enfoque a procesos					
9. Los procesos que se emplean en la empresa generan una elevada productividad.	1	2	3	X	5
10. Los procesos se ven reflejados en la productividad de la empresa.	1	2	3	X	5
11. Los procesos tienen en cuenta los estándares de calidad.	1	2	X	4	5
12. Se realiza evaluaciones periódicas en pro de la satisfacción de los clientes.	1	2	X	4	5
13. Se evalúa el desempeño de los trabajadores para mejorar la gestión y productividad de la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	X	4	5
14. Los resultados obtenidos por la empresa Arking's Constructora E.I.R.L. evidencian que existe una gestión de calidad de acorde con las expectativas de los clientes.	1	2	3	4	X
Dimensión 3: Mejora Continua					
15. Recibe capacitaciones periódicamente para mejorar la productividad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	X	4	5
16. Las capacitaciones que se realizan son innovadoras en el rubro de la construcción.	1	2	3	X	5
17. Se emplean técnicas innovadoras que permitan gestionar mejor la calidad de la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	3	X	5
18. Emplea técnicas basadas en resultados que le permitan aumentar la productividad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	X	4	5
19. La empresa Arking's Constructora E.I.R.L. cuenta con un sistema de gestión de calidad que le permite posicionarse en el rubro de la construcción.	1	2	X	4	5
20. La empresa Arking's Constructora E.I.R.L. estimula con beneficios laborales para que se sienta involucrado y comprometido en elevar la productividad.	1	2	3	X	5

Ficha Técnica

Denominación : Cuestionario de gestión de la calidad.
 Autores : Alva (2018)
 Adaptado : Braulio Lias (2022)
 Objetivo : Medir la percepción sobre la gestión de la calidad.
 Administración : Grupal
 Tiempo : 40 minutos.
 Escala de medición: Escala Politómica.
 Cuestionario de Gestión de la Calidad.

Estimado colaborador:

Solicitamos su apoyo para contestar los ítems respecto al control administrativo que será totalmente anónimo.

	1	2	3	4	5
	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Dimensiones/ítems	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Compromiso de las personas					
1. Los trabajadores de la empresa manifiestan iniciativa propia para mejorar la calidad de atención a los clientes.	1	X	3	4	5
2. El gerente propone ideas para mejorar la gestión en la empresa Arking's Constructora.	X	2	3	4	5
3. Manifiesta libremente al gerente ideas para mejorar la gestión de calidad de la empresa Arking's Constructora.	1	2	X	4	5
4. Se identifica y siente comprometido en mejorar la calidad y la productividad en la empresa Arking's Constructora.	1	2	X	4	5
5. El gerente de la empresa toma iniciativas propias en función al mejoramiento de la calidad de la empresa.	1	2	3	X	5
6. Participa en grupos de trabajo para mejorar la calidad y productividad de la empresa Arking's Constructora.	1	X	3	4	5
7. El trabajo en equipo se realiza en un clima de afectivo compromiso entre trabajadores.	X	2	3	4	5
8. El gerente toma decisiones para utilizar estrategias de gestión que permitan mejorar la calidad y productividad de la empresa.	1	X	3	4	5
Dimensión 2: Enfoque a procesos					
9. Los procesos que se emplean en la empresa generan una elevada productividad.	1	2	3	X	5
10. Los procesos se ven reflejados en la productividad de la empresa.	1	2	X	4	5
11. Los procesos tienen en cuenta los estándares de calidad.	1	2	3	X	5
12. Se realiza evaluaciones periódicas en pro de la satisfacción de los clientes.	1	2	X	4	5
13. Se evalúa el desempeño de los trabajadores para mejorar la gestión y productividad de la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	X	4	5
14. Los resultados obtenidos por la empresa Arking's Constructora E.I.R.L. evidencian que existe una gestión de calidad de acorde con las expectativas de los clientes.	1	2	3	X	5
Dimensión 3: Mejora Continua					
15. Recibe capacitaciones periódicamente para mejorar la productividad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	3	X	5
16. Las capacitaciones que se realizan son innovadoras en el rubro de la construcción.	X	2	3	4	5
17. Se emplean técnicas innovadoras que permitan gestionar mejor la calidad de la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	X	4	5
18. Emplea técnicas basadas en resultados que le permitan aumentar la productividad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	X	3	4	5
19. La empresa Arking's Constructora E.I.R.L. cuenta con un sistema de gestión de calidad que le permite posicionarse en el rubro de la construcción.	1	2	X	4	5
20. La empresa Arking's Constructora E.I.R.L. estimula con beneficios laborales para que se sienta involucrado y comprometido en elevar la productividad.	1	X	3	4	5

Ficha Técnica

Denominación : Cuestionario de gestión de la calidad.
 Autores : Alva (2018)
 Adaptado : Braulio Lias (2022)
 Objetivo : Medir la percepción sobre la gestión de la calidad.
 Administración : Grupal
 Tiempo : 40 minutos.
 Escala de medición: Escala Politómica.
 Cuestionario de Gestión de la Calidad.
 Estimado colaborador:
 Solicitamos su apoyo para contestar los ítems respecto al control administrativo que será totalmente anónimo.

	1	2	3	4	5
	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Dimensiones/ítems	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Compromiso de las personas					
1. Los trabajadores de la empresa manifiestan iniciativa propia para mejorar la calidad de atención a los clientes.	1	2	3	X	5
2. El gerente propone ideas para mejorar la gestión en la empresa Arking's Constructora.	1	2	3	X	5
3. Manifiesta libremente al gerente ideas para mejorar la gestión de calidad de la empresa Arking's Constructora.	1	2	3	4	X
4. Se identifica y siente comprometido en mejorar la calidad y la productividad en la empresa Arking's Constructora.	1	2	3	4	X
5. El gerente de la empresa toma iniciativas propias en función al mejoramiento de la calidad de la empresa.	1	2	3	4	X
6. Participa en grupos de trabajo para mejorar la calidad y productividad de la empresa Arking's Constructora.	1	2	3	4	X
7. El trabajo en equipo se realiza en un clima de afectivo compromiso entre trabajadores.	1	2	3	4	X
8. El gerente toma decisiones para utilizar estrategias de gestión que permitan mejorar la calidad y productividad de la empresa.	1	2	3	X	5
Dimensión 2: Enfoque a procesos					
9. Los procesos que se emplean en la empresa generan una elevada productividad.	1	2	3	X	5
10. Los procesos se ven reflejados en la productividad de la empresa.	1	2	3	X	5
11. Los procesos tienen en cuenta los estándares de calidad.	1	2	3	X	5
12. Se realiza evaluaciones periódicas en pro de la satisfacción de los clientes.	1	2	3	X	5
13. Se evalúa el desempeño de los trabajadores para mejorar la gestión y productividad de la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	X	4	5
14. Los resultados obtenidos por la empresa Arking's Constructora E.I.R.L. evidencian que existe una gestión de calidad de acorde con las expectativas de los clientes.	1	2	X	4	5
Dimensión 3: Mejora Continua					
15. Recibe capacitaciones periódicamente para mejorar la productividad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	X	3	4	5
16. Las capacitaciones que se realizan son innovadoras en el rubro de la construcción.	1	2	X	4	5
17. Se emplean técnicas innovadoras que permitan gestionar mejor la calidad de la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	X	3	4	5
18. Emplea técnicas basadas en resultados que le permitan aumentar la productividad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	X	2	3	4	5
19. La empresa Arking's Constructora E.I.R.L. cuenta con un sistema de gestión de calidad que le permite posicionarse en el rubro de la construcción.	1	X	3	4	5
20. La empresa Arking's Constructora E.I.R.L. estimula con beneficios laborales para que se sienta involucrado y comprometido en elevar la productividad.	1	X	3	4	5

Ficha Técnica

Denominación : Cuestionario de gestión de la calidad.
 Autores : Alva (2018)
 Adaptado : Braulio Lias (2022)
 Objetivo : Medir la percepción sobre la gestión de la calidad.
 Administración : Grupal
 Tiempo : 40 minutos.
 Escala de medición: Escala Politómica.
 Cuestionario de Gestión de la Calidad.
 Estimado colaborador:
 Solicitamos su apoyo para contestar los ítems respecto al control administrativo que será totalmente anónimo.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Dimensiones/ítems	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Compromiso de las personas					
1. Los trabajadores de la empresa manifiestan iniciativa propia para mejorar la calidad de atención a los clientes.	1	2	3	4	5
2. El gerente propone ideas para mejorar la gestión en la empresa Arking's Constructora.	1	2	3	4	5
3. Manifiesta libremente al gerente ideas para mejorar la gestión de calidad de la empresa Arking's Constructora.	1	2	3	4	5
4. Se identifica y siente comprometido en mejorar la calidad y la productividad en la empresa Arking's Constructora.	1	2	3	4	5
5. El gerente de la empresa toma iniciativas propias en función al mejoramiento de la calidad de la empresa.	1	2	3	4	5
6. Participa en grupos de trabajo para mejorar la calidad y productividad de la empresa Arking's Constructora.	1	2	3	4	5
7. El trabajo en equipo se realiza en un clima de afectivo compromiso entre trabajadores.	1	2	3	4	5
8. El gerente toma decisiones para utilizar estrategias de gestión que permitan mejorar la calidad y productividad de la empresa.	1	2	3	4	5
Dimensión 2: Enfoque a procesos					
9. Los procesos que se emplean en la empresa generan una elevada productividad.	1	2	3	4	5
10. Los procesos se ven reflejados en la productividad de la empresa.	1	2	3	4	5
11. Los procesos tienen en cuenta los estándares de calidad.	1	2	3	4	5
12. Se realiza evaluaciones periódicas en pro de la satisfacción de los clientes.	1	2	3	4	5
13. Se evalúa el desempeño de los trabajadores para mejorar la gestión y productividad de la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	3	4	5
14. Los resultados obtenidos por la empresa Arking's Constructora E.I.R.L. evidencian que existe una gestión de calidad de acuerdo con las expectativas de los clientes.	1	2	3	4	5
Dimensión 3: Mejora Continua					
15. Recibe capacitaciones periódicamente para mejorar la productividad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	3	4	5
16. Las capacitaciones que se realizan son innovadoras en el rubro de la construcción.	1	2	3	4	5
17. Se emplean técnicas innovadoras que permitan gestionar mejor la calidad de la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	3	4	5
18. Emplea técnicas basadas en resultados que le permitan aumentar la productividad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	3	4	5
19. La empresa Arking's Constructora E.I.R.L. cuenta con un sistema de gestión de calidad que le permite posicionarse en el rubro de la construcción.	1	2	3	4	5
20. La empresa Arking's Constructora E.I.R.L. estimula con beneficios laborales para que se sienta involucrado y comprometido en elevar la productividad.	1	2	3	4	5

Ficha Técnica

Denominación : Cuestionario de gestión de la calidad.
 Autores : Alva (2018)
 Adaptado : Braulio Lias (2022)
 Objetivo : Medir la percepción sobre la gestión de la calidad.
 Administración : Grupal
 Tiempo : 40 minutos.
 Escala de medición: Escala Politémica.
 Cuestionario de Gestión de la Calidad.
 Estimado colaborador:
 Solicitamos su apoyo para contestar los ítems respecto al control administrativo que será totalmente anónimo.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Dimensiones/ítems	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Compromiso de las personas					
1. Los trabajadores de la empresa manifiestan iniciativa propia para mejorar la calidad de atención a los clientes.	X	2	3	4	5
2. El gerente propone ideas para mejorar la gestión en la empresa Arking's Constructora.	1	2	X	4	5
3. Manifiesta libremente al gerente ideas para mejorar la gestión de calidad de la empresa Arking's Constructora.	1	X	3	4	5
4. Se identifica y siente comprometido en mejorar la calidad y la productividad en la empresa Arking's Constructora.	1	2	3	X	5
5. El gerente de la empresa toma iniciativas propias en función al mejoramiento de la calidad de la empresa.	1	X	3	4	5
6. Participa en grupos de trabajo para mejorar la calidad y productividad de la empresa Arking's Constructora.	1	2	3	X	5
7. El trabajo en equipo se realiza en un clima de afectivo compromiso entre trabajadores.	X	2	3	4	5
8. El gerente toma decisiones para utilizar estrategias de gestión que permitan mejorar la calidad y productividad de la empresa.	1	2	3	X	5
Dimensión 2: Enfoque a procesos					
9. Los procesos que se emplean en la empresa generan una elevada productividad.	1	2	X	4	5
10. Los procesos se ven reflejados en la productividad de la empresa.	1	2	3	4	X
11. Los procesos tienen en cuenta los estándares de calidad.	1	2	X	4	5
12. Se realiza evaluaciones periódicas en pro de la satisfacción de los clientes.	1	2	3	4	X
13. Se evalúa el desempeño de los trabajadores para mejorar la gestión y productividad de la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	X	4	5
14. Los resultados obtenidos por la empresa Arking's Constructora E.I.R.L. evidencian que existe una gestión de calidad de acorde con las expectativas de los clientes.	1	2	3	X	5
Dimensión 3: Mejora Continua					
15. Recibe capacitaciones periódicamente para mejorar la productividad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	3	X	5
16. Las capacitaciones que se realizan son innovadoras en el rubro de la construcción.	1	X	3	4	5
17. Se emplean técnicas innovadoras que permitan gestionar mejor la calidad de la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	2	3	X	5
18. Emplea técnicas basadas en resultados que le permitan aumentar la productividad en la empresa Arking's Constructora E.I.R.L.	1	X	3	4	5
19. La empresa Arking's Constructora E.I.R.L. cuenta con un sistema de gestión de calidad que le permite posicionarse en el rubro de la construcción.	1	2	3	X	5
20. La empresa Arking's Constructora E.I.R.L. estimula con beneficios laborales para que se sienta involucrado y comprometido en elevar la productividad.	X	2	3	4	5

ANEXO 09: Carta de Autorización la Institución

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Chepen, 15 de abril del 2022

Señor
Neisser Joselito Mendoza Leon
Gerente General
Mz. B Lt. 09 AA. HH El Recodo

Presente.

Asunto: Solicito autorización para desarrollo de proyecto de investigación y autorización para publicar la identidad de ARKING'S CONSTRUCTORA E.I.R.L. en los resultados de investigación.

De mi especial consideración:

Por intermedio de la presente me dirijo a usted para expresarle mi saludo cordial, al mismo tiempo manifestarle lo siguiente:

En mi condición de Maestría en Administración de Negocio – MBA de la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, he propuesto el desarrollo de la siguiente tesis "Gestión de la Calidad en la empresa Arking's constructora E.I.R.L. en la ciudad de Chepén, 2022"

Mi propósito luego de la investigación es proponer mejoras que redundará en una mejora de la gestión de calidad que brinda dicha constructora, motivo por cual solicito:

- Autorización para desarrollar el proyecto de investigación señalado.
- Autorización para la publicación de la identidad de los resultados de la investigación según formato que se adjunta.

Con la seguridad que el presente merecerá vuestra atención, me suscribo de usted, testimoniándole las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente



Eco. Braulio Leonardo Lias Guevara

DNI N° 70840540

ARKING'S CONSTRUCTORA E.I.R.L.
ING° NEISSER MENDOZA LEÓN
GERENTE

Recibido y Autorizado
15/04/2022

ACEPTACION DE LO SOLICITADO Externo Recibidos x



Neisser Joselito Mendoza Leon

19 jul 2022, 23:55 (hace 11 horas) ☆ ↶ ⋮

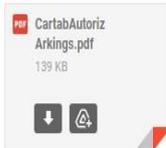
para mí

Sr. Braulio Lias, reciba un cordial saludo a nombre del Gerente de la Empresa Arkings Constructora EIRL, y que mediante la presente Autorizo lo solicitado.

Sin otro en particular, me despido de Ud.

Atte.

Ing. Neisser J. Mendoza Leon
GERENTE





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MARQUEZ YAURI HEYNER YULIANO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gestión de la Calidad de una Empresa Constructora en la ciudad de Chepén, 2022", cuyo autor es LIAS GUEVARA BRAULIO LEONARDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 27 de Junio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MARQUEZ YAURI HEYNER YULIANO DNI: 33335378 ORCID: 0000-0002-1825-9542	Firmado electrónicamente por: HMARQUEZY el 12- 08-2022 18:02:20

Código documento Trilce: TRI - 0312604