



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**La gestión de la calidad y su relación con el nivel de
competitividad en los servicios de la Empresa AIRWELD
CONSTRUCTION S.R.L., en la provincia de Talara - año 2017**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Farías Marchan, Stefany Pamela (ORCID: 0000-0001-7581-5878)

ASESORA:

Dra. Rodríguez de Peña, Nelida (ORCID: 0000-0002-8508-9096)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

PIURA – PERÚ

2019

Dedicatoria

En la vida se van pasando muchas experiencias, vivencias a lo largo de un camino inexplicable.

Que no siempre será el mejor, esto comenzó como un sueño que ahora se convierte en una realidad, se lo dedico a mi padre Milton seminarario, mi madre Noemí marchan y mi abuelo Paulino marchan, ellos han sido el impulso más grande para culminar esta etapa de mi vida.

Gracias por cada una de sus palabras, por su apoyo incondicional, por ser el motor para mi vida.

Gracias a ti abuela teresa que, aunque no estás aquí a mi lado en esta etapa, en mi corazón siempre.

Agradecimiento

A Dios por siempre estar conmigo guiándome y bendiciéndome en todo momento.

A la Dra. Nélida Rodríguez de Peña, sin su apoyo y exigencia a lo largo de estos meses no hubiera sido posible llegar a culminar esta etapa, a mis maestros ya que ellos han sido un ejemplo de sabiduría para seguir avanzando y no dejarme decaer en ningún momento.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA	19
3.1 Diseño de investigación	19
3.2 Población, muestra y muestreo	21
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ..	23
3.4 Método de análisis de datos	24
3.5 Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN.....	33
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES.....	40
VIII PROPUESTA	41
REFERENCIAS	60
ANEXOS	62

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Relación de los clientes que adquirieron los servicios de la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L.....	21
Tabla 2. Relación del personal en planilla que realizan sus labores en la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L.	22
Tabla 3. Realidad de la gestión de la calidad en los servicios que brinda la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L.	26
Tabla 4. Realidad de la competitividad en los servicios que brinda la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L.....	27
Tabla 5. Relación de la orientación al cliente y la competitividad en los servicios que brinda la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L.	28
Tabla 6. Correlación entre la orientación a los clientes y la competitividad en los servicios que brinda la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L.	28
Tabla 7. Relación de la aplicación de la Norma ISO 9001:2015 y la competitividad en los servicios que brinda la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L.....	29
Tabla 8. Correlación entre la aplicación de la Norma ISO 9001:2015 y la competitividad en los servicios que brinda la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L.....	29
Tabla 9. Relación de la gestión de la calidad y el nivel de competitividad en los servicios que brinda la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L.	31
Tabla 10. Correlación entre la gestión de la calidad y el nivel de competitividad en los servicios que brinda la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L.	31
Tabla 11. Resumen de las estrategias y costos	59
Tabla 12. Media, Desviación de los clientes empresariales	69
Tabla 13. Media, Desviación de los colaboradores de la empresa	71

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general “Determinar la relación entre la gestión de la calidad y el nivel de competitividad en los servicios de la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., en la ciudad de Talara, Año 2017. El diseño y el tipo de estudio fue; No experimental – Correlacional, así mismo la población estuvo conformada por (30) clientes corporativos y (30) colaboradores de las diferentes áreas de la empresa, para la muestra se realizó un muestreo probabilístico aleatorio simple y un censo, en la relación a la técnica de análisis de datos aplicados se utilizó; (02) encuestas y (01) entrevista. Entre las principales conclusiones se determinó que existen varias deficiencias relacionados con los servicios de atención a los clientes en función a sus necesidades y requerimientos, así mismo no existe un nivel regular en la calidad de sus servicios constructivos e ingenieras, debido a que no cuenta con una adecuada implementación de la Norma ISO 9001:2015, por el contrario se cuenta con una infraestructura, equipos y maquinarias modernas pero no mantienen un grado de aprovechamiento del crecimiento y estabilidad económica del sector a nivel nacional.

Palabra clave: Gestión de la calidad, Norma ISO 9001:2015, Competitividad interna y externa.

Abstract

The general objective of the research was "To determine the relationship between quality management and the level of competitiveness in the services of the company AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., in the city of Talara, Year 2017. The design and type of study was; Non-experimental - Correlational, likewise the population was made up of (30) corporate clients and (30) collaborators of the different areas of the company, for the sample a simple random probabilistic sampling and a census was carried out, in relation to the technique of analysis of applied data was used; (02) surveys and (01) interview. Among the main conclusions, it was determined that there are several deficiencies related to customer services according to their needs and requirements, likewise there is no regular level in the quality of their constructive and engineering services, due to the fact that they do not have an adequate implementation of ISO 9001: 2015, on the contrary, it has an infrastructure, equipment and modern machinery but does not maintain a degree of use of the growth and economic stability of the sector at a national level.

Keyword: Quality management, ISO 9001: 2015 standard, Internal and external competitiveness.

I. INTRODUCCIÓN

El cuadro universal a lo largo de los postreros años, ha representado una ajuste de evolución promedio de 5.9% siendo favorable para Perú, asimismo representó un 2.9% promedio de baja inflación debido al gran cambio del entorno externo en relación a una política económica de crecimiento, prudente y reformas estructurales en los diferentes sectores de mayor desarrollo, en consecuencia reduciendo las tasas de pobreza en un 45.5% impulsado además por las grandes inversiones del sector industrial, entre las que destaca las empresas mineras, petroleras y de construcción (BANCO MUNDIAL, 2017)

La permanencia cambiaria en el país, ha consentido una mayor nivel de expectativa respecto a la realidad de la división edificación, figurando una tasa de incremento del 1.7% en el año 2017, demostrando una fuerte recuperación por el aumento de obras tanto públicas y privadas, asimismo la política de expansión de la promoción inmobiliaria, a pesar de las consecuencias naturales ocasionados por el fenómeno del niño costero, ha sido un factor de desequilibrio en todos los sectores de desarrollo económico, por el contrario ha sido también un aspecto de impulso por la reconstrucción de las zonas norteñas, generando un mayor dinamismo económico favorable en los últimos periodos (CAPECO, 2017)

El incremento en el desarrollo económico del sector construcción y de ingeniería a nivel nacional, ha traído principalmente como consecuencia varias deficiencias a nivel organizativo, relacionados fundamentalmente por la ausencia de una norma de calidad que permita regir plenamente en las empresas, contribuyendo sustancialmente a mejorar el nivel de calidad en los servicios y sobre todo lograr obtener una mayor competitividad dentro de un mercado cada vez más exigente.

La empresa AIRWELD Construction S.R.L., desempeña sus actividades de servicios constructivos mecánicamente es una sociedad industrial de derecho exclusivo que estreno sus acciones el año 2012, así

mismo se encuentra ubicado en el Parque 45 – 14 de la ciudad de Talara, se consagra a la planificación, realización, mantenimiento de labores civiles, metalmecánicas y electromecánicas. Entre los principales factores más importantes, esta relacionado con la falta de conocimiento de las penurias y perspectivas de los interesados o segmentos interesadas, asimismo la falta de compromiso y nivel de jefes de la alta dirección, la falta de cumplimiento de las responsabilidades, roles pertinentes en toda la organización, además la ausencia principalmente de ambientes e infraestructura adecuada y la baja planificación de todos los procesos operativos necesarios para brindar calidad en el auxilio y en los proyectos constructivos basados en una mejora continua que permitirá aumentar el nivel deficiente de competitividad micro y macro del sector.

De continuar con esta situación problemática de los diferentes cambios globalizados en el sector empresarial y constructivo coherentes con los constituyentes competitivos intrínsecos y externos, por el contrario las compañías que no mantenga una apariencia de adelanto incesante relacionados con una norma de calidad, dificultará fundamentalmente a mantener un nivel económico eficiente y ocasionada una baja notable en la propiedad de los bienes que se brindan a los clientes, siendo necesario establecer como tema de investigación; Gestión de la calidad para incrementar el nivel de competitividad en los servicios de la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., de la ciudad de Talara, logrando una calidad de excelencia y obteniendo buenos resultados economicos o rentables.

II. MARCO TEÓRICO

En los antecedentes en el ámbito internacional se encuentra a Agudelo (2013) en su investigación titulada “Implementación del sistema de gestión de la calidad bajo la Normas ISO 9001:2008 en la Constructora GENAB S.A.S.” para optar el título de Licenciado en Ingeniería Industrial, Colombia. Su objetivo universal fue “Delinear una propuesta para la implementación de un régimen de gestión de calidad apoyado en la norma ISO 9001:2000”.

De sus primordiales soluciones se decretó que la empresa cooperativa, durante los últimos años ha prestado un servicio confiable, seguro y al alcance de todos los clientes, asimismo no cuenta con una adecuada organización lo suficientemente estructurada para poder seguir brindando un servicio seguro y cumplir con todas las expectativas orientadas al cliente, es por ello que posteriormente a la ejecución de la regla ISO 9001:1000 en la organización, en consecuencia como resultado se obtuvo un mayor control en los servicios en relación de la central insumo hasta la salida del servicio, seguimiento los clientes, de sus expectativas, sugerencias, capacitación del personal, proceso de selección a los proveedores y sobre todo la claridad total impulso a los procesos y pasos que se deben seguir en cada etapa operativa de la empresa con la fin de garantizar el acatamiento de los estándares de calidad.

Rojas (2014) en su investigación titulada “Diseño de un sistema de gestión de calidad para la empresa HERPAYAL Constructora bajo la Norma ISO 9001:2008”, España. Su objetivo usual fue “Plantear un método de gestión para perfeccionar la calidad y productividad en la casa Construcciones CESANCA C.A. con el propósito de corregir el comportamiento gerencial de la misma”

Entre sus primordiales consumaciones se fijó que en la asociación, los colaboradores no tienen la indagación y adiestramiento necesario en

relación a los objetivos a lo largo y corto plazo, los procesos operativos carecen muchas veces de políticas, organización y planificación bien establecidas para la toma de decisiones, así mismo la calidad en los servicios en las diferentes edificaciones presentan diferentes deficiencias, en consecuencia como resultados se obtuvo que una propuesta de misión de calidad bajo la medida ISO, permitió optimizar la particularidad de los servicios, considerando eficientemente el acatamiento de los fines en analogía a la satisfacción y acatamiento de las posibilidades de los disímiles tipos de interesados, aplicando además una mejor continua relacionado con las instalaciones físicas, seguridad y empatía en los servicios que brinda la empresa.

Orozco (2012) en su investigación titulada “Modelación de las interrelaciones entre factores de índice de competitividad en empresas constructoras”, Chile. Su objetivo fue “Desarrollar un modelo de interrelación, que explique la variabilidad de los sumarios de competencia de las compañías arquitectas, en función de un conjunto de factor clave”

Entre sus trascendentales terminaciones se decretó que la competitividad permite comprender todos los aspectos que se involucre y oriente los esfuerzos encaminados a mejorar el ejercicio profesional de las rúbricas de la manufactura de la edificación que comprenden los factores internos y externos, en consecuencia como resultado se obtuvo el análisis del modelo propuesto presenta medidas de buen ajuste y conformidad relacionados con el apoyo de la programación decisiva de las sociedades constructoras, a través de la orientación de los esfuerzos de la alta gerencia y de los factores que contribuyen a su mejora, por su parte los factores Internos afectan principalmente aquellos índice relacionado con la satisfacción de los recursos humanos, para también una relación significativa con la tecnología aplicada en proyectos, trabajo en equipo, capacitación y el entorno donde realiza sus actividades.

En el ámbito nacional, Huaman (2012) en su investigación titulada “Implantación eficaz del sistema de gestión de la calidad basado en ISO 9001:2008 para mejorar la competitividad en una empresa comercial” para optar el título de Magister en Administración, perteneciente a la Universidad Nacional del Callao, Lima del Perú. Su objetivo fue “Proponer la implementación del sistema de gestión de Calidad para la empresa comercial SERPR dedicada a la distribución y comercialización de materiales de construcción en base a la medición de una línea base”.

Entre sus principales conclusiones se determinó que el requisito más exigido por los clientes, es fundamentalmente el tiempo de entrega, la satisfacción y la autovaloración que proporciona una visión total del desempeño a nivel organizacional.

Castillo & Vicencio (2016) en su investigación reconocida “Propuesta de mejora del sistema de medición de indicadores de gestión de la calidad de la empresa ByLL S.R.L. Contratistas Generales certificado bajo la Norma ISO 9001:2008”, Lima, Perú. Su intención universal fue “Mejorar la medición de indicadores del procedimiento de comisión de calidad en la empresa ByLL S.R.L. Contratistas Generales bajo la Patrón ISO 9001:2008 para evaluar la eficacia de las técnicas”.

Se comprobó que en sociedad, se logró productivamente implementar los indicadores de eficacia en relación a los procesos, lo que ha consentido un progreso valiosa en los cotas de rentabilidad del empresa respecto a la planeación en función a los logros establecidos, se permitió cumplir con la política de calidad, en consecuencia como resultado se obtuvo un incremento fundamental en las metas relacionadas con los resultados planificados, representando un 85% en la satisfacción de los clientes y un 75% en el personal de la organización, cumpliendo asimismo con los recursos asignados en los factores basados al tiempo, presupuesto, carga de trabajo y entre otros de mayor envergadura, por último en general alta dirección tiene la responsabilidad de hacer cumplir la norma ISO.

Por su parte Ugaz (2012) en su investigación titulada “Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías” para optar el título de Licenciado en Ingeniero Industrial, perteneciente a la Pontificia Universidad Católica de Lima, Perú. Su objetivo general fue; “Asegurar la calidad del producto final y servir de soporte a los distintos procesos llevados a cabo para la elaboración del producto con orientación a incrementar el valor agregado bajo un enfoque de mejora continua”.

Entre sus vitales desenlaces se estipuló que las empresas de fabricación de legías mediante la culminación de un gobierno de trabajo de calidad cedió reformar principalmente su imagen institucional, vinculando con la confianza y fidelidad de los diferentes clientes, estableciendo una estandarización eficiente en los terminologías a través de los ordenamientos y registro bajo el perspectiva de una adelanto incesante progresiva, alcanzando mayores niveles de satisfacción, en consecuencia como resultados obtuvo que los diferentes productos que presentan alguna deficiencia y no cumplen con los lineamientos establecidos, se realizaron las acciones correctivas disminuyendo más de 50% de mermas durante todo el proceso, obteniendo menores costos, un mayor mina monitoreo y control reflejando un nivel de calidad en el beneficio y asistencia.

En el ámbito regional, Masías (2014) en su investigación titulada “Sistema de gestión de calidad del área de recursos humanos de la empresa ADEN E.I.R.L.” para optar el título de Licenciado en Ingeniería Industrial, perteneciente a la Universidad de Piura, Perú. Su objetivo general fue “Proponer un sistema de gestión de calidad del área de recursos humanos de la empresa ADEN E.I.R.L.”

Entre sus primeras soluciones falló que la agrupación conserva actualmente un procedimiento de trabajo de calidad con ciertas restricciones referente a las técnicas y al desarrollo productivo del recurso humano, la misma que se halla desempeñando operativamente a modo desordenada en

secuela como efecto se tiene que el distinto sistema formulado se enfocan el desarrollo acumulado de las actividades que permiten fiscalizar los diferentes servicios que se ofrecen, estableciendo un nivel mayor en los resultados, teniendo la facilidad detectar errores y mantener una política de corrección, asimismo el recurso humano juega un papel importante debido a que aporta una valiosa influencia en la empresa, es por ello que los procesos que se han implementado en el área de RR.HH ha permitido una mayor funcionalidad de las actividades.

Llompart (2014) en su investigación titulada “Implementación de un sistema de gestión de calidad basado en los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 para incrementar la satisfacción de los clientes de la Empresa Consolidated Group Del Perú S.A.C. de Talara” para obtener el título de Ingeniera Industrial perteneciente a la Universidad César Vallejo de Piura, Perú. Su objetivo general fue “Mejorar la satisfacción de los clientes de la empresa Consolidated Group del Perú S.A.C. de Talara mediante la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008”.

Entre sus vitales ejecuciones se estipulo que la empresa no mantiene un conocimiento adecuado sobre la necesidad de la diferentes clientes en consecuencia de la calidad en sus servicios no son tan eficientes en relación a sus objetivos establecidos, siendo de responsabilidad la alta gerencia, asumir el cumplimiento y planificar el avance de sus dinamos considerando a todo el personal de la organización, en consecuencia se logró que mediante la aplicación de un sistema se alcanzó extender un 18,75% la dicha del comprador, asimismo aseverar el ejercicio de los procesos de mayor riesgos, instituyendo metas, comprimiendo la cifra de lamentaciones y definiendo el tratamiento de las quejas, cumpliendo con la normatividad y principios del sistema en función a la orientación a cliente.

Peña (2016) en su exploración reconocida “Determinación de la capacitación y competitividad en la Mypes, rubro restaurante vegetariano del centro de Piura”, Piura, Perú. Su finalidad ordinaria fue “Analizar las

caracterización de la capacitación y competitividad en la Mypes, rubro restaurante vegetariano del centro de Piura”.

Entre sus trascendentales consumaciones se prescribió que las Mypes en relación a la competitividad empresarial, de acuerdo a las actividades de cadena de valor en los productos y en el servicio, lo clientes expresan o consideran que es muy importante la calidad de estos dos factores mediante el conocimiento de las necesidades y expectativas, que permitirá obtener una mayor satisfacción a un corto plazo, en consecuencia como resultado se obtuvo que las Mypes deben enfocarse principalmente en la inocuidad de sus ambientes y en el nivel de calidad que perciben los diferentes clientes tanto nuevos como finalizados, logrando adaptarse a un cambio constante mediante elementos esencialmente externos relacionados con el segmento objetivo, políticas gubernamentales y crecimiento o desarrollo económico que permita alcanzar una mayor rentabilidad a lo largo de los años, manteniendo un nivel superior con respecto a la competición.

Respecto a los aportes teóricos se aborda la definición de Cuatrecasas (2009) menciona que es el acumulado principalmente de singularidades que tiene un determinado producto o servicio adquiridos a través de un método fructuoso con la finalidad de satisfacer los niveles de exigencias de los usuarios (p. 19)

Respecto a la definición de Gestión de Calidad, según Camisón, Cruz & Gonzales (2006) expresa que es el agregado de operaciones encaminadas esencialmente planear, constituir y vigilar las funciones de calidad de una determinada empresa u formación (p. 50)

Camisón, Cruz & Gonzales (2006) lo define como un sistema de dirección que implica la participación de todos los empleados, asimismo de sus funciones en relación al desarrollo continuo y dilatación del contentamiento de los interesados en relación a un costo menor, adaptándose a la mejora continua como clave de éxito organizativo (p. 264)

En relación a las características Camisón, Cruz & Gonzales (2006) explica que existen cinco, las cuales se detallan:

- ✓ **El cambio organizativo basado en la calidad;** se basan a la introducción de permutas fuertes en la propia natural de la alineación que implica la alineación de la misión, objetivos, tácticas, estructuras, cultura, personas personas y técnicas.
- ✓ **El cambio cultural en la calidad;** se basa en cambiar las formas, valores y dogmas básicas esenciales de las personas que son aspectos cruciales en las empresas.
- ✓ **La vertiente intangible;** se basa en que un procedimiento, un ideal de permuta de la cultura de la formación que busca comprometer a toda la empresa nuevos valores mediante la creación de un sistema de valores.
- ✓ **La vertiente tangible;** se basa en la implementación de métodos y técnicas enfocados a un sistema de valores que permitan desarrollar una cultura organizacional y transformen la forma de recapacitar, percibir y proceder de los miembros que lo conforman (pp. 265 – 279)

Respecto a los principios Camisón, Cruz & Gonzales (2006) expresa que existen ocho, las cuales se detallan:

- ✓ **Orientación al cliente;** consiste en que al cliente se le considera el eje de la actividad empresarial, la cual se tiene que tener como objetivo principal su satisfacción mediante la calidad del servicio que una empresa le preste u ofrezca.
- ✓ **Orientación estratégica a la creación de valor;** consiste en el desarrollo de actividades organizativas asentados en el cometido e ideales de la empresa en relación a una fuerte liderazgo de dirección y

las por una visión y un estrategia adecuadamente establecidas a mediano y largo plazo en función a la calidad.

- ✓ **Liderazgo y compromiso de la dirección;** consiste en una dirección que comprendía suma nuevas responsabilidades sobre la calidad en todos los niveles jerárquicos mediante equipos directivos que impulse la calidad en los servicios y faciliten asistencia técnica
- ✓ **Alineación a las metas y al desarrollo sus capacidades;** consiste en que la colocación de los individuos es uno de los cimientos primordiales asociados con los valores de compromiso y liderazgo de la dirección mediante un mayor nivel de conocimiento, habilidades, responsabilidades y compromiso a nivel organizacional.
- ✓ **Visión global, sistemática y horizontal de la organización;** consiste en la configuración de una estrategia principal que conforme tuvo la organización en su plenitud en relación a sus actividades y a la persona, contribuyendo a cada uno desde un nivel de responsabilidad.
- ✓ **Orientación a la cooperación;** consiste en la cooperación externa, que se representa al régimen de valor de soporte a la gestión de calidad total de manera tardía y menos frecuente, sin embargo la cooperación va más allá de los límites del empresa.
- ✓ **Orientación al aprendizaje y a la innovación;** consiste en que el aprendizaje y la innovación debe liderar cualquier estructura incorporando dos clases de proceso de mejora, la continua y la radical, ambos contribuyen al desarrollo.
- ✓ **Orientación ética y social;** consiste en cambios organizativos que afectan a la empresa en su totalidad en relación a los efectos que las actividades tienen sobre otros agentes externos, como los clientes, los proveedores, la compañía local y las instituciones lucrativas (pp. 279 – 318)

Para Camisón, Cruz & Gonzales (2006) es un régimen de dirección de la eficacia que admite establecer políticas, objetivos, combinaciones, recursos y capacidades, métodos, tecnologías, procesos, procedimientos, reglas e instrucciones de trabajo, quien permite direccional, planificar, ejecutar y controlar todas las actividades operativas del empresa para el logro eficiente de los objetivos establecidos (p. 346)

De acuerdo a López (2016) menciona que la estructura de la familia ISO 9000, está compuesto por tres normas principales a pesar que la más famosa es el ISO 9001, en consecuencia este conjunto de normas está agregado en la actualidad por los siguientes estándares;

- ✓ **Normas ISO 9000: 2015; Sistema de gestión de la calidad.**
- ✓ **Norma ISO 9001:2015; Sistema de gestión de la calidad.**
- ✓ **Norma ISO 9004:2009; Gestión para el éxito sostenido de una organización.**

Por su parte López (2016) menciona que la ejecución de la pauta ISO 9001, es una norma aplicable para cualquier tipo de estructura o empresa, sin interesar su sector al que incumba y actividad que realicen, para ello es necesario llevar cinco compendios claves:

- ✓ Requisitos generales y de la documentación.
- ✓ Requisitos para dirección de la organización.
- ✓ Gestión de los recursos.
- ✓ Gestión de la producción apoyada en la gestión por procesos.
- ✓ El análisis, la medición y mejora del sistema de gestión (p. 22)

López (2016) y la estructura de norma ISO 9001:2015 está compuesta por 10 cláusulas muy importantes que se deben seguir a continuación se mencionan;

- ✓ **Cláusula 1. Objetivo y campo de aplicación;** Indica que se aplica a cualquier tipo de formación sin interesar su tamaño, productos o servicios que proporcionen.
- ✓ **Cláusula 2. Referencias normativas;** Se envuelve la reseña a normas.
- ✓ **Cláusula 3. Términos y definiciones;** Se refieren a enumerar los técnicas y enunciaciones de aplicación específica la norma.
- ✓ **Cláusula 4. Contexto a la organización;** Se refieren al conocimiento de la organización y su contexto, comprensión de las necesidades, expectativas de las partes interesadas, determinación del alcance del sistema de que sino la calidad y el sistema de gestión.
- ✓ **Cláusula 5. Liderazgo;** Está encaminada al como se ejerce un nivel de liderazgo basado en el compromiso de la orientación.
- ✓ **Cláusula 6. Planificación;** Basada en la acción para tratar oportunidades, objetivo del sistema de gestión y planificación para lograrlo, asimismo en un enfoque preventivo, sustituyendo las acciones preventivas obsoletas.
- ✓ **Cláusula 7. Soporte;** se refiere a los requisitos relativas al elemento de soporte, aspectos que existen en torno a las empresas y en la mayoría de los sistema de gestión.
- ✓ **Cláusula 8. Operación;** se refieren a la única cláusula del ISO que se diferencia entre un procedimiento y otro abordando los métodos ejecutivos basados en la planificación y control operacional.
- ✓ **Cláusula 9. Evaluación del desempeño;** contiene tecnologías y acciones necesarias para apreciar el ejercicio del sistema.
- ✓ **Cláusula 10. Mejora;** se refiere a la última fase del ciclo de mejora está relacionada con la generalidades, no conformidad y acción correctiva

que permite de una transforma solucionar las y evitar que no vuelva ocurrir dentro de un enfoque de mejora continua. (pp. 48 - 51)

Para Camisón, Cruz & Gonzales (2006) expresa que existen muchos factores importantes que están relacionadas con la ejecución de un medio de gestión de calidad, para ello se debe tener en cuenta (tamaño, localización, industrial, expresa previa del empresa el sistema de calidad, nivel de eficacia de personal, etc.) para que se pueda implementar o ejecutar el plazo adecuado es de un año y vence después de dos a tres años, mostrando resultados favorables, comprometiendo el personal como a la alta dirección, atribuyendo su aprendizaje, mayor experiencia de todos los organismos y mayor involucración en los procesos (p. 398)

Para Cabrera, López, & Ramírez (2011) expresa que es principalmente la disposición de disputar en correlación a las superioridades que posee una empresa respecto otra, tienen en cuenta las ventajas absolutas comparativas y competitivas (p. 13)

Pecina (2012) lo precisa como la competencia clave de las actitudes propias de una definitiva agrupación a través de la creación de valor, permitiendo reducir costos, alcanzando un mayor nivel de calidad, mantienen un nivel de estabilidad y desarrollo económico (p. 27)

De acuerdo a Cabello (2011) expresa que para una empresa u formación sea apreciada como competitiva, se debe asentar principalmente las subsecuentes rasgos;

- Capacidad de adaptación
- Flexibilidad
- Rapidez de reacción a los estímulos
- Capacidad de innovación
- Mejora continua
- Calidad del producto
- Calidad del servicio

- Mejor precio
- Extras ofrecidas

Asimismo estas características permite incrementar el nivel de competitividad, centrándose principalmente en los individuos, organizaciones, gobiernos y todo el entorno en la cual se desarrolla sus operaciones o actividades, logrando aumentar los niveles de desarrollo de un mercado, en consecuencia obteniendo un mayor equilibrio y rentabilidad económica (P. 124 – 125)

Cabello (2011) menciona que las dimensiones de la competitividad está dado principalmente por tres elementos muy importantes de las cuales se pueden identificar como factores o niveles que permiten determinar el grado de competitividad de una determinada empresa organización, a continuación se mencionan;

- Nivel interno: se define a todo lo son los factores relacionados con las áreas internas de una empresa, de la cual el nivel de competitividad depende esencialmente con la calidad, productividad, tecnología y la mano de obra están relacionados con la capacidad y evaluación de los rendimientos de los recursos utilizados (p. 126)
- Nivel externo: se define a todos los factores relacionados con el entorno donde un empresa ejerce sus actividades de la cual el nivel de competitividad depende de las políticas monetarias, comerciales, además de aspectos socioculturales, jurídicos y económicos, entre otras.

Además Pecina (2012) menciona que se refieren principalmente aquellos espacios conformados por empresas técnicamente públicas en tanto municipios, estados, regiones y países en donde se encuentran interconectados como otras a través del características culturales, económicas y sociales. Dentro de esta región es se encuentran compañías, empresas u organizaciones, proveedores de servicio proveedores

especializados en un campo particular, todo esto se denomina clusters debido a que son una serie de elementos que permite incrementar la productividad, desarrollando un mayor nivel competitivo que les permita mantener un grado de superioridad respecto a su segmento de mercado (p. 35)

Corona (2006) menciona que la inhumación es un aspecto de gran valor para poder alcanzar un nivel de competitividad adecuado, debido a que las empresas en donde están constantemente incrementando sus esfuerzos tecnológicos y renovación para poder controlar y enfrentar al nivel de globalización durante los últimos años ha permitido elevar su competitividad, contribuyendo asimismo a los elementos externos relacionados con la generación de mayor puesto de trabajo, mejor remuneración y creación de empresas en base al factor tecnológico, pero para lograr todo esto, las empresas que simplemente deben idealizar inversiones y desarrollo relacionados primordialmente con la formación del personal o recursos humanos (p. 56)

Para Porter (2015) menciona que la competitividad está netamente relacionado con cinco fuerzas muy importantes desde un punto de vista estratégico que permitirá lograr una mayor participación y superioridad respecto a otras empresas competidoras:

- Amenaza de entrada a nuevos competidores.
- Rivalidades entre otros competidores.
- Poder de negociación con los proveedores.
- Poder de negociación con los compradores.
- Amenaza de ingreso de productos sustitutos.

Ivars (2007) expresa de la competencia corporativa es un aspecto de gran valor, debido principalmente que está coherente con el mundo y las empresas, con el único objetivo primordial de mantener o aumentar la rentabilidad económica de las actividades de una determinada empresa respecto a un segmento de mercado potencial, asimismo el cliente se ha convertido un factor exigente que continuamente ha producido que varias empresas de un mismo sector compitan entre sí, obteniéndose como resultados que sólo pocas empresas logren tener una superioridad y cumplan con las carestías de los usuarios, para ello las asociaciones deben tener en cuenta los elementos o factores internos y externos de la organización (p. 19)

Pregunta general

¿De qué manera se relaciona la gestión de la calidad y la competitividad en los servicios de la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., en la provincia de Talara - Año 2017?

Pregunta específicos

- ¿Cuál es la realidad de la gestión de la calidad en los servicios que brinda la empresa AIRWELD CONSTRUCTION, en la provincia de Talara, Año 2017?
- ¿Cuál es la realidad de la competitividad en los servicios que brinda la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., en la provincia de Talara, Año 2017?
- ¿Cómo se relaciona la orientación al cliente y la competitividad en los servicios que brinda la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., en la provincia de Talara, Año 2017?

- ¿Cómo se relaciona la aplicación de la norma ISO 9001:2015 y la competitividad en los servicios que brinda la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., en la provincia de Talara, 2017?

Justificación

Socialmente la investigación contribuirá a la empresa AIRWELD Construction S.R.L., a través de una propuesta de gestión de la calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 que permitirá incrementar el nivel de competitividad de los servicios constructivos y de ingeniería, recolectando la información necesaria para poder orientar los aspectos o elementos deficientes que afectan directamente a sus clientes, asimismo servirá como principal aporte para futuras investigaciones y por último contribuir a sustancialmente a empresas que se dedican al mismo rubro o sector del mercado.

Hipótesis

Hipótesis general

La gestión de la calidad se relaciona significativamente con el nivel de competitividad en los servicios de la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L. en la provincia de Talara, Año 2017.

Hipótesis específica

- La realidad de la gestión de la calidad en los servicios que brinda la empresa AIRWELD CONSTRUCTION, en la provincia de Talara, 2017, es deficiente.
- La realidad de la competitividad en los servicios que brinda la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., en la provincia de Talara, Año 2017, es regular.

- Existe una relación directa entre el enfoque hacia al cliente y la competitividad en los servicios que brinda la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L.
- Existe una relación directa entre la aplicación de la norma ISO 9001:2015 y la competitividad empresarial en los servicios que brinda la empresa, en la provincia de Talara, 2017.

Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión de la calidad y el nivel de competitividad en los servicios de la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., en la provincia de Talara - Año 2017.

Objetivos específicos

- Analizar la realidad de la gestión de la calidad en los servicios que brinda la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., en la provincia de Talara - Año 2017.
- Analizar la realidad de la competitividad en los servicios que brinda la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L.
- Indicar de qué manera se relaciona la orientación al cliente y la competitividad en los servicios que brinda la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., en la provincia de Talara - Año 2017.
- Indicar de qué manera se relaciona la aplicación de la norma ISO 9001:2015 y la competitividad en los servicios que brinda la empresa.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

El esquema de la exploración fue no experimental y su tipo de investigación fue correlacional.

No Experimental:

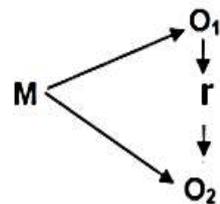
Por qué no se verificó maniobra deliberado de la variable independiente; Gestión de la calidad sobre la variable dependiente; Competitividad empresarial, así mismo sin ningún dominio recto, dichas ilaciones se contemplan como se han dado en su contexto original.

Correlacional

Los estudios correlacionales, de acuerdo en Hernández; Fernández y Baptista (2014) lo define fundamentalmente como la relación e interacción de dos o más variables “Gestión de la calidad y competitividad empresarial, así mismo estos nexos se instituyen en un mismo contenido y a partir de los mismos sujetos.

Dónde:

- **M**; Particular y clientes de la casa constructora
- **O₁**; Gestión de la calidad
- **O₂**; Competitividad empresarial
- **r**; Relación de las variables de estudio: (O₁ r O₂)



3.1.1 Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Escala de Medición
V1: Gestión de la calidad	Camisón, Cruz & Gonzales (2006) lo define como el conjunto de acciones encaminadas esencialmente planificar, organizar y controlar las funciones de calidad de una determinada empresa u organización (p. 50)	- Orientación al consumidor	Se calculará mediante la diligencia de los instrumentales.	- Conocimiento de las necesidades de los clientes - Satisfacción de las necesidades de los clientes.	- Ordinal
		- Norma ISO 9001:2015	La indagación operacionalmente se evaluará a través del contexto de la organización, liderazgo, planificación, soporte, operación, evaluación del desempeño y mejora por la aplicación de los instrumentos.	- Contexto de la organización	
				- Liderazgo	
				- Planificación	
				- Soporte	
				- Operación	
- Evaluación del desempeño					
- Mejora continua					
V1: Competitividad empresarial	Pecina (2012) lo define como la competencia clave de las actitudes propias de una ordenación a través de la creación de valor, permitiendo reducir costos, alcanzando un mayor nivel de calidad, mantienen un nivel de estabilidad y desarrollo económico (p. 27)	- Competitividad Interna	La investigación operacionalmente se medirá a través de la eficiencia de los recursos, infraestructura y tecnología mediante la aplicación de los instrumentos; Cuestionario a los clientes y Guía de entrevista al gerente en la empresa AIRWELD Construction S.R.L.	- Eficiencia de los recursos - Infraestructura - Tecnología	- Ordinal
		- Competitividad externa	Se regulará a través de la diligencia de los instrumentales.	- Evaluación del mercado	
				- Estabilidad económica	

3.2 Población, muestra y muestreo

3.2.1 Población

Orientada principalmente por los compradores y colaboradores de AIRWELD Construction S.R.L., siendo un total de 30 colaboradores y 30 clientes empresarial.

**Tabla 1. Relación de los clientes que adquirieron los servicios de la empresa
AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L.**

EMPRESA AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L.	
DESCRIPCIÓN	CANT.
- OLYMPIC	01
- SAPET	01
- TERMINALES DEL PERÚ	01
- PETRO PEÚ	01
- MAG INGENIEROS	01
- OTROS	25
Total	30

Fuente: Consumidores inscritos.
Hecho por el Autor.

Tabla 2. Relación del personal en planilla que realizan sus labores en la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L.

EMPRESA AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L.	
DELINEACIÓN	CANT.
- Gestor general	01
- Gerente de proyectos y operaciones	01
- Director	01
- Ayudante funcionario	01
- Contador colegiado	01
- Colaborador contable	01
- Residente y supervisor de proyectos	01
- Seguridad industrial	01
- Supervisor de integridad	03
- Supervisor de montaje	01
- Supervisor mecánico	01
- Obreros	17
Total	30

Fuente: Planilla del personal.

3.2.2 Muestra

De acuerdo a Hernández (citado por Castro, 2003), menciona que “Si la población de la investigación es menor a cincuenta individuos, la población es igual a la muestra”. Así mismo se realizó un censo que vendría hacer el recuento total de los clientes y el personal registrado en la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., determinándose que no existe un muestreo.

3.2.3 Criterios de selección

a) Criterio de inclusión

- Se reflexionó para la primera modelo a los principales compradores “Persona natural y jurídica” que se encuentran registrado en la empresa AIRWELD Construction S.R.L.
- Se supuso para el segundo prototipo al personal que se halla asentado en la planilla, que perciben entre 20 y 55 años.

b) Criterio de exclusión

- No se aplicó discernimientos de eliminación debido a que se ejecutara un padrón apoyado a la cantidad total de los consumidores y trabajadores.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

3.3.1 Técnicas

- **Encuesta:** Se aplicó a 30 clientes empresariales y 30 colaboradores registrados en la empresa AIRWELD Construction S.R.L., de la provincia de Piura.
- **Entrevista:** Es una práctica que fue aplicado al gerente o titular de la empresa AIRWELD Construction S.R.L., mediante un dialogo que permitió exponer la situación de la dificultad de manera cualitativa.

3.3.2 Instrumentos

- **Cuestionario:** Se aplicó uno a los interesados empresariales, compuesto de 12 ítems (Anexo 1.A1). Otro interrogatorio se usó a los coadjutores, compuesto por 29 ítems (Anexo 1.A2).
- **Guía de Entrevista:** Se dedicó al Grte. Imán Rivera Abraham de la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L. (Anexo 1.B)

3.3.3 Validez y confiabilidad

- a) Validez:** Se plasmó por el juicio de tres especialistas especialistas en la presente investigación las cuales permitieron establecer la conexión y estabilidad de los ítems (Anexo 2.C)
- b) Confiabilidad:** Se hizo 02 ensayos pilotos utilizando un prototipo de 15 encuestas para cada una. Las deducciones emanadas para el interrogatorio aprovechado a los compradores empresariales fueron 0,808 y para los coagentes 0,948 demostrando que coexiste un profundo nivel de confiabilidad.

3.4 Método de análisis de datos

Se utilizaron tablas de repartición de periodicidad porcentual, para determinar la relación de la orientación hacia el comprador y la Norma ISO 9001:2015 respecto a la variable competitividad empresarial, así mismo para comprobar la realidad de la gestión de calidad y competitividad empresarial.

3.5 Aspectos éticos

Se veneró la posesión científica de cada fuente consultada, indicando explícitamente la procedencia de cada cita respectiva. Por otro lado, se cumplió

con respetar el carácter anónimo de los encuestados, asimismo no se manipuló ningún resultado obtenido en el estudio.

IV. RESULTADOS

A continuación, se puntualizan y describen los objetivos específicos y generales, propuestos:

4.1 Analizar la realidad de la gestión de la calidad en los servicios que brinda la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., en la provincia de Talara - Año 2017.

Se examinaron la media y desviación típica de la orientación a los clientes y la norma ISO 9001:2015 respecto a la gestión de la calidad. A continuación, se detallan:

Tabla 3. Realidad de la gestión de la calidad en los servicios que brinda la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L.

Dimensión	V ₁ Gestión de la calidad		
	Nº	Media	Desv. Típica
D ₁ Orientación al cliente	30	2,70	1,208
D ₂ Norma ISO 9001:2015	30	2,60	1,102

La gestión de la calidad de la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., respecto a la noción y contentamiento de las insuficiencias de los consumidores, contenido de la formación, liderazgo directivo, proyección, soporte, operación, estimación del ejercicio y mejora continua, muestra aspectos o factores incompletos, con un cociente menor a 3 puntos, porque no se está cumpliendo eficientemente con la calidad de los valores que ofrece en la empresa, así mismo en el contentamiento y expectativas de los principales clientes empresariales.

4.2 Analizar la realidad de la competitividad en los servicios que brinda la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., en la provincia de Talara, Año 2017.

Se examinaron la media y desviación típica de la competitividad interna y externa respecto a la competitividad empresarial.

Tabla 4. Realidad de la competitividad en los servicios que brinda la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L.

Dimensión	V ₂ Competitividad empresarial		
	Nº	Media	Desv. Típica
D ₁ Competitividad interna	30	2,87	1,332
D ₂ Competitividad externa	30	2,93	1,202

La realidad de la competitividad en los servicios de la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., respecto a la eficiencia de los recursos, infraestructura, tecnología, evaluación del mercado y estabilidad económica, muestra aspectos o factores defectuosos, la cual se desprende un cociente colindante a 3 puntos, debido a que mantienen un nivel no tan adecuado en función a la suministración adecuada de los recursos operativos, por el contrario se cuenta con tecnología moderna que permite diferenciarse de la competencia, a pesar de que existe una economía estable, no se ha aprovechado al máximo.

4.3 Indicar de qué manera se relaciona la orientación al cliente y la competitividad en los servicios que brinda la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., en la provincia de Talara, Año 2017

Se estudiaron los elementos congruentes con la orientación al cliente respecto a la competitividad empresarial. A continuación, se detalla:

Tabla 5. *Relación de la orientación al cliente y la competitividad en los servicios que brinda la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L.*

D ₁ Orientación al cliente	V ₂ Competitividad empresarial						(Σ) Total	
	(1) Bajo		(2) Regular		(3) Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
1 Bajo	12	92,31%	1	7,69%	0	00,00%	13	100,00%
2 Regular	0	0,00%	3	33,33%	6	66,67%	9	100,00%
3 Alto	0	0,00%	0	0,00%	8	100,00%	8	100,00%
Total (Σ)	12	40,00%	4	13,33%	14	46,67%	30	100,00%

Tabla 6. *Correlación entre la orientación a los clientes y la competitividad en los servicios que brinda la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L.*

D ₁ Orientación al cliente	V ₂ Competitividad empresarial	
	_ Correlación de Pearson	,951
	_ Sig. (Bilateral)	,000
	_ N°	30

Esta relación se debe a que los clientes empresariales expresaron que la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., no cuenta con una ubicación de sus instalaciones de manera adecuada, así mismo de sus sucursales, por el contrario los servicios constructivos que brinda son regularmente adecuados, además no cuenta con una oficina permanente debido a que sus instalaciones se rigen de acuerdo a la ejecución y término de cada proyecto, así mismo algunos ambientes que posee no son tan adecuados, pero los materiales o recursos que utilizan en cada proyecto son de calidad reflejando el cumplimiento algunas veces de sus expectativas, pero la empresa no

brinda una atención personalizada respecto a sus diferentes necesidades y/o inquietudes, de igual manera el personal no resuelve satisfactoriamente sus problemas y/o reclamos, así mismo calificarían como deficiente los servicios, pero están satisfechos con los presupuesto respecto algún proyecto que han adquirido, casi siempre la empresa ha cumplido con lo prometido en relación a la calidad.

4.4 Indicar de qué manera se relaciona la aplicación de la norma ISO 9001:2015 y la competitividad en los servicios que brinda la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., en la provincia de Talara, Año 2017.

Se estudiaron los elementos tocantes con la aplicación de la Norma ISO 9001:2015 respecto a la competitividad empresarial. A continuación, se detalla:

Tabla 7. Relación de la aplicación de la Norma ISO 9001:2015 y la competitividad en los servicios que brinda la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L.

D ₁ Norma ISO 9001:2015	V ₂ Competitividad empresarial						(Σ) Total	
	(1) Bajo		(2) Regular		(3) Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
1 Bajo	12	85,71%	2	14,29%	0	00,00%	14	100,00%
2 Regular	0	0,00%	2	25,00%	6	75,00%	8	100,00%
3 Alto	0	0,00%	0	0,00%	8	100,00%	8	100,00%
Total (Σ)	12	40,00%	4	13,33%	14	46,67%	30	100,00%

Tabla 8. Correlación entre la aplicación de la Norma ISO 9001:2015 y la competitividad en los servicios que brinda la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L.

D ₂ Norma ISO 9001:2015	V ₂ Competitividad empresarial	
	_ Correlación de Pearson	,955
_ N°	30	

Los efectos de las tablas, descubren que el nivel bajo de la aplicación de la Norma ISO 9001:2015 manifiestan en los que suponen a la competitividad empresarial en un nivel bajo.

Esta proporción se debe a que los coagentes pronunciaron que la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., mantienen adecuadas estrategias de dirección y capacidad para lograr resultados de manera eficientes, así mismo mantiene una relación con los servicios constructivos por partes de los interesados por el contrario no se cuenta con un sistema que permita mejorar la calidad en los procesos operativos, además la alta gerencia casi siempre mantiene un nivel de liderazgo adecuado, algunas veces cumple con las estrategias y objetivos alineados de la agrupación al igual que a veces se han evaluado y gestionado los riesgos que afectan a los servicios, así mismo no se han implantado acciones correctivas, pero si se han instituido objetivos de calidad en todas las oficinas, niveles y métodos, además se cuenta con un plan en función a las necesidades de la calidad requerida, pero no se han proporcionado los recursos necesarios para la aplicación de una mejora continua, pero el personal algunas veces ha contribuido en el cumplimiento de las políticas y objetivos de calidad.

Pero si se han identificado y definido todas las técnicas ineludibles para la provisión de los servicios, por el contrario no coexiste un proceso para inspeccionar y notificar con los consumidores en concordancia con la indagación de los servicios, sugerencias, tratados o atención de proyectos, así mismo no se planean cambios sobre los procesos de forma controlada y adoptando medidas para cualquier dificultad, pero si existe métodos de control, seguimiento, medición para evaluar los resultados en relación al rendimiento, pero no existen métodos para medir la percepción de los clientes en relación a sus necesidades y expectativas, tampoco existen programas de auditoría interna enfocado en la calidad de los servicios.

4.5 Determinar la relación entre la gestión de la calidad y el nivel de competitividad en los servicios de la empresa AIRWELD Construction S.R.L., en la provincia de Talara - Año 2017.

Se observaron los elementos concernientes con la aplicación de la Norma ISO 9001:2015 respecto a la competitividad empresarial. A continuación, se detalla:

Tabla 9. *Relación de la gestión de la calidad y el nivel de competitividad en los servicios que brinda la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L.*

V ₁ Gestión de la calidad	V ₂ Competitividad empresarial						(Σ) Total	
	(1) Bajo		(2) Regular		(3) Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
1 Bajo	12	92,31%	1	7,69%	0	00,00%	14	100,00%
2 Regular	0	0,00%	3	33,33%	6	66,67%	9	100,00%
3 Alto	0	0,00%	0	0,00%	8	100,00%	8	100,00%
Total (Σ)	12	40,00%	4	13,33%	14	46,67%	30	100,00%

Tabla 10. *Correlación entre la gestión de la calidad y el nivel de competitividad en los servicios que brinda la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L.*

V ₁ Gestión de la calidad	V ₂ Competitividad empresarial	
	_ Correlación de Pearson	,955
_ Sig. (Bilateral)	,000	
_ N°	30	

Esta dependencia se debe a que los consumidores empresariales opinaron que presentan ciertas carencias razón al conocimiento y satisfacción de sus insuficiencias en relación a los servicios, así mismo no se cuenta con sistema basado en un nivel de calidad eficiente, por el contrario casi siempre se maneja adecuadamente todos los recursos necesario para el desarrollo de la calidad en cada proyecto, pero no cuenta con una sede principal donde realice sus actividades de manera permanente, casi siempre se cuenta con

una infraestructura adecuada, pero si se cuenta y se ha invertido en maquinarias y/o equipos modernos, así mismo no se ha evaluado el crecimiento del mercado, que permita mantener una estabilidad económica en los últimos periodos anuales.

V DISCUSIÓN

A continuación, se estarán discutiendo los importantes descubrimientos obtenidos:

5.1 Analizar la realidad de la gestión de la calidad en los servicios que brinda la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., Talara, Año 2017.

La gestión de la calidad en los negocios brinda la firma AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., fue calificado por los clientes en un nivel deficiente, debido a que no se está cumpliendo eficientemente con la calidad en los servicios que brinda debido la inadecuada aplicación de los procesos que involucra la Norma ISO 9001:2015, relacionado con el conocimiento y satisfacción de las necesidades de los diferentes tipos de clientes, así mismo mantiene una correlación con lo mencionado por el gestor o titular de la asociación. Al respecto Camisón, Cruz & Gonzales (2006) define a la gestión de la calidad como el conjunto de acciones encaminadas esencialmente planificar, organizar y controlar las funciones de calidad de una determinada empresa u organización (p. 50)

Por el inverso los efectos del artículo aclaran que coexisten contradicciones con lo enfrentado por Ugaz (2012) quien consumó que en la compañía de elaboración de lejías, que la creación del sistema de gestión de calidad permitio mejorar principalmente alcanzar un mayor discernimiento y complacencia de las insuficiencias de los clientes, asi mismo se realizaroin acciones correctivas respecto a sus servicios y productos manteniendo un nivel organizativo adecuado y sobre todo rigiendose bajo los lineamiento de la norma de calidad. ***H₁: La realidad de la gestión de la calidad en los servicios que brinda la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., en la provincia de Talara, Año 2017, es deficiente***, debido a que el promedio que se desprende en la gestion de la calidad es menor a 3 puntos, **SE ACEPTA.**

5.2 Examinar la realidad de la competencia en los servicios que brinda AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., en la provincia de Talara, Año 2017.

La idoneidad en los servicios brinda la agrupación AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., fue calificado por los colaboradores en un nivel regular, debido por una parte no se está cumpliendo correctamente con la suministración de los recursos operativos, a pesar que se cuenta con tecnología moderna, pero no se cuenta con una infraestructura y ubicación principal, a pesar de ello los factores externos relacionados con la estabilidad económica es favorable para el desarrollo rentable de sus servicios, así mismo mantiene una reciprocidad con lo antedicho por el administrador o titular de la firma. Al respecto Pecina (2012) lo define como la competencia clave de las actitudes propias de una definitiva agrupación u formación a través de la creación de valor, permitiendo reducir costos, alcanzando un mayor nivel de calidad, mantienen un nivel de estabilidad y desarrollo económico (p. 27)

Por el reverso las secuelas del tratado indican que existen ciertas objeciones con lo encontrado por Orozco (2012) quien concluyó que en las empresas constructoras, la competitividad preexisten integrantes intrínsecos coherentes con los capitales y tecnología que afecta significativamente a las empresas, a pesar de ello los factores externos respecto al entorno económico permite un mayor contribución, siendo necesario la aportación de los esfuerzos de la alta gerencia para su aprovechamiento. ***H₂: La realidad de la competitividad en los servicios que brinda la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., en la provincia de Talara, Año 2017, es regular,*** debido a que el promedio que se desprende en la competitividad empresarial es cercano a 3 puntos, es **ACEPTADA**.

5.3 Indicar de qué manera se relaciona la orientación al cliente y la competitividad en los servicios que brinda la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., en la provincia de Talara, Año 2017.

La capacidad en los servicios progresa, cuando mejore la orientación al cliente; debido a que estos resultados manifiestan que los bajos niveles de competitividad en los servicios, se asocian a la baja orientación a los clientes, por el contrario, una alta competitividad en los servicios, se deberá a una alta orientación a los clientes. Al respecto Camisón, Cruz & Gonzales (2006) define a la orientación al cliente como al eje de la actividad empresarial, la cual se tiene que tener como objetivo principal su satisfacción mediante la calidad del servicio que una empresa y organización le preste u ofrezca (pp. 279 - 318)

Por lo paradójico los efectos del tratado señalan que coexisten algunas objeciones, ya que en la asociación AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., los clientes expresaron que carece de instalaciones de manera adecuada, no se brinda una atención personalizada respecto a sus necesidades y/o inquietudes, de igual manera el personal no resuelve satisfactoriamente sus problemas y/o reclamos, así mismo calificarían como deficiente los servicios, pero están satisfechos con los presupuesto respecto algún proyecto que han adquirido, entre otros aspectos, así mismo mantiene una proporción con lo referido por el gestor o titular de la casa.

Por su parte las derivaciones antedichas, exponen objeciones con lo enfrentado por Rojas (2014) quien ultimó que en la asociación HERPAYAL Constructora, el colaborador necesita de la inquisición y adiestramiento necesario en relación a brindar un buen servicio de atención a los clientes, así mismo existen carencias en la calidad de sus servicios, por el contrario, la aplicación de la Norma ISO, permitió cumplir con la satisfacción y expectativas de los clientes. La hipótesis específica ***H₃: Existe una relación directa entre el enfoque hacia al clientes y la competitividad en los servicios que brinda la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L.,***

muestra que la dimensión orientación al cliente se atañe significativamente con la competitividad en los servicios, por lo tanto **ES ACEPTADA** .

5.4 Indicar de qué manera se relaciona la aplicación de la norma ISO 9001:2015 y la competitividad en los servicios que brinda la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., en la provincia de Talara, Año 2017.

Se puede deducir que la competitividad en los servicios mejora, siempre y cuando la mejore la aplicación de la Norma ISO 9001:2015; se asocian a la baja atención de la Norma ISO 9001:2015, por el contrario una alta competitividad en los servicios, se deberá a una alta la aplicación de la Norma ISO 9001:2015. Al respecto Camisón, Cruz & Gonzales (2006) define que se basa en fundamentos y vocabularios, esta norma describe digitalmente los conceptos y principios fundamentales de la gestión de la calidad, incluyendo términos y definiciones que se aplica a toda al canon de comisión de la calidad.

Los efectos del artículo definen que existen algunas objeciones, debido a que en la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., los colaboradores expresaron que no se cuenta con un procedimiento que admita optimizar la calidad de sus procesos de servicios, la alta gerencia casi siempre mantiene un nivel de liderazgo adecuado, algunas veces se cumple con políticas y objetivos, así mismo a veces se evalúa y gestiona eficiente los riesgos pero no se han implantado acciones correctivas, entre otros aspectos que no se están cumpliendo con la norma ISO.

Por su parte las consecuencias mencionadas, dicen contradicciones con lo hallado por Llompart (2014) quien consumó que en la agrupación Consolidated Group Del Perú S.A.C. la calidad de sus servicios no es eficiente, siendo responsabilidad por la alta gerencia, en cumplir y planificar sus actividades, por el contrario, mediante la aplicación de un SGC se logró incrementar la complacencia de los interesados, cumplir con los procesos del sistema. Los descubrimientos llevan a verificar que **H4: Existe una**

relación directa entre la aplicación de la norma ISO 9001:2015 y la competitividad empresarial en los servicios que brinda la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., en la ciudad de Talara, Año 2017, SE ACEPTA.

5.5 Decretar la concordancia entre la gestión de la calidad y el nivel de competitividad en los servicios de la empresa AIRWELD Construction S.R.L., en la provincia de Talara, Año 2017.

Se logra inducir que la competitividad en los servicios prospera, siempre y cuando la mejore la gestión de la calidad; debido a que estos resultados definen que los bajos niveles de competitividad en los servicios, se asocian a la baja gestión de la calidad, por el contrario una alta competitividad en los servicios, se convendrá a una gran gestión de la calidad. Pecina (2012; p. 27) lo delimita como la competencia clave de las actitudes propias de una definitiva organización a través de la creación de valor, permitiendo reducir costos, alcanzando un mayor nivel de calidad, mantienen un nivel de estabilidad y desarrollo económico.

En la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., los clientes expresaron que no existe una adecuada orientación y satisfacción, mientras que los colaboradores expresaron que existen algunas carencias con la aplicación de los procesos de la Norma ISO, a pesar que no se cuenta actualmente con SGC; Sistema de gestión de la calidad que permita orientar la calidad de sus servicios, por su parte el nivel de competitividad interna está relacionado con la carencia de instalación física de la empresa, a pesar que se cuenta con tecnología moderna, no se suministra eficientemente los recursos, además la competitividad externa es regularmente adecuada, debido a que el equilibrio económico en el país ha tolerado el desarrollo de la empresa, entre otros aspectos. Así mismo mantiene una correlación con lo antedicho por el administrador o titular de la compañía.

Por su parte los resultados expresados, exponen algunas contradicciones con lo descubierto por Huaman (2012) quien concluyó que en la empresa comercial SERPR, que el requerimiento mas reclamado por los interesados es la atencion de manera inmediata, la complacencia u la autovaloracion, asi mismo la aplicación de un SGC permitio cumplir con un porcentaje de las expectativas de los clientes, asi mismo alinear a las empresas al direccionamiento de sus calidad bajo los principios de la noramar, asi mismo Peña (2016) quien concluyó que en la empresa vegetariana del centro de Piura, debe adaptarse a los cambios tanto internos y principalmente externos relacionados con las politicas gubernamentales, el desarrollo economico del pais, con la finalidad de aprovecharlo de manera adecuada para mantener una alta renatbilidad, en funcion a sus ambientes y suministracion de recursos.

H₅: Existe una relación directa entre la aplicación de la norma ISO 9001:2015 y la competitividad empresarial en los servicios que brinda la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., Talara, 2017, la dimensión atención de la Norma ISO 9001:2015 se afecta significativamente con la competitividad en los servicios de la asociación, SE ACEPTA la hipótesis de la indagación .

VI. CONCLUSIONES

1. La realidad de la gestión de la calidad, es deficiente, debido a la carencia de mantener una adecuada atención y cumplimiento de las necesidades de los clientes, así mismo no se aplica eficiente los principios de la norma de la gestión de la calidad.
2. La realidad de la competitividad empresa, es regular, debido a que se cuenta con una infraestructura, equipos y maquinaria moderna, pero no se cuenta con una suministración eficiente de los recursos, por el contrario, existe un adecuado crecimiento y estabilidad económica en el sector.
3. La dimensión orientación al cliente y la competitividad en los servicios que brinda la empresa, muestra una relación significativa, demostrando que en la empresa no mantiene una adecuada capacidad de respuesta y satisfacción de sus clientes.
4. La dimensión Norma ISO 9001:2015 y la competitividad en los servicios de la empresa, muestra una relación significativa, manifestando que la compañía no aplica eficientemente los principios que determinar el adecuado desarrollo de la norma, así mismo la calidad de sus servicios no son tan adecuados.
5. La variable gestión de la calidad y el nivel de competitividad en los servicios de la asociación, muestra una relación significativa, siendo el valor $p=0,000$ menor a 0,05, demostrando que existen deficiencias con el enfoque hacia el cliente y la calidad de los servicios, por el contrario, se cuenta con factores internos favorables, pero no se aprovecha eficientemente los factores externos.

VII. RECOMENDACIONES

1. Para orientar la gestión de la calidad, se recomienda al gerente de proyectos y operaciones implementar a un mediano plazo la implementación y desarrollo de la Norma ISO 9001:2015, así mismo brindar los conocimientos necesarios para su aplicación eficiente por todos los miembros de la organización.
2. Para orientar los niveles de competitividad interna, se recomienda al supervisor de proyectos, brindar un taller de capacitación con la finalidad de orientar los conocimientos necesarios para que el personal operativo cumpla con suministrar eficientemente los recursos.
3. Para orientar el enfoque hacia el cliente, se encomienda al directivo capacitar a los coagentes de atención con la intención de que puedan ofrecer la información necesaria a los clientes respecto a sus reclamos, requerimientos o sugerencias respecto un determinado proyecto.
4. Para orientar el nivel de competitividad externa, se recomienda al administrador ejecutar una evaluación del sector para aprovechar los factores externos, así mismo fortalecer la relación con sus proveedores con la finalidad de mantener un compromiso en función a los materiales o recursos requeridos para brindar una mayor calidad de sus servicios.
5. Se exhorta al gerente, dirigente y a los demás miembros de la empresa, cumplir eficientemente con brindar un mejor servicio de atención al cliente, desarrollar productivamente los procesos de implementación de la norma de calidad y principalmente aprovechar los factores externos a través de un plan de mejora en situación a los objetivos señalados en la organización.

VIII. PROPUESTA.

1. Introducción

Las empresas dedicadas al sector constructivo a lo largo de los años, se han producido grandes cambios organizacionales producto de la globalización, mostrando una mayor exigencia de los clientes en función a recibir un servicios constructivo de calidad basado en el cumplimiento de su satisfacción o requerimiento, así mismo existen entes reguladores enfocado a medir el nivel de calidad y brindar los beneficios de aquellas empresas que lo cumplan eficientemente, así también se han desarrollo una serie de normas basados en ISO que han obligado principalmente al sector constructivo a seguir estos lineamientos de manera correcta, logrando mantener su operatividad y reconocimiento en sus actividades durante un determinado lapso de tiempo, por el contrario las empresas que no logren obtener esta certificación no garantizaran la calidad de sus servicio y mucho menos mantendrán su operatividad, es por ello que es una ventaja de gran valor para que las empresas logren implementar, debido a que permitirá obtener una mayor nivel de competitividad.

Además la Empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., durante el desarrollo de sus actividades constructivas e ingeniería, se lograron identificar algunas deficiencias relacionadas con brindar un adecuado servicio de calidad al cliente en función a sus necesidades y requerimientos, así mismo cuenta con algunas certificaciones pero no ha implementado eficientemente la Norma ISO 9001:2015 con la finalidad de garantizar un adecuado sistema de calidad, debido que se carece de los procesos o etapas para su implementación de manera eficiente, evidenciándose un nivel regular de su competitividad tanto interno y entorno a sus competidores, debido a que la estabilidad en el sector conforma uno de sus principales oportunidades.

2. Objetivos propuestos

2.1 Objetivo general

- Establecer las estrategias de gestión de la calidad que permita orientar el nivel de competitividad en los servicios de la Empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L.

2.2 Objetivo específicos

- 1) Identificar la matriz de evaluación de los factores interna y externa.
- 2) Establecer estrategias que permitan orientar el enfoque hacia el cliente.
- 3) Establecer las etapas de la norma ISO 9001:2015 para situar la dirección de calidad.
- 4) Formular una estrategia que permitan orientar la competitividad interna.
- 5) Formular una estrategia que permita orientar la competitividad externa.

3. Base legal

- Decreto de ley N° 29090
 - Ley de obtención de las licencias de habilitación urbana y de edificación, fiscalización en la ejecución de los respectivos proyectos y recepción de obras de habilitación urbana y la conformidad de obra y declaratoria de edificación garantizando la calidad de vida y la seguridad jurídica y publica contribuyendo a la promoción del desarrollo constructivo (CAPECO, 2017)

4. Justificación

La propuesta establecida en la presente investigación tiene como base o justificación a orientar aquellos factores que inciden en la falta de aplicación eficiente de la norma ISO 9001:2015 con la finalidad de mejorar la gestión de la calidad de los servicios de la Empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., así mismo logre mantener una posición competitiva tanto interna y en el sector, con el propósito a que a un mediano o largo plazo se logre cumplir con las necesidades y requerimiento de los clientes.

Además el nivel de competitividad es otro de los elementos que agrupan un valor para la empresa, debido a que para mantener un alto nivel competitivo, es necesario mantener una cultura de calidad basado en la suministración eficiente de los recursos, infraestructura y mantener tecnología moderna a diferencia de sus competencia, así mismo el factor externo, es otro de los aspectos principales que la empresa debe aprovechar considerablemente, siendo uno de sus principales factores la estabilidad económica, a pesar que las políticas implementadas por el gobierno no contribuyen a su desarrollo, la empresa debe de realizar evaluaciones en el entorno con el propósito de garantizar su operatividad.

5. Matriz EFI y EFE

Para el desarrollo de la matriz de evaluación de los factores internos y externo, se desarrollaron en lista de los diferentes factores en función a los resultados de la investigación, así mismo se consideraron 05 factores de mayor relevancia para su evaluación correspondientes. A continuación, se detallan según los lineamientos correspondientes:

Matriz de Evaluación de los Factores Internos			
Instrucciones: Para el análisis de la matriz EFI, se asignó un peso entre (0.0) = No importante, (1.0) = Absolutamente importante; así mismo se asignó una calificación entre (1) = Debilidad mayor, (2) = Debilidad menor, (3) = Fuerza menor y (4) = Fuerza mayor.			
Factores (F+D)	Peso (0 – 1)	Calif. (1 – 4)	Valor pond.
Fortalezas			
F1: Experiencia en el sector constructivo e ingeniería	0.15	3	0.45
F2: Infraestructura adecuada de la sede principal	0.05	2	0.17
F3: Regular fragosidad de los patrimonios	0.11	3	0.34
F4: Se cumple con las políticas y objetivos establecidos	0.15	4	0.60
F5: Se cuenta con equipos y maquinarias modernas	0.05	3	0.15
Debilidades			
D1: Bajo nivel de atención al cliente	0.15	4	0.15
D2: Capacidad de respuesta deficiente	0.05	3	0.10
D3: Bajo suministración de los recursos	0.12	2	0.20
D4: Nivel deficiente de la calidad de los servicios	0.15	1	0.15
D5: Falta de conocimiento de las normas de calidad	0.05	2	0.10
	-	-	2.35

- La ponderación total de la matriz de evaluación de factores internos es 2.35, determinándose de esta forma que los factores que conforman las fortalezas representa una ponderación de 1.65, por su parte los factores que conforman las debilidades representa una ponderación de 0.70, lo que demuestra que

las fuerzas internas de la Empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., son favorables.

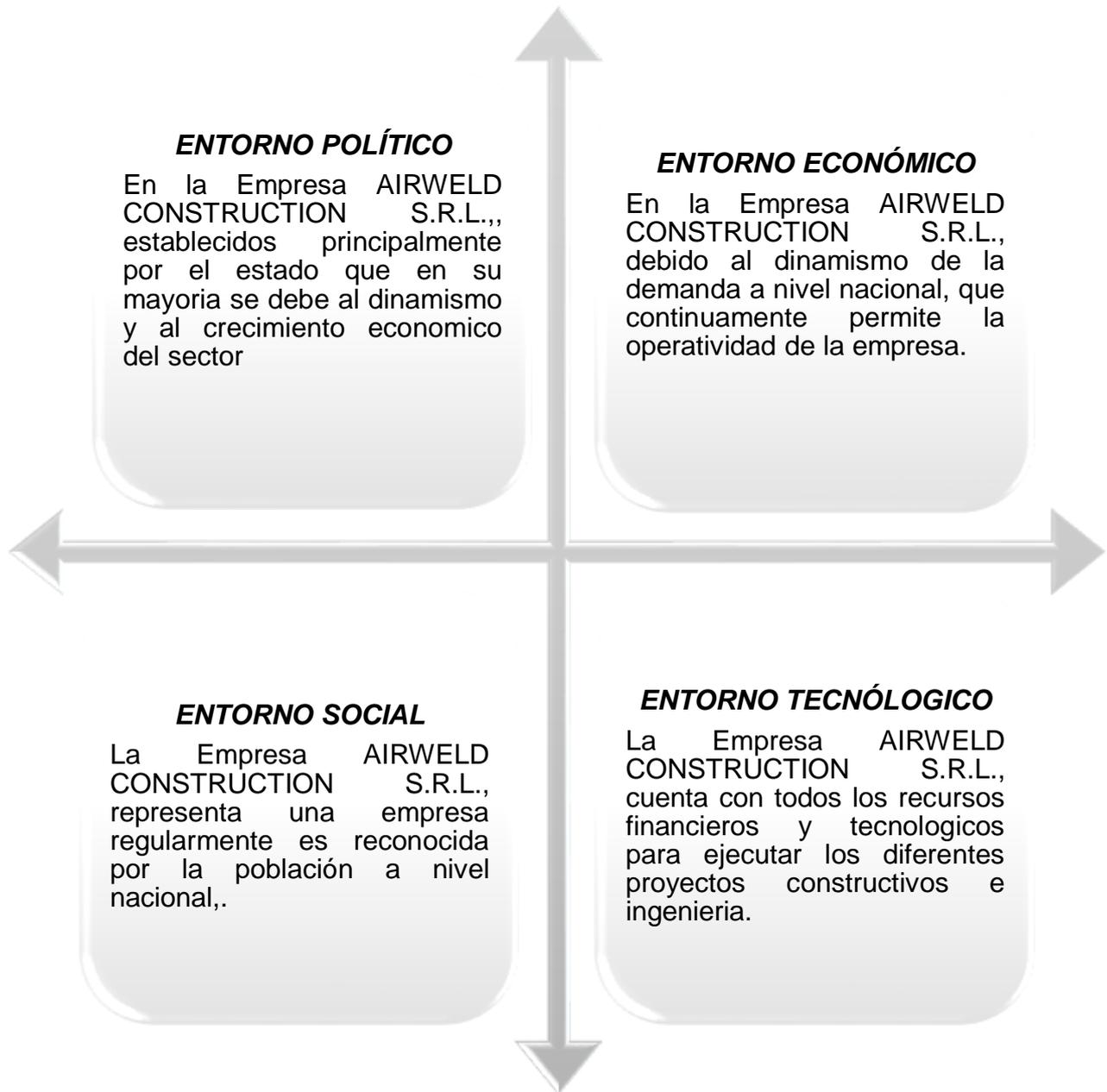
Matriz de Evaluación de los Factores Internos			
Instrucciones: Para el análisis de la matriz EFE, se asignó un Peso entre 0.0 = No es importante, 1.0 = Muy importante, así mismo se asignó una calificación entre 1 = Una respuesta mala, 2 = Una respuesta media, 3 = Una respuesta superior a la media y 4 = Una respuesta superior.			
Factores (O+A)	Peso (0 – 1)	Calif. (1 – 4)	Valor pond.
Oportunidades			
O1: Crecimiento económico en el sector	0.14	4	0.59
O2: Estabilidad económico en el sector	0.09	4	0.40
O3: Dinamismo de la demanda	0.10	3	0.30
O4: Políticas de inversión	0.05	2	0.10
O5: Políticas de inflación	0.10	2	0.20
Amenazas			
A1: Alta competitividad en el sector	0.13	4	0.58
A2: Ingreso de nuevos competidores	0.15	3	0.45
A3: Condiciones laborales	0.10	2	0.20
A4: Conflictos laborales	0.04	2	0.10
A5: Políticas tributarias	0.03	2	0.10
	-	-	3.05

- La ponderación total de la matriz de evaluación de factores externos es 3.05, determinándose de esta forma que los factores que conforman las oportunidades representa una ponderación de 1.60, por su parte los factores que conforman las amenazas representa una ponderación de 1.45, lo que demuestra que el ambiente o entorno de la Empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., son favorables.

6. Matriz EFI y EFE

		F. INTERNOS	
		FORTALEZAS	DEBILIDADES
F. EXTERNOS		<p>F1: Experiencia en el sector constructivo e ingeniería (0.45)</p> <p>F2: Infraestructura adecuada de la sede principal (0.15)</p> <p>F3: Regular Accesibilidad de los recursos (0.30)</p> <p>F4: Se cumple con las políticas y objetivos establecidos (0.60)</p> <p>F5: Se cuenta con equipos y maquinarias modernas (0.15)</p>	<p>D1: Bajo nivel de atención al cliente (0.45)</p> <p>D2: Capacidad de respuesta deficiente (0.15)</p> <p>D3: Bajo suministración de los recursos (0.30)</p> <p>D4: Nivel deficiente de la calidad de los servicios (0.60)</p> <p>D5: Falta de conocimiento de las normas de calidad (0.15)</p>
	OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA DO
	<p>O1: Crecimiento económico en el sector (0.60)</p> <p>O2: Estabilidad económico en el sector (0.40)</p> <p>O3: Dinamismo de la demanda (0.30)</p> <p>O4: Políticas de inversión (0.10)</p> <p>O5: Políticas de inflación (0.20)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Realizar una evaluación del sector (O1,O2,O3,O4,O5,F1,F2,F4,F5) 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar un taller de capacitación laboral (O1,O3,D1,D2,D3)
AMENAZAS	ESTRATEGIA FA	ESTRATEGIA DA	
	<p>A1: Alta competitividad en el sector (0.60)</p> <p>A2: Ingreso de nuevos competidores (0.45)</p> <p>A3: Condiciones laborales (0.20)</p> <p>A4: Conflictos laborales (0.10)</p> <p>A5: Políticas tributarias (0.10)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer la relación con los proveedores (A1,A2,A3,F1,F3) 	<ul style="list-style-type: none"> Diseño de un SGC bajo la Norma ISO 9001:2015 (A1,A2 D4,D5)

7. Análisis PEST



- El análisis PEST de la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., promete una delineación esencial sobre su direccionamiento operativo y/o dinámicos de las diferentes secciones del ambiente.

8. Análisis de las cinco fuerzas de PORTER

a) Rivalidad entre empresas establecidas

AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., actualmente cuenta con una competencia directa e indirecta, debido principalmente a que la empresa a desarrollo diferentes proyectos constructivo e ingeniera a nivel nacional, así mismo manteniendo una competencia constante en los diferentes mercados del sector, reflejando muchas veces fluctuaciones o variaciones económicas a lo largo del desarrollo de sus actividades económicas.

b) Amenaza de productos y/o servicios sustitutos

No existen servicios suplentes que suplantán a los servicios constructivos e ingeniera que la Empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., brinda a nivel nacional, debido principalmente que la organización continuamente brinda los servicios necesarios que requieren los principales clientes naturales y corporativos, así mismo cuenta con todos los métodos constructivos requeridos en el sector con el designio de cumplir con las perspectivas y requerimientos de los principales consumidores.

c) Riesgo de entrada de nuevos competidores

AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., tiene un sector muy competitivo que ha ido desarrollando sus relaciones con los clientes, proveedores y terceros con la finalidad de liderar el mercado actual a nivel nacional, así mismo el nivel competitivo a dificultado el desarrollo económico de la empresa, reflejando algunas variaciones en sus utilidades, debido a que en la mayoría de proyectos constructivos por parte del estado existe un proceso de evaluación donde continuamente se logra seleccionar a la empresa más adecuada.

d) Poder de negociación con los proveedores

La Empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., cuenta con varios proveedores a nivel nacional, así mismo estos les provee de los recursos necesarios para el desarrollo de sus proyectos, por el contrario, el poder de negociación que mantiene con sus proveedores es regularmente adecuado, debido a que por aspectos relacionados con el proyecto constructivo dificulta el fortalecimiento de las relaciones con los diferentes proveedores.

e) Poder de negociación con los clientes

La Empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., durante todas sus actividades económicas, casi siempre ha venido fortaleciendo el desarrollo de sus principales clientes, por el contrario, se evidencia frecuentemente una inadecuada atención a los clientes, así mismo la mayoría de los clientes presentan un poder de negociación elevado, debido a que en su mayoría exigen una adecuada calidad de los proyectos a bajo costo, pero siempre se trata de adecuarse a sus requerimiento y necesidades fundamentales.

9. Mercado meta

El mercado actual de la Sociedad AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., está compuesto principalmente por todos los diferentes clientes a nivel nacional, que principalmente están categorizados por proyectos de ámbitos público y privado en un segmento A y B, al igual alcanza un segmento minúsculo de la urbe.

10. Estrategias

Posteriormente de realizar la evaluación de los factores internos y externos y del análisis FODA, se lograron identificar (04) estrategias necesarias para la Empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L.:

DESTREZA FO: REALIZAR UNA EVALUACIÓN DEL SECTOR																																																																																																																																																						
a) Descripción de la estrategia	<ul style="list-style-type: none"> Se busca que la compañía determine aquellos factores externos que le permiten establecer el nivel de crecimiento del sector, estabilidad económica y políticas establecidas, con la finalidad de aprovechar en función a sus servicios constructivos e ingeniería, con el propósito de obtener más clientes. 																																																																																																																																																					
b) Tácticas	<ul style="list-style-type: none"> Fomentar un mayor aprovechamiento del sector Fomentar una mayor colaboración del sector Fortalecer el incremento económico de la sociedad 																																																																																																																																																					
c) Programa estratégico	<ul style="list-style-type: none"> Realizar una evaluación de los factores Identificar las estrategias adecuadas Plantear las estrategias adecuadas Valorar los efectos 																																																																																																																																																					
d) Comprometido	Directivo																																																																																																																																																					
e) Recursos	<ul style="list-style-type: none"> Humanos. Materiales y bienes. 																																																																																																																																																					
f) Tiempo	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">ACTIVIDADES</th> <th colspan="4">Enero</th> <th colspan="4">Febrero</th> <th colspan="4">Marzo</th> <th colspan="4">Abril</th> <th colspan="4">Mayo</th> <th colspan="4">Junio</th> </tr> <tr> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Ejecutar una evaluación de los factores</td> <td>■</td><td>■</td><td>■</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>2. Identificar las estrategias adecuadas</td> <td></td><td></td><td></td><td>■</td><td>■</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>3. Plantear las estrategias adecuadas</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td>■</td><td>■</td><td>■</td><td>■</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>4. Valorar los efectos</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>■</td><td>■</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table>	ACTIVIDADES	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1. Ejecutar una evaluación de los factores	■	■	■																						2. Identificar las estrategias adecuadas				■	■																				3. Plantear las estrategias adecuadas					■	■	■	■																	4. Valorar los efectos										■	■													
ACTIVIDADES	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio																																																																																																																																	
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4																																																																																																																														
1. Ejecutar una evaluación de los factores	■	■	■																																																																																																																																																			
2. Identificar las estrategias adecuadas				■	■																																																																																																																																																	
3. Plantear las estrategias adecuadas					■	■	■	■																																																																																																																																														
4. Valorar los efectos										■	■																																																																																																																																											
g) Presupuesto	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Materiales principales</th> </tr> <tr> <th>Descripción</th> <th>Cantidad</th> <th>Precio unitario</th> <th>Costo total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hojas Dina A4</td> <td>2 Millares</td> <td>S/. 12.20</td> <td>S/. 24.40</td> </tr> <tr> <td>Útil de escritura Faber Castell</td> <td rowspan="2">1 Docena</td> <td>S/. 7.40</td> <td>S/. 7.40</td> </tr> <tr> <td>Resaltador Amarillo</td> <td>S/. 14.20</td> <td>S/. 14.20</td> </tr> <tr> <td>Folder manila A4</td> <td>2 Envoltorios</td> <td>S/. 3.20</td> <td>S/. 6.40</td> </tr> <tr> <td colspan="3"></td> <td>S/. 52.40</td> </tr> </tbody> </table>	Materiales principales				Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total	Hojas Dina A4	2 Millares	S/. 12.20	S/. 24.40	Útil de escritura Faber Castell	1 Docena	S/. 7.40	S/. 7.40	Resaltador Amarillo	S/. 14.20	S/. 14.20	Folder manila A4	2 Envoltorios	S/. 3.20	S/. 6.40				S/. 52.40																																																																																																																										
Materiales principales																																																																																																																																																						
Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total																																																																																																																																																			
Hojas Dina A4	2 Millares	S/. 12.20	S/. 24.40																																																																																																																																																			
Útil de escritura Faber Castell	1 Docena	S/. 7.40	S/. 7.40																																																																																																																																																			
Resaltador Amarillo		S/. 14.20	S/. 14.20																																																																																																																																																			
Folder manila A4	2 Envoltorios	S/. 3.20	S/. 6.40																																																																																																																																																			
			S/. 52.40																																																																																																																																																			

		Cofeebreak					
		Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total		
		Néctar Pulp Manzana 145 ML.	1 Paquete	S/. 6.40	S/. 6.40		
		Galletas Soda	1 Paquete	S/. 2.60	S/. 2.60		
					S/. 9.00		
		Honorarios					
		Descripción	Cant.	Horas	Sesiones	Costo unitario	Costo total
		Administrador	01	1Hra	11	S/.120.00	S/. 1,320.00
		<input type="checkbox"/> Presupuesto total; S/. 1,381.40					
h) Viabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Implementar la estrategia de plasmar una tasación del sector, es viable debido a que los recursos materiales, humanos y económicos que se necesitan, están disponibles por las Empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L. 						
i) Dispositivos de inspección	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de estabilidad económica Experiencia. Nivel de aspectos tangibles 						

ESTRATEGIA FO: EJECUTAR UN TALLER DE ADIESTRAMIENTO LABORAL																																																																																																																																																						
a) Diseño de la estrategia	<ul style="list-style-type: none"> Se busca que el personal de la sociedad logre mantener un nivel de atención eficiente a los clientes, así mismo atender de manera inmediata sus reclamos o sugerencias y suministrar eficientemente los recursos disponibles en función a los diferentes proyectos constructivos e ingeniería. 																																																																																																																																																					
b) Tácticas	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer la relación con los clientes Fomentar una mayor atención al cliente Fomentar el manejo eficiente de los recursos 																																																																																																																																																					
c) Esquema estratégico	<ul style="list-style-type: none"> Definir el contenido a capacitar Desarrollar el tema de capacitación Reunir al personal adecuado Efectuar el taller de capacitación Evaluar los resultados 																																																																																																																																																					
d) Responsable	Administrador Supervisor de proyectos																																																																																																																																																					
e) Recursos	<ul style="list-style-type: none"> Recursos humanos. Recursos materiales y bienes. 																																																																																																																																																					
f) Tiempo	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">DILIGENCIAS</th> <th colspan="24">PERIODOS</th> </tr> <tr> <th colspan="4">Enero</th> <th colspan="4">Febrero</th> <th colspan="4">Marzo</th> <th colspan="4">Abril</th> <th colspan="4">Mayo</th> <th colspan="4">Junio</th> </tr> <tr> <th></th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Definir el tema a capacitar</td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>2. Desarrollar el tema de capacitación</td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>3. Congregar al personal adecuado</td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table>	DILIGENCIAS	PERIODOS																								Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1. Definir el tema a capacitar																									2. Desarrollar el tema de capacitación																									3. Congregar al personal adecuado																								
DILIGENCIAS	PERIODOS																																																																																																																																																					
	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio																																																																																																																																	
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4																																																																																																																														
1. Definir el tema a capacitar																																																																																																																																																						
2. Desarrollar el tema de capacitación																																																																																																																																																						
3. Congregar al personal adecuado																																																																																																																																																						

c) Esquema indispensable	<ul style="list-style-type: none"> - Hacer un registrado de los principales proveedores - Expedir una carta de invitación - Realizar una reunión con los representantes - Firmar nuevos compromisos - Monitorear su cumplimiento 																																																																																																																																																																														
d) Comprometido	Dirigente																																																																																																																																																																														
e) Capitales	<ul style="list-style-type: none"> - Capital humano. - Materiales y bienes. 																																																																																																																																																																														
f) Tiempo	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th rowspan="2" style="width: 30%;">PERIODOS ACTIVIDADES</th> <th colspan="4">Enero</th> <th colspan="4">Febrero</th> <th colspan="4">Marzo</th> <th colspan="4">Abril</th> <th colspan="4">Mayo</th> <th colspan="4">Junio</th> </tr> <tr> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: left;">1. Crear un registro de los principales distribuidores</td> <td style="background-color: #0070C0;"></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">2. Enviar una carta de invitación</td> <td></td><td style="background-color: #0070C0;"></td><td style="background-color: #0070C0;"></td><td style="background-color: #0070C0;"></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">3. Realizar una reunión con los representante</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td style="background-color: #0070C0;"></td><td style="background-color: #0070C0;"></td><td style="background-color: #0070C0;"></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">4. Firmar nuevos compromisos</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td style="background-color: #0070C0;"></td><td style="background-color: #0070C0;"></td><td style="background-color: #0070C0;"></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">5. Monitorear su acatamiento</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td style="background-color: #0070C0;"></td><td></td><td style="background-color: #0070C0;"></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table>	PERIODOS ACTIVIDADES	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1. Crear un registro de los principales distribuidores																									2. Enviar una carta de invitación																									3. Realizar una reunión con los representante																									4. Firmar nuevos compromisos																									5. Monitorear su acatamiento																								
PERIODOS ACTIVIDADES	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio																																																																																																																																																										
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4																																																																																																																																																							
1. Crear un registro de los principales distribuidores																																																																																																																																																																															
2. Enviar una carta de invitación																																																																																																																																																																															
3. Realizar una reunión con los representante																																																																																																																																																																															
4. Firmar nuevos compromisos																																																																																																																																																																															
5. Monitorear su acatamiento																																																																																																																																																																															
g) Presupuesto	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="5">Materiales principales</th> </tr> <tr> <th style="width: 40%;">Delineación</th> <th style="width: 20%;">Cantidad</th> <th style="width: 15%;">Precio unitario</th> <th colspan="2">Costo total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hojas Dina A4</td> <td>2 Millares</td> <td>S/. 12.20</td> <td colspan="2">S/. 48.80</td> </tr> <tr> <td>Lapiceros Faber Castell</td> <td>2 Docena</td> <td>S/. 7.40</td> <td colspan="2">S/. 14.80</td> </tr> <tr> <td>Resaltador Amarillo Faber Castell</td> <td>1 Docena</td> <td>S/. 14.20</td> <td colspan="2">S/. 14.20</td> </tr> <tr> <td>Sobre manila oficio</td> <td>5 Envoltorios</td> <td>S/. 3.20</td> <td colspan="2">S/. 16.00</td> </tr> <tr> <td colspan="3"></td> <td colspan="2">S/. 93.80</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="4">Cofeebreak</th> </tr> <tr> <th style="width: 40%;">Descripción</th> <th style="width: 20%;">Cantidad</th> <th style="width: 15%;">Precio unitario</th> <th>Costo total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Néctar Pulp Manzana 145 ML.</td> <td>10 Paquetes</td> <td>S/. 6.40</td> <td>S/. 64.00</td> </tr> <tr> <td>Galletas Soda</td> <td>10 Paquetes</td> <td>S/. 2.60</td> <td>S/. 26.00</td> </tr> <tr> <td colspan="3"></td> <td>S/. 90.00</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="6">Honorarios</th> </tr> <tr> <th style="width: 30%;">Descripción</th> <th style="width: 10%;">Cant.</th> <th style="width: 10%;">Horas</th> <th style="width: 10%;">Sesiones</th> <th style="width: 10%;">Costo unitario</th> <th>Costo total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Administrador</td> <td>01</td> <td>1Hra</td> <td>12</td> <td>S/.120.00</td> <td>S/. 1,440.00</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="4">Servicios adicionales</th> </tr> <tr> <th style="width: 40%;">Descripción</th> <th style="width: 20%;">Cantidad</th> <th style="width: 15%;">Precio unitario</th> <th>Costo total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Impresión de hoja membretada</td> <td>½ Millar</td> <td>S/. 340.00</td> <td>S/. 170.00</td> </tr> <tr> <td>Impresión de carta de invitación</td> <td>½ Millar</td> <td>S/. 190.00</td> <td>S/. 95.00</td> </tr> <tr> <td colspan="3"></td> <td>S/. 265.00</td> </tr> </tbody> </table>	Materiales principales					Delineación	Cantidad	Precio unitario	Costo total		Hojas Dina A4	2 Millares	S/. 12.20	S/. 48.80		Lapiceros Faber Castell	2 Docena	S/. 7.40	S/. 14.80		Resaltador Amarillo Faber Castell	1 Docena	S/. 14.20	S/. 14.20		Sobre manila oficio	5 Envoltorios	S/. 3.20	S/. 16.00					S/. 93.80		Cofeebreak				Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total	Néctar Pulp Manzana 145 ML.	10 Paquetes	S/. 6.40	S/. 64.00	Galletas Soda	10 Paquetes	S/. 2.60	S/. 26.00				S/. 90.00	Honorarios						Descripción	Cant.	Horas	Sesiones	Costo unitario	Costo total	Administrador	01	1Hra	12	S/.120.00	S/. 1,440.00	Servicios adicionales				Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total	Impresión de hoja membretada	½ Millar	S/. 340.00	S/. 170.00	Impresión de carta de invitación	½ Millar	S/. 190.00	S/. 95.00				S/. 265.00																																																																																	
Materiales principales																																																																																																																																																																															
Delineación	Cantidad	Precio unitario	Costo total																																																																																																																																																																												
Hojas Dina A4	2 Millares	S/. 12.20	S/. 48.80																																																																																																																																																																												
Lapiceros Faber Castell	2 Docena	S/. 7.40	S/. 14.80																																																																																																																																																																												
Resaltador Amarillo Faber Castell	1 Docena	S/. 14.20	S/. 14.20																																																																																																																																																																												
Sobre manila oficio	5 Envoltorios	S/. 3.20	S/. 16.00																																																																																																																																																																												
			S/. 93.80																																																																																																																																																																												
Cofeebreak																																																																																																																																																																															
Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total																																																																																																																																																																												
Néctar Pulp Manzana 145 ML.	10 Paquetes	S/. 6.40	S/. 64.00																																																																																																																																																																												
Galletas Soda	10 Paquetes	S/. 2.60	S/. 26.00																																																																																																																																																																												
			S/. 90.00																																																																																																																																																																												
Honorarios																																																																																																																																																																															
Descripción	Cant.	Horas	Sesiones	Costo unitario	Costo total																																																																																																																																																																										
Administrador	01	1Hra	12	S/.120.00	S/. 1,440.00																																																																																																																																																																										
Servicios adicionales																																																																																																																																																																															
Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total																																																																																																																																																																												
Impresión de hoja membretada	½ Millar	S/. 340.00	S/. 170.00																																																																																																																																																																												
Impresión de carta de invitación	½ Millar	S/. 190.00	S/. 95.00																																																																																																																																																																												
			S/. 265.00																																																																																																																																																																												

	<input type="checkbox"/> Presupuesto total; S/. 1,888.80
h) Viabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los peculios están utilizables por las Empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L.
i) Mecanismos de control	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia en el sector - Nivel de accesibilidad de los recursos - Ingreso de nuevo competidores

ESTRATEGIA DA: DISEÑO DE UN SGC BAJO LA NORMA ISO 9001:2015																																																																																																																																																																																																								
a) Delineación de la pericia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mediante esta estrategia, se busca que la empresa pueda implementar y aplicar un diseño basado en la norma de gestión de calidad, con la finalidad de proveer todas las medidas que permitan mejorar la calidad de los servicios, así mismo contribuir a una cultura de calidad y mejora continua en toda la organización. 																																																																																																																																																																																																							
b) Tácticas	<ul style="list-style-type: none"> - Fortalecer la calidad de los servicios constructivos - Fomentar una cultura de calidad en la organización - Fomentar una integración de todos los miembros. 																																																																																																																																																																																																							
c) Programa estratégico	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso de la coordinación de la norma - Evaluación de la organización - Plan de mejora - Definición del SGC - Plan de formación del SGC - Seguimiento del SGC 																																																																																																																																																																																																							
d) Encargado	Guía																																																																																																																																																																																																							
e) Recursos	<ul style="list-style-type: none"> - Humanitarios. - Materiales. 																																																																																																																																																																																																							
f) Tiempo	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th rowspan="2" style="text-align: left;">ACTIVIDADES</th> <th colspan="4">Enero</th> <th colspan="4">Febrero</th> <th colspan="4">Marzo</th> <th colspan="4">Abril</th> <th colspan="4">Mayo</th> <th colspan="4">Junio</th> </tr> <tr> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: left;">1. Fase 1; Compromiso de la coordinación de la norma.</td> <td style="background-color: #0056b3;"></td><td style="background-color: #0056b3;"></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">2. Fase 2: Evaluación de la organización</td> <td></td><td></td><td style="background-color: #0056b3;"></td><td style="background-color: #0056b3;"></td> <td style="background-color: #0056b3;"></td><td style="background-color: #0056b3;"></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">3. Fase 3: Plan de mejora</td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td style="background-color: #0056b3;"></td><td style="background-color: #0056b3;"></td><td style="background-color: #0056b3;"></td><td style="background-color: #0056b3;"></td> <td style="background-color: #0056b3;"></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">4. Fase 4: Definir el SGC</td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td style="background-color: #0056b3;"></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">5. Fase 5: Plan de formación del SGC</td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td style="background-color: #0056b3;"></td><td style="background-color: #0056b3;"></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">6. Fase 6: Seguimiento del SGC</td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td style="background-color: #0056b3;"></td><td></td><td></td> <td></td><td style="background-color: #0056b3;"></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td style="background-color: #0056b3;"></td><td></td> </tr> </tbody> </table>	ACTIVIDADES	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1. Fase 1; Compromiso de la coordinación de la norma.																									2. Fase 2: Evaluación de la organización																									3. Fase 3: Plan de mejora																									4. Fase 4: Definir el SGC																									5. Fase 5: Plan de formación del SGC																									6. Fase 6: Seguimiento del SGC																								
ACTIVIDADES	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio																																																																																																																																																																																			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4																																																																																																																																																																																
1. Fase 1; Compromiso de la coordinación de la norma.																																																																																																																																																																																																								
2. Fase 2: Evaluación de la organización																																																																																																																																																																																																								
3. Fase 3: Plan de mejora																																																																																																																																																																																																								
4. Fase 4: Definir el SGC																																																																																																																																																																																																								
5. Fase 5: Plan de formación del SGC																																																																																																																																																																																																								
6. Fase 6: Seguimiento del SGC																																																																																																																																																																																																								
g) Norma ISO 9001:2015	<p>Para el desarrollo de la Norma ISO 9001:2015, se procesará a brindar las etapas, fases y procesos para que el equipo responsable logre ejecutar eficientemente según las necesidades o deficiencias determinadas en el estudio, a continuación, se detalla:</p>																																																																																																																																																																																																							

○ FASES DEL SGC / BAJO LA NORMA ISO 9001:2015

Para el desarrollo de la Norma, principalmente comprenderá una serie de fases que permitirán brindar las instrucciones adecuadas para que a un mediano o largo plazo la Empresa AIRWELD CONSTRUCTUON S.R.L., alcance hacer y desarrollar eficientemente con la intención de mantener una mejora en sus servicios constructivos e ingeniería.

FASE 1: *Compromiso de la Coordinación de la Norma ISO 9001:2015*

Responsables: Gerente, administrador y supervisores

Funciones:

- Plantear de manera permanente el compromiso de los principios que rigen la Norma.
- Involucrar activamente en los procesos, comprendiendo los fundamentos de la gestión de la calidad.
- Establecer la gestión de la calidad como una herramienta estratégica.
- Sensibilizar al personal de la empresa de los procesos orientados al cliente bajo una cultura de mejora.

FASE 2: *Contexto de la organización*

Es importante que la gerencia realice un diagnóstico de la situación actual de la empresa en función a los procesos de auto – evaluación antes de poder desarrollar una planificación de la norma, respecto a la implantación de la norma de gestión de calidad, con el propósito fundamentalmente de identificar aquellas fortalezas y debilidades para su mejora, para ello se debe de seguir los siguientes pasos:

ETAPA I: *Evaluación de los factores*

✓ **Formación de la comisión de auto - evaluación**

Después de haber determinado las unidades o áreas a evaluar, el Comité Técnico nombrar una Comisión de Auto Evaluación, la misa que será el principal responsable de todo el proceso y tiene la responsabilidad de elaborar un informe de auto – evaluación, así mismo es importante determinar a los colaboradores que participaran en la evaluación, que estará conformado por:

- a. El coordinador
- b. Jefe de comité
- c. Administrador
- d. Tres principales clientes corporativos

Responsables

- Elaborará el informe preliminar del auto – evaluación
- Elaborar el informe final
- Dar a conocer bien el proceso y guía de evaluación
- Establecer un plan de trabajo y cronograma de actividades
- Distribuir las tareas y responsabilidades.

✓ **Selección o diseño del instrumento**

La auto evaluación se realizará mediante (01) cuestionario, la cual será diseñado de acuerdo a los criterios e indicadores de la gestión de la calidad, permitiendo identificar las debilidades de la empresa, este proceso debe realizarse de manera objetivo y establecer las puntuaciones con respuestas cerradas con varias alternativas, posteriormente de analizar los resultados, se llegará a la decisión final sobre los aspectos que se deben de mejorar, estableciendo tiempos y criterios.

El desarrollo del cuestionario debe evaluar los procesos dentro de un modelo de gestión de calidad que estará sujeto bajo la Norma ISO:

1. Liderazgo y estilo de gestión
2. Política y estratégica
3. Desarrollo de las personas
4. Recursos y asociados
5. Clientes

ETAPA II: *Revisión de resultados y enfoque*

Esta etapa implica la planificación en la que se definen los principales objetivos y dirección a través del procedimiento más eficaz para su logro, así mismo las políticas y estrategias se encuentran enlazadas con los métodos, posteriormente a la práctica del enfoque, a través de un modo sistemático, se reforzara las políticas y estrategias de la empresa en función a las áreas o actividades que sean necesario.

ETAPA III: *El informe de auto - evaluación*

Sera elaborado por la Comisión de Auto – evaluación que constituirá la indagación de las diferentes observaciones, opiniones y valoraciones de los procesos en la evaluación interna, la cual se realizará de la siguiente forma:

- a. La información debe ser pertinente.
- b. Realizarse mediante un proceso de participación.
- c. Explicar los factores relacionados con las fortalezas y debilidades más importantes.
- d. Establecer acciones correctivas en función a los factores relacionados con las debilidades y potenciar las fortalezas.

✓ **Contenido del informe**

- Describir la situación actual de la empresa, en función a evidencias con datos estadísticos respecto a los indicadores y resultados de las encuestas.
- Analizar la situación de las fortalezas y debilidades que causan las deficiencias en la calidad de los servicios.
- Elaborar una propuesta de mejora.

FASE 3: *El plan de mejoras*

Las proposiciones de mejora serán delineadas en función a los siguientes aspectos relacionados la gestión de la calidad:

- Analizar la viabilidad de su ejecución
- Fundamentar la información obtenida en la evaluación
- Enfocadas a la realidad
- Establecer cambios y guíase de calidad.
- Determinar su importancia
- Identificar sus necesidades
- Especificar a quien va dirigido
- Establecer un calendario ejecución

FASE 4: *Definir el SGC a implementar*

Posteriormente de a ver realizado un diagnostico profundo de los factores que intervienen en la deficiencia de la gestión de la calidad de los servicios de la empresa, a ver aplicado el instrumento y realizado el informe de evaluación, se procederá a la aplicación de la norma ISO 9001:2015, en función a:

1. Liderazgo
2. Planificación
3. Soporte
4. Operación
5. Evaluación del desempeño
6. Mejora continua

✓ **Planificación de procesos**

La planificación estrategia de la Norma ISO en función a la gestión de la calidad, es un proceso sistema la cual tiene la finalidad de establecer todo tipo de esfuerzo de planificación, para hacerse, cuando y como, el plan estratégico tendrá (03) fases:

1. **Preliminar;** Tiene como propósito establecer la base del proceso de auto – evaluación en función a los colaboradores y clientes, en función a los criterios de la gestión de la calidad, determinando los puntos fuertes y las mejoras detectadas, retroalimentando a la segunda fase del plan.
2. **Planificación;** Se establecen los objetivos, estrategias, y tácticas para alcanzarlos y se definen los principales responsables.
3. **Control;** Se realiza un seguimiento y control del plan.

✓ **Liderazgo**

La directiva como departamento líder de la empresa, establece la unidad y dirección, con la finalidad de crear condiciones en los colaboradores que implican en el logro de los objetivos de calidad en la organización, con la finalidad de alinear sus estrategias, políticas, procesos y recursos necesarios.

La alta gerencia debe de mostrar un adecuado nivel de liderazgo y compromiso respecto a la aplicación de la norma de gestión de la calidad:

- Asumir responsabilidad y obligación de rendir cuentas en función a la eficiencia de la gestión de la calidad.
- Promover el uso del enfoque a procesos y de riesgos
- Cerciorarse en el cumplimiento de los requisitos de calidad
- Asegurar los recursos necesarios en la gestión de la calidad.
- Comunicar la importancia de la gestión de la calidad.
- Comprometer, dirigir y apoyar al personal.
- Promoviendo mejoras
- Contribución a los roles de dirección.

La empresa debe realiza un monitoreo o seguimiento de la información sobre las partes interesadas y sus diferentes requisitos pertinentes, con el objetivo de asegurar el cumplimiento adecuado de la gestión de la calidad, logrando resultados previstos y previniendo deficiencias o efectos no deseados.

FASE 5: Plan de formación de los colaboradores para la implementación de la gestión de la calidad

Los colaboradores de la empresa deben estar preparados para lograr una adecuada gestión de calidad, debido a que los objetivos de la formación en la gestión de la calidad es fortalecer la motivación y actitud en función a una cultura de mejora continua, así mismo dar a conocer a los colaboradores las técnicas y herramientas que le permitan conseguir la calidad exigida con los clientes, así mismo estos programas de formación deberían contener temas relacionado con:}

- Gestión de la calidad
- Mejora continua de la calidad
- Herramientas de gestión de la calidad
- Resolución de problemas
- Evaluación de la calidad
- Satisfacción del cliente

FASE 6: Seguimiento del sistema de gestión de calidad

La Empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., a partir de la puesta en marcha del sistema de gestión de la calidad, debe desarrollar auditorias periódicas con la finalidad de determinar el progreso de aplicación de la calidad en sus servicios, así mismo en función al análisis, se debe planificar los planes de actuación mediante acciones correctivas con el objetivo de garantizar la mejora continua de los procesos, además los planes de seguimiento deben contener:

- La definición de los resultados alcanzados con las acciones que serán implementadas
- La identificación de los indicadores que se medirán las mejoras en el proceso.
- Indicadores de plazos y recursos asignados
- Establecer los principales responsables del plan de actuación

Los altos directivos de la empresa, deben implementar y ejecutar la gestiona de la calidad en sus servicios en función a la Normas del ISO 9001: 2015, con el diseño

	de garantizar la calidad de sus servicios de construcción e ingeniería, así mismo estableciendo una cultura de calidad.						
h) Presupuesto	Materiales directos principales						
	Descripción		Cantidad		Precio unitario	Costo total	
	Hojas Dina A4		10 Millares		S/. 12.20	S/. 122.00	
	Lapiceros Faber Castell		4 Docena		S/. 7.40	S/. 29.60	
	Resaltador Amarillo		24 Unidades		S/. 14.20	S/. 28.40	
	Folder manila A4		10 Paquetes		S/. 3.20	S/. 32.00	
						S/. 212.00	
	Cofeebreak						
	Descripción		Cantidad		Precio unitario	Costo total	
	Néctar Pulp Manzana 145 ML.		15 Paquetes		S/. 6.40	S/. 96.00	
	Galletas Soda		15 Paquetes		S/. 2.60	S/. 39.00	
						S/. 135.00	
	Honorarios						
	Descripción		Cant.	Horas	Sesiones	Costo unitario	Costo total
	Gerente de proyectos y operaciones		01	1Hra	15	S/.150.00	S/. 2,250.00
	Administrador		01	1Hra		S/.120.00	S/. 1,800.00
	Supervisor de proyectos		01	1Hra		S/. 80.00	S/. 1,202.00
						S/. 5,252.00	
Presupuesto total; S/. 5,599.00							
i) Viabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Es realizable debido a que los recursos que se necesitan, están aprovechables por la Empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L. 						
j) Módulos de revisión	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel deficiente de la calidad de los servicios - Falta de conocimiento de las normas de calidad - Ingreso de nuevos competidores. 						

Tabla 11. Sinopsis de las estrategias y costos

RESUMEN		
	ESTRATEGIAS A IMPLEMENTAR	COSTO
Estrategia FO	- Realizar una evaluación del sector	S/. 1,381.40
Estrategia DO	- Realizar un taller de capacitación al personal	S/. 2,362.60
Estrategia FA	- Fortalecer la relación con los proveedores	S/. 1,888.80
Estrategia DA	- Determinar las etapas de implementación del modelo EFQM	S/. 5,559.00
Costo total de las estrategias		S/. 11,222.80

Fuente: Análisis FODA y cotizaciones de las actividades a realizar para implementar estrategias.
Elaboración Propia

REFERENCIAS

- Agudelo, S. (2013). Implementación del sistema de gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001:2008 en la Constructora GENAB S.A.S. Bogotá, Colombia.
- BANCO MUNDIAL. (17 de Abril de 2017). Perú Panorama general. Obtenido de <http://www.bancomundial.org/es/country/peru/overview>
- Biasca, E. (2005). Resizing: reestructurando, replanteando y recreando la empresa para lograr competitividad. Córdoba, Argentina: El Cid Editor.
- Botia, O., & Rivera, D. (2008). Propuesta de mejoramiento para el servicio al cliente del Grupo UNIPHARM. Bogotá, Colombia.
- Cabello, L. (2011). La gestión competitiva de las organizaciones. México: Plaza y Valdés S.A. .
- Cabrara, A., López, P., & Ramírez, C. (2011). La competitividad empresarial: un marco conceptual para su estudio. Colombia: Fundación Universidad Central.
- Camisón, C., Cruz, S., & Gonzales, T. (2006). Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid, España: Pearson Educación.
- CAPECO. (20 de Junio de 2017). Capeco planteará reformas a Ley 29090. Obtenido de <http://www.capeco.org/noticias/capeco-planteara-reformas-a-ley-29090/>
- CAPECO. (11 de Abril de 2017). Crecerá el empleo en el sector construcción, pero a corto plazo. Obtenido de http://capeco.edu.pe/web/noticias_detalle.php?id=456
- Castillo, J., & Vicencio, R. (2016). Propuesta de mejora del sistema de medición de indicadores de gestión de la calidad de la empresa ByLL S.R.L., Contratistas Generales certificada bajo la Norma ISO 9001:2008 . Lima, Perú.
- Corona, L. (2006). Innovación y competitividad empresarial. México: Red Aportes.
- Cuatrecasas, L. (2009). Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación (3a. ed.). Madrid , España: Ediciones Gestión 2000.

- Cueva, V. (2015). Evaluación de la calidad percibida por los clientes del Hotel Los Portales a través del análisis de sus expectativas y percepciones. Piura, Perú.
- Huaman, M. (2012). Implantación eficaz del sistema de gestión de la calidad basado en ISO 9001:2008 para mejorar la competitividad en una empresa comercial. Lima, Perú.
- Ivars, M. (2007). Competitividad, crecimiento y capitalización de las regiones españolas. España: Fundación BBVA.
- Jiménez, M. (2009). Modelo de competitividad empresarial. Bogotá, Colombia: Universidad Manuela Beltrán.
- Llompart. (2014). Implementación de un sistema de gestión de calidad basado en los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 para incrementar la satisfacción de los clientes de la Empresa CONSOLIDATED GROUP DEL PERÚ S.A.C. de Talara. Piura, Perú.
- López, P. (2016). Novedades ISO 9001: 2015. Madrid, España: FC Editorial.
- Molino, J., Moreno, J., & Moreno, M. (2009). Modelo Q+4D: cómo medir la satisfacción del cliente más allá de la calidad percibida. Madrid, España: AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación.
- Orozco, F. (2012). Modelación de las interrelaciones entre factores e índices de competitividad en empresas constructoras. Chile.
- Pecina, M. (2012). Cluster y competitividad . Madrid, España: B - EUME.
- Peña, M. (2016). Caracterización de la capacitación y competitividad en las Mypes, rubro restaurantes vegetarianos del centro de Piura, Año 2016. Piura, Perú.
- Pintado, A., & Rodríguez, M. (2014). Propuesta de mejora en el servicio de atención al cliente en la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo, Perú.
- Porter, M. (2015). Ventaja Competitiva. México: Grupo Editorial Patria.
- Rojas, R. (2014). Propuesta de un sistema de gestión para optimizar la calidad y productividad en la empresa Construcciones CESANCA C.A, orientado a los sistemas de información gerencial. Valencia, España.
- Rondón, Y. (2010). Diseño del sistema gestión de la calidad para la unidad de negocio Call Center. Sartenejas, Venezuela.

ANEXOS

Anexo 1. A1: Cuestionario a los clientes corporativos de la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimados clientes reciban un cordial saludo, la presente encuesta de carácter confidencial tiene como propósito recabar información necesaria que servirá de soporte a la investigación titulado “Gestión de la calidad para incrementar el nivel de competitividad en los servicios de la empresa AIRWELD Construction S.R.L., en la ciudad de Talara, Año 2017”. Se le agradece de antemano su valiosa participación.

I. INSTRUCCIONES

Lea cuidadosamente cada ítem y marque con una (X) la respuesta que considera adecuada teniendo en cuenta la siguiente escala: (5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Indeciso (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo

N° ÍTEM	DIMENSIONES ORIENTACIÓN AL CLIENTE	ESCALA				
		5	4	3	2	1
01	La ubicación de las instalaciones de la empresa AIRWELD Construcción S.R.L., son adecuadas.					
02	El entorno externo de las instalaciones de la empresa AIRWELD Construction S.R.L., son adecuadas.					
03	Los diferentes servicios constructivos que brinda la empresa AIRWELD Construction S.R.L., son totalmente adecuadas.					
04	La empresa AIRWELD Construction S.R.L., cuenta con una oficina permanente para ofrecer sus diferentes servicios constructivos					
05	La empresa AIRWELD Construction S.R.L., cuenta con ambientes adecuados en relación a los servicios constructivos que ofrecen					
06	Los materiales o recursos que la empresa AIRWELD Construction S.R.L., utiliza para cada proyecto que realiza, son de calidad					
07	Los diferentes proyectos que ejecuta la empresa AIRWELD Construction S.R.L., cumplen con sus expectativas					
08	La empresa AIRWELD Construction S.R.L., brinda una atención personalizada respecto a sus diferentes necesidades y/o inquietudes					
09	El personal de la empresa AIRWELD Construction S.R.L., resuelve satisfactoriamente sus problemas y/o reclamos					
10	Calificaría como eficiente la calidad de los servicios que ofrece la empresa AIRWELD Construction S.R.L.					
11	Está plenamente satisfecho con los presupuestos respecto a algún proyecto adquirido en la empresa AIRWELD Construction S.R.L.					
12	La empresa AIRWELD Construction S.R.L., ha cumplido con lo prometido en relación a la calidad de los servicios					

DATOS GENERALES

- Sexo: M: ___ F: ___
- Edad: 18 - 27 28 – 35 36 – 43 44 - 50
- Grado de instrucción: Post grado ___ Superior Universitario ___ Técnico ___ Secundaria ___
- Nivel de ingresos: Menos de s/.750 s/. 750 – 1800 s/1800 - 3500 s/.3500 a más
- Tiempo laborando: Menos de 01 años ___ Entre 01 a 02 años ___ Más de 02 años ___

Anexo 1. A2: Cuestionario a los colaboradores de la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimado personal reciban un cordial saludo, la presente encuesta de carácter confidencial tiene como propósito recabar información necesaria que servirá de soporte a la investigación titulado “*Gestión de la calidad para incrementar el nivel de competitividad en los servicios de la empresa AIRWELD Construction S.R.L., en la ciudad de Talara, Año 2017*”. Se le agradece de antemano su valiosa participación.

II. INSTRUCCIONES

Lea cuidadosamente cada ítem y marque con una (X) la respuesta que considera adecuada teniendo en cuenta la siguiente escala: (5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Indeciso (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo

N° ÍTEM	DIMENSIONES	ESCALA				
	NORMA ISO 9001:2015	5	4	3	2	1
01	La empresa AIRWELD Construction S.R.L., presenta deficiencias relacionadas con su propósito, estrategia de dirección y capacidad para lograr resultados en la organización					
02	La empresa AIRWELD Construction S.R.L., presenta deficiencias relacionadas con los servicios constructivos por las partes interesadas					
03	Existe un sistema que permita mejorar la calidad en los procesos de la empresa AIRWELD Construction S.R.L., referente a las actividades operativas que realizan					
04	La alta gerencia mantiene un nivel de liderazgo eficiente en la empresa AIRWELD Construction S.R.L.					
05	La empresa AIRWELD Construction S.R.L., cumplen con las políticas y objetivos alineados con la dirección estratégica de la organización					
06	La empresa AIRWELD Construction S.R.L., han evaluado y gestionado los riesgos que afectan los servicios que se brindan					
07	En la empresa AIRWELD Construction S.R.L., se han implantado acciones para frenar los riesgos y asumir oportunidades.					
08	En la empresa AIRWELD Construction S.R.L., se han establecido objetivos de calidad en todas las funciones, niveles y procesos					
09	Existe un plan en la empresa AIRWELD Construction S.R.L., para la determinación de las necesidades de la calidad					
10	La empresa AIRWELD Construction S.R.L., se han proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua para un sistema de gestión de la calidad					
11	En la empresa AIRWELD Construction S.R.L., se han determinado los conocimientos necesarios para la operación de los procesos y el logro de los servicios de la organización					
12	En la empresa AIRWELD Construction S.R.L., el personal ha contribuido en el cumplimiento de las políticas y objetivos de calidad?					
13	En la empresa AIRWELD Construction S.R.L., se han identificado y definido todo los procesos necesarios para la provisión de los servicios					
14	En la empresa AIRWELD Construction S.R.L., existe un proceso para revisar y comunicar con los clientes en relación con la información de los servicios, consultas, contratos o atención de proyectos					
15	En la empresa AIRWELD Construction S.R.L., se planean cambios sobre los procesos de forma controlada y adoptando medidas para cualquier efecto adverso					

16	En la empresa AIRWELD Construction S.R.L., existe métodos de control, seguimiento, medición para evaluar los resultados obtenidos respecto al rendimiento					
17	En la empresa AIRWELD Construction S.R.L., tiene métodos para medir las percepciones de los clientes, el grado en que sus necesidades y expectativas han sido satisfechas					
18	En la empresa AIRWELD Construction S.R.L., existe programas de auditoria interna enfocado en la calidad de los servicios de acuerdo a los diferentes riesgos					
19	En la empresa AIRWELD Construction S.R.L., se han determinado mejoras necesarias en relación a la calidad de los servicios apostando por acciones para satisfacer las necesidades de cliente y mejora su atención					
-	COMPETITIVIDAD INTERNA	5	4	3	2	1
20	En la AIRWELD Construction S.R.L., se manejan de manera adecuada todo los recursos necesarios para el desarrollo de calidad en cada proyecto que se ejecute.					
21	En la empresa AIRWELD Construction S.R.L., existen indicadores de control que permita verificar el manejo eficiente de los diferentes recursos necesarios para brindar sus servicios.					
22	En la empresa AIRWELD Construction S.R.L., cuenta con una sede principal donde realiza sus actividades de manera permanente.					
23	En la empresa AIRWELD Construction S.R.L., cuenta con una infraestructura adecuadamente distribuida según sus requerimientos.					
24	La empresa AIRWELD Construction S.R.L., cuenta con las maquinarias y/o equipos a la vanguardia tecnología para realizar cualquier proyecto de manera productiva.					
25	La empresa AIRWELD Construction S.R.L., ha invertido anualmente en maquinarias y/o equipos modernos y competitivos en el sector.					
-	COMPETITIVIDAD EXTERNA	5	4	3	2	1
26	La empresa AIRWELD Construction S.R.L., ha evaluado el crecimiento del mercado meta u objetivo.					
27	La empresa AIRWELD Construction S.R.L., debe realizar una evaluación constante de los cambios en el mercado potencial					
28	El estado ha mantenido una gran estabilidad económica en los últimos periodos anuales					
29	La empresa AIRWELD Construction S.R.L., ha aprovechado satisfactoriamente la estabilidad económica del sector constructivo y de ingenierías					

DATOS GENERALES

1. Sexo: M: ___ F: ___
2. Edad: 18 - 27 28 – 35 36 – 43 44 - 50
3. Grado de instrucción: Post grado ___ Superior Universitario ___ Técnico ___ Secundaria ___
4. Nivel de ingresos: Menos de s/.750 s/. 750 – 1800 s/1800 - 3500 s/.3500 a más
5. Tiempo laborando: Menos de 01 años ___ Entre 01 a 02 años ___ Más de 02 años ___

Anexo 1.B: Entrevista al gerente general de la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimado Grte. reciba un cordial saludo, la presente encuesta de carácter confidencial tiene como propósito recabar información necesaria que servirá de soporte a la investigación titulado *“Gestión de la calidad para incrementar el nivel de competitividad en los servicios de la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., en la ciudad de Talara, Año 2017”*. Se le agradece de antemano su valiosa participación.

1. A nivel de orientación al cliente. ¿Considera Usted., que la empresa AIRWELD Construction S.R.L., tiene conocimiento sobre las necesidades de sus clientes respecto a los servicios que se le brindan? Explique.

- Se tiene un conocimiento regular en relación a las principales necesidades de los clientes, a pesar de ello existen clientes empresariales que muchas veces presentan otras expectativas respecto a las exigencias de la calidad de los servicios constructivos que están asociados fundamentalmente con los elementos tangibles que perciben y la atención personalizada en función a la solución de problemas y/o reclamos que continuamente se está tratando de mejorar.

2. A nivel de orientación al cliente. ¿Considera Usted., que la empresa AIRWELD Construction S.R.L., cumple con las necesidades y expectativas de sus clientes respecto a los servicios que se le brindan? Explique.

- Casi siempre se está tratando de mejorar constantemente en la solución y cumplimiento de las necesidades y expectativas de los principales clientes, respecto a los servicios constructivos que continuamente se brinda y que se centran principalmente en la solución inmediata de las inquietudes relacionados con alguno proyecto de ingeniería, pero regularmente se cumple con lo prometido respecto a los estándares de calidad establecido.

3. ¿Considera que la empresa AIRWELD Construction S.R.L., cuenta con un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015? Explique.

- A lo largo de los años respecto a la actividad empresa, no se cuenta con un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, pero si se cuenta con otros sistemas basados de una u otra forma a optimizar la calidad en los procesos fundamentalmente en las áreas operativas, por el contrario la certificación de calidad que corresponde la aplicación de la Norma ISO, otorga los controles necesarios para mejorar la competitividad, por lo cual es necesario su implementación a un largo plazo.

4. ¿Considera que los indicadores de la Norma ISO 9001:2015 se cumplen eficientemente en la empresa AIRWELD Construction S.R.L.? Explique.

- Respecto a los elementos que integra la aplicación de la Norma ISO 9001:2015, existen algunas deficiencias relacionados con el nivel de liderazgo de la alta dirección, así mismo con la planificación de los diferentes recursos, además en las áreas operativos y en la evaluación del desempeño, pero siempre se está tratando de mantener una cultura de calidad, a pesar de que existen algunos elementos deficientes.

5. ¿Considera que la Norma ISO 9001:2015 permitirá mejorar la gestión de la calidad en los servicios de la empresa AIRWELD Construction S.R.L.? Explique.

- La correcta aplicación de la Norma ISO 9001:2015 de una u otra forma permite mejorar la calidad de los servicios de la empresa AIRWELD Construction S.R.L., así mismo se está trabajando para que la organización cumpla con todos los procesos necesarios que permita su aplicación de manera eficiente, de igual manera alcanzar un mayor nivel de calidad y principalmente obtener una mayor ventaja competitividad en el sector.

6. A nivel competitivo. ¿Considera que el personal maneja eficientemente los diferentes recursos que la empresa AIRWELD Construction S.R.L.? Explique.

- Siempre se está tratando de que el personal cumpla eficientemente el manejo de todos los recursos necesario para aumentar el nivel de calidad en las áreas con mayor deficiencia, a pesar de que existen algunas deficiencias relacionados con la capacidad de rendimiento de los recursos principalmente en las áreas de construcción e ingeniería.

7. A nivel competitivo. ¿Considera que la empresa AIRWELD Construction S.R.L., cuenta con una infraestructura adecuada en relación al desarrollo de sus actividades u operaciones? Explique.

- En relación a los elementos tangibles como la infraestructura, casi siempre se encuentra con ambientes adecuados que relativamente están sujetos en función a los proyectos constructivos e ingeniería, por el contrario, no se cuenta con una instalación física permanente, debido a que muchas veces los proyectos que se realizan son temporales que frecuentemente se encuentran en una escala de 3 meses a 1 año.

8. A nivel competitivo. ¿Considera que la empresa AIRWELD Construction S.R.L., cuenta con maquinarias y/o equipos modernos? ¿Continuamente está adquiriendo maquinaria con tecnología moderna para mejorar su productividad en los proyectos que realiza? Explique.

- Si se cuenta con maquinarias y equipos modernos en la mayoría de las áreas y principalmente se adquieren frecuentemente maquinaria con tecnológica moderna que de una u otra forma permite reducir tiempos en cada proceso, así mismo es necesario tener en cuenta el nivel de estabilidad y solvencia económica, así mismo entre las adquisiciones se encuentran maquinaria de primera línea.

9. A nivel competitivo. ¿Considera que la empresa AIRWELD Construction S.R.L., evalúa el mercado con la finalidad de obtener información necesaria acerca del sector competitivo?

- Casi siempre se trata de determinar los niveles de crecimiento en el mercado objetivo y primordialmente establecer cuáles son los factores que permiten un mayor dinamismo en el sector, a pesar de ello es necesario su evaluación periódicamente con el propósito de tomar decisiones en función a la información obtenida en el sector, mediante un mayor dinamismo de la demanda.

10. A nivel competitivo. ¿Considera que la estabilidad económica en el país, ha impulsado económicamente a la empresa AIRWELD Construction S.R.L.? Explique.

- La estabilidad económica en el país, a través del crecimiento de la inversión inmobiliaria y del sector constructivo ha permitido un mayor impulso para la empresa, debido a que actualmente el crecimiento que se mantiene en el entorno ha permitido una mayor participación en el segmento.

Anexo 2.A: Media, Desviación estándar de los clientes empresariales de la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L.

Tabla 12. Media, Desviación de los clientes empresariales

Dimensiones	N°	Media	Des. Típica
▪ D₁ Orientación al cliente			
1. La ubicación de las instalaciones de la empresa AIRWELD Construction S.R.L., son adecuadas.	30	3,20	1,186
2. El entorno externo de las instalaciones de la empresa AIRWELD Construction S.R.L., son adecuadas.	30	3,07	1,081
3. Los diferentes servicios constructivos que brinda la empresa AIRWELD Construction S.R.L., son totalmente adecuadas.	30	2,40	1,037
4. La empresa AIRWELD Construction S.R.L., cuenta con una oficina permanente para ofrecer sus diferentes servicios constructivos	30	2,47	1,167
5. La empresa AIRWELD Construction S.R.L., cuenta con ambientes adecuados en relación a los servicios constructivos que ofrecen	30	2,87	1,279
6. Los materiales o recursos que la empresa AIRWELD Construction S.R.L., utiliza para cada proyecto que realiza, son de calidad	30	3,00	1,174
7. Los diferentes proyectos que ejecuta la empresa AIRWELD Construction S.R.L., cumplen con sus expectativas	30	2,87	1,106
8. La empresa AIRWELD Construction S.R.L., brinda una atención personalizada respecto a sus diferentes necesidades y/o inquietudes	30	2,33	1,269
9. El personal de la empresa AIRWELD Construction S.R.L., resuelve satisfactoriamente sus problemas y/o reclamos	30	2,47	1,167

10. Calificaría como eficiente la calidad de los servicios que ofrece la empresa AIRWELD Construction S.R.L.	30	2,53	1,106
11. Está plenamente satisfecho con los presupuestos respecto a algún proyecto adquirido en la empresa AIRWELD Construction S.R.L.	30	2,87	1,167
12. La empresa AIRWELD Construction S.R.L., ha cumplido con lo prometido en relación a la calidad de los servicios	30	2,57	1,104
N válido (por lista)	30	-	-

Fuente: Encuesta a los clientes empresariales

Tabla 13. Media, Desviación de los colaboradores de la empresa

Dimensiones	N°	Media	Des. Típica
<p>▪ D₂ Norma ISO 9001:2015</p>			
1. La empresa AIRWELD Construction S.R.L., presenta deficiencias relacionadas con su propósito, estrategia de dirección y capacidad para lograr resultados en la organización	30	2,20	,847
2. La empresa AIRWELD Construction S.R.L., presenta deficiencias relacionadas con los servicios constructivos por las partes interesadas	30	2,13	,819
3. Existe un sistema que permita mejorar la calidad en los procesos de la empresa AIRWELD Construction S.R.L., referente a las actividades operativas que realizan	30	2,07	1,081
4. La alta gerencia mantiene un nivel de liderazgo eficiente en la empresa AIRWELD Construction S.R.L.	30	2,47	1,042
5. La empresa AIRWELD Construction S.R.L., cumplen con las políticas y objetivos alineados con la dirección estratégica de la organización	30	2,53	1,042
6. La empresa AIRWELD Construction S.R.L., han evaluado y gestionado los riesgos que afectan los servicios que se brindan	30	2,53	1,106
7. En la empresa AIRWELD Construction S.R.L., se han implantado acciones para frenar los riesgos y asumir oportunidades.	30	2,47	1,042
8. En la empresa AIRWELD Construction S.R.L., se han establecido objetivos de calidad en todas las funciones, niveles y procesos	30	3,20	1,186

9. Existe un plan en la empresa AIRWELD Construction S.R.L., para la determinación de las necesidades de la calidad	30	2,87	1,167
10. La empresa AIRWELD Construction S.R.L, se han proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua para un sistema de gestión de la calidad	30	2,73	1,143
11. En la empresa AIRWELD Construction S.R.L, se han determinado los conocimientos necesarios para la operación de los procesos y el logro de los servicios de la organización	30	2,33	,959
12. En la empresa AIRWELD Construction S.R.L., el personal ha contribuido en el cumplimiento de las políticas y objetivos de calidad.	30	2.87	1,042
13. En la empresa AIRWELD Construction S.R.L., se han identificado y definido todo los procesos necesarios para la provisión de los servicios	30	2,87	1,279
14. En la empresa AIRWELD Construction S.R.L., existe un proceso para revisar y comunicar con los clientes en relación con la información de los servicios, consultas, contratos o atención de proyectos	30	2,47	1,042
15. En la empresa AIRWELD Construction S.R.L., se planean cambios sobre los procesos de forma controlada y adoptando medidas para cualquier efecto adverso	30	2,67	1,470
16. En la empresa AIRWELD Construction S.R.L., existe métodos de control, seguimiento, medición para evaluar los resultados obtenidos respecto al rendimiento	30	2,93	1,081

17. En la empresa AIRWELD Construction S.R.L., tiene métodos para medir las percepciones de los clientes, el grado en que sus necesidades y expectativas han sido satisfechas	30	2,33	1,269
18. En la empresa AIRWELD Construction S.R.L., existe programas de auditoria interna enfocado en la calidad de los servicios de acuerdo a los diferentes riesgos	30	2,47	1,042
19. En la empresa AIRWELD Construction S.R.L., se han determinado mejoras necesarias en relación a la calidad de los servicios apostando por acciones para satisfacer las necesidades de cliente y mejora su atención	30	2,93	1,081
▪ D₃ Competitividad interna			
20. En la AIRWELD Construction S.R.L., se manejan de manera adecuada todo los recursos necesarios para el desarrollo de calidad en cada proyecto que se ejecute.	30	3,20	1,243
21. En la empresa AIRWELD Construction S.R.L., existen indicadores de control que permita verificar el manejo eficiente de los diferentes recursos necesarios para brindar sus servicios.	30	2,47	1,042
22. En la empresa AIRWELD Construction S.R.L., cuenta con una sede principal donde realiza sus actividades de manera permanente.	30	2,47	1,042
23. En la empresa AIRWELD Construction S.R.L., cuenta con una infraestructura adecuadamente distribuida según sus requerimientos.	30	2,53	1,167
24. La empresa AIRWELD Construction S.R.L., cuenta con las maquinarias y/o equipos a la vanguardia tecnología para realizar cualquier proyecto de manera productiva.	30	2,80	1,243

25. La empresa AIRWELD Construction S.R.L., ha invertido anualmente en maquinarias y/o equipos modernos y competitivos en el sector.	30	3,47	1,432
▪ D4 Competitividad interna			
26. La empresa AIRWELD Construction S.R.L., ha evaluado el crecimiento del mercado meta u objetivo.	30	3,00	1,174
27. La empresa AIRWELD Construction S.R.L., debe realizar una evaluación constante de los cambios en el mercado potencial	30	2,67	1,155
28. El estado ha mantenido una gran estabilidad económica en los últimos periodos anuales	30	2,87	1,279
29. La empresa AIRWELD Construction S.R.L., ha aprovechado satisfactoriamente la estabilidad económica del sector constructivo y de ingenierías	30	2,53	,973
N válido (por lista)	30	-	-

Fuente: Encuesta a los colaboradores de la empresa.

Anexo 2.B: Informe de guía de entrevista

APLICADA AL GERENTE DE LA EMPRESA AIRWELD CONSTRUCTION **S.R.L., DE LA CIUDAD DE PIURA**

I. Datos generales

- **Nombre de la entrevistadora:** Farías Marchan, Stefany Pamela
- **Nombre del Entrevistado:** Grte. Imán Rivera Abraham
- **Fecha de aplicación:** 14/10/2017
- **Tiempo de aplicación:** 45 min.

II. Desarrollo

Para el desarrollo del presente informe de guía de entrevista, se basó en la información obtenida por parte del gerente de la empresa AIRWELD Construction S.R.L., en relación a la realidad de la variable gestión de la calidad y competitividad empresarial. A continuación, se describen:

- ❖ **Analizar la realidad de la gestión de la calidad en los servicios que brinda la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., en la ciudad de Talara, Año 2017.**

El gerente manifestó que se tiene un conocimiento regular en relación a las principales necesidades de los clientes, a pesar de ello existen clientes empresariales que muchas veces presentan otras expectativas respecto a las exigencias de la calidad de los servicios constructivos que están asociados fundamentalmente con los elementos tangibles que perciben y la atención personalizada en función a la solución de problemas y/o reclamos que continuamente se está tratando de mejorar. Casi siempre se está tratando de mejorar constantemente en la solución y cumplimiento de las necesidades y expectativas de los principales clientes, respecto a los servicios constructivos que continuamente se brinda y que se centran principalmente en la solución

inmediata de las inquietudes relacionados con alguno proyecto de ingeniería, pero regularmente se cumple con lo prometido respecto a los estándares de calidad establecido.

Respecto a los elementos que integra la aplicación de la Norma ISO 9001:2015, existen algunas deficiencias relacionados con el nivel de liderazgo de la alta dirección, así mismo con la planificación de los diferentes recursos, además en las áreas operativos y en la evaluación del desempeño, pero siempre se está tratando de mantener una cultura de calidad, a pesar de que existen algunos elementos deficientes. Por su parte La correcta aplicación de la Norma ISO 9001:2015 de una u otra forma permite mejorar la calidad de los servicios de la empresa AIRWELD Construction S.R.L., así mismo se está trabajando para que la organización cumpla con todos los procesos necesarios que permita su aplicación de manera eficiente, de igual manera alcanzar un mayor nivel de calidad y principalmente obtener una mayor ventaja competitividad en el sector.

❖ **Analizar la realidad de la competitividad en los servicios que brinda la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., en la ciudad de Talara, Año 2017.**

El gerente manifestó que siempre se está tratando de que el personal cumpla eficientemente con el manejo de todos los recursos necesario para aumentar el nivel de calidad en las áreas con mayor deficiencia, a pesar de que existen algunas deficiencias relacionados con la capacidad de rendimiento de los recursos principalmente en las áreas de construcción e ingeniería. Además, si se cuenta con maquinarias y equipos modernos en la mayoría de las áreas y principalmente se adquieren frecuentemente maquinaria con tecnológica moderna que de una u otra forma permite reducir tiempos en cada proceso, así mismo es necesario tener en cuenta el nivel de estabilidad y solvencia económica, así mismo entre las adquisiciones se encuentran maquinaria de primera

línea. Casi siempre se trata de determinar los niveles de crecimiento en el mercado objetivo y primordialmente establecer cuáles son los factores que permiten un mayor dinamismo en el sector, a pesar de ello es necesario su evaluación periódicamente con el propósito de tomar decisiones en función a la información obtenida en el sector, mediante un mayor dinamismo de la demanda. Y por último la estabilidad económica en el país, a través del crecimiento de la inversión inmobiliaria y del sector constructivo ha permitido un mayor impulso para la empresa, debido a que actualmente el crecimiento que se mantiene en el entorno ha permitido una mayor participación en el segmento.

Anexo 2.C: Validación y confiabilidad



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Victor Hugo Ramirez Ordinola con DNI N° 02876082

DOCTOR en Administración e Ing. Industrial N° ANR: A01629104, de profesión ING. Industrial. Desempeñándome actualmente como Docente En UCV FILIAL PIURA.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L. TALARA- 2017, Guía de entrevista aplicado al Gerente de la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L. TALARA- 2017, Guía de observación aplicada a los colaboradores de la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L. TALARA- 2017, Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L. TALARA- 2017. Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Entrevista y cuestionario aplicada al gerente de la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L - TALARA - 2017	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad				✓	
4. Organización					✓
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓

9. Metodología					✓
----------------	--	--	--	--	---

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 16 días del mes de diciembre del Dos mil Diecisiete.

DR. : VICTOR HUGO RAMIREZ ORDINOLA. *YH*
 DNI : 02876082.
 Especialidad : INGENIERIA INDUSTRIAL.
 E-mail : v_ramirez0@hotmail.com

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **Nelida Isabel Rodríguez de Peña** con DNI N° DOCTORA
 en Administración
 N° ANR:, de profesión lic. Ciencias Administrativas
 Desempeñándome actualmente como Docente
 En Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L. TALARA- 2017, Guía de entrevista aplicado al Gerente de la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L. TALARA- 2017, Guía de observación aplicada a los colaboradores de la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L. TALARA- 2017, Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L. TALARA- 2017. Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L - TALARA - 2017	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	

9. Metodología				X	
----------------	--	--	--	---	--

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 16 días del mes de diciembre del Dos mil Diecisiete.



Doctora. : Nelida Rodríguez de Peña
 DNI : 02572139
 Especialidad : Administración
 E-mail : nrodriguez@ucv.edu.pe

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Nelida Isabel Rodríguez de Peña con DNI N° 02822139 DOCTORA en Administración
 N° ANR:, de profesión Lic. Ciencias Administrativas
 Desempeñándome actualmente como Docente
 En Institución Cesva Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L. TALARA- 2017, Guía de entrevista aplicado al Gerente de la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L. TALARA- 2017, Guía de observación aplicada a los colaboradores de la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L. TALARA- 2017, Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L. TALARA- 2017. Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

entrevista aplicada al gerente de la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L - TALARA - 2017	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	

9. Metodología				X	
----------------	--	--	--	---	--

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 16 días del mes de diciembre del Dos mil Diecisiete.


 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 NELIDA RODRIGUEZ DE PEÑA
 Profesora de la Escuela de...

Doctora. : Nelida Rodríguez de Peña
 DNI : 02822139
 Especialidad : Administración
 E-mail : nrdriguez@ucv.edu.pe

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Groover V. Villanueva Butrón con DNI N° 02842722

DOCTOR en Administración.....N° ANR:, de profesión ING. Industrial. Desempeñándome actualmente como Docente En UCV FILIAL PIURA.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L. TALARA- 2017, Guía de entrevista aplicado al Gerente de la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L. TALARA- 2017, Guía de observación aplicada a los colaboradores de la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L. TALARA- 2017, Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L. TALARA- 2017. Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Entrevista y cuestionario aplicada al gerente de la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L - TALARA - 2017	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓

9. Metodología					✓
----------------	--	--	--	--	---

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 16 días del mes de diciembre del Dos mil Diecisiete.



 ING. GROOVER VALENTY VILLANUEVA BUTRÓN
 Ing. Industrial en Investigación de Operaciones
 C.I.P. 113341
 MAESTRIA EN ECONOMIA Y ADMINISTRACION
 DOCTOR EN ECONOMIA Y ADMINISTRACION

DOCTOR. :
 DNI : 02842722
 Especialidad : Ing Industrial
 E-mail : gvillanueva.vcv@gmail.com

Anexo 3: Confiabilidad de Alfa de Cronbach

Informe 138-2017 - RAAJ OI-UCV-Piura

OFICINA DE INVESTIGACIÓN. UCV PIURA

Informe técnico de confiabilidad con el cálculo del alfa de Cronbach

Estudiante: FARIAS MARCHAN STEFANY PAMELA
Escuela Académica de Administración de Empresas

Docente a tiempo completo
Oficina de investigación
MSc. RICARDO ANTONIO ARMAS JUAREZ - COESPE N° 507-

Después de haber sido validado por Jueces Expertos, mostrando la validez del instrumento para el estudio: "GESTION DE LA CALIDAD Y SU RELACION CON EL NIVEL DE COMPETITIVIDAD EN LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L EN LA PROVINCIA DE TALARA AÑO 2017"

La estudiante presento dos instrumentos:

- El estudiante desarrolló 12 preguntas en el **Primer Instrumento**, para aplicar a los clientes de la empresa, con el objetivo de **medir la fidelización de la empresa**, donde el instrumento si se definen por escala en las respuestas obteniéndose resultados que definan consistencia interna al realizar un cálculo para el análisis de fiabilidad. Por lo tanto al existir homogeneidad, uniformidad por escalas en las respuestas a sus preguntas, se utilizó la fiabilidad de **alfa de Cronbach** que se dan en la siguiente tabla:

alfa de Cronbach	N de elementos
,808	12

Se debe mencionar que el coeficiente **alfa de Cronbach** tiene una **confiabilidad buena** según la escala de valorización propuesta por Vellis (1991):

En conclusión, para este **Instrumento tiene una CONFIABILIDAD BUENA, es decir el instrumento se puede utilizar**

- El estudiante desarrolló 29 preguntas en el **Segundo Instrumento**, para aplicar a los trabajadores de la empresa con el objetivo de **medir la aplicación de la norma ISO 9001-2015 y la competitividad empresarial**, donde el instrumento si se definen por escala en las respuestas obteniéndose resultados que definan consistencia interna al realizar un cálculo para el análisis de fiabilidad. Por lo tanto al existir homogeneidad, uniformidad por escalas en las respuestas a sus preguntas, se utilizó la fiabilidad de **alfa de Cronbach** que se dan en la siguiente tabla:

alfa de Cronbach	N de elementos
,948	29

Se debe mencionar que el coeficiente **alfa de Cronbach** tiene una **confiabilidad elevada** según la escala de valorización propuesta por Vellis (1991):

En conclusión, para este **Instrumento tiene una CONFIABILIDAD ELEVADA, es decir el instrumento se puede utilizar**

Piura, 05 de Octubre del 2017




RICARDO ANTONIO ARMAS JUAREZ
ING. EN ESTADISTICA
COESPE 507

Anexo 4: Matriz de Consistencia

TITULO	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	METODO
	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	
"LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU RELACION CON EL NIVEL DE COMPETITIVIDAD EN LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., EN LA CIUDAD DE TALARA, AÑO 2017"	<ul style="list-style-type: none"> ¿De qué manera se relación la gestión de la calidad y la competitividad en los servicios de la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., en la provincia de Talara, Año 2017? 	<ul style="list-style-type: none"> Determinar la relación entre la gestión de la calidad y el nivel de competitividad en los servicios de la empresa AIRWELD Construction S.R.L., en la provincia de Talara, Año 2017. 	<ul style="list-style-type: none"> La gestión de la calidad se relaciona significativamente con el nivel de competitividad en los servicios de la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L. en la provincia de Talara, Año 2017. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Diseño de investigación - No experimental ○ Diseño de investigación - Correlacional ○ Enfoque - Cuantitativo y cualitativo ○ Población - Estuvo conformado por 30 colaboradores y 30 clientes empresariales, registrado en la Empresa AIRWELD Construction S.R.L. ○ Muestra - Censo, el recuento total de los colaboradores y clientes empresariales registrado en la empresa AIRWELD construction S.R.L. ○ Técnica - Encuesta y entrevista ○ Instrumentos - Cuestionario y guía de entrevista. ○ Método de análisis - Análisis correlativo mediante SPSS V22, a través de tablas de frecuencia y porcentaje.
	PROBLEMA ESPECIFICOS	OBJETIVO ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS	
	<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la realidad de la gestión de la calidad en los servicios que brinda la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., en la provincia de Talara, Año 2017? 	<ul style="list-style-type: none"> Analizar la realidad de la gestión de la calidad en los servicios que brinda la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., en la provincia de Talara, Año 2017. 	<ul style="list-style-type: none"> La realidad de la gestión de la calidad en los servicios que brinda la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., en la provincia de Talara, Año 2017, es deficiente. 	
	<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la realidad de la competitividad en los servicios que brinda la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., en la provincia de Talara, Año 2017? 	<ul style="list-style-type: none"> Analizar la realidad de la competitividad en los servicios que brinda la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., en la provincia de Talara, Año 2017. 	<ul style="list-style-type: none"> La realidad de la competitividad en los servicios que brinda la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., en la provincia de Talara, Año 2017, es regular. 	
	<ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo se relaciona la orientación al clientes y la competitividad en los servicios que brinda la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., en la provincia de Talara, Año 2017? 	<ul style="list-style-type: none"> Indicar de qué manera se relaciona la orientación al clientes y la competitividad en los servicios que brinda la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., en la provincia de Talara, Año 2017. 	<ul style="list-style-type: none"> Existe una relación directa entre el enfoque hacia al clientes y la competitividad en los servicios que brinda la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., en la provincia de Talara, Año 2017. 	
<ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo se relaciona la aplicación de la norma ISO 9001:2015 y la competitividad en los servicios que brinda la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., en la provincia de Talara, Año 2017? 	<ul style="list-style-type: none"> Indicar de qué manera se relaciona la aplicación de la norma ISO 9001:2015 y la competitividad en los servicios que brinda la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., en la provincia de Talara, Año 2017. 	<ul style="list-style-type: none"> Existe una relación directa entre la aplicación de la norma ISO 9001:2015 y la competitividad empresarial en los servicios que brinda la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., en la provincia de Talara, Año 2017. 		

Anexo 5: Matriz de instrumentos

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Indicadores	INSTRUMENTO A1 Cuestionario		INSTRUMENTO A2 Cuestionario		INSTRUMENTO B Guía de Entrevista		
					N° de Ítems	Ítems	N° de Ítems	Ítems	N° de Ítems	Ítems	
¿De qué manera se relaciona la gestión de la calidad y la competitividad en los servicios de la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., en la provincia de Talara, Año 2017?	La gestión de la calidad se relaciona significativamente con el nivel de competitividad en los servicios de la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L. en la provincia de Talara, Año 2017	Determinar la relación entre la gestión de la calidad y el nivel de competitividad en los servicios de la empresa AIRWELD Construction S.R.L., en la provincia de Talara, Año 2017.	X1: Gestión de la calidad	X1.1	- Conocimiento de las necesidades de los clientes	06	1,2,3,4,5,6			01	1
				X1.2	- Satisfacción de las necesidades de los clientes	06	7,8,9,10,11,12			01	2
				X1.3	- Contexto de la organización			03	1,2,3	01	3
				X1.4	- Liderazgo			03	4,5,6	02	4,5
				X1.5	- Planificación			03	7,8,9		
				X1.6	- Soporte			04	10,11,12,13		
				X1.7	- Operación			03	14,15,16		
				X1.8	- Evaluación del desempeño			03	17,18,19		
				X1.9	- Mejora continua			01	20		
			Y1: Competitividad empresarial	Y1.1	- Eficiencia de los recursos			02	21,22	01	6
				Y1.2	- Infraestructura			02	23,24	01	7
				Y1.3	- Tecnología			02	25,26	01	8
				Y1.4	- Evaluación del mercado			02	27,28	01	9
				Y1.5	- Estabilidad económica			02	29,30	01	10

Anexo 6.A Inscripción (SUNARP)



ANOTACION DE INSCRIPCION

ZONA REGISTRAL N° IX. SEDE LIMA
OFICINA REGISTRAL LIMA

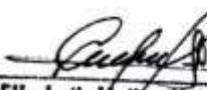
TITULO N° : **2014-00366139**
Fecha de Presentación : 11/04/2014

Se deja constancia que se ha registrado lo siguiente :

ACTO	PARTIDA N°	ASIENTO
CONSTITUCIONES	DE 13216891	A0001
CONTRATISTAS DE SERVICIOS		

Se informa que han sido incorporados al Indice de Mandatarios la(s) siguiente(s) persona(s):

Derechos pagados : S/.618.00 nuevos soles, derechos cobrados : S/.608.00 nuevos soles y Derechos por devolver : S/.10.00 nuevos soles.
Recibo(s) Número(s) 00006415-01 .00006417-01. LIMA, 28 de Abril de 2014.


Ana Elizabeth Mujica Valencia
Registrador Público
Zona Registral N° IX - Sede Lima

Anexo 6.B SUNAT

24/1/2017

Datos de Ficha RUC- CIR(Constancia de Información Registrada)



FICHA RUC : 20526673566
AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L.
 Número de Transacción : 45307415
 CIR - Constancia de Información Registrada

Información General del Contribuyente

Apellidos y Nombres ó Razón Social	: AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L.
Tipo de Contribuyente	: 28-SOC.COM.RESPONS. LTDA
Fecha de Inscripción	: 29/05/2012
Fecha de Inicio de Actividades	: 01/06/2012
Estado del Contribuyente	: ACTIVO
Dependencia SUNAT	: 0083 - I.R.PIURA-MEPECO
Condición del Domicilio Fiscal	: HABIDO
Emisor electrónico desde	: -
Comprobantes electrónicos	: -

Datos del Contribuyente

Nombre Comercial	: -
Tipo de Representación	: -
Actividad Económica Principal	: 4100 - CONSTRUCCIÓN DE EDIFICIOS
Actividad Económica Secundaria 1	: 28111 - FAB. PROD. METAL. USO ESTRUCTURAL.
Actividad Económica Secundaria 2	: 2511 - FABRICACIÓN DE PRODUCTOS METÁLICOS PARA USO ENTIDADL
Sistema Emisión Comprobantes de Pago	: MANUAL
Sistema de Contabilidad	: MANUAL/COMPUTARIZADO
Código de Profesión / Oficio	: -
Actividad de Comercio Exterior	: SIN ACTIVIDAD
Número Fax	: -
Teléfono Fijo 1	: 73 - 517122
Teléfono Fijo 2	: -
Teléfono Móvil 1	: 73 - 944418981
Teléfono Móvil 2	: -
Correo Electrónico 1	: centraltalara@airweldconstruction.com
Correo Electrónico 2	: airweldconstruction@hotmail.com

Domicilio Fiscal

Actividad Economica	: 4100 - CONSTRUCCIÓN DE EDIFICIOS
Departamento	: PIURA
Provincia	: TALARA
Distrito	: PARIÑAS
Tipo y Nombre Zona	: -
Tipo y Nombre Vía	: PQ. 45
Nro	: 14
Km	: -
Mz	: -
Lote	: -
Dpto	: -
Interior	: -
Otras Referencias	: POR EL GIMNASIO TERRONES
Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal	: OTROS.

Datos de la Empresa

Fecha Inscripción RR.PP	: 15/05/2012
Número de Partida Registral	: 11049394
Tomo/Ficha	: -
Folio	: -
Asiento	: -
Origen del Capital	: NACIONAL
Pais de Origen del Capital	: -

Registro de Tributos Afectos

Tributo	Afecto desde	Marca de Exoneración	Exoneración	
			Desde	Hasta
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	01/06/2012	-	-	-

https://e-menu.sunat.gob.pe/ci-3-itmenu/MenuInternet.htm?pestaña=*8agrupacion*

1/2

Anexo 6.C Licencia de Funcionamiento Ley 298976

**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TALARA**
GERENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS
SUB GERENCIA DE ABASTECIMIENTO, COMERCIALIZACION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO
LEY 28976

N° Res. de Gerencia: 254-11-2015 N° de Registro 253-11-2015

Nombre o Razón Social: AIRWELD CONSTRUCTION SRL

RUC: 20526673566

Representante Legal: EARLING DICK IMAN RUIZ

Domicilio Fiscal: PARQUE 45 - 14 TALARA

Actividad Comercial o Giro de Negocio: OFICINA ADMINISTRATIVA

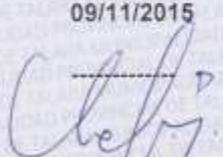
Dirección del Negocio: PARQUE 45 - 14 TALARA

Área del Negocio: 95.00 M2

Certificado ITSE: -----

Fecha de Emisión: 09/11/2015

Horario de Atención: -----


Ing. LUIS E FARÍAS MEDINA
GERENTE DE SERVICIOS PÚBLICOS
SUB GERENCIA DE ABAST. Y COMERCIALIZACIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR (E)

*R.A. 789-11-2015 MPT
Serie A-0001 **Nº 000292**



ESTE CERTIFICADO DEBERÁ COLOCARSE EN UN LUGAR VISIBLE. EN CASO DE CESACIÓN DE ACTIVIDADES, DEVOLVERLOS PARA SU ANULACIÓN, CUALQUIER VARIACIÓN DE LOS DATOS INDICADOS EN ESTE CERTIFICADO MOTIVA EL TRÁMITE DE NUEVA LICENCIA DENTRO DEL PLAZO DE LOS DIEZ (10) DÍAS HÁBILES.

Av. José F. Sanchez Carrión
Telef. 073-381472
www.munitalara.gob.pe

Anexo 6.D Registro Nacional de Proveedores

CONSTANCIA DEL RNP Página 1 de 1



RUC N° 20526673566

REGISTRO NACIONAL DE PROVEEDORES

**CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN
PARA SER PARTICIPANTE, POSTOR Y CONTRATISTA**

AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L.

Domiciliado en: PARQUE 45 14 (POR EL GIMNASIO TERRONES) /PIURA-TALARA-
PARIÑAS (Según información declarada en la SUNAT)

Se encuentra con inscripción vigente en los siguientes registros:

PROVEEDOR DE BIENES	
Vigencia	: Desde 31/01/2017 hasta 31/01/2018
Renovación Anticipada	: NO
Socios en común con (RUCs):	: NO TIENE

PROVEEDOR DE SERVICIOS	
Vigencia	: Desde 31/01/2017 hasta 31/01/2018
Renovación Anticipada	: NO
Socios en común con (RUCs):	: NO TIENE

FECHA IMPRESIÓN: 07/02/2017

Nota:
Para mayor información la Entidad deberá verificar el estado actual de la vigencia de inscripción del proveedor en la página web del RNP: www.rnp.gob.pe - opción [Verifique su inscripción.](#)

http://www.rnp.gob.pe/Constancia/RNP_Constancia/default_Todos.asp?RUC=20526673566 07/02/2017

Anexo 6.E Resolución Directoral



MINISTERIO DE ENERGIA Y MINAS

N° 052-2014-EM/DGH

Resolución Directoral

NOTARIA GONZALES LOLI
JR. MARISCAL MILLER 1701 - Lince
CENTRAL TELÉF. 2690600 - 4702965
LEGALIZACION DE REPRODUCCION

24 ABR. 2014

Lima, 04 ABR. 2014

VISTO el Expediente N° 2376727, mediante el cual la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., solicita a la Dirección General de Hidrocarburos su aprobación a fin de poder calificar como Subcontratista de Servicios Petroleros e inscribirse en el Libro de Contratistas de Servicios del Registro Público de Hidrocarburos; y,

CONSIDERANDO:

Que, la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L. es una persona jurídica debidamente constituida e inscrita en la Partida Registral N° 11049394 de la Zona Registral N° I, Sede Sullana - SUNARP, identificada con Registro Único de Contribuyente (RUC) N° 20526673566, cuyo representante legal es Abraham Iman Rivera y cuyo objeto social comprende entre otras, las siguientes actividades: servicios de mecánica en general y obras civiles, diseño, construcción e instalación, mantenimiento y montaje electromecánico para agua, vapor de aire, productos químicos e hidrocarburos, plataformas, barcasas, inspección y reparación de oleoductos, gasoductos, ductos, en mar o en tierra, diseño, construcción y supervisión de proyectos y obras civiles, campamentos, edificios, diques de contención, losas y muros de concreto;

Que, el artículo 2 del Decreto Ley N° 22239 dispone que se inscribirán obligatoriamente en el Registro Público de Hidrocarburos, las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, que tengan vigentes o celebren con Petróleos del Perú o con las compañías Contratistas de operaciones petroleras, los siguientes contratos de servicios: a) Estudios geológicos, estudios geofísicos, ingeniería de petróleo relacionada con la perforación, explotación y servicios de pozos; y b) Obras de construcción de oleoductos, gasoductos, tuberías y mantenimiento de las mismas, transportes terrestres, aéreos, marítimos y fluviales especializados;

Que, de acuerdo al señalado en los párrafos precedentes, las actividades de la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., se encuentran comprendidas en los servicios señalados en el literal b), del artículo 2 del Decreto Ley N° 22239;

Que, la mencionada empresa ha cumplido con presentar la Declaración Jurada de Subcontratistas de Servicios Petroleros, según el formato aprobado por Resolución Directoral N° 088-2005-EM/DGH, el Recibo de Pago N° 6610338 por derecho de trámite, así como los documentos que acreditan el cumplimiento de lo dispuesto en el ítem BH02 del Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Energía y Minas, aprobado por Decreto Supremo N° 061-2006-EM;



BOL
V.B.
19/04/2014

Que, la Dirección de Exploración y Explotación de Hidrocarburos de esta Dirección General ha elaborado el Informe N° 058-2014-EM-DGH/DEEH, mediante el cual se emite opinión favorable para que la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L. sea inscrita en el Registro Público de Hidrocarburos;

Que, en atención al artículo 6° de la Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley N° 27444, la motivación del acto administrativo puede realizarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición que se les indique de modo certero y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. En este sentido, corresponde que el Informe N° 058-2014-EM-DGH/DEEH se integre a la presente Resolución, pues constituye el sustento de la misma;

De conformidad con lo establecido en los Decretos Leyes N° 19038 y N° 22239; el Texto Único Ordenado de la Ley N° 26221, Ley Orgánica de Hidrocarburos, aprobado por el Decreto Supremo N° 042-2005-EM; y los Decretos Supremos N° 015-72-EM y N° 061-2006-EM;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO ÚNICO.- Autorizar al Registro Público de Hidrocarburos para que de conformidad con el Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 015-72-EM, proceda a inscribir a la empresa AIRWELD CONSTRUCTION S.R.L., en el Libro de Contratistas de Servicios.



Regístrese y comuníquese.

JUAN ISRAEL ORTIZ GUEVARA
DIRECTOR GENERAL DE HIDROCARBUROS
MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS