

**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
**FACULTAD DE INGENIERIA**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE INGENIERIA CIVIL**



**TESIS**

---

**“Diseño para implementar un sistema de gestión de  
calidad, ISO 9001: 2015 y su relación con la productividad  
en la Empresa Constructora Consultora S.A.C. Tingo María  
2023”**

---

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO  
CIVIL**

**AUTOR: Montano Martínez, Nelson**

**ASESOR: Diestra Rodríguez, Alexander**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2023**

# U

**TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

- Tesis ( X )
- Trabajo de Suficiencia Profesional ( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Gestión en la construcción

**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)**

**CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:**

**Área:** Ingeniería, Tecnología

**Sub área:** Ingeniería civil

**Disciplina:** Ingeniería civil

**DATOS DEL PROGRAMA:**

Nombre del Grado/Título a recibir: Título

Profesional de Ingeniero Civil

Código del Programa: P07

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

**DATOS DEL AUTOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 46737988

**DATOS DEL ASESOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 41478459

Grado/Título: Maestro en ciencias de la educación con mención en docencia en educación superior e investigación

Código ORCID: 0000-0002-5764-9121

**DATOS DE LOS JURADOS:**

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Valdivieso Echevarría, Martin Cesar	Maestro en gestión pública	22416570	0000-0002-0579-5135
2	Gómez Valles, Jhon Elio	Maestro en diseño y construcción de obras viales	45623860	0000-0001-6424-6032
3	Cárdenas Vega, José Antonio	Maestro en ciencias económicas, mención: gestión pública	42878755	0000-0003-2365-566X

# D

# H



**UDH**  
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
<http://www.udh.edu.pe>

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
*Facultad de Ingeniería*  
PROGRAMA ACADÉMICO DE INGENIERÍA CIVIL  
FILIAL LEONCIO PRADO

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
INGENIERO(A) CIVIL**

En la ciudad de Tingo María, siendo las 16:00 horas del día **sábado 22 de julio de 2023**, en el Aula 301-EDIF2 de la Filial Leoncio Prado, en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron los **Jurados Calificadores** integrado por los docentes:

- |   |                   |
|---|-------------------|
| • <b>MG. MARTÍN CÉSAR VALDIVIESO ECHEVARRÍA</b> | <b>PRESIDENTE</b> |
| • <b>MG. JHON ELIO GÓMEZ VALLES</b>             | <b>SECRETARIO</b> |
| • <b>MG. JOSÉ ANTONIO CARDENAS VEGA</b>         | <b>VOCAL</b>      |

Nombrados mediante la RESOLUCIÓN N° 1601-2023-D-FI-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: "DISEÑO PARA IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, ISO 9001: 2015 Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA CONSULTORA S.A.C. TINGO MARÍA 2023". presentado por el (la) Bachiller. **Nelson MONTANO MARTINEZ** para optar el Título Profesional de Ingeniero(a) Civil.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas: procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo(a) Aprobada por Unanimitad con el calificativo cuantitativo de 14 y cualitativo de Suficiente (Art. 47).

Siendo las 17:00 horas del día sábado 22 de julio de 2023, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



\_\_\_\_\_  
**Presidente**



\_\_\_\_\_  
**Secretario**



\_\_\_\_\_  
**Vocal**



## UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, Mg. Ing. Alexander Diestra Rodríguez, docente asesor de Tesis del Programa Académico de Ingeniería Civil y designado mediante RESOLUCIÓN N° 1839-2022-D-FI-UDH de fecha 16 de setiembre de 2022 del Bachiller **MONTANO MARTINEZ, Nelson**, del Trabajo de Investigación TESIS titulada "DISEÑO PARA IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, ISO 9001: 2015 Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA CONSULTORA S.A.C. TINGO MARÍA 2023"

---

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 21% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Antiplagio Turnitin. Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Tingo María, 26 de julio del 2023.

Atentamente,

---

**Mg. Alexander Diestra Rodríguez**  
**Asesor**

DNI: 41478459

COD. ORCID: 0000-0002-5764-9121

## INFORME FINAL PARA REPOSITORIO

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>21</b> %	<b>21</b> %	<b>7</b> %	<b>11</b> %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.udh.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>8</b> %
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2</b> %
<b>3</b>	<b>repositorio.upn.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad de Huanuco</b> Trabajo del estudiante	<b>1</b> %
<b>5</b>	<b>(12-28-20)</b> <b><a href="http://200.37.135.58/bitstream/handle/123456789/2368">http://200.37.135.58/bitstream/handle/123456789/2368</a></b> <b>isAllowed=y&amp;sequence=3</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1</b> %
<b>7</b>	<b>repositorio.unheval.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>8</b>	<b>Submitted to Universidad Continental</b> Trabajo del estudiante	<b>1</b> %



**Mg. Alexander Diestra Rodriguez**

**Asesor**

DNI: 41478459

COD. ORCID: 0000-0002-5764-9121

## **DEDICATORIA**

Agradecer a Dios por permitirme la salud y la vida del día a día y poder culminar los estudios satisfactoriamente, también dedicar a mis queridos padres que estuvieron apoyando en todo momento de manera incondicional y a los demás miembros de mi familia por confiar en mí, dedico a todas aquellas amistades que siempre estuvieron presente por los momentos compartidos e intercambio de conocimientos durante la etapa universitaria.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, por la fortaleza de vencer cualquier obstáculo para cumplir mis metas brindándome salud y bienestar, gracias a la Universidad de Huánuco, mi alma mater, a la Facultad de Ingeniería, por la formación prestada, ya que fue ahí donde inicie y culmine permitiéndome a convertirme ser el profesional que tanto me apasiona, Un reconocimiento al P.A. Ingeniería Civil, a los docentes que formaron parte de este gran reto e inculcaron sus sabios conocimientos.

Y en reiteradas veces no me cansare de agradecer a mis padres que siempre estuvieron ahí, con los buenos consejos y haciendo de mí, un ejemplo para los demás miembros de la familia y amigos.

Finalmente agradecer a quien lee este contenido y más de mi tesis por permitir a mis experiencias, investigaciones y conocimiento que quede como guía para las generaciones.

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	IX
RESÚMEN.....	XI
ABSTRACT.....	XII
CAPÍTULO I.....	14
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	14
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	16
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	16
1.3. OBJETIVOS.....	17
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	17
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.4.1. TEÓRICA.....	17
1.4.2. SOCIAL.....	18
1.4.3. PRÁCTICA.....	18
1.4.4. METODOLÓGICA.....	18
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
CAPITULO II.....	20
MARCO TEÓRICO.....	20
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	20
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES.....	21
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	23
2.2. BASES TEÓRICAS.....	25
2.2.1. GESTIÓN DE CALIDAD.....	25
2.2.2. PRODUCTIVIDAD.....	32



2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	36
2.4. HIPÓTESIS .....	38
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL .....	38
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS .....	38
2.5. VARIABLES .....	39
2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE.....	39
2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE .....	39
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	39
CAPÍTULO III.....	40
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	40
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	40
3.1.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN.....	40
3.1.2. ALCANCE O NIVEL .....	40
3.1.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	41
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	41
3.2.1. POBLACIÓN .....	41
3.2.2. MUESTRA.....	42
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS...	43
3.3.1. TÉCNICAS .....	43
3.3.2. INSTRUMENTOS.....	43
3.3.3. CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS EN LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	43
3.4. TÉCNICAS PARA PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN.....	44
3.4.1. PROCESAMIENTO.....	44
3.4.2. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN.....	44
CAPÍTULO IV.....	46
ANÁLISIS Y RESULTADOS .....	46
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS.....	46
4.1.1. VARIABLE INDEPENDIENTE: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	46
4.2. CONTRASTACION DE HIPÓTESIS .....	68
4.2.1. CONTRASTACIÓN DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS .....	68
CAPÍTULO V.....	77

DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	77
5.1. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN .....	77
CONCLUSIONES .....	80
RECOMENDACIONES.....	81
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	82
ANEXOS.....	86

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población de la empresa Constructora Consultora S.A.C. Tingo María .....	42
Tabla 2 Personal que labora por áreas en la Municipalidad Distrital de Luyando - Naranjillo.....	42
Tabla 3 Escala para el coeficiente de correlación.....	45
Tabla 4 Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad .....	46
Tabla 5 Plan para la implementación de un sistema de calidad .....	47
Tabla 6 Planificación y coordinación para resguardar sus activos de la empresa.....	48
Tabla 7 Plan de mejora de los recursos tratados en los procesos operativos .....	49
Tabla 8 Políticas de calidad de servicio y/o producto .....	50
Tabla 9 Cumplimiento del manual de organización, y transparencia .....	51
Tabla 10 Realizar acciones para prevenir riesgos futuros .....	52
Tabla 11 Planes de acción para mejorar la calidad de productos y/o servicios .....	53
Tabla 12 Contar con un documento de control para el mejoramiento del proceso productivo.....	54
Tabla 13 Existencia de un control de registros en los procesos operativos .	55
Tabla 14 Importancia del control del desempeño del personal dentro de la institución.....	56
Tabla 15 Necesidad del control interno para una transparente gestión de los recursos .....	57
Tabla 16 Estrategias de la toma de decisiones y la puesta de práctica para mejorar el control administrativo .....	58
Tabla 17 La gestión operativa, que contribuye a obtener la veracidad de la información oportuna en las empresas constructoras.....	59
Tabla 18 Política de gestión adecuada en la empresa donde labora, como herramienta de planificación .....	60
Tabla 19 La asignación a los recursos humanos, de acuerdo a su competencia .....	61
Tabla 20 Planes de mejoramiento continuo de las tareas y actividades en la	

empresa constructora .....	62
Tabla 21 Participación en las actividades propuestas por la empresa constructora .....	63
Tabla 22 Capacitación en el nivel de formación en el área que desempeña	64
Tabla 23 La Gestión de RR. HH en la empresa constructora contribuye a mejorar la productividad y calidad de vida del personal.....	65
Tabla 24 Cumplimiento de las metas programadas por la empresa constructora .....	66
Tabla 25 Nivel de rendimiento del personal, elemento importante para lograr los objetivos organizacionales .....	67
Tabla 26 Calculo estadístico de prueba a partir de datos de la muestra .....	69
Tabla 27 Calculo estadístico de prueba a partir de datos de muestra .....	71
Tabla 28 Calculo estadístico de prueba a partir de datos de muestra .....	73
Tabla 29 Calculo estadístico de prueba a partir de datos de muestra .....	75

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Cifras de certificaciones ISO 9001 avaladas en centro y sur américa del año 1993 al año 2016 .....	15
Figura 2 Evolución del Concepto de Calidad .....	26
Figura 3 Requisitos de operación del SGC, de la norma ISO 9001:2015 Fuente Jimenez (2020). .....	29
Figura 4 Objetivos y prioridades del Control interno .....	31
Figura 5 Factores de la productividad.....	33
Figura 6 medición de: eficiencia, eficacia .....	36
Figura 7 Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad .....	46
Figura 9 Plan para la implementación de un sistema de calidad .....	47
Figura 11 Planificación y coordinación para resguardar sus activos de la empresa.....	48
Figura 12 Plan de mejora de los recursos tratados en los procesos operativos .....	49
Figura 13 Políticas de calidad de servicio y/o producto .....	50
Figura 14 Cumplimiento del manual de organización, y transparencia.....	51
Figura 15 Realizar acciones para prevenir riesgos futuros .....	52
Figura 16 Planes de acción para mejorar la calidad de productos y/o servicios .....	53
Figura 17 Contar con un documento de control para el mejoramiento del proceso productivo.....	54
Figura 18 Existencia de un control de registros en los procesos operativos.....	55
Figura 19 Importancia del control del desempeño del personal dentro de la institución.....	56
Figura 20 Necesidad del control interno para una transparente gestión de los recursos.....	57
Figura 21 Estrategias de la toma de decisiones y la puesta de práctica para mejorar el control administrativo .....	58
Figura 22 La gestión operativa, que contribuye a obtener la veracidad de la información oportuna en las empresas constructoras.....	59
Figura 23 Política de gestión adecuada en la empresa donde labora, como herramienta de planificación .....	60

Figura 24 La asignación a los recursos humanos, de acuerdo a su competencia.....	61
Figura 25 Planes de mejoramiento continuo de las tareas y actividades en la empresa constructora .....	62
Figura 26 Participación en las actividades propuestas por la empresa constructora .....	63
Figura 27 Capacitación en el nivel de formación en el área que desempeña .....	64
Figura 28 La Gestión de RR. HH en la empresa constructora contribuye a mejorar la productividad y calidad de vida del personal.....	65
Figura 29 Cumplimiento de las metas programadas por la empresa constructora .....	66
Figura 30 Nivel de rendimiento del personal, elemento importante para lograr los objetivos organizacionales .....	67
Figura 31 hipótesis estadístico Chi-cuadrado 1 .....	69
Figura 32 hipótesis estadístico Chi-cuadrado 2 .....	71
Figura 33 hipótesis estadístico Chi-cuadrado 3 .....	73
Figura 34 hipótesis estadístico Chi-cuadrado 4 .....	75

## RESÚMEN

El objetivo principal de este estudio fue determinar la relación entre la implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y la productividad de la empresa consultora y constructora S.A.C. Tingo María 2023, identificamos una población muestral de 11 personas y realizamos un muestreo probabilístico. Este tipo de estudio fue aplicado utilizando un nivel descriptivo correlacional y un diseño no experimental y correlacional utilizando la técnica de encuesta.

Como resultado de un cuestionario de 22 ítems, recibimos una evaluación extremadamente alta de 82% para nuestro sistema de gestión de calidad, 46% al considerar la productividad y un valor de correlación de 9.23 para la prueba de chi-cuadrada ( $\chi^2$ ). De esto se puede concluir que existe un vínculo entre la evaluación del sistema de gestión de la calidad y la productividad.

**Palabras claves:** Diseño, sistema, gestión, calidad, relación, productividad.

## ABSTRACT

The main objective of this study was to determine the relationship between the implementation of an ISO 9001:2015 quality management system and the productivity of the consulting and construction company S.A.C. Tingo María 2023, we identified a sample of 11 people and carried out a probabilistic sampling. This type of study was applied using a descriptive correlational level and a non-experimental and correlational design using the survey technique.

As a result of a 22-item questionnaire, we received an extremely high evaluation of 82% for our quality management system, 46% when considering productivity, and a connection value of 9.23 for the chi-square ( $\chi^2$ ) test. From this it can be concluded that there is a link between the evaluation of the quality management system and productivity.

**Keywords:** Design, system, management, quality, relationship, productivity..



## INTRODUCCIÓN

En la investigación presente, se realiza en la consultora y constructora S.A.C. Tingo María, al presentar el problema y desarrollar el diseño del sistema de gestión de la calidad, se dota a las empresas de herramientas que pueden optimizar el desempeño de la mejora continua de la calidad en sus actividades.

La empresa consultora y constructora S.A.C. Tingo María está dentro del sector de consultora y construcción de edificaciones, considerado como empresa con deseos de superación en la actividad que desempeña, pero le falta la implementación de un SGC, ISO 9001: 2015, para lograr los requisitos técnicos conforme a los procedimientos, especificaciones, normas etc., la cual imposibilita cumplir con las exigencias del mercado actual según los estándares de calidad

La importancia de implementar un Sistema de Gestión de Calidad - SGC., en la empresa en estudio es porque ofrece la oportunidad de mejorar el desempeño de los procesos documentales, transparencia en las actividades, satisfacción al cliente que sus procesos concedieran un producto eficiente y sea integral tanto a los clientes externos e internos ya que los procesos involucran también a todo el personal que interactúan y brindan un servicio

En síntesis, el presente trabajo describe las actividades de todo el proceso de ejecución para lo cual se presentan cuadros, figuras, procedimientos y escritos pertenecientes a la bibliografía. Todo esto para un mejor entendimiento y desarrollo de la tesis.

# CAPÍTULO I

## PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En el mundo contemporáneo la globalización está arraigada, donde la realización del servicio y productividad de bienes es muy competitiva en todas las actividades, aproximándose a la excelencia referente a calidad, aplicando planes y métodos de mejora continua, teniendo como base técnica la calidad del producto y los servicios. En las empresas a nivel general, consideran al control de calidad direccionada al bienestar de los clientes, para ello es necesario contar con personal idóneo, acompañado de otros factores inmersos al caso, por ende, para las organizaciones el quehacer no es fácil adaptarse a dichos cambios

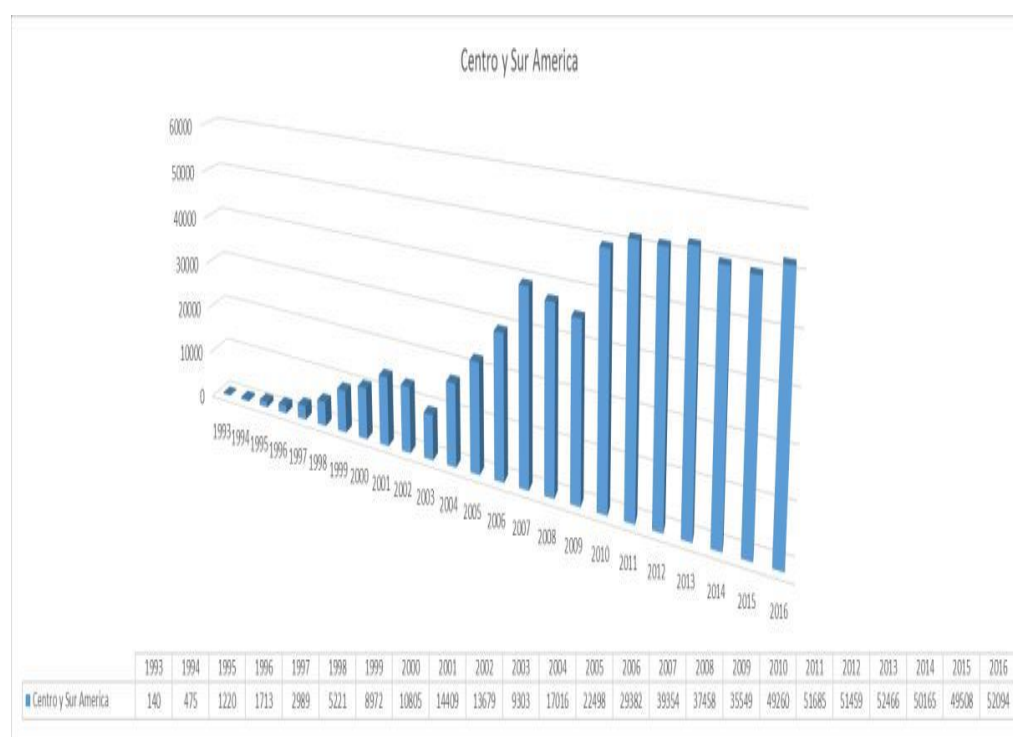
Por consiguiente, el Sistema de control de Calidad ofrece la oportunidad de mejorar el desempeño de los procesos documentales, asegurar el cumplimiento legal, demostrar transparencia en las actividades, incorporar la satisfacción de las necesidades del usuario y otros, y así cumplir con los objetivos de los demás sistemas de gestión interconectados (Bustelo, García y Gaya, 2013). Este sistema viene a ser necesario para que una empresa constructora logre perdurar dentro de sus actividades.

En concordancia a los métodos actuales aparece la norma ISO 9001, siendo una técnica de trabajo, considerada excelente, para que las entidades tanto privadas como públicas optimicen la calidad y rendimiento de la productividad, para conseguir la certificación de la calidad con relación a la norma conforme con los estándares del mercado y de esa manera se logre obtener la certificación en este rubro. Es así que el sistema de control de calidad fundamentado en la norma ISO 9001, expresa la aprobación internacional. En este sentido, Gorotiza y Romero (2021) mencionan que la finalidad fue establecer las cualidades de la gestión de calidad sostenidos por la ISO 9001:2015 como destreza de mejoramiento de los procesos de la comercialización siendo uno de los primordiales medios para alcanzar el crecimiento de las empresas.

El argumento de las certificaciones en ISO 9001 en el Perú como en otros países de Sudamérica ha ido acrecentando de manera exponencial en las entidades certificadas basado al ISO 9001, ya que a través de esta norma logran un reconocimiento y son competitivos comparados a empresas que no tienen esta certificación. (Ver fig. 1) ISO, O. (2017).

**Figura 1**

*Cifras de certificaciones ISO 9001 avaladas en centro y sur américa del año 1993 al año 2016*



*Fuente: ISO, O. (2017)*

Por ello, la inclusión de normas de calidad accede a las pequeñas empresas empoderarse con éxito en los mercados nacionales como internacionales, incrementando su productividad y lograr mejores ingresos por el mercadeo de sus productos y/o servicios.

En el ámbito local la Empresa Constructora Consultoría S.A.C. registrada dentro de las sociedades mercantiles y comerciales. Se encuentra dentro del sector de consultora y construcción de edificaciones, encontrándose como empresa competitiva en su rubro, pero la falta de implementación de un sistema de control de calidad que acceda a monitorear los procesos e identificar la consecución de los requisitos técnicos conforme a las

especificaciones, procedimientos, normas etc., que le impide cumplir con las exigencias del mercado actual según los estándares de calidad. En la empresa en estudio, se producen obstáculos al no realizar el control dentro de la entidad principalmente en lo que corresponde a producción, como el uso ineficiente de los recursos, personal no idóneo no capacitado y la poca demanda de clientes debido a la adquisición de productos no calificados.

Consecuentemente, ante los requerimientos actuales, en eficacia y eficiencia en los servicios y mejor beneficio de sus recursos, el objetivo de este trabajo de investigación es efectuar una implementación de un SGC establecido según las exigencias de la Norma ISO 9001:2015 en la empresa en estudio, y de esa manera mejore sus conocimientos y técnicas para obtener bienestar en las exigencias de los clientes.

Por consiguiente, este trabajo investigativo pretende determinar la justificación en la medida que, en el ámbito local, no se está teniendo como referente un prototipo de gestión de la calidad. Así, con el presente proyecto, se procure mejorar la atención a los clientes de la empresa consultora y constructora S.A.C. al implementar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, será productiva y satisfactorio a sus necesidades y cumple sus perspectivas de los clientes.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿De qué manera la implementación del sistema de gestión de calidad, ISO 9001: 2015 se relaciona con la productividad de la empresa consultora y constructora S.A.C. Tingo María 2023?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

a) ¿En qué medida la planificación de recursos se relaciona con la productividad de la empresa consultora y constructora S.A.C. Tingo María 2023?

- b) ¿De qué manera los procedimientos requeridos en la norma ISO 9001 se relaciona con la productividad de la empresa consultora y constructora S.A.C. Tingo María 2023?
- c) ¿En qué medida la Satisfacción del cliente se relaciona con la productividad de la empresa consultora y constructora S.A.C. Tingo María 2023?

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la relación entre la implementación del sistema de gestión de calidad, ISO 9001: 2015 y la productividad de la empresa consultora y constructora S.A.C. Tingo María 2023.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- a) Analizar la relación entre la planificación de recursos y la productividad de la empresa consultora y constructora S.A.C. Tingo María 2023.
- b) Determinar la relación entre los procedimientos requeridos en la norma ISO 9001 con la productividad de la empresa consultora y constructora S.A.C. Tingo María 2023.
- c) Analizar la relación entre la Satisfacción del cliente y la productividad de la empresa consultora y constructora S.A.C. Tingo María 2023.

### **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.4.1. TEÓRICA**

En el presente trabajo investigativo, se utilizará el sistema metodológico científico, para mejor conocimiento, al implementar la aplicación de los estándares del control de calidad en base al ISO 9001: 2015 en investigaciones posteriores. Así también, se considerará los aportes realizados en la investigación, fundamentados en bases teóricas,

de esa manera se demostrará la relación del sistema de control de calidad con la producción de la empresa para el estudio de investigación.

#### **1.4.2. SOCIAL**

En este proceso el estudio será de considerable beneficio para las empresas constructoras y consultoras, especialmente en la toma de decisiones referente a estrategias para fortificar sus actividades empresariales con enfoque socioeconómico; así mismo con soluciones eficientes y efectivas de su capacidad operante y vínculo logístico y podrán realizar excelente gestión en el desempeño empresarial productivo.

#### **1.4.3. PRÁCTICA**

El estudio de esta tesis se justificará pretendiendo determinar la relación entre las variables tanto independientes como dependientes de la empresa consultora constructora, implantando un sistema de gestión de la calidad apropiado al rubro o actividad de la entidad y así optimizar la productividad de la empresa en mención; así también favorecerá en mejorar los procesos de la empresa tanto operativo como administrativo para garantizar la eficacia y transparencia en el cumplimiento de los procedimientos de dicha entidad.

#### **1.4.4. METODOLÓGICA**

Se buscará conseguir nuevas informaciones sobre las variables del presente estudio, para la obtención de instrumentos, a través de un cuestionario para luego procesar los datos recopilados y así se obtendrá resultados evidentes que admitirá el manejo estadístico del método cuantitativo; para tener en cuenta resultados favorables al formular y contrastar las hipótesis en el presente trabajo de investigación.

### **1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

Para la realización de la tesis se tendrá que indagar documentación de la actualidad en base a la norma ISO 9001:2015, a través de medios virtuales.

También es importante adquirir información recopilada del representante legal y los trabajadores de la empresa, por conocimientos funcionales, aunque existirán ciertas limitaciones en las informaciones de los trabajadores por no ser considerado su competencia.

## **1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

En el presente estudio se recurrirá a documentos que acredite su veracidad conforme a normativas relacionadas al tema, necesario para su desarrollo, por lo tanto, no se ha tenido limitaciones, alguna se ha logrado superar; siendo posible su ejecución, existiendo viabilidad por disponibilidad de financiamiento, personas y materiales para el beneficio de los objetivos para la culminación de la tesis.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

Moreno (2022) “Propuesta de Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para Calidad total en el sector Metalmecánico del estado de Puebla”

La realización de este sistema se considera para prevenir deficiencias, como requiere los clientes. El SGC., que se fundamenta en la norma ISO 9001:2015, siendo importante que, porque a través de este se obtiene la certificación, fortalecido conforme el procedimiento de producción transversal en la organización siendo la finalidad brindar seguridad a los consumidores sobre un producto o servicio obtenido.

Según su ejecución se requiere de diversas acciones de fiscalización, para cambiar este proceso en las empresas para desarrollar de manera eficiente, sin embargo, algunas de ellas son obligadas por elementos que se encuentran en el exterior condicionando la adquisición de productos y su ingreso a compradores locales o internacionales y la ejecución del SGC., aportará al desarrollo integral.

Puente (2016) “Diseño de propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad para empresas del sector construcción. Caso: CONSTRUECUADOR S.A.” siendo las conclusiones

La ISO 9001:2015 es una norma internacional reconocida como la mejor práctica en la gestión de la calidad en todo el mundo y, con el fin de readaptar esta norma para reflejar las realidades actuales, se recomiendan propuestas para construir un sistema de gestión de la calidad basado en la versión revisada de la ISO 9001:2015. de la organización. Por lo tanto, la propuesta tiene en cuenta la situación actual de las empresas objeto de estudio con el fin de normalizar y mejorar sus



actividades internas y promover la satisfacción de todas las partes o grupos de interés. Por lo tanto, se lograron los siguientes objetivos específicos:

La presentación teórica introduce varios modelos líderes en la gestión de la calidad y concluye con una amplia información teórica y práctica previa para apoyar a las empresas en la implementación de la gestión de la calidad tanto a nivel nacional como internacional.

Farías (2019) en su tesis titulada “Propuesta de desarrollo de un sistema de gestión de calidad para una empresa Metalmecánica pequeña, basado en la norma ISO 9001: 2015” teniendo como conclusión:

Se ha propuesto un sistema de gestión de calidad para la empresa en estudio considerando políticas y objetivos de eficacia, estructura organizacional y documental para el fortalecimiento de las entidades de este rubro.

El sistema de gestión de calidad propuesto basado en la norma ISO 9001:2015 no cumple con todos los requisitos y no incluye todos los procesos desarrollados dentro de la organización y por lo tanto se considera incompleto. Las razones para el distanciamiento deben incorporarse gradualmente al cambio interno y la cultura.

El contexto actual de la organización no admite que se implemente el SGC., ni instaure política y objetivos que definan, debido a la falta de confianza a la gerencia por parte del personal siendo insostenible asegurar los recursos necesarios. En conclusión, con este estudio se evidencia que la empresa no es competitiva para la ejecución de un sistema de gestión de calidad.

### **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

Lliuya (2019) en su tesis titulada “Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para el aseguramiento de la calidad en la empresa constructora Coral Ingeniería y Construcción SAC. Ancash: se concluye:

Contrastando la hipótesis planteada para implementar el SGC basado en la norma ISO 9001:2015, se comprueba que existe gestión eficiente de los conocimientos, siguiendo el ciclo de planificar-verificar-actuar, siendo aseguradas con información argumentada necesaria; de esta manera sería eficiente el manejo del SGC en la empresa constructora estudiada., con resultados conocidos para la satisfacción del cliente y otros.

Se implementará el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 para el aseguramiento de la calidad en la empresa constructora, examinando los documentos necesarios para el alcance y control de sus procesos, para una mejora continua.

Referente al proceso operante de los servicios ofrecidos por la empresa aplicando el SGC implementado en el proyecto, se tuvo control adecuado a las labores a través del uso de documentos elaborada para el fortalecimiento y control de calidad, se adquirieron resultados satisfactorios en cuanto al manejo de la GC, refrendando procesos eficientes, que debe registrarse en el cuaderno de obra para la conformidad del cliente y cumplimiento respecto al alcance del proyecto, deben realizarse acciones adicionales para su mejor tratamiento.

Alvarado y Daza (2016) titulado “Propuesta de Implementación para integrar los Sistemas de Gestión ISO 14001 Y OSHAS 18001 bajo la Norma ISO 9001:2015 Universidad Nacional Hermilio Valdizan, en el Área de Proyectos de la Constructora Work Perfect. SAC en el Distrito de Amarilis 2016”, cuyo objetivo fue elaborar la propuesta para la integración de los sistemas de gestión ISO 14001 y OSHAS 18001 bajo la norma ISO 9001:2015 en el área de proyectos de la constructora WORK PERFECT en el distrito de Amarilis provincia de Huánuco junio-setiembre 2016.

En conclusión, al comprobar el sistema de gestión integrado (SIG) tienen facilidad para integrarse por que están bajo la metodología del planificar- hacer –verificar-actuar para lo cual se diseñó la matriz de sistema integrado con tres normas y requisitos esbozados por los clientes

en el país, se determinó la necesidad de tener los sistemas de ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007 y ISO 9001:2015 en la empresa constructora WORK PERFECT. SAC.

Beltrán y Roncal (2018) “Ejecución del Sistema de Gestión de Calidad basado en Norma ISO 9001:2015 y su incidencia en el Nivel de Satisfacción del cliente del consorcio DCDS”. Concluyendo:

Se realizó el SGC basado en la distribución documental requerida por la Norma ISO 9001:2015 del Consorcio DCDS, entregables que deben estar conformes al cumplir cada etapa, para mejorar el funcionamiento y resultados del SGC, Se logró implementar en un 79% frente a un 31 % en la etapa inicial de diagnóstico.

Se evaluó el nivel de la satisfacción del cliente previa implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y la incidencia posterior a la implementación de la norma, obteniendo: bueno 58%, de esta manera se concluye que la implementación de norma ISO 9001:2015 mejora la incidencia del nivel de satisfacción del cliente, por lo tanto si existe una relación entre variables, aceptándose la hipótesis de trabajo.

Para ello se realizó el diseño de la propuesta a través de un plan de trabajo basado el ciclo PHVA, que adecua todos los requisitos de la norma y finalmente la auditoría interna y la revisión por la dirección. Cada etapa incluye una propuesta de capacitación que facilite la implementación de dicho SGC

### **2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES**

Martínez y Tucto (2022) “implementación de las normas ISO 14001, 9001, 45001 y 7001 y su impacto en la efectividad Administrativa en la Empresa CG Sobrado, 2021” Universidad NACIONAL Hermilio Valdizan – Huánuco

Se implementó y evaluó el sistema integrado de gestión GH las Normas ISO 14001, 9001, 45001 y 37001, evaluándose durante tres

meses en la obra considerado como muestra la creación del servicio de agua del sistema de riego tecnificado, mostrando resultados favorables es decir en lo que respecta al sistema de gestión ambiental los procedimientos de mitigación han arrojado el 100% indicando que se han controlado todos los impactos identificados; respecto al sistema de gestión de calidad en lo que respecta al sistema de gestión anti soborno se determinó el cumplimiento de los procesos en 95% en promedio, sin embargo para una entidad los retrasos injustificados no están contemplados en la ley de contrataciones, es decir la mínimo deficiencia de la productividad puedes ser una razón para generar pérdidas.

Alvarado y Daza (2016) en su tesis titulada “Propuesta de implementación para integrar los sistemas de gestión ISO 14001 y OSHAS 18001 bajo la norma ISO 9001:2015 en el área de proyectos de la Constructora Work Perfect SAC en el distrito de Amarilis provincia de Huánuco junio - septiembre 2016” presentado a la UNHEVAL, llega a las siguientes conclusiones:

Se elaboró los términos y definición a homologar al sistema De gestión integrado (SGI) las cuales tienen mucha facilidad para poder integrarse entre sí por que están bajo la metodología del planificar- hacer – verificar-actuar para lo cual se diseñó una matriz de sistema integrado “ISO 14001 y OHSAS 18001 desde la perspectiva de la norma ISO 9001:2015”

En esta investigación se cuenta con la documentación, pero no se ha valuado la productividad que pueden generar en la ciudad de Huánuco, ya que este sistema como parte de efectividad va depender del compromiso de la entidad para su productividad y rentabilidad,

Valdivieso (2018) “El Capital Humano y la Gestión de la Calidad de los servicios administrativos en la escuela de post grado de la universidad de Huánuco, 2014”. Se concluye:

El recurso humano influye en la gestión de calidad de servicios administrativos, según valores calculados de Chi cuadrado ( $X^2$ ) igual - 0.2638 es menor que  $X^2$  9.48, es decir constan diferencias relevantes entre el capital humano y la gestión de calidad, aceptando la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Así mismo al evaluar la relación de las variables, con el Coeficiente de Correlación, se demuestra relación directa, casi perfecta al 99.82%, de las variables investigadas.

Por consiguiente, el capital humano incide en los niveles de eficiencia y eficacia en las SS. Administrativos de la Escuela de Post grado de la UNHEVAL, en escalas superiores a la escala normal, en más del 80%, como resultado de la contrastación.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. GESTIÓN DE CALIDAD**

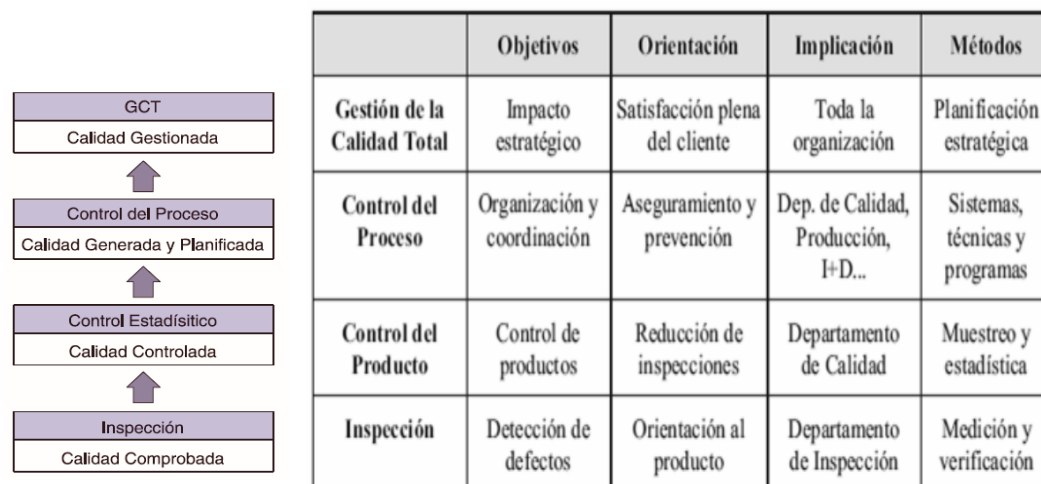
El concepto de Calidad ha ido prosperado cada vez, así como (Ishikawa, 1994) fundamenta al reconocer el crecimiento de control de calidad que esta direccionado a la elaboración productiva, diseño y brindar servicios con eficiencia, eficacia en la planificación del comercio y/o servicio, así mismo, Becerra et al., (2019) indica que el SGC como herramienta próspera que ayuda formar una distribución de adecuado manejo accesible en el diseño de técnicas y subprocesos.

Como (Baldi 2020) indica, al sistema de calidad como elemento apropiado en el desempeño que favorece a las empresas a innovar en la gestión en la parte organizativa y en un conjunto de componentes a nivel operativo y estratégico.

Según (Moreno, 2018) la implementación de un sistema de gestión de calidad en empresas es de importancia para el crecimiento, por convertirse en una oportunidad de administración estratégica para una organización, ya que se desempeña como medio integrador y facilitador para el desarrollo de la documentación eficiente de los procesos.

**Figura 2**

*Evolución del Concepto de Calidad*



Fuente: Cuatrecasas (2010)

Conforme en la figura, se consiguen constituir cuatro etapas de cómo evoluciona el conocimiento de calidad, con las características primordiales, se visualiza que el elemento calidad ha evolucionado considerablemente, en lo que respecta a organizar, crea y verificar la calidad desde el inicio para confirmar la calidad justificada. Cuatrecasas (2010)

Como (Penadillo 2012), dice que GCT., es un medio de crecimiento constante respecto a niveles estratégicos de las organizaciones; es donde se hace uso adecuado de los recursos humanos, materiales y financieros que existen. En este tipo de gestión se fusionan metodologías gerenciales de dirección, conveniencias innovadoras, estrategias, dispositivos de conducción y técnicas en estructuras específicas de mejora permanente de todos los procesos.

Es así que se puede entender que gestión de calidad basados en normas ISO 9001; 2015: conceptualizado por autores distintos con un enfoque más amplio referente a los procesos de vínculo con la sociedad, donde se destaca el adelanto desde sus orígenes en el sector de vinculación hasta la atención necesaria que requiere el sector operativo como primeros protagonistas de las actividades.

Según (Vásquez 2020): implementar un sistema de gestión de la calidad (SGC) son disposiciones orientado a realizar deferentes factores para demostrar la capacidad de poder suministrar servicios y productos con habitualidad planificando y cumpliendo con los requisitos del mercado, fortaleciendo la imagen ante los clientes interesados, optimizando la estrategia de operatividad y control de los procesos y recursos de las organizaciones

Según las definiciones mostradas, se entiende que un sistema de gestión de la calidad es fundamental la implementación para el empoderamiento empresarial porque a través de este sistema se puede planificar y realizar un conjunto de elementos como establecer metodologías, recursos y actividades que posibilitan la gestión de la calidad en forma eficaz y eficiente, permitiendo lograr los objetivos en los sistemas de administración de calidad necesarios para que el personal de la organización alcance identificar, desarrollar, diseñar, producir y apoyar en la productividad y servicios que el cliente requiere

#### ➤ **Principios de gestión de calidad**

(Gómez M. 2017) constituyen una síntesis y disposición de ser la base conceptual de los SGC,

- Enfoque al cliente: Es cumplir los requisitos y expectativas del cliente.
- Liderazgo y mejora: constituyen la unidad y la dirección y crean condiciones que involucran las personas en el logro de los objetivos de la calidad de la organización con enfoque de perfeccionamiento.
- Toma de decisiones basada en la evidencia: las decisiones basadas en el análisis y la evaluación de datos logran probabilidades mayores de producir resultados deseados.
- Gestión de las relaciones: para el logro del éxito continuado, las empresas formalizan sus relaciones con las partes interesadas adecuadas, como los proveedores.

### **2.2.1.1. PLANIFICACIÓN DE RECURSOS Y ACTIVIDADES**

#### **a) Plan de organización**

(Rodríguez 2009), manifestó que el plan de organización son procedimientos sistematizados de manera coherente según los requerimientos de las entidades, para salvaguardar sus activos, verificar y seguridad de los datos contables, en la eficacia de la productividad y custodia en las operaciones según las exigencias ordenadas por la gerencia.

#### **b) Plan de operativo**

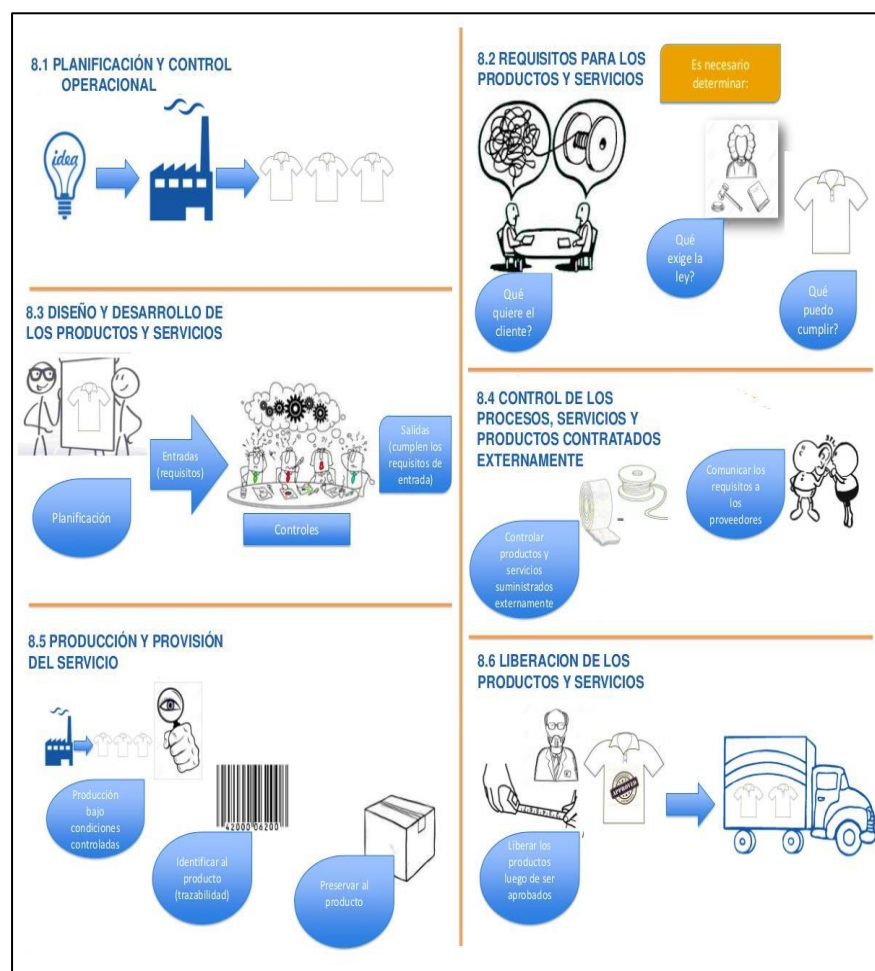
(Rodríguez 2009) indica el autor desarrollar un plan operativo, con cumplimiento responsable del manual organizacional, transparencia y eficiencia en la operatividad y fidelidad a los requerimientos reguladas por la gerencia; una entidad debe tener un plan de acuerdo a sus necesidades y requerimientos dentro de su organización, para poder ejecutar de manera estratégica,

(Barquero 2013) establece que desde que se crearon las primeras organizaciones existe la necesidad de establecer controles sobre las personas que participan en ellas y sobre todo deben ser resguardar los recursos patrimoniales con información contable transparente y las actividades de la entidad se desarrollen de manera eficiente y eficaz.



**Figura 3**

*Requisitos de operación del SGC, de la norma ISO 9001:2015*



Fuente Jimenez (2020).

### **c) Procesos en la responsabilidad de la dirección en el SGC**

Sustenta Gonzales (2016), el responsable que dirige la entidad debe prestar seguridad de su compromiso para el progreso y desarrollo del SGC con: responsabilidad de la dirección, planificación; comunicación; autoridad; orientación al cliente; revisión por la dirección y política de calidad

### **d) Proceso de la Gestión de los recursos basado en el SGC**

Según (Gonzales 2016) confirma que se tendría que identificar los tipos de recursos básicos, como: ambiente de trabajo; recursos materiales, recursos humanos; infraestructura.

### **2.2.1.2. PROCEDIMIENTOS REQUERIDOS EN LA NORMA ISO 9001**

La Norma ISO 9001:2015 (2015) SGC es elaborada por la Organización Internacional de Estandarización (ISO), orientada a todo tipo de organización sea pública o privada. Es un instrumento para implementar, diseñar y certificar este tipo de sistema. Lograr sustentar que una empresa que tiene implementado su SGC, garantiza a los clientes que los productos o servicios adquiridos están bajo el cumplimiento de las normas internacionales, conforme el estándar internacional.

Además (Lizarzaburu 2016) define que la norma ISO 9001 es una organización que convoca a institutos, profesionales expertos en la materia, organizaciones y otros nacionales e internacionales para que apoyen a la normalización y también evangelizar en todo el mundo el aporte con la finalidad de ir perfeccionando la norma ISO 9001 y así también con la mejora continua de los productos y servicios de diferentes tipos de empresas.

Según la norma ISO 9001:2015(2015) emplea el enfoque basado a procesos, que comprende el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y la perspectiva basado en riesgos y a procesos exigiendo a una organización contar con recursos y dirigir exitosamente para una mejora permanente y lograr los resultados esperados y el enfoque basado en riesgos permite a la empresa conocer con antelación los factores que podrían causar el desvío de sus procesos.

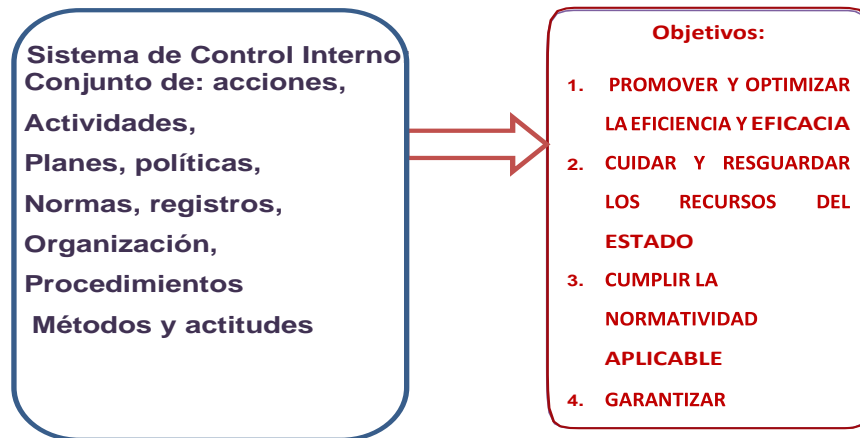
#### **➤ Control interno**

(García y Torres, 2015) “viene a ser una de las etapas de la organización que van de acorde al cumplimiento de los objetivos Según los autores, consideran al control interno fundamental para que exista eficiencia y eficacia en el manejo de los recursos públicos, de esta manera enfrentar los riesgos y fraudes para dar

seguridad a la población para prevenir irregularidades y actos de corrupción en las entidades públicas.

**Figura 4**

*Objetivos y prioridades del Control interno*



### **2.2.1.3. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Para (Alva & Juárez 2014) está relacionada con el desempeño de un trabajador, es decir, si un empleado recibe motivación constante el clima laboral es adecuado en las diversas tareas que ejecuta; tendrá un mayor empeño en sus actividades y conseguirá mayores resultados. La satisfacción de un empleado comprende tanto actitudes positivas como negativas, por ello es importante que las empresas logren la unidad de todos miembros para poder mejorar los niveles de satisfacción.

(Velasco 2011) sustenta que las compañías dependen de sus usuarios o clientes, y por consiguiente deben percibir las necesidades actuales y futuras del agrado de los clientes, y así lograr las perspectivas de los usuarios percibiendo las necesidades actuales y futuras.”

#### **➤ Empresa**

Como (Pellares Z. et al. 2005), dice que estas entidades son reconocidas en el sistema en el que uno o grupo de individuos que ejecutan un conjunto de diligencias que están orientadas a la

producción y/o distribución de bienes y/o servicios, comprendidos a un objetivo determinado

Chiavenato (1993) sostiene que: Las empresas operan diversos recursos para conseguir sostenidos objetivos; menciona que la empresa es una organización con enfoque social por ser una congregación de personas para el servicio de un negocio y que tiene por fin el beneficio o la atención de una necesidad social

#### ➤ **Elementos de una empresa constructora**

Al igual que toda empresa dedicada a la acción productiva, las empresas constructoras reúnen tres elementos fundamentales cuyo fin es el logro de sus objetivos, que consiste en producir y sobrevivir; dichos elementos son: el capital; los recursos humanos y los clientes

### **2.2.2. PRODUCTIVIDAD**

Denominamos productividad a las disposiciones establecidas siendo la primera fase y cuyo objetivo de los directores es su responsabilidad (Robbins & Judge, 2009). Los patrimonios son administrados por el personal que labora, cuya finalidad es promover bienes y servicios con eficiencia, para optimar dicha producción en la organización y ello tiene origen en los individuos comenta (Singh, 2008).

De acuerdo con Vroom, citado por Chiavenato (2009), los tres factores determinantes en la estimulación del individuo para originar: los objetivos es tal la relación observada entre la alta producción y la adquisición individual de los objetivos, y el conocimiento de la capacidad personal de ser oportuno en la productividad Chiavenato (2009).

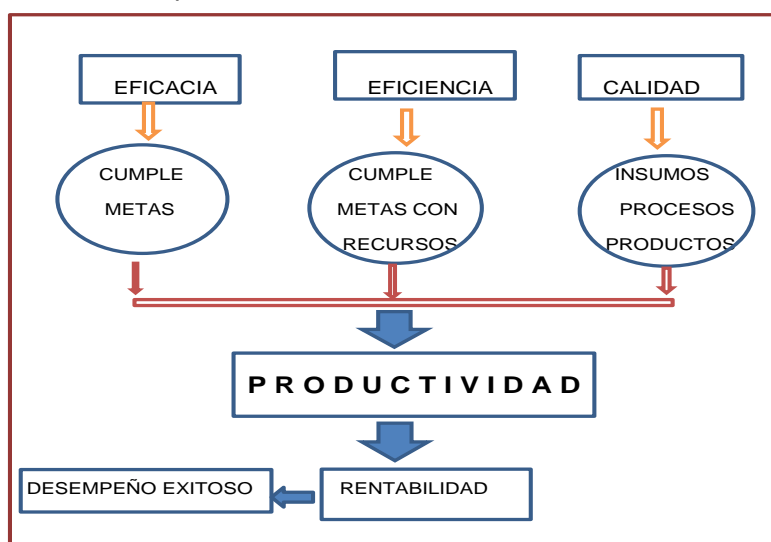
Por ello, el rendimiento del personal es un elemento importante para lograr los objetivos organizacionales, de su ejercicio económico y su estabilidad en el tiempo, por lo que la aptitud del recurso humano, los métodos de trabajo, las políticas de formación y cultura son importantes para su subsistencia y mejora (Marchant, y Quijano, 2006).

(Rodríguez (2012), define como la competencia organizativa para adicionar valor a los recursos que realice. Es crear mayores productos o servicios con mínimos recursos conocido como una sensatez del adelanto técnico, esa decir utilizando de manera eficaz y eficiente dichos recursos produciendo y/o servicio.

Conforme a lo planteado por los autores mencionados, es preciso cambiar la apariencia tradicional al referirnos en la precisión de la productividad, ya que es considerado a los individuos cómo recurso, es decir, adjudican al ser humano como insumo y no como el personaje principal que maneja los recursos disponibles, reacción de acuerdo a los procesos psicológicos y psicosociales que se percibe al actuar en sociedad.

**Figura 5**

*Factores de la productividad*



Fuente: Elaboración propia

### ➤ **Gestión empresarial**

La gestión es fundamental en el direccionamiento de una actividad para conseguir los objetivos en una empresa u organización; la presencia de cambios permanentes a causa de la globalización, la gestión es orientada al logro de resultados que favorezcan a la población en el desarrollo sostenible.

Aguilar (2011), dice que es la unión de ordenamientos que se realizan en un proceso con la intención de cumplir los fines y objetivos planificados dentro de una entidad, donde hay responsabilidad conjunta involucrados los individuos, los recursos procesos y resultados.”

Según (Amorós & Dávila, 2017), señala: que la gestión empresarial se basa en la racionamiento y administración de productos y servicios del desempeño de los fines y objetivos programados y planificadas en la entidad, del mismo modo entregar información eficaz para una correcta toma de decisiones, con seguimiento constante de los ingresos, de cuentas por cobrar, provisiones entre otros.

Según (Quispe, 2013) menciona que gestionar en una empresa, así como en las organizaciones, es una cultura social que fortalece la estructura de las empresas y como tiene que ser direccionado las empresas los procesos, recursos y resultados con eficacia y eficiencia concernientes a sus actividades.

#### ➤ **Planeación**

(Loguzzo, & Fedi 2016) indica que la planeación es parte fundamental en toda entidad porque a través de ella se logra las metas y objetivos trazados, así también se basa en establecer acción futura. El proceso de organización se fundamenta en entablar las metas, para lograr los lineamientos en general de las actividades realizadas.

#### ➤ **Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral es un factor importante en cualquier trabajo o tarea. Se enfocan no solo en el bienestar deseado de los empleados que trabajan en cualquier lugar, sino también en expresiones de productividad, eficiencia, eficacia y calidad. Esto se debe a que son las sensaciones que perciben las personas cuando han logrado una interrelación equilibrada entre sus defectos y necesidades y las metas y objetivos que persiguen (Zas, 2008). La satisfacción, por tanto, es la felicidad que se obtiene después de cumplir efectivamente con los requisitos deseados.

Barraza y Ortega (2009) lo citan como uno de los factores fundamentales dentro de las organizaciones, ya que las personas están perpetuamente atadas a las calificaciones de desempeño laboral. Por lo tanto, puede entenderse como la actitud de un empleado hacia el trabajo.

### **2.2.2.1. PRODUCTIVIDAD LABORAL**

#### **➤ Eficiencia**

Rodríguez (2015) sostiene todo lo que se realiza con eficiencia y eficacia, es decir es capaz de hacer las cosas bien. Es alcanzar resultados (servicios o productos) aplicando el uso de los recursos justos (ingresos) con lo cual se logrará disminuir los costos operacionales.

Prokopenko (1989) definió la productividad como la correspondencia entre la producción lograda por un sistema de producción o servicio y los recursos utilizados para ello. H. Uso eficiente de recursos como mano de obra y capital en el proceso de producción de diversos bienes y servicios.

El logro es alcanzar el objetivo al precio unitario más bajo posible. En este caso, nos esforzaremos por utilizar de manera óptima los recursos disponibles para lograr los objetivos deseados.

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Resultados alcanzados}}{\text{Costos Esperados - tiempo esperado}}$$

#### **➤ Eficacia**

Rodríguez (2015) sostiene que: Es la capacidad de elegir acciones apropiadas que indica el nivel en el que se logran los objetivos y objetivos del plan, es decir, cuántos resultados se han logrado y la efectividad es: Centrar los esfuerzos de una empresa en aquellas actividades y procesos que realmente deben realizarse para lograr los objetivos establecidos.

### Resultados alcanzados

$$\text{Eficacia} = \frac{\text{Resultados alcanzados}}{\text{Resultados Esperados}}$$

**Figura 6**

medición de: eficiencia, eficacia

EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD
RA / RE		$\frac{(RA / CA * TA)}{(RE / CE * TE)}$		$\frac{\text{Puntaje eficiencia} + \text{Puntaje eficacia}}{2}$ Máximo puntaje
RANGOS	PUNTOS	RANGOS	PUNTOS	La efectividad se expresa en porcentaje (%)
0 – 20%	0	Muy eficiente > 1	5	
21 – 40%	1	Eficiente = 1	3	
41 – 60%	2			
61 – 80%	3	Ineficiente < 1	1	
81 – 90%	4			
>91%	5			

Donde R = Resultado, E = Esperado, C = Costo, A = Alcanzado, T = Tiempo

## 2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

### a) Empresa constructora

Es un organismo con capacidad administrativa que, en principio, controla el desarrollo y ejecución de las operaciones. Además, deben tener la capacidad técnica para aplicar sus procesos y procedimientos, así como el capital y crédito para financiar sus operaciones.

### b) Calidad

Según Crosby (2014) definió: “La calidad es conformidad con una especificación o conformidad con algún requisito (p. 39). De manera similar, Deming (2016) definió que 'la calidad solo puede ser medida por el sujeto' (p. 132).

### c) Gestión por proceso

Velasco (2017) sostiene que: Una función organizacional es una red de procesos. Un proceso es un conjunto de actividades y recursos interconectados que se transforman en un producto. El propósito del proceso es agregar un valor al elemento de entrada. (pág. 188).



#### **d) Modelo Organizacional**

Chiavenato (2002), "es la combinación de la departamentalización funcional y divisional en la misma estructura organizacional. Así mismo esta estructura implica cadenas jerárquicas funcionales y divisionales simultáneamente dentro de la organización".

#### **e) Plan operativo**

"Lograr transformar la estrategia de la organización en decisiones y acciones operativas y poner esas acciones en práctica de la forma más adecuada es, en gran medida, el factor clave del éxito del plan estratégico" (Alcalá, 2018, p.37).

#### **f) Procesos**

Summers (2016) lo define como: Un proceso es un proceso que toma entradas, realiza actividades de valor agregado sobre esas entradas y produce salidas. Por lo tanto, un proceso es un conjunto de actividades para lograr un resultado particular y, en general, agregar valor al cliente (p.202).

#### **g) Política de control interno**

Chiavenato (2004): "Sistema de control interno" significa todas las políticas y procedimientos (sistemas de control interno) implementados por la administración para asegurar en la medida de lo posible el funcionamiento adecuado y eficiente del negocio, incluido el cumplimiento de las políticas de administración).

#### **h) Gestión política**

La gestión política es parte de la gestión estratégica que se adapta al entorno político para obtener el mismo reconocimiento, apoyo, legitimidad y misión política coherente. Se trata de controlar los procesos que conducen a decisiones de "calidad". La política es lucha, la violencia su medio concreto y la guerra su máxima expresión. (Weber, 2015, p. 23).

### **i) Procedimiento Administrativo:**

“Proceso cognitivo, que implica la toma de decisión fundada en un análisis previo, para luego emitir una resolución, constituye una garantía de los derechos de los administrados y segundo asegurar la satisfacción del interés general” (Guzmán, 2017, p.23).

### **j) Responsabilidad organizacional**

Toda organización se funda con el objetivo básico de "servir a la sociedad". Cualquier organización que no cumpla con su función social tenderá a desaparecer. El arte de la gobernabilidad ayudará a las organizaciones a lograr sus objetivos sin sufrir daños. (Villamil, 2014, p. 18).

## **2.4. HIPÓTESIS**

### **2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL**

**H1:** La implementación del sistema de gestión de calidad, ISO 9001: 2015 se relaciona con la productividad de la empresa consultora y constructora S.A.C. Tingo María 2023.

**H0:** La implementación del sistema de gestión de calidad, ISO 9001: 2015 no se relaciona con la productividad de la empresa consultora y constructora S.A.C. Tingo María 2023.

### **2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

**H1:** La planificación de recursos se relaciona con la productividad de la empresa consultora y constructora S.A.C. Tingo María 2023.

**H0:** La planificación de recursos no se relaciona con la productividad de la empresa consultora y constructora S.A.C. Tingo María 2023.

**H1:** Los procedimientos requeridos en la norma ISO 9001 se relaciona con la productividad de la empresa consultora y constructora S.A.C. Tingo María 2023.

**H0:** Los procedimientos requeridos en la norma ISO 9001 no se relaciona con la productividad de la empresa consultora y constructora S.A.C. Tingo María 2023.

**H<sub>1</sub>:** La Satisfacción del cliente se relaciona con la productividad de la empresa consultora y constructora S.A.C. Tingo María 2023.

**H<sub>0</sub>:** La Satisfacción del cliente no se relaciona con la productividad de la empresa consultora y constructora S.A.C. Tingo María 2023.

## 2.5. VARIABLES

### 2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

X= Gestión de calidad ISO 9001.

### 2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Y= Productividad

## 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
<b>V. Independiente</b>  X= Gestión de calidad ISO 9001	<b>X.1.</b> Planificación de recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Plan de implementación</li> <li>– Plan organizacional</li> <li>– Plan operativo</li> </ul>	1,2, 3,4, 5,6,
	<b>X.2.</b> Procedimientos requeridos en la norma ISO 9001	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Acción preventiva.</li> <li>– Control de registros y documentos</li> <li>– Control interno</li> </ul>	7,8, 9,10, 11,12,
	<b>X3.</b> Satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Calidad de servicio</li> <li>– Nivel de satisfacción de los clientes</li> </ul>	13,14, 15,16,
<b>V. Dependiente</b>  Y= Productividad	<b>Y.1</b> Gestión empresarial	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Planeación de la gestión</li> <li>– Gestión operativa</li> </ul>	17, 18,
	<b>Y.2.</b> Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Evaluación de desempeño</li> <li>– Gestión de RR. HH</li> </ul>	19, 20,
	<b>Y.3.</b> Productividad laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Nivel de eficiencia</li> <li>– Nivel de productividad</li> </ul>	21, 22

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

##### **3.1.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de estudio será aplicado, porque el estudio de la investigación serán prácticos, y de enfoque cuantitativo. Sampieri (2010), acordó recopilar datos para comparar y contrastar hipótesis, utilizando medidas estadísticas; permite conocer los patrones de comportamiento de los fenómenos reales con el fin de probar y desarrollar los diseños teóricos existentes.

La investigación, Está dirigido para reconocer la relación de la implementación del sistema de control de calidad, ISO 9001: 2015 y la productividad de la empresa consultora y constructora S.A.C., para promover la eficacia y eficiencia de la productividad en beneficio de los clientes y la organización.

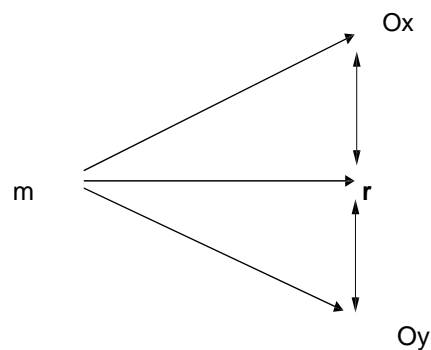
##### **3.1.2. ALCANCE O NIVEL**

El nivel investigativo será descriptivo - correlacional. Conforme menciona Hernández (2010), "la intención es que el investigador relate realidades y eventos, como es y cómo se manifiestan dichos fenómenos". Así también "Lo que corresponde al estudio correlacional el propósito será medir el grado de correspondencia existente entre dos o más variables".

Este método permitirá detallar aspectos principales para establecer si la implementación del sistema de gestión de calidad, ISO 9001: 2015 se relaciona con la productividad de la empresa consulto, constructora SAC en la ciudad de Tingo María.

### 3.1.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño será no experimental y correlacional porque se conocerá la relación que existen entre dos variables. La recolección será a través de técnicas apropiadas para obtener información relevante para ser aceptadas o rechazadas la hipótesis. Según dice Hernández (2014) “que los diseños al ser transeccionales o transversales son exploraciones recopiladas por medio de datos en un único momento.”



**Donde:**

m = Muestra de estudio

Ox = comprobante de pago

Oy = Gestión Empresarial

r = Indica el grado de relación entre ambas variables

## 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 3.2.1. POBLACIÓN

Según define Ccanto, (2010), se define población como un conjunto de individuos con participaciones iguales, que se localizan en un espacio determinado y se modifican en el transcurso que pasa el tiempo.

La población de la investigación son las personas que laboran en la empresa Constructora Consultora S.A.C. Tingo María entre ellos; Gerencia de la empresa, Administración, Contabilidad, Profesionales Residentes de Calidad y Trabajadores con un total de 11 trabajadores.

Según fuente obtenida de la empresa en estudio.

**Tabla 1**

*Población de la empresa Constructora Consultora S.A.C. Tingo María*

<b>UNIDAD ORGANICA</b>	<b>PERSONAL</b>
Gerencia general	1
Administración	1
Contabilidad	2
Personales residentes y de calidad	2
Personal de campo (MO)	5
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>

### 3.2.2. MUESTRA

Como menciona Hernández (2010) que: en la práctica, la muestra puede ser un subconjunto de la población o un subconjunto de sí misma, teniendo las mismas propiedades que la población, y esencialmente, las muestras deben tener un tamaño representativo en relación a la población. En este sentido, toda la población será muestreada; En el presente trabajo de investigación será el tipo de muestreo probabilístico ya que todos tienen la misma probabilidad de ser elegidos: la muestra estará conformada por 11 personas, considerando el total de la población conformado por la Gerente de la empresa, Administrador, Contador, Profesionales Residentes de Calidad y Trabajadores (MO).

**Tabla 2**

*Personal que labora por áreas en la Municipalidad Distrital de Luyando - Naranjillo*

<b>UNIDAD ORGANICA</b>	<b>PERSONAL</b>	<b>%</b>
Gerente general	1	9
Administrador	1	9
Contador y asistente contable	2	18
Personal residentes y de calidad	2	18
Personal de campo (MO)	5	46
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

N = 11

n = 11

N = Población

n = Muestra

n = 11

### 3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### 3.3.1. TÉCNICAS

**Encuestas:** Se convierte en una técnica de recolección de información escrita, utilizando herramientas de un cuestionario o conjunto de preguntas preparadas con el propósito de obtener información de una muestra: se utiliza para recolectar resultados de encuestas de manera cercana, dependiendo de las variables aplicadas.

#### 3.3.2. INSTRUMENTOS

##### **Cuestionario:**

Es un instrumento de investigación basado en preguntas siendo el objetivo de recopilar información del encuestado, que pueden ser de preguntas cerradas o abiertas.

- Para el sistema de gestión de calidad: que estará compuesto por 16 ítems, cada ítem tiene escala de Likert (Siempre, casi siempre a veces, nunca).
- Y para la productividad consta de 7 ítems, cada uno con una escala tipo Likert (Siempre, casi siempre, a veces, nunca). El cuestionario se aplicó a una lista de preguntas abiertas para empleados activos.

#### 3.3.3. CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS EN LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Para ello se menciona a Quero (2010), dice que a través de la confiabilidad de los instrumentos se aplica valores entre 0 y 1, para comprobar si es confiable el instrumento a evaluar. Es decir, cuanto más inmediato se localiza al índice, se fundamenta que es fiable a partir de

0,80 conforme a los ítems de dicho instrumento.

Tenemos la fórmula:

**Donde:**

K : Número de ítems

Si<sup>2</sup>: Suma de Varianzas de Ítems

ST<sup>2</sup>: Varianza sumatoria de los Ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cron Bach

$$\alpha = \left[ \frac{K}{K - 1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right]$$

### **3.4. TÉCNICAS PARA PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN**

#### **3.4.1. PROCESAMIENTO**

Para ejecutar y analizar las variables se tendrá en cuenta los resultados alcanzados por la encuesta, para plantear soluciones al problema que se está estudiando; para la verificación de hipótesis, se aplicará una prueba Chi cuadrado (Brown, 2015), menciona que existen diversas formas de recolectar información

Para demostrar otros aspectos de las variables que contiene el trabajo de investigación la parte económica, se tendrá en cuenta: los aspectos legales (leyes, normativas).

#### **3.4.2. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN**

Después del procesamiento de datos se aplicará el análisis racional y estadístico para la prueba de hipótesis planteada como la tabla frecuencia y gráficos



Coeficiente de correlación: aplicado a variables cuantitativas, es un índice que calcula el grado de correlación entre variables linealmente consistentes; Para este tipo de análisis de correlación entre variables se considerará la siguiente escala según Fernández Hernández, & Baptista, (2014):

**Tabla 3**

*Escala para el coeficiente de correlación*

<b>Significado</b>	<b>Valoración</b>
Correlación negativa grande y perfecta	-1
Correlación negativa muy alta	-0.9 a -0.99
Correlación negativa alta	-0.7 a -0.89
Correlación negativa moderada	-0.4 a -0.69
Correlación negativa baja	-0.2 a -0.39
Correlación negativa muy baja	-0.01 a -0.19
Correlación nula	0
Correlación positiva muy baja	0.01 a 0.19
Correlación positiva baja	0.2 a 0.39
Correlación positiva moderada	0.4 a 0.69
Correlación positiva alta	0,7 a-0,89
Correlación positiva muy alta	0,7 a 0,89
Correlación positiva grande y perfecta	1

FUENTE. Fuente: Hernández, Fernández, & Baptista, 2014

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS Y RESULTADOS

#### 4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

##### 4.1.1. VARIABLE INDEPENDIENTE: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

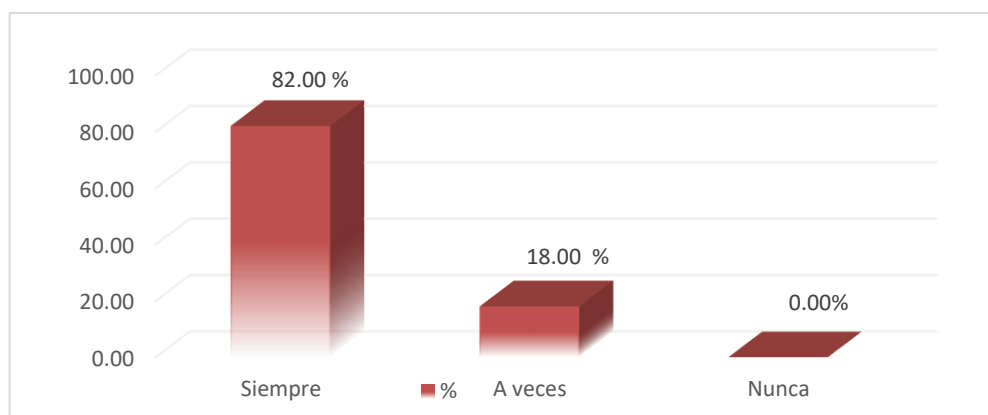
**Tabla 4**

*Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Siempre	9	82	82	82
	A veces	2	18	18	100
	Nunca	0	0	0	
	Total	11	100	100	

**Figura 7**

*Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad*



#### **Análisis e interpretación**

Observando la tabla 4 y la figura 7, respondieron: Siempre el 82% (9) y A veces el 18% (2), y Nunca 0% respectivamente.

El mayor porcentaje de personas en la encuesta opinan que estaría beneficioso en la empresa, la ejecución de un Sistema de Gestión de Calidad para que mejore la productividad. Esto muestra cuan beneficioso es el SGC., dentro de una empresa para una eficiente rentabilidad.

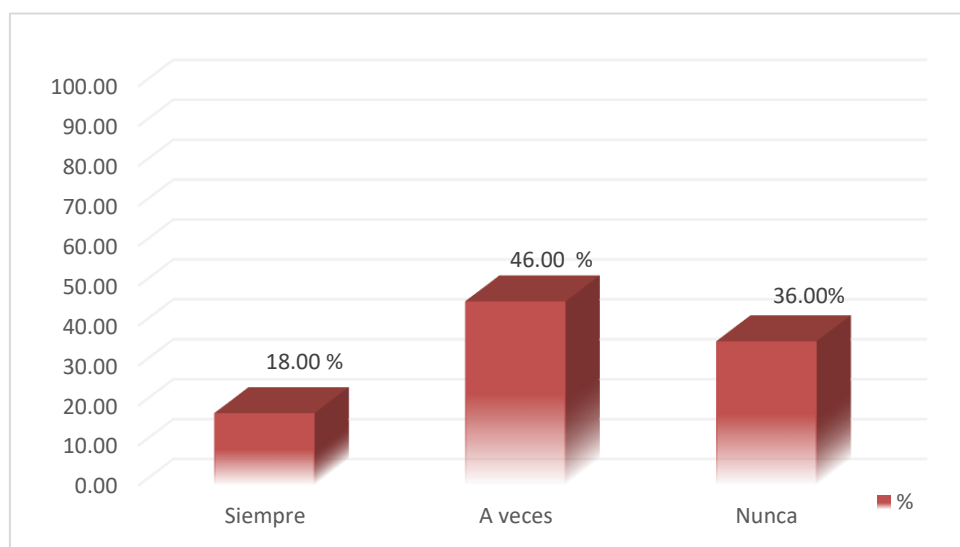
**Tabla 5**

*Plan para la implementación de un sistema de calidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Siempre	2	18	18	18
	A veces	5	46	46	64
	Nunca	4	36	36	100
	Total	11	100	100	

**Figura 8**

*Plan para la implementación de un sistema de calidad*



### **Interpretación**

Conforme a las encuestas recopiladas, respondieron: Siempre el 18% (2) y A veces el 46% (5), y Nunca 36% (4) respectivamente.

Según sus manifestaciones fue compartido sus respuestas, que solo en ocasiones se planifica implementar el Sistema de Calidad; ello por el desconocimiento que existe en los trabajadores de la empresa, sobre la importancia que tiene este sistema para mejorar la calidad productiva.

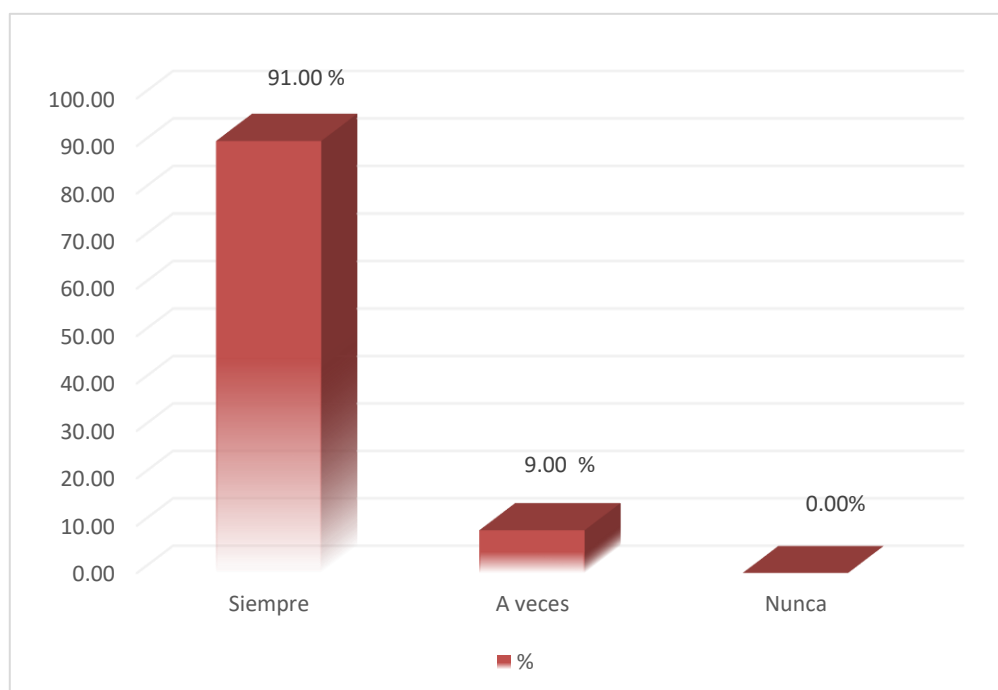
**Tabla 6**

*Planificación y coordinación para resguardar sus activos de la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Siempre	10	91	91	91
	A veces	1	9	9	100
	Nunca	0	0	0	
Total		11	100	100	

**Figura 9**

*Planificación y coordinación para resguardar sus activos de la empresa*



Consideran el 91% de los encuestados importante planificar de manera ordenada las necesidades de la empresa para proteger los activos. Esto nos indica que existe necesidad de una gestión eficaz y eficiente para el cumplimiento de las metas en la empresa

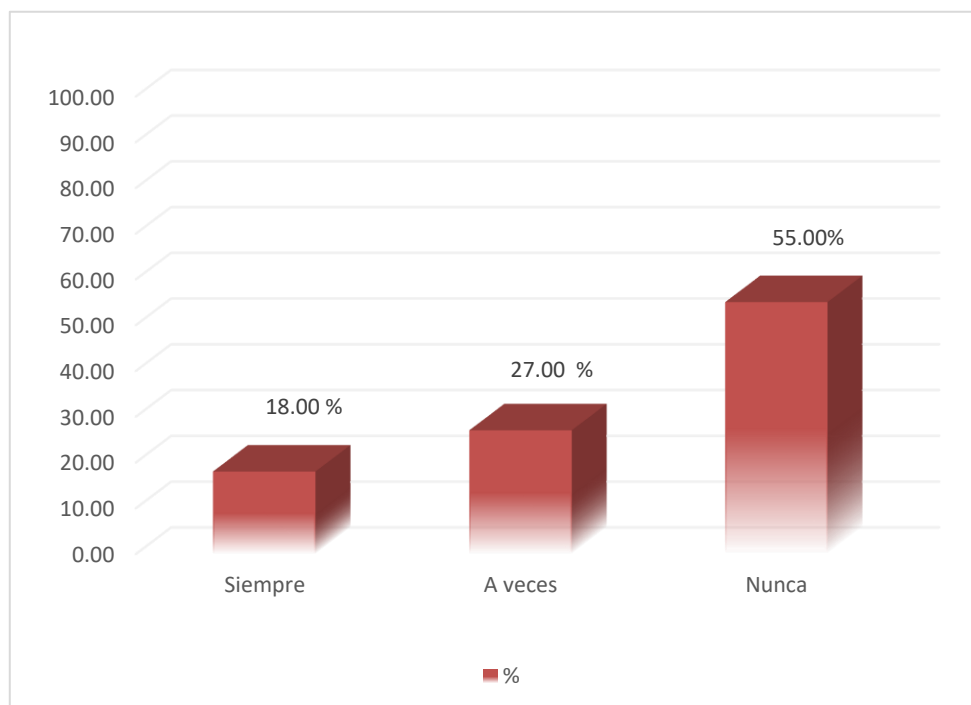
**Tabla 7**

*Plan de mejora de los recursos tratados en los procesos operativos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Siempre	2	18	18	18
	A veces	3	27	27	45
	Nunca	6	55	55	100
Total		11	100	100	

**Figura 10**

*Plan de mejora de los recursos tratados en los procesos operativos*



### **Interpretación**

Conforme a la encuesta realizada en la tabla 7 y figura 10 contestaron: 55% (6) y el 27% (3) respectivamente, que no cuentan con un plan para mejorar los procesos operativos y otros mencionaron que lo efectuaban en algunas ocasiones; este proceso debe ser así para el bien de la empresa.

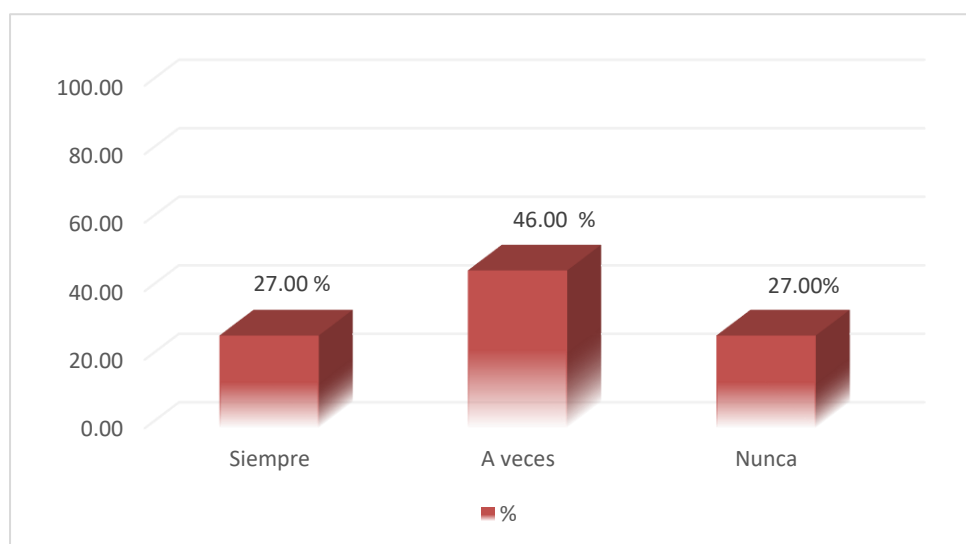
**Tabla 8**

*Políticas de calidad de servicio y/o producto*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Siempre	3	27	27	27
	A veces	5	46	46	73
	Nunca	3	27	27	100
Total		11	100	100	

**Figura 11**

*Políticas de calidad de servicio y/o producto*



### **Interpretación**

Según la tabla 8 y figura 11, manifestaron: Siempre el 27% (3) y A veces el 46% (5), y Nunca 27% (3) respectivamente.

Conforme a lo mencionado por los encuestados, confirman que no siempre existen políticas de calidad tanto en el servicio como en la productividad. Esto indica que no se está cumpliendo con estrategias de política adecuadas en la entidad

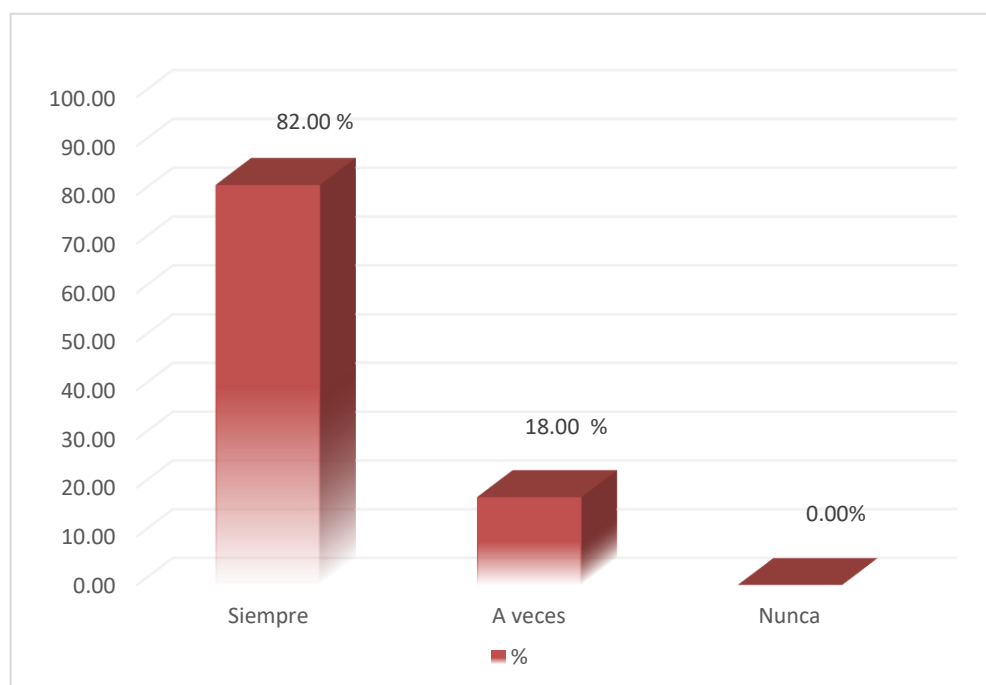
**Tabla 9**

*Cumplimiento del manual de organización, y transparencia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Siempre	9	82	82	82
	A veces	2	18	18	100
	Nunca	0	0	0	100
	Total	11	100	100	

**Figura 12**

*Cumplimiento del manual de organización, y transparencia*



### **Interpretación**

Como se indica en la tabla 9 y figura 12, siendo la mayoría 82% (9) de los encuestados, opinan que el manual de organización, y transparencia sería significativo e importante para mejorar el control operativo de la empresa constructora.

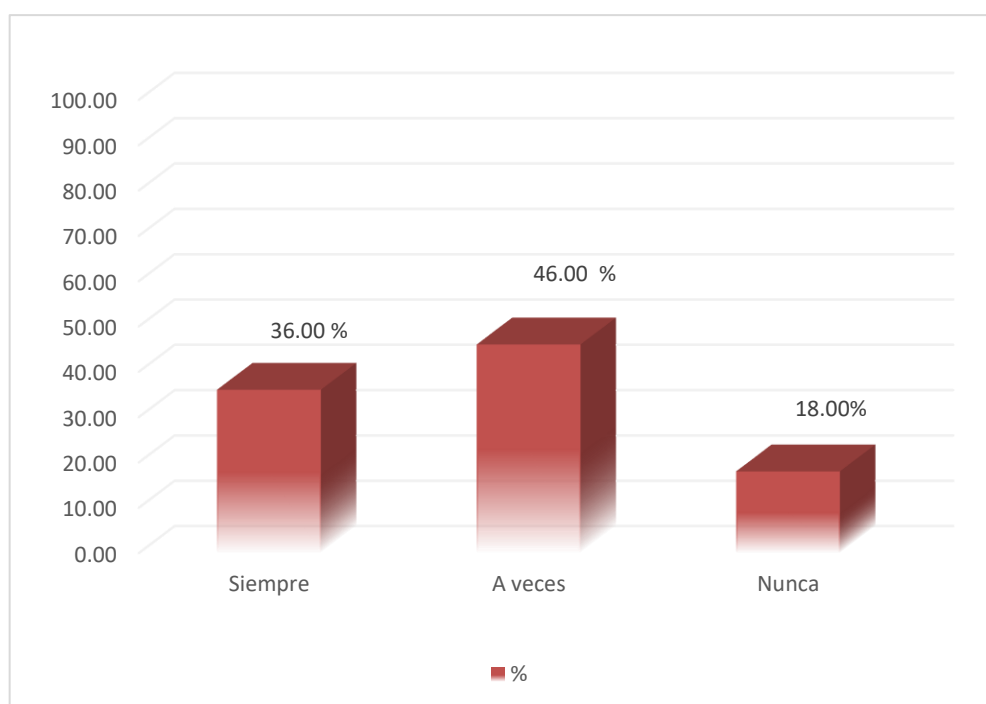
**Tabla 10**

*Realizar acciones para prevenir riesgos futuros*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Siempre	4	36	20	20
	A veces	5	46	60	80
	Nunca	2	18	20	100
	Total	11	100	100	

**Figura 13**

*Realizar acciones para prevenir riesgos futuros*



### **Interpretación**

En la tabla 10 y figura 13, respondieron: Siempre el 36% (4) y A veces el 46% (5), y Nunca 18% (2) respectivamente, se confirma que hay intenciones de parte de los trabajadores de realizar acciones para prevenir riesgos futuros y así también que aplican la prevención en ocasiones.



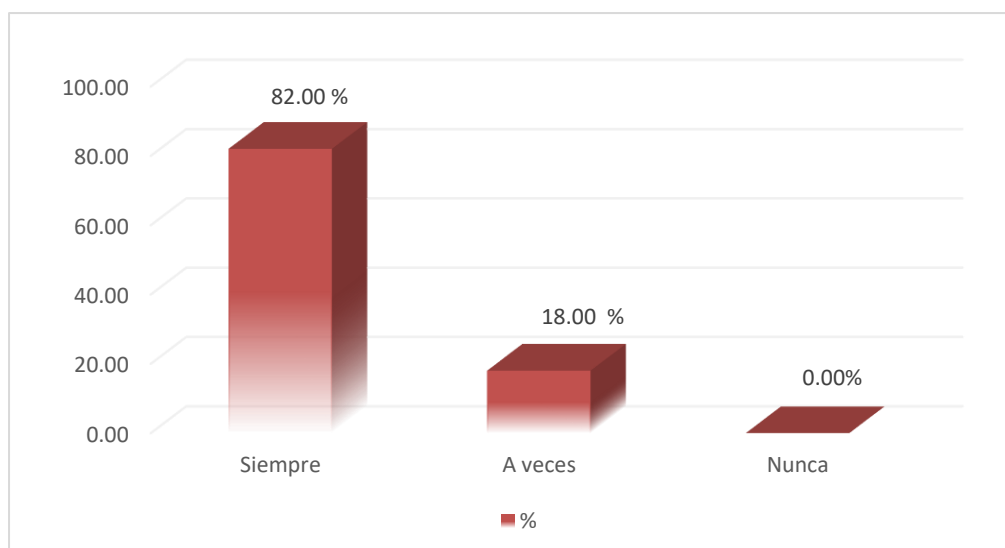
**Tabla 11**

*Planes de acción para mejorar la calidad de productos y/o servicios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Siempre	9	82	82	82
	A veces	2	18	18	100
	Nunca	0	0	0	
	Total	11	100	100	

**Figura 14**

*Planes de acción para mejorar la calidad de productos y/o servicios*



### **Interpretación**

Observando la tabla 11 y figura 14, contestaron: Siempre el 82% (9) y A veces el 18% (2), y Nunca 0%, Según la encuesta la mayoría respondieron de manera positiva referente a los planes de acción en el mejoramiento de la calidad productiva, es una estrategia para la toma de decisiones e implementación en dicha entidad.

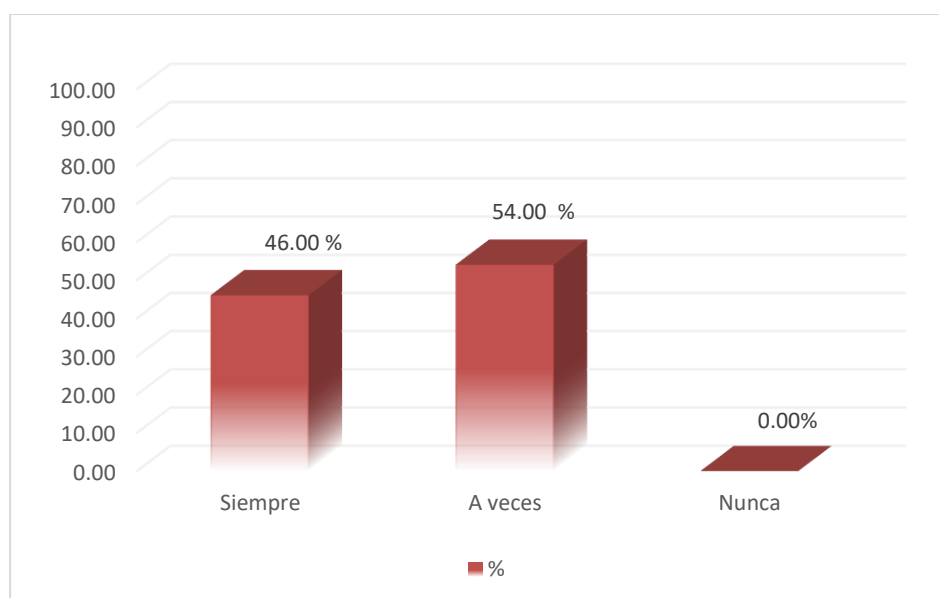
**Tabla 12**

*Contar con un documento de control para el mejoramiento del proceso productivo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Siempre	5	46	46	46
	A veces	6	54	54	100
	Nunca	0	0	0	
Total		11	100	100	

**Figura 15**

*Contar con un documento de control para el mejoramiento del proceso productivo*



### **Interpretación**

Según los encuestados respondieron: Siempre el 45% (5) y A veces el 54% (6), y Nunca no contestaron; siendo los encuestados que manifestaron que hay un documento de control para registrar las mejoras del proceso productivo mientras que otros respondieron solo en algunas ocasiones se cumple. Por consiguiente la aplicación de control de esta naturaleza debe ser utilizada de manera permanente, para optimizar la transparencia en la entidad.

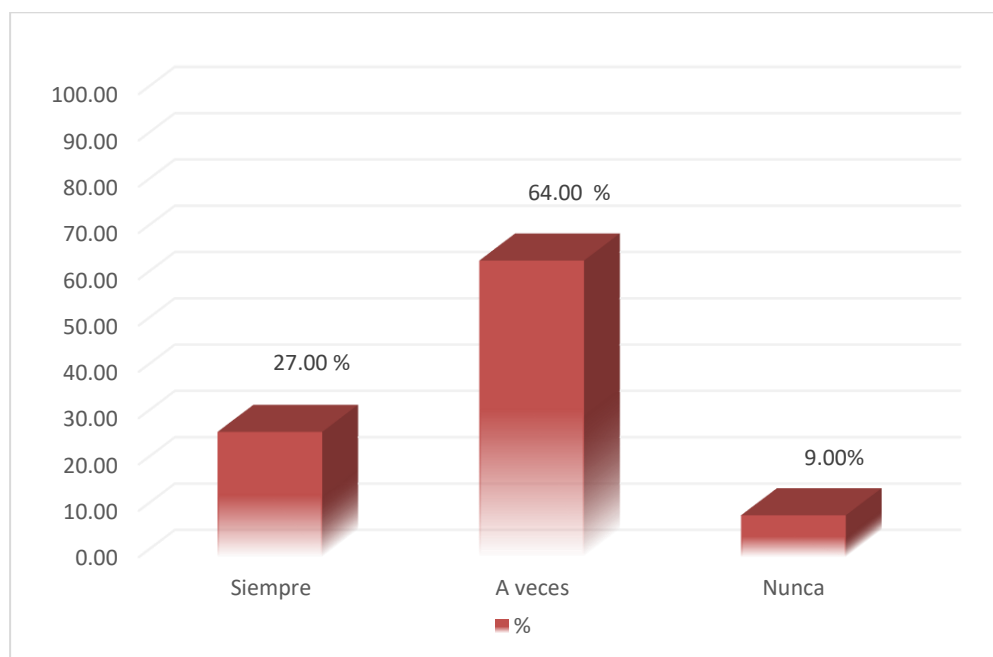
**Tabla 13**

*Existencia de un control de registros en los procesos operativos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Siempre	3	27	27	27
	A veces	7	64	64	91
	Nunca	1	9	9	100
Total		11	100	100	

**Figura 16**

*Existencia de un control de registros en los procesos operativos*



### **Interpretación**

Mediante las respuestas se tiene: Siempre el 27% (3) y A veces el 64% (7, y Nunca 9% (1), consideran que el control de registros que se utiliza en los procesos operativos se está llevando de manera informal es decir en algunas ocasiones, mas no de manera continua, siendo lo mas apropiado.

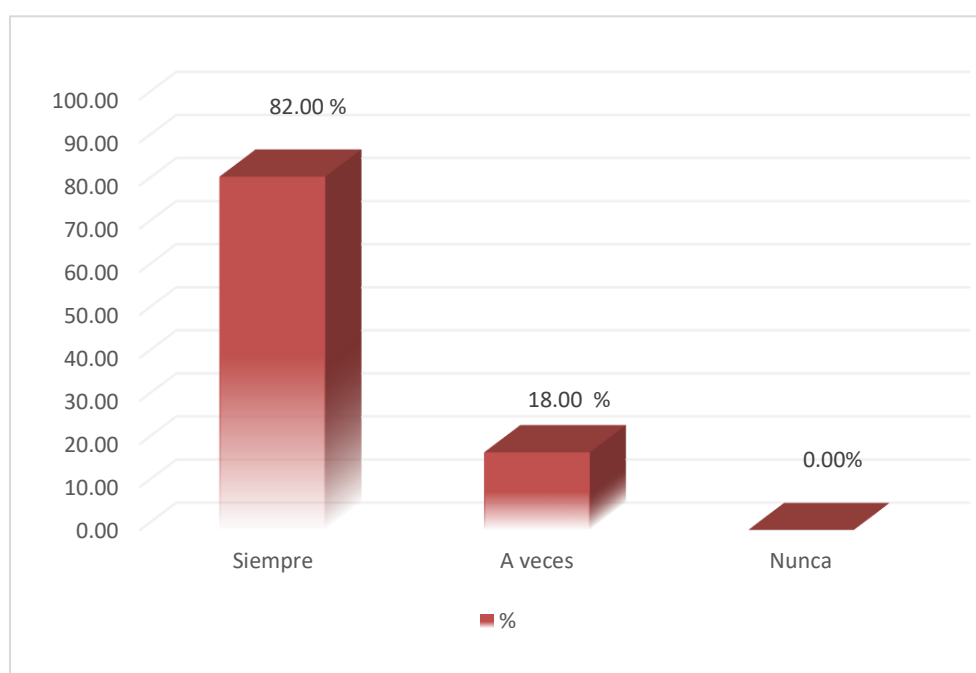
**Tabla 14**

*Importancia del control del desempeño del personal dentro de la institución*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Siempre	9	82	82	82
	A veces	2	18	18	100
	Nunca	0	0	0	
	Total	11	100	100	

**Figura 17**

*Importancia del control del desempeño del personal dentro de la institución*



### **Interpretación**

Observando la tabla 14 y figura 17, respondieron: Siempre el 82% (9) y A veces el 18% (2), siendo la mayoría de los encuestados que opinaron que es de importancia controlar el desempeño del personal que labora en la entidad. Se puede concluir que el recurso humano es parte fundamental en el desarrollo productivo de la empresa.

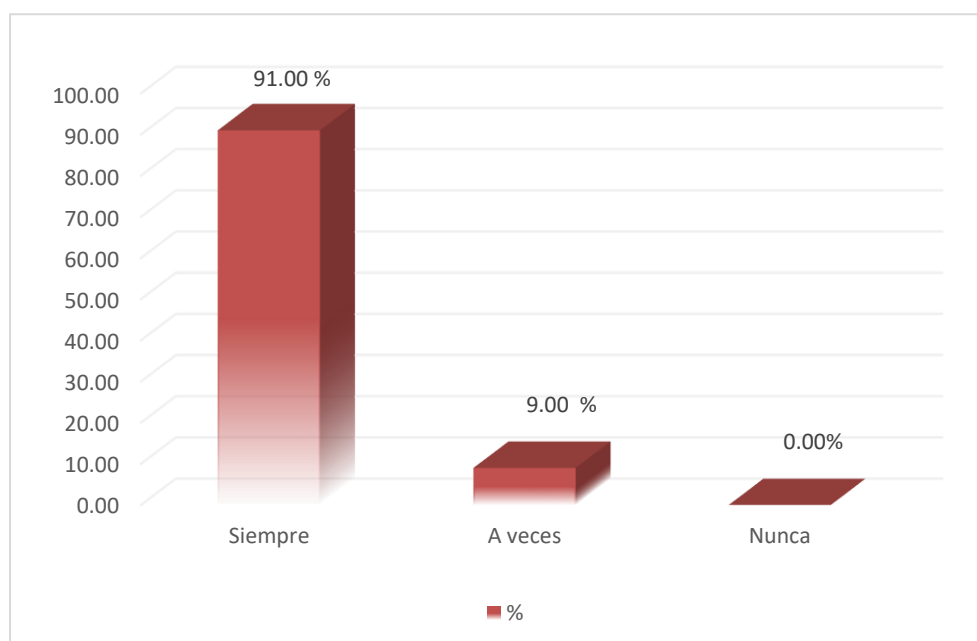
**Tabla 15**

*Necesidad del control interno para una transparente gestión de los recursos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Siempre	10	91	91	91
	A veces	1	9	9	9
	Nunca	0	0	0	0
	Total	11	100	100	

**Figura 18**

*Necesidad del control interno para una transparente gestión de los recursos*



### **Interpretación**

En la tabla 15 y figura 18, manifestaron: Siempre el 91% (10) y A veces el 9% (1), donde el mayor porcentaje de personas encuestadas confirman que el control dentro de la empresa es necesario para la eficiencia en la gestión de los recursos; con ello se confirma que hay conocimiento pero que no se está llevando a la práctica.

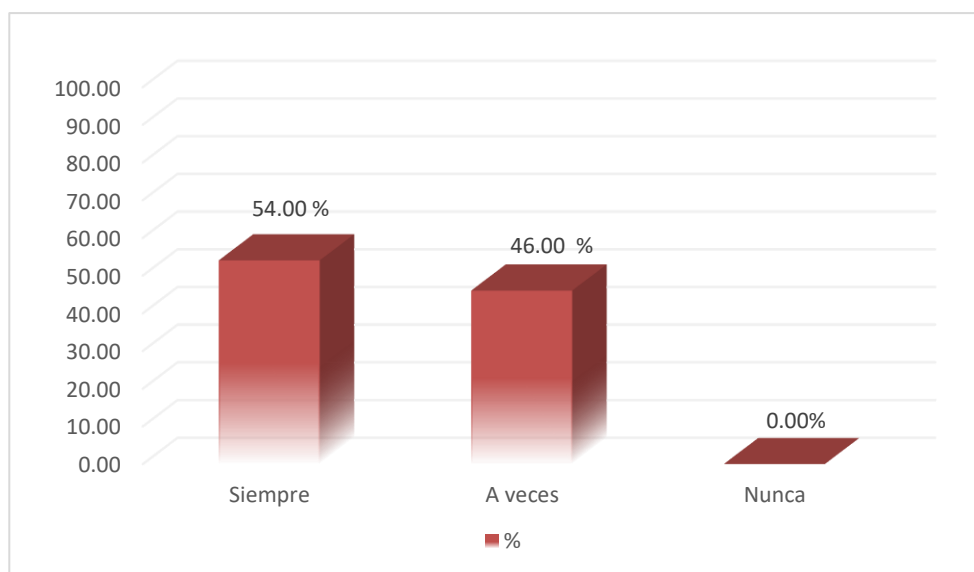
**Tabla 16**

*Estrategias de la toma de decisiones y la puesta de práctica para mejorar el control administrativo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Siempre	6	54	54	54
	A veces	5	46	46	100
	Nunca	0	0	0	
Total		11	100	100	

**Figura 19**

*Estrategias de la toma de decisiones y la puesta de práctica para mejorar el control administrativo*



### **Interpretación**

Respondieron: Siempre el 54% (6) y A veces el 46% (5), se observa que consideran una estrategia necesaria la toma de decisiones y que debe ser aplicada en la empresa donde laboran y así mejorar la gestión administrativa.

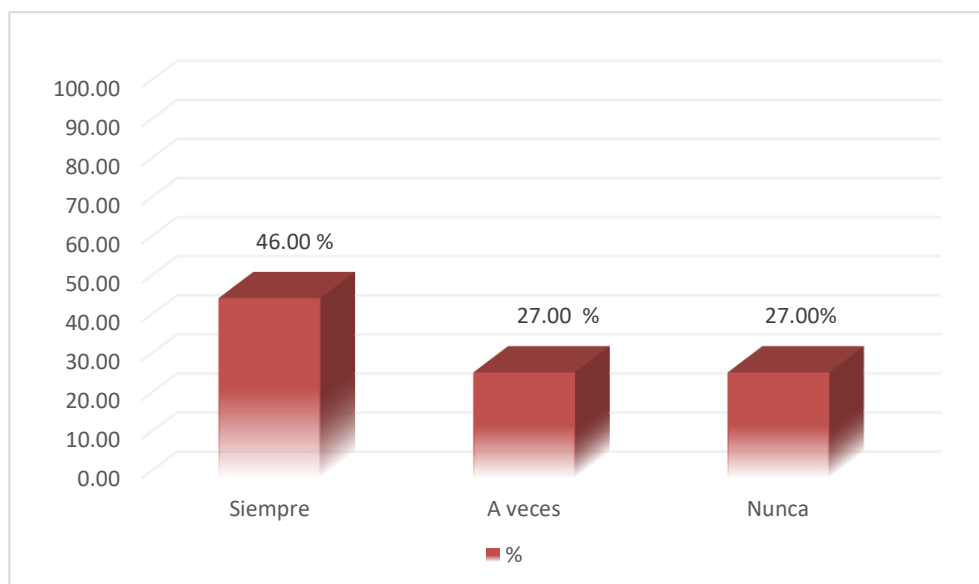
**Tabla 17**

*La gestión operativa, que contribuye a obtener la veracidad de la información oportuna en las empresas constructoras*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Siempre	5	46	46	46
	A veces	3	27	27	73
	Nunca	3	27	27	100
Total		11	100	100	

**Figura 20**

*La gestión operativa, que contribuye a obtener la veracidad de la información oportuna en las empresas constructoras*



### **Interpretación**

Según los encuestados respondieron: de manera positiva el 46% (5) y algunas veces y ninguna vez 27% (3), creen la mayoría que la gestión operativa, favorece en la eficacia de la información en la entidad constructoras; ello indica que hay conocimiento respecto a las acciones a tomar, pero debilidad en accionar.

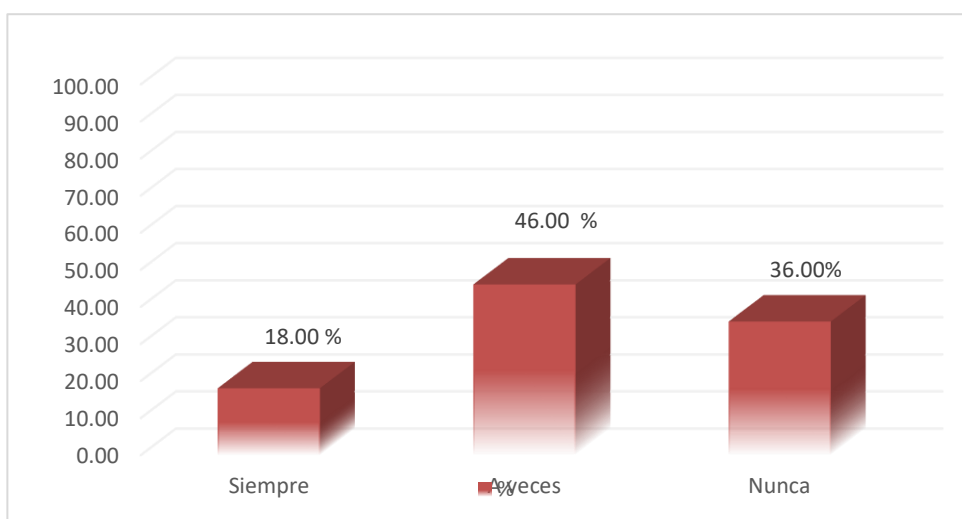
**Tabla 18**

*Política de gestión adecuada en la empresa donde labora, como herramienta de planificación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Siempre	2	18	18	18
	A veces	5	46	46	64
	Nunca	4	36	36	100
	Total	11	100	100	

**Figura 21**

*Política de gestión adecuada en la empresa donde labora, como herramienta de planificación*



### **Interpretación**

Conforme a lo observado en la tabla 18, respondieron: confirmando el 18% (2), A veces el 46% (5), y de manera negativa 36% (4); en consecuencia, dicen que existen deficiencias en el cumplimiento de las Política de Gestión en la empresa donde laboran, es decir hay deficiencias en la planificación de dicha entidad.



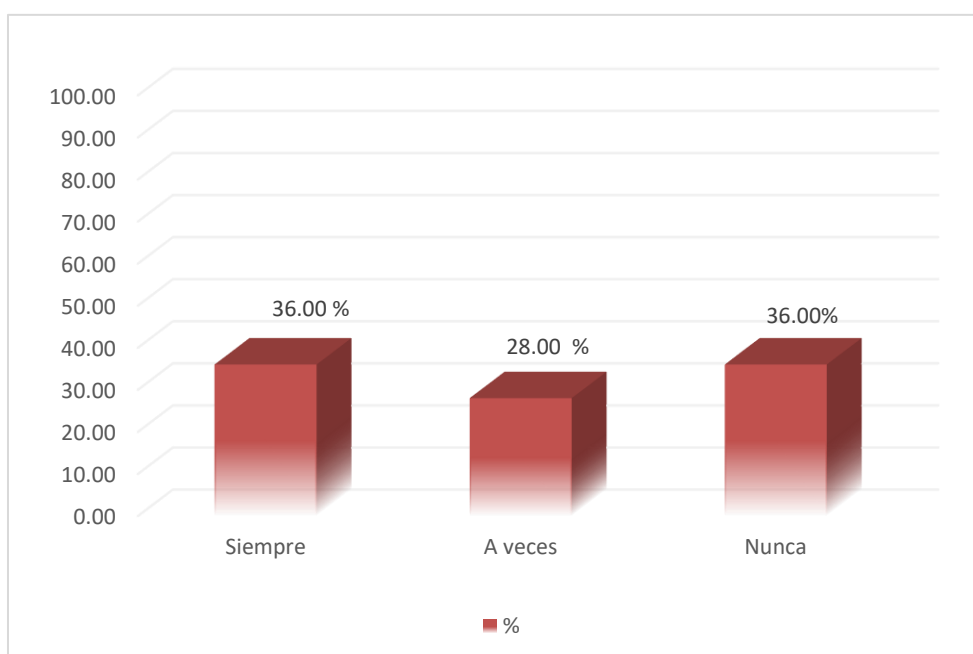
**Tabla 19**

*La asignación a los recursos humanos, de acuerdo a su competencia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Siempre	4	36	36	39
	A veces	3	28	28	64
	Nunca	4	36	36	100
	Total	11	100	100	

**Figura 22**

*La asignación a los recursos humanos, de acuerdo a su competencia*



### **Interpretación**

Se confirma según los participantes de la encuesta: el 36% y 28% dicen que la retribución al personal está de acuerdo a su capacidad y algunas veces, mientras que el 36 % (4) respondieron que no cumplen de acuerdo a su capacidad, es decir no laboran según el requerimiento.

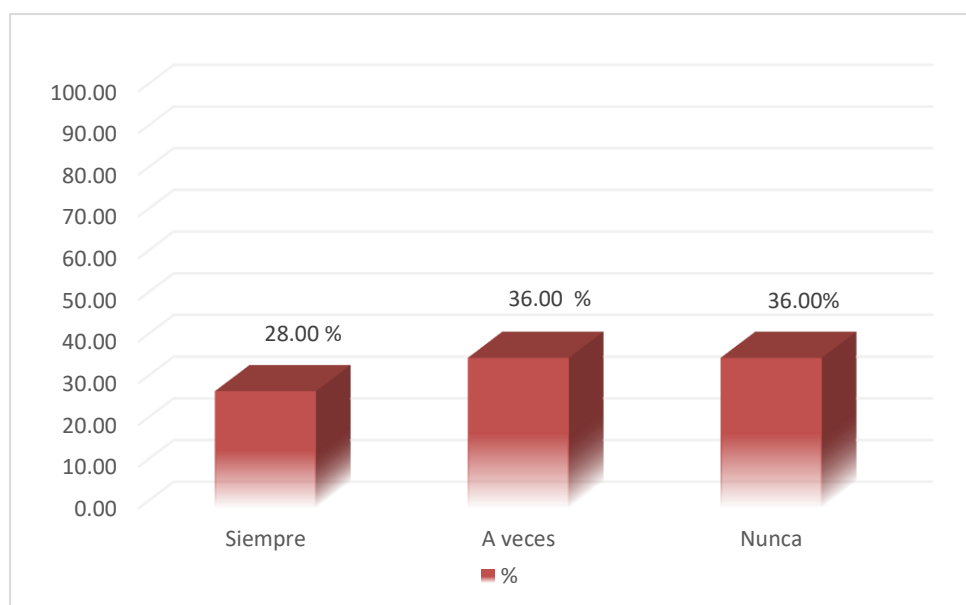
**Tabla 20**

*Planes de mejoramiento continuo de las tareas y actividades en la empresa constructora*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Siempre	3	28	36	28
	A veces	4	36	28	64
	Nunca	4	36	36	100
	Total	11	100	100	

**Figura 23**

*Planes de mejoramiento continuo de las tareas y actividades en la empresa constructora*



### **Interpretación**

En la tabla 20, así como en la figura 23 respondieron a la pregunta formulada: Siempre el 28% (3) y A veces el 36% (4), y Nunca 36% (4); Es decir Se cuenta con planes de mejoramiento continuo de las tareas y actividades en la empresa constructora la mayoría de las personas encuestadas consideran que existen carencias para mejorar en las tareas y actividades de esta empresa.

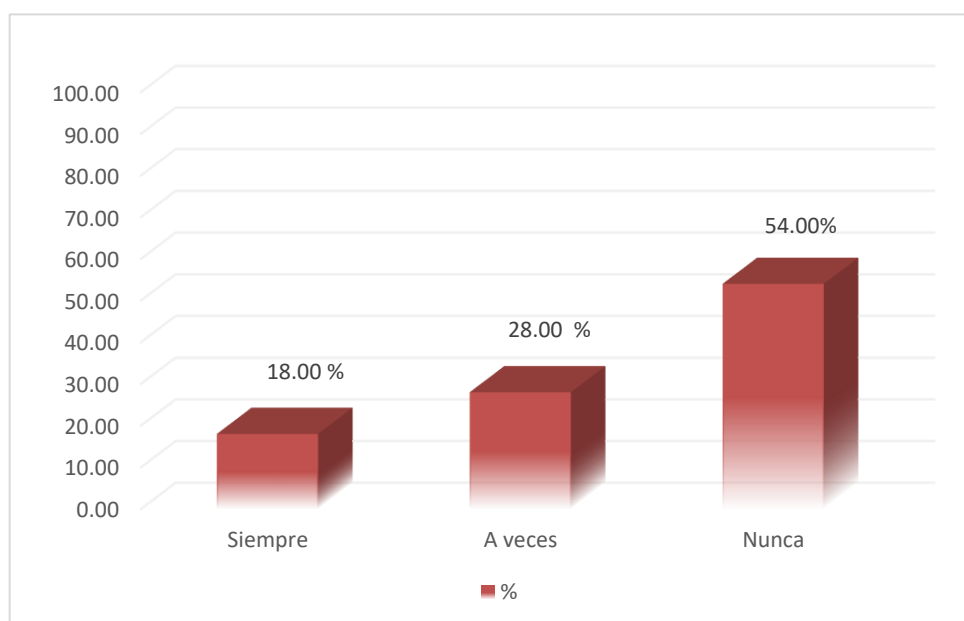
**Tabla 21**

*Participación en las actividades propuestas por la empresa constructora*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Siempre	2	18	18	18
	A veces	3	28	28	46
	Nunca	6	54	54	100
	Total	11	100	100	

**Figura 24**

*Participación en las actividades propuestas por la empresa constructora*



### **Interpretación**

Observando la tabla 21 siguiente mostrada en la figura 24, se puede deducir que solo el 18% (2) de los encuestados participan en las actividades que propone la entidad, mientras que el 28% (3), y 54% (6) contestaron que pocas veces hay intervención de ellos y la mayoría mencionan que no hay participación en las propuestas que realiza la empresa.

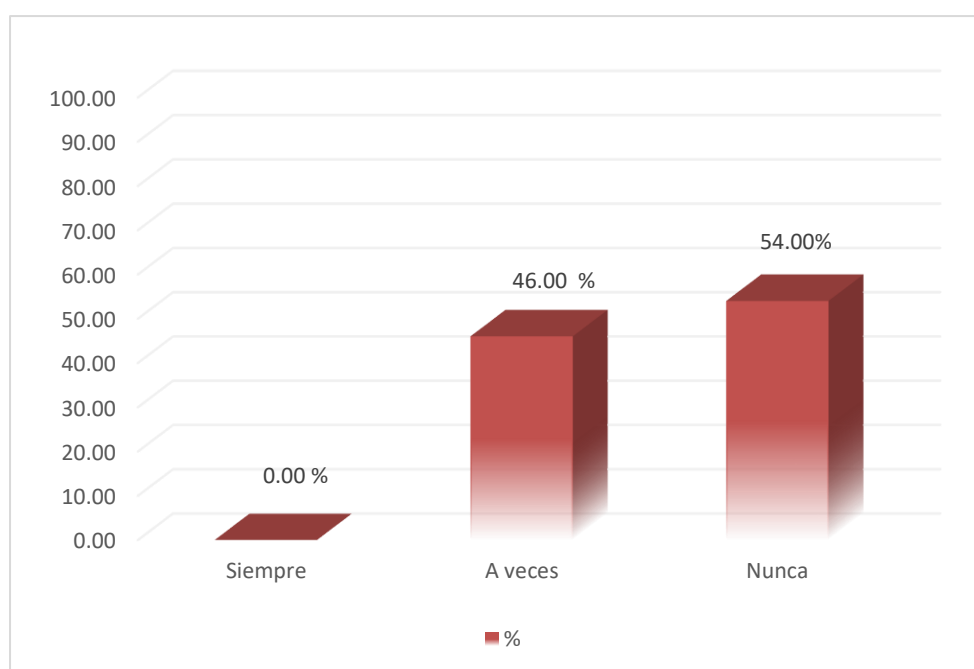
**Tabla 22**

*Capacitación en el nivel de formación en el área que desempeña*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Siempre	0	0	0	0
	A veces	5	46	46	46
	Nunca	6	54	54	100
Total		11	100	100	

**Figura 25**

*Capacitación en el nivel de formación en el área que desempeña*



### **Interpretación**

Conforme lo mencionado en la tabla 22 y figura 25, según los encuestados el 54% (6) siendo mayor porcentaje, respondieron que no se realiza capacitación en el nivel de formación según el área que laboran y el 46 % confirman que de vez en cuando existe la preparación.

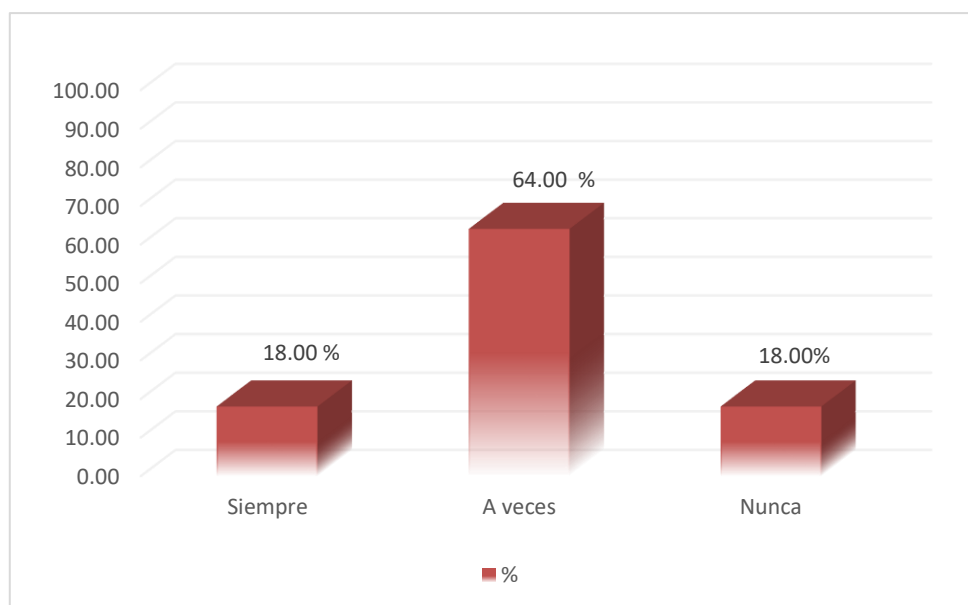
**Tabla 23**

*La Gestión de RR. HH en la empresa constructora contribuye a mejorar la productividad y calidad de vida del personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Siempre	2	18	18	18
	A veces	7	64	64	82
	Nunca	2	18	18	100
	Total	11	100	100	

**Figura 26**

*La Gestión de RR. HH en la empresa constructora contribuye a mejorar la productividad y calidad de vida del personal*



### **Interpretación**

Recopilando lo mencionado en la encuesta de la presente tabla y figura, respondieron el 64% (7) de ellos, que en ocasiones la gestión de RR. HH contribuye al mejoramiento de la productividad y la calidad de vida de los trabajadores; ello por debilidad en el SGC en las áreas operativas

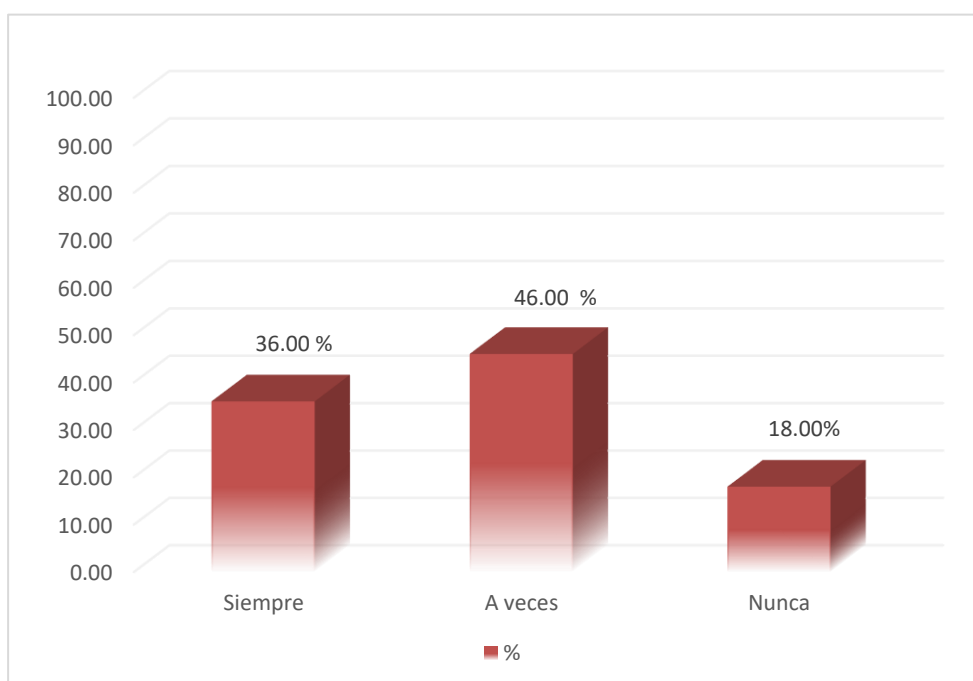
**Tabla 24**

*Cumplimiento de las metas programadas por la empresa constructora*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Siempre	4	36	36	36
	A veces	5	46	46	82
	Nunca	2	18	18	100
	Total	11	100	100	

**Figura 27**

*Cumplimiento de las metas programadas por la empresa constructora*



### **Interpretación**

En la respuesta propuesta por los participantes, acorde a la pregunta dada, respondieron como alternativa: Siempre y A veces el 36% (4) y 46% (5) respectivamente referente al cumplimiento de las metas formuladas por la entidad constructora. Se puede formular que la aplicación del SGC del ISO 9001 en estas entidades constructoras ayudaría al cumplimiento de las metas programadas.

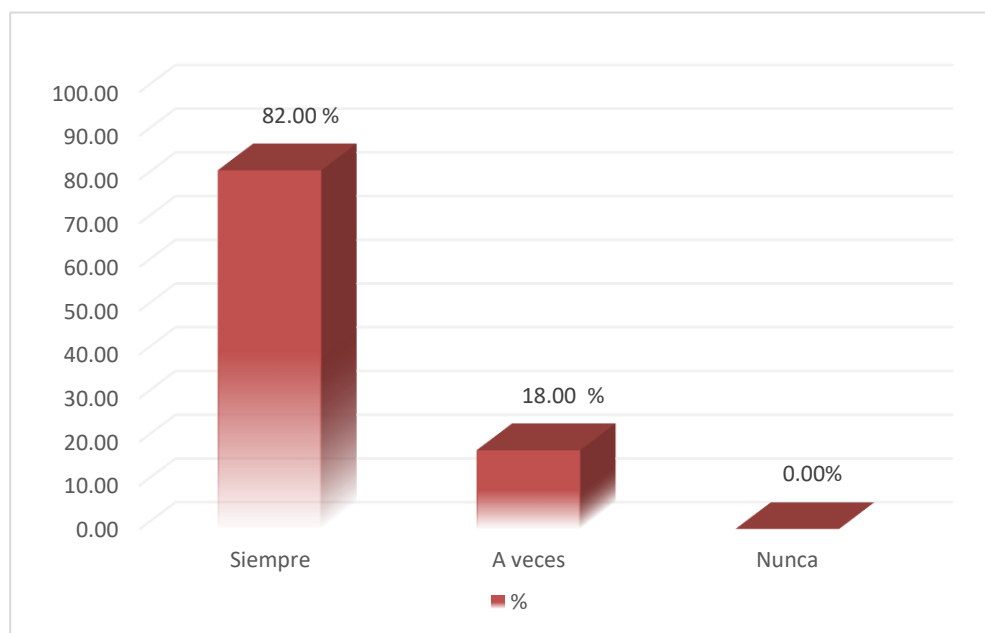
**Tabla 25**

*Nivel de rendimiento del personal, elemento importante para lograr los objetivos organizacionales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Siempre	9	82	82	82
	A veces	2	18	18	100
	Nunca	0	0	0	
Total		11	100	100	

**Figura 28**

*Nivel de rendimiento del personal, elemento importante para lograr los objetivos organizacionales*



### **Interpretación**

En esta tabla 25 y figura 28, conforme a la pregunta enunciada, la respuesta fue positiva siendo el 82% (9) que participaron indican que el nivel de rendimiento del personal es un componente fundamental para lograr los objetivos organizacionales dentro de la empresa, es decir un plan estructurado con estrategia lograría dicho objetivo.

## 4.2. CONTRASTACION DE HIPÓTESIS

### 4.2.1. CONTRASTACIÓN DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS

Para verificar las hipótesis se hizo uso de la prueba Chi cuadrada siendo distribuidos los datos en frecuencias.

#### ➤ Hipótesis General

**H0:** La implementación del sistema de gestión de calidad, ISO 9001: 2015 se relaciona con la productividad de la empresa consultora y constructora S.A.C. Tingo María 2023.

**H1:** La implementación del sistema de gestión de calidad, ISO 9001: 2015 no se relaciona con la productividad de la empresa consultora y constructora S.A.C. Tingo María 2023.

Para probar la hipótesis se utiliza el estadístico Chi-cuadrado  $X^2$ ; distribución de la prueba: si  $H_0$  es verdadera,  $X^2$  tiene una distribución Chi-cuadrado con  $(2-1) (2-1) = 1$  (grados de libertad) y un nivel de significancia de 0.05 y un 95% de confianza en que la correlación es verdadera y la probabilidad de el error es del 5%). Rechazar nulo ( $H_0$ ) si el valor calculado de  $X^2$  es mayor o igual a 3.8416. El valor de chi-cuadrado se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$X^2 = \frac{\sum (O_i - E_i)^2}{E_i}$$



**Tabla 26**

*Calculo estadístico de prueba a partir de datos de la muestra*

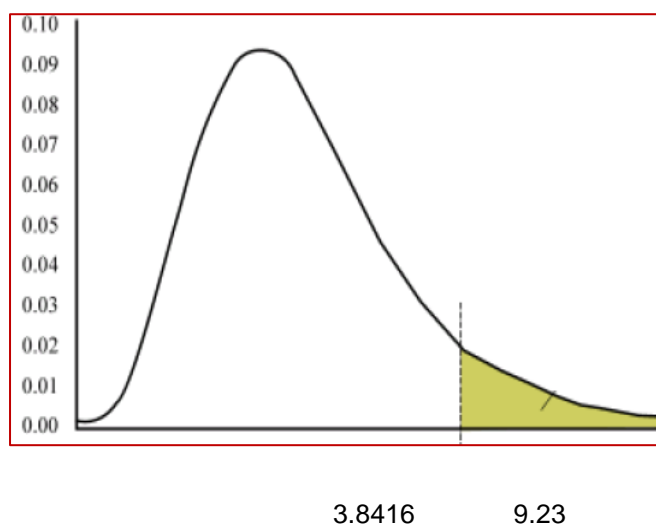
FRECUENCIA OBSERVADA				
ESCALAS				
	1	2	3	
	Nunca	A veces	Siempre	
Implementación de SGC	0	2	9	11
Rentabilidad	2	7	2	11
TOTAL	2	9	11	22
	0.090909091	0.409091	0.5	1.000000

FRECUENCIA ESPERADA				
ESCALAS				
	1	2	3	
	c	b	a	
	1	4.5	5.5	11
	1	4.5	5.5	11
TOTAL	2	9	11	22
	c	b	a	
	1	1.388888889	2.227272727	TOTAL
	1	1.388888889	2.227272727	<b>XI Cuadrado</b>
	2	2.777777778	4.454545455	<b>9.232323232</b>

– Decisión estadística: según lo proporcionado de  $9.23 > 3.8416$

**Figura 29**

*hipótesis estadístico Chi-cuadrado 1*



## **Resultado 1**

Como el valor del  $X^2_c$  es mayor al  $X^2_t$  ( $3.8416 < 9.23$ ), entonces rechazamos la nula y aceptamos la hipótesis alterna; concluyendo que: La implementación del sistema de gestión de calidad, ISO 9001: 2015 se relaciona con la productividad de la empresa consultora y constructora S.A.C. Tingo María 2023.

### **➤ Hipótesis Específica 1**

**H<sub>1</sub>**: La planificación de recursos se relaciona con la productividad de la empresa consultora y constructora S.A.C. Tingo María 2023.

**H<sub>0</sub>**: La planificación de recursos no se relaciona con la productividad de la empresa consultora y constructora S.A.C. Tingo María 2023.

Para probar la hipótesis se utiliza el estadístico Chi-cuadrado  $X^2$ ; distribución de la prueba: si  $H_0$  es verdadera,  $X^2$  tiene una distribución Chi-cuadrado con  $(2-1) (2-1) = 1$  (grados de libertad) y un nivel de significancia de 0.05 y un 95% de confianza en que la correlación es verdadera y la probabilidad de el error es del 5%). Rechazar nulo ( $H_0$ ) si el valor calculado de  $X^2$  es mayor o igual a 3.8416 El valor de chi-

➤ cuadrado se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:

**Tabla 27**

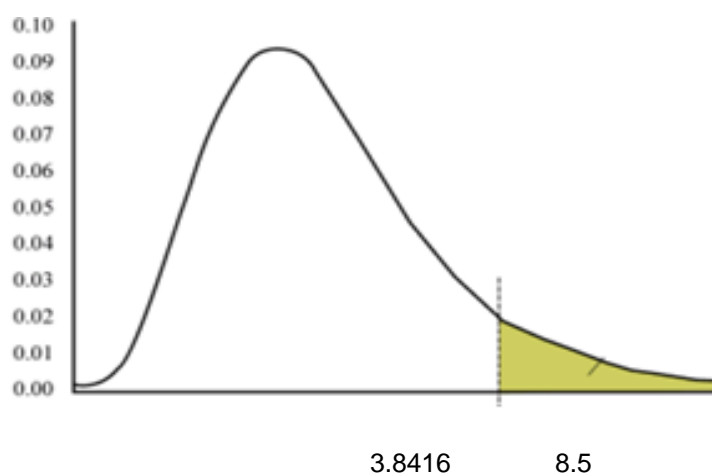
*Calculo estadístico de prueba a partir de datos de muestra*

FRECUCENCIA OBSERVADA				
ESCALAS				
	1	2	3	
	Nunca	A veces	Siempre	
Planificación	6	3	2	11
Mejora productiva	0	5	6	11
TOTAL	6	8	8	22
	0.272727273	0.363636	0.363636364	1.000000
FRECUCENCIA ESPERADA				
ESCALAS				
	1	2	3	
	c	b	a	
	3	4	4	11
	3	4	4	11
TOTAL	6	8	8	22
	c	b	a	
	3	0.25	1	<b>TOTAL</b>
	3	0.25	1	<b>XI Cuadrado</b>
	6	0.5	2	<b>8.5</b>

- Decisión estadística: según lo proporcionado de  $8.5 > 3.8416$

**Figura 30**

*hipótesis estadístico Chi-cuadrado 2*



## Resultado 2

Como el valor del  $X^2_c$  es mayor al  $X^2_t$  ( $3.8416 < 8.5$ ), entonces rechazamos la nula y aceptamos la hipótesis alterna; concluyendo que: La planificación de recursos y actividades se relaciona con la productividad de la empresa consultora y constructora S.A.C. Tingo María 2023.

### ➤ Hipótesis Específica 2

**H0:** Los procedimientos requeridos en la norma ISO 9001 se relaciona con la productividad de la empresa consultora y constructora S.A.C. Tingo María 2023.

**H1:** Los procedimientos requeridos en la norma ISO 9001 no se relaciona con la productividad de la empresa consultora y constructora S.A.C. Tingo María 2023.

Para probar la hipótesis se utiliza el estadístico Chi-cuadrado  $X^2$ ; distribución de la prueba: si  $H_0$  es verdadera,  $X^2$  tiene una distribución Chi-cuadrado con  $(2-1) (2-1) = 1$  (grados de libertad) y un nivel de significancia de 0.05 y un 95% de confianza en que la correlación es verdadera y la probabilidad de el error es del 5%). Rechazar nulo ( $H_0$ ) si el valor calculado de  $X^2$  es mayor o igual a 3.8416.

**Tabla 28**

Calculo estadístico de prueba a partir de datos de muestra

FRECUENCIA OBSERVADA				
ESCALAS				
	1	2	3	
	Nunca	A veces	Siempre	
procedimiento operativo	6	3	2	11
Rendimiento	0	2	9	11
TOTAL	6	5	11	22
	0.272727273	0.227273	0.5	1.000000

FRECUENCIA ESPERADA				
ESCALAS				
	1	2	3	
	c	b	a	
	3	2.5	5.5	11
	3	2.5	5.5	11
TOTAL	6	5	11	22

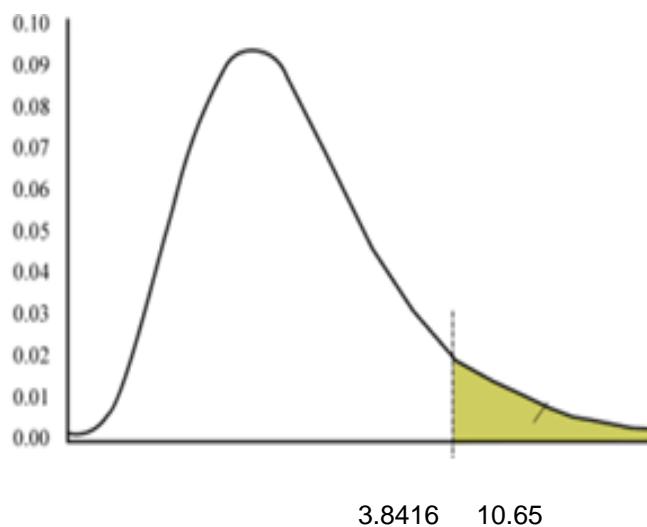
  

	c	b	a	
	3	0.1	2.227272727	<b>TOTAL</b>
	3	0.1	2.227272727	<b>XI Cuadrado</b>
	6	0.2	4.454545455	<b>10.65454545</b>

- Decisión estadística: según lo proporcionado de  $10.65 > 3.8416$

**Figura 31**

hipótesis estadístico Chi-cuadrado 3



### **Resultado 3**

Como el valor del  $X^2_c$  es mayor al  $X^2_t$  ( $3.8416 < 10.65$ ), entonces rechazamos la nula y aceptamos la hipótesis alterna; concluyendo que: Los procedimientos requeridos en la norma ISO 9001 se relaciona con la productividad de la empresa consultora y constructora S.A.C. Tingo María 2023.

#### **➤ Hipótesis Especifica 3**

**H<sub>1</sub>:** La Satisfacción del cliente se relaciona con la productividad de la empresa consultora y constructora S.A.C. Tingo María 2023.

**H<sub>0</sub>:** La Satisfacción del cliente no se relaciona con la productividad de la empresa consultora y constructora S.A.C. Tingo María 2023.

Para probar la hipótesis se utiliza el estadístico Chi-cuadrado  $X^2$ ; distribución de la prueba: si  $H_0$  es verdadera,  $X^2$  tiene una distribución Chi-cuadrado con  $(2-1) (2-1) = 1$  (grados de libertad) y un nivel de significancia de 0.05 y un 95% de confianza en que la correlación es verdadera y la probabilidad de el error es del 5%). Rechazar nulo ( $H_0$ ) si el valor calculado de  $X^2$  es mayor o igual a 3.8416.

**Tabla 29**

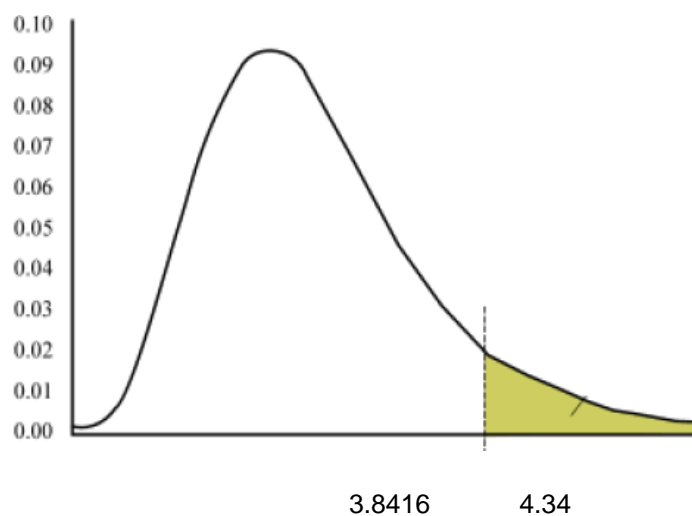
*Calculo estadístico de prueba a partir de datos de muestra*

FRECUCENCIA OBSERVADA				
ESCALAS				
	1	2	3	
	Nunca	A veces	Siempre	
Satisfacción al cliente	3	3	5	11
Mejor rendimiento	0	2	9	11
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>14</b>	<b>22</b>
	0.136363636	0.227273	0.636363636	1.000000
FRECUCENCIA ESPERADA				
ESCALAS				
	1	2	3	
	c	b	a	
	1.5	2.5	7	11
	1.5	2.5	7	11
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>14</b>	<b>22</b>
	c	b	a	
	1.5	0.1	0.571428571	<b>TOTAL</b>
	1.5	0.1	0.571428571	<b>XI Cuadrado</b>
	3	0.2	1.142857143	<b>4.342857143</b>

- Decisión estadística: Dado que  $4.3429 > 3.8416$

**Figura 32**

*hipótesis estadístico Chi-cuadrado 4*



#### **Resultado 4**

Como el valor del  $X^2_c$  es mayor al  $X^2_t$  ( $3.8416 < 4.3429$ ), entonces rechazamos la nula y aceptamos la hipótesis alterna; concluyendo: que la satisfacción del cliente se relaciona con la productividad de la empresa consultora y constructora S.A.C. Tingo María 2023.



## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

#### **5.1. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Al diseñar el Sistema de Gestión de Calidad basada en la Norma ISO 9001:2015 mejorará el incidente en el nivel de productividad de la empresa constructora SAC Tingo María, bajo el cumplimiento de cada uno de los lineamientos de la presente Norma obtenido anticipadamente a la implementación.

Con respecto al objetivo general se planteó lo siguiente: Determinar la relación entre la implementación del sistema de gestión de calidad, ISO 9001: 2015 y la productividad de la empresa consultora y constructora S.A.C. Tingo María 2023, del estudio según los resultados logrados en la prueba estadística mediante Chi cuadrada se consiguió un valor correlacional de 9.23; muestra que hay conformidad positiva de acuerdo a las variables del trabajo investigado entre el sistema de gestión de calidad y productividad.

Así también en los resultados alcanzados el 82% de personas encuestadas siendo mayor porcentaje, opinan que estaría beneficioso en la empresa, la ejecución de un Sistema de Gestión de Calidad para que mejore la productividad. Esto muestra cuan beneficioso es el SGC., dentro de una empresa para una eficiente rentabilidad.

Puente (2016) con la tesis “Propuesta de diseño de sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Concluyendo que la propuesta de diseño de un sistema de gestión de calidad está basada en la norma ISO 9001:2015, está registrada a nivel mundial como la mejor gestión de calidad, además de las nuevas modificaciones de esta norma son adecuadas a la realidad actual de las organizaciones, por lo que para la propuesta se ha tenido en cuenta la situación actual de la empresa objeto de revisión para estandarizar y mejorar el funcionamiento interno de la empresa y fomentar el cumplimiento por parte de todos los interesados o interesadas.

partes, logrando así Objetivo específico: El valor de chi-cuadrado se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:

Conforme al objetivo específico N°1: dice, Analizar la relación entre la planificación de recursos y la productividad de la empresa consultora y constructora S.A.C. Tingo María 2023, los resultados de este trabajo de investigación y la prueba estadística chi-cuadrado dan un valor de correlación de 8,5, lo que indica que las variables en el trabajo de investigación están correlacionadas positivamente. El valor de  $X^2_c$  es mayor que  $X^2_t$  ( $3,8416 < 8,5$ ), por lo que rechazamos el cero y aceptamos la hipótesis alternativa.

El procedimiento del SCG Consideran el 91% de los encuestados que es importante planificar de manera ordenada las necesidades de la empresa para proteger los activos. Esto nos indica que existe necesidad de una gestión eficaz y eficiente para el cumplimiento de las metas en la empresa.

Beltrán y Roncal (2018) "Ejecución del Sistema de Gestión de Calidad basado en Norma ISO 9001:2015 y su incidencia en el Nivel de Satisfacción del cliente del consorcio DCDS". Concluyendo:

Se realizó el SGC basado en la distribución documental requerida por la Norma ISO 9001:2015 del Consorcio DCDS, entregables que deben estar conformes al cumplir cada etapa, para mejorar el funcionamiento y resultados del SGC, Se logró implementar en un 79% frente a un 31 % en la etapa inicial de diagnóstico.

Con respecto al objetivo específico 2: Determinar la relación entre los procedimientos requeridos en la norma ISO 9001 con la productividad de la empresa consultora y constructora S.A.C. Tingo María 2022, Los resultados de la prueba estadística chi-cuadrado arrojaron un valor de correlación de 10,6546, lo que indica una correlación positiva de las variables de la tarea de estudio entre los procesos requeridos y la productividad.

Conforme a la encuesta realizada en la tabla 11 y figura 6, respondieron el 55% (6) y el 27% (3) respectivamente, que no cuentan con un plan para mejorar los procesos operativos y otros mencionaron que lo efectuaban en algunas ocasiones; este proceso debe aplicarse para el

beneficio de la empresa.

Según (Moreno, 2018) la realización de un sistema de gestión de calidad en entidades es de jerarquía para el desarrollo, por convertirse en una coyuntura de gestión estratégica para una organización, ya que su desempeño es integrador y facilitador para el desarrollo del legajo documentario eficiente.

Según el objetivo específico N°3: Analizar la relación entre la Satisfacción del cliente y la productividad de la empresa consultora y constructora S.A.C. Tingo María 2023. Como los resultados que se han obtenido y Se determinó un valor de correlación de 94,3429 mediante chi-cuadrado. Esto indica una correlación positiva entre la satisfacción del cliente y la productividad entre las variables de la tarea de la encuesta.

Donde los encuestados manifestaron de manera positiva el 46% (5) y algunas veces y ninguna vez 27% (3), opinan la mayoría que la gestión operativa, beneficia en la eficacia de la información en la empresa constructoras; ello muestra que hay comprensión respecto a las gestiones a tomar, pero debilidad en la práctica.

En la respuesta de los participantes, conforme a la pregunta formulada, reconocieron, la respuesta fue positiva siendo el 82% (9) que participaron indican que el nivel de rendimiento del personal es un componente fundamental para lograr los objetivos organizacionales dentro de la organización, es decir un plan organizado con estrategia alcanzaría dicho objetivo

Al respecto (Alva & Juárez 2014) dice que la satisfacción a los usuarios, se relaciona con el desempeño de un trabajador, es decir, Si los empleados pueden mantenerse motivados en todo momento, el ambiente de trabajo será adecuado para muchas de las tareas que realizan. Trabajarás más duro y obtendrás mejores resultados. La satisfacción de los empleados incluye atributos tanto positivos como negativos. Por este motivo, es importante que las empresas realicen una formación conjunta constante para mejorar la satisfacción de los empleados.

## CONCLUSIONES

1. Se concluyó que en el mayor porcentaje de participantes siendo 82%, opinan que sería beneficioso, la ejecución de un Sistema de Gestión de Calidad para optimizar la productividad, para lo cual se hizo uso de la prueba Chi cuadrada obteniendo un valor correlacional de 9.23, el cual se conforma que hay correlación positiva; por lo que se acepta la hipótesis alterna.
2. Concluyendo según resultado, consideran el 91% de los encuestados que es importante planificar de manera ordenada las necesidades de la empresa para proteger los activos; se obtuvo Utilizando chi-cuadrado, el valor de correlación es 8,5, lo que indica una correlación positiva entre las variables de la tarea de estudio.
3. Conforme a las encuestas, se concluye referente a procedimientos requeridos en la norma ISO 9001 con la productividad, el 55% (6) y el 27% (3) respectivamente, carecen de un plan para mejorar los procesos operativos; los resultados encontrados en las pruebas mediante Chi cuadrada se obtuvo un valor correlacional de 10.6546, donde se muestra que hay una correlación positiva, siendo aceptada la hipótesis específica 2.
4. Según los resultados se concluye que, en las encuestas manifestaron de manera afirmativa el 46% (5) y algunas veces y ninguna vez 27% (3), opinan la mayoría que la gestión operativa, beneficia en la eficacia de la información en la empresa constructoras; Mediante Chi cuadrada se obtuvo un valor correlacional de 4.3429, donde se muestra que hay una correlación positiva de las variables entre la Satisfacción del cliente y la productividad de la empresa por lo que es aceptada la hipótesis específica

## RECOMENDACIONES

1. En la actualidad, la empresa no cuenta con un área específica implementada para un S.G.C., por ello se recomienda al representante legal y gerente de la empresa consultora y constructora S.A.C. Tingo María iniciar el proceso de implementación, considerando los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. Ya implementado se recomienda evaluar de manera periódica el sistema para identificar las fortalezas y desatinos del sistema.
2. Las empresas constructoras utilizan la planificación estratégica de la información y las encuestas de calidad, ya que son parte integral de la confiabilidad del servicio al cliente, para desarrollar planes que cumplan con los requisitos de los sistemas de gestión de calidad que cumplen con la norma ISO 9001 versión 2015. recomendado.
3. Recomendar que todos los empleados de las empresas encuestadas deberían tener el control de todos los procesos en curso. Esto se debe a que existe una correlación significativa con un servicio de entrega de productos superior, lo que se explica utilizando evidencia estadística en este estudio.
4. Realizar campañas de sensibilización y formación del personal interno para reforzar nuestro compromiso con la satisfacción del cliente y el desempeño del sistema de gestión de calidad. Crear un sistema de indicadores de satisfacción del cliente y niveles de desempeño del sistema de gestión de calidad según un esquema gráfico que facilite la verificación del control.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aedo C. (2005) *Evaluación del impacto*. CEPAL. Naciones Unidas. Santiago de Chile. ISBN: 92-1-322823-6
- Aguilar, G. (2012). *Guía de la Organización del Sistema de Gestión de Calidad*, Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú.
- Alva & Juárez (2014) Productividad
- Amorós, J., & Dávila, K. (2017). *La Gestión Empresarial y la Competitividad de las clínicas en la ciudad de Cajamarca*. Universidad Privada Antonio.
- <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/393/13.%20TESIS%20AMOROS%20Y%20D%c3%81VILA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Baldi (2020) Revista Sinapsis. Vol. 2, Nro. 21, diciembre de 2022, ISSN 1390 – 9770 Sistema de gestión de calidad bajo Normas ISO 9001-2015 para procesos vinculación del ITSUP  
<https://www.researchgate.net/publication/3>
- Brown, F. (2015). *Investigación Científica*. México: El Manual Moderno.
- Chiavenato, I. (1993). *Iniciación a la organización y técnica comercial*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Farías (2019) tesis “*Propuesta de desarrollo de un sistema de gestión de calidad para una empresa Metalmecánica pequeña, basado en la norma ISO 9001: 2015*” Universidad de Chile
- Fernández. (2005). *Introducción de la gestión empresarial*. Valencia: Universidad Politécnica Valencia
- Gorotiza y Romero (2021) *El sistema de gestión de calidad con ISO 9001:2015 como estrategia para el mejoramiento de los procesos de la Comercializadora*. Pol. Con. (Edición núm. 57) Vol. 6, No 4, pp. 270- ISSN: 2550 - 682X. [gemalisbeth\\_91@hotmail.com](mailto:gemalisbeth_91@hotmail.com)

- Gómez Martínez, (2017). *Guía para la aplicación de ISO 9001:2015*. Bogotá: Alfa omega Colombiana S.A.
- Gonzales, F. (2016). *Gestión de la calidad*. Colombia: Editorial McGraw-Hill
- Ishikawa, K. (1994). *Introducción al control de calidad*.  
<https://www.editdiazdesantos.com/libros/ishikawa-kaoru-introduccion-al-control-de-calidad-L03001720401.html>
- ISO. (2015). *ISO 9001 para la pequeña empresa: recomendaciones del Comité Técnico ISO/TC 176*; Página Legal; índice; Acerca de este libro; Sistemas de gestión de la calidad; Cómo empezar; Orientación sobre la norma; ISO 9001. Madrid.  
[https://cataleg.uji.es/discovery/fulldisplay?vid=34CVA\\_UJI:VU1&search\\_scope](https://cataleg.uji.es/discovery/fulldisplay?vid=34CVA_UJI:VU1&search_scope)
- ISO, O. (2017). *Resumen ejecutivo ISO 9001-datos por país y sector* [Tabla]. Recuperado de:  
<https://isotc.iso.org/livelink/livelink?func=ll&objId=18808772&objAction=browse&viewType=1>
- Lliuya, B. M. (2019). *Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para el aseguramiento de la calidad en la empresa* PDF constructora Coral Ingeniería y Construcción SAC. Ancash: Universidad Nacional "Santiago Antúnez de Mayolo".
- Lizarzaburu, E. (2015). *La gestión de la calidad en Perú: la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015*. Universidad & Empresa
- Loguzzo, & Fedi (2016) *Introducción a la gestión y administración en las organizaciones*:  
<https://biblioteca.unaj.edu.ar/content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracionorganizaciones.pdf>
- López, M. (2016). *Factores de calidad que afectan la productividad y competitividad de las MYPES*, Instituto de Ciencia y Tecnología, Brasil.

- Martínez y Tucto (2022) *“implementación de las normas ISO 14001, 9001, 45001 y 7001 y su impacto en la efectividad Administrativa en la Empresa CG Sobrado, 2021”* Universidad NACIONAL Hermilio Valdizan – Huánuco
- Moreno (2022) *“Propuesta de Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para la Calidad total en el sector Metalmecánico del estado de puebla”* Facultad de Contaduría Pública Secretaría de Investigación y Estudios de Posgrado México
- Norma ISO 9001 (2015). *Sistema de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*, Ginebra, Suiza.
- Pellares., y Romero, (2005). *Hacer empresa. Madrid*, España: Editorial Nueva empresa
- Penadillo, P. (2012). *Gestión de calidad*. Programa de educación superior a distancia. Huánuco: UDH.
- Prokopenko J. (1989) *La Gestión de la Productividad. Ginebra: primera edición, Oficina Internacional de Trabajo - OIT*
- Puente (2016) *“Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso: CONSTRUECUADOR S.A.”* Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador
- Quero (2010), *Confiabilidad y coeficiente Alfa de Cronbach* ISSN 1317 - 0570 Vol. 12, No. 2248 – 252
- Rodríguez, R. (2015). *Administración de Operaciones de Construcción*. Chile: Universidad Católica de Chile.
- Summers, D. (2016). *Admiración de la calidad*. México: Editorial Pearson. .
- Valdivieso (2018) *“El Capital Humano y la Gestión de la Calidad delos servicios administrativos en la escuela de post grado de la universidad de Huánuco, periodo 2014”*. Huánuco.



Vásquez L. M. (2020). *Conociendo los principios de Gestión ISO 9001*.  
Madrid: Edición- Santa Cruz de la Sierra.

Velasco, J. (2017). *Gestión de la calidad*. Argentina: Ediciones Pirámide.

### **COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Montano Martínez, N. (2023). *Diseño para implementar un sistema de gestión de calidad, ISO 9001: 2015 y su relación con la productividad en la Empresa Constructora Consultora S.A.C. Tingo María 2023* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

## **ANEXOS**

## ANEXO 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título: “DISEÑO PARA IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, ISO 9001: 2015 Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA CONSULTORA S.A.C. TINGO MARÍA 2022”**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General</b> ¿De qué manera la implementación del sistema de gestión de calidad, ISO 9001: 2015 se relaciona con la productividad de la empresa consultora y constructora S.A.C. Tingo María 2022?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación entre la implementación del sistema de gestión de calidad, ISO 9001: 2015 y la productividad de la empresa consultora y constructora S.A.C. Tingo María 2022</p>	<p><b>Hipótesis general</b> La implementación del sistema de gestión de calidad, ISO 9001: 2015 se relaciona con la productividad de la empresa consultora y constructora S.A.C. Tingo María 2022</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b> <b>X: Gestión de calidad ISO 9001</b> <b>Dimensiones:</b> <b>X1.</b> Planificación de recursos y actividades - Plan de implementación - Plan organizacional - Plan operativo <b>X2:</b> Procedimientos requeridos en la norma ISO 9001 <b>Indicadores:</b> - Acción preventiva - Control de registros y documentos - Control interno <b>Dimensiones:</b> <b>X3- Satisfacción del cliente</b> <b>Indicadores:</b> - Calidad de servicio - Nivel de satisfacción de los clientes</p>	<p><b>1. Tipo de investigación</b> Será de enfoque aplicada, porque serán prácticos, con enfoque cuantitativo. <b>Diseño metodológico</b> No experimental porque se relacionará entre las variables. <b>3. Nivel de investigación</b> Descriptivo correlacional por describir hechos observados y relacionar las variables dependientes e independientes. <b>4. Población</b> Estará conformado por personal que laboran en la entidad <b>5. Muestra</b> Participación de 11</p>
<p><b>Problemas Específicos:</b> a) ¿En qué medida la planificación de recursos y actividades se relaciona con la productividad de la empresa consultora y constructora S.A.C. Tingo María 2022? b) ¿De qué manera los procedimientos requeridos en la norma ISO 9001 se relaciona con la productividad de la</p>	<p><b>Objetivos Específicos:</b> a) a) Analizar la relación entre la planificación de recursos y actividades y la productividad de la empresa consultora y constructora S.A.C. Tingo María 2022 b) Determinar la relación entre los procedimientos requeridos en la norma ISO 9001 con la productividad de la empresa consultora y constructora S.A.C. Tingo María 2022</p>	<p><b>Hipótesis secundarias</b> a) La planificación de recursos y actividades se relaciona con la productividad de la empresa consultora y constructora S.A.C. Tingo María 2022 b) Los procedimientos requeridos en la norma ISO 9001 se relaciona con la productividad de la empresa consultora y constructora S.A.C. Tingo María 2022c)</p>		

<p>empresa consultora y constructora S.A.C. Tingo María 2022?</p> <p>c) ¿En qué medida la Satisfacción del cliente se relaciona con la productividad de la empresa consultora y constructora S.A.C. Tingo María 2022?</p>	<p>c) Analizar la relación entre la Satisfacción del cliente y la productividad de la empresa consultora y constructora S.A.C. Tingo María 2022</p>	<p>a) La Satisfacción del cliente se relaciona con la productividad de la empresa consultora y constructora S.A.C. Tingo María 2022</p>	<p><b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b></p> <p><b>Y: Productividad</b></p> <p><b>Y1:</b> Gestión empresarial</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planeación de la gestión</li> <li>- Gestión operativa</li> </ul> <p><b>Y2 Satisfacción laboral</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación de desempeño</li> <li>- Gestión de RR. HH</li> </ul> <p><b>Y3 Productividad laboral:</b></p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-- <input type="checkbox"/> Nivel de eficiencia</li> <li>- Nivel de eficacia</li> </ul>	<p>personas</p> <p><b>6. Técnicas de recolección de datos.</b></p> <p>Se utilizará la encuesta</p>
---	---	---	--	--

## ANEXO 02

### CUESTIONARIO

El trabajo de Investigación titulada “**Diseño para implementar un Sistema de Gestión de Calidad, ISO 9001: 2015 y su relación con la Productividad en la empresa Constructora Consultora S.A.C. Tingo María 2023**”.

**Instrucciones:** a continuación, marque con (X) según corresponda cada ítem, debe contestar todas las preguntas, según la opción que usted ha elegido: excelente provechoso

	PREGUNTAS	Nunca	Casi siempre	Siempre
		0	1	2
<b>Variable Independiente: Gestión de Calidad ISO 9001</b>				
<b>Dimensión: Planificación de recursos</b>				
1	¿Sería beneficioso en la empresa, la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad para mejorar la productividad?			
2	¿Existe un plan para la implementación de un sistema de calidad, en la entidad?			
3	¿Usted cree que es importante planificar de manera coordinada las necesidades de la empresa para resguardar sus activos?			
4	¿Existe un plan de mejora de los recursos tratados en los procesos operativos donde labora?			
5	¿Cuenta la entidad con políticas de calidad de servicio y/o producto?			
6	¿Cree que el manual de organización, y transparencia sería significativo para la empresa?			
<b>Dimensión: Procedimientos requeridos en la norma ISO 9001</b>				
7	¿Los integrantes de la entidad realizan acciones para prevenir riesgos futuros?			
8	¿Considera necesario los planes de acción para mejorar la calidad de productos y/o servicios?			
9	¿Se cuenta con un documento de control para el mejoramiento del proceso productivo?			

10	¿Existe un control de registros utilizados en los procesos operativos?			
11	¿Considera importante el control del desempeño del personal dentro de la institución?			
12	Según Usted ¿el control interno es indispensable para para una transparente gestión de los recursos?			
<b>Dimensión: Satisfacción del cliente</b>				
13	¿Considera usted estratégico la toma de decisiones y poner en práctica para mejorar la gestión administrativa?			
14	¿Usted considera que la gestión operativa, contribuya a alcanzar la eficacia de la información oportuna en las empresas constructoras?			
15	¿Usted cree que existe Política de Gestión adecuada en la empresa donde labora, como herramienta de planificación?			
16	¿Considera Usted que la asignación a los recursos humanos, se ajuste de acuerdo a su competencia?			
<b>Variable Dependiente: Productividad</b>				
<b>Dimensión Gestión empresarial</b>				
17	¿Se cuenta con planes de mejoramiento continuo de las tareas y actividades en la empresa constructora?			
18	¿Participas en las actividades propuestas por la empresa constructora?			
<b>Dimensión Satisfacción laboral</b>				
19	¿Existe capacitación continua en el Nivel de formación en el área que se desempeña?			
20	¿Considera que la Gestión de RR. HH en la empresa constructora contribuya a mejorar la productividad y la calidad de vida del personal?			
<b>Dimensión: Productividad laboral</b>				
21	¿Se logra cumplir con las metas programadas por la empresa constructora?			
22	¿Cree que el nivel de rendimiento del personal es un elemento importante para lograr los objetivos organizacionales?			

## ANEXO 03

### Tipo de Calidad - Calibración de Equipo



Fuente: Graña y Montero

**ANEXO 04**  
**Consulta RUC**

Resultado de la Búsqueda
Número de RUC: 20606560495 - CONSTRUCTORA CONSULTORA TINGO PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
Tipo Contribuyente: SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
Nombre Comercial:
Fecha de Inscripción: 22/09/2020 Fecha de Inicio de Actividades: 24/10/2020
Estado del Contribuyente: ACTIVO
Condición del Contribuyente: HABIDO
Domicilio Fiscal: CAL.3 DE MAYO MZA. 33 LOTE. 1G C.P. SUPTE SAN JORGE (2DA ENTRADA DE LA POSTA A LA DERECHA) HUANUCO - LEONCIO PRADO - RI IPA-RI IPA
Sistema Emisión de Comprobante: MANUAL Actividad Comercio Exterior: SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad: MANUAL
Actividad(es) Económica(s): Principal - 4100 - CONSTRUCCIÓN DE EDIFICIOS
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816): NINGUNO
Sistema de Emisión Electrónica:



BOLETA PORTAL DESDE 14/06/2021

Emisor electrónico desde: 14/06/2021

Comprobantes Electrónicos: BOLETA (desde 14/06/2021)

Afiliado al PLE desde:

-

Padrones: NINGUNO

Fecha consulta: 28/04/2023 10:39

## REPRESENTANTES LEGALES DE 20606560495 - CONSTRUCTORA CONSULTORA TINGO PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

Resultado de la Búsqueda

La información exhibida en esta consulta corresponde a lo declarado por el contribuyente ante la Administración Tributaria.

Documento	No. Documento	Nombre	Cargo	Fecha Desde
DNI	47868723	CABELLO GARAY CELESTINO	GERENTE GENERAL	17/09/2020

CONSTRUCTORA CONSULTORA TINGO PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA Hace 1 años  
Sector económico principal: CONSTRUCCIÓN DE EDIFICIOS

Fuente: <https://compuempresa.com/info/constructora-consultora-tingo-peru-sociedad-anonima-cerrada-20606560495>

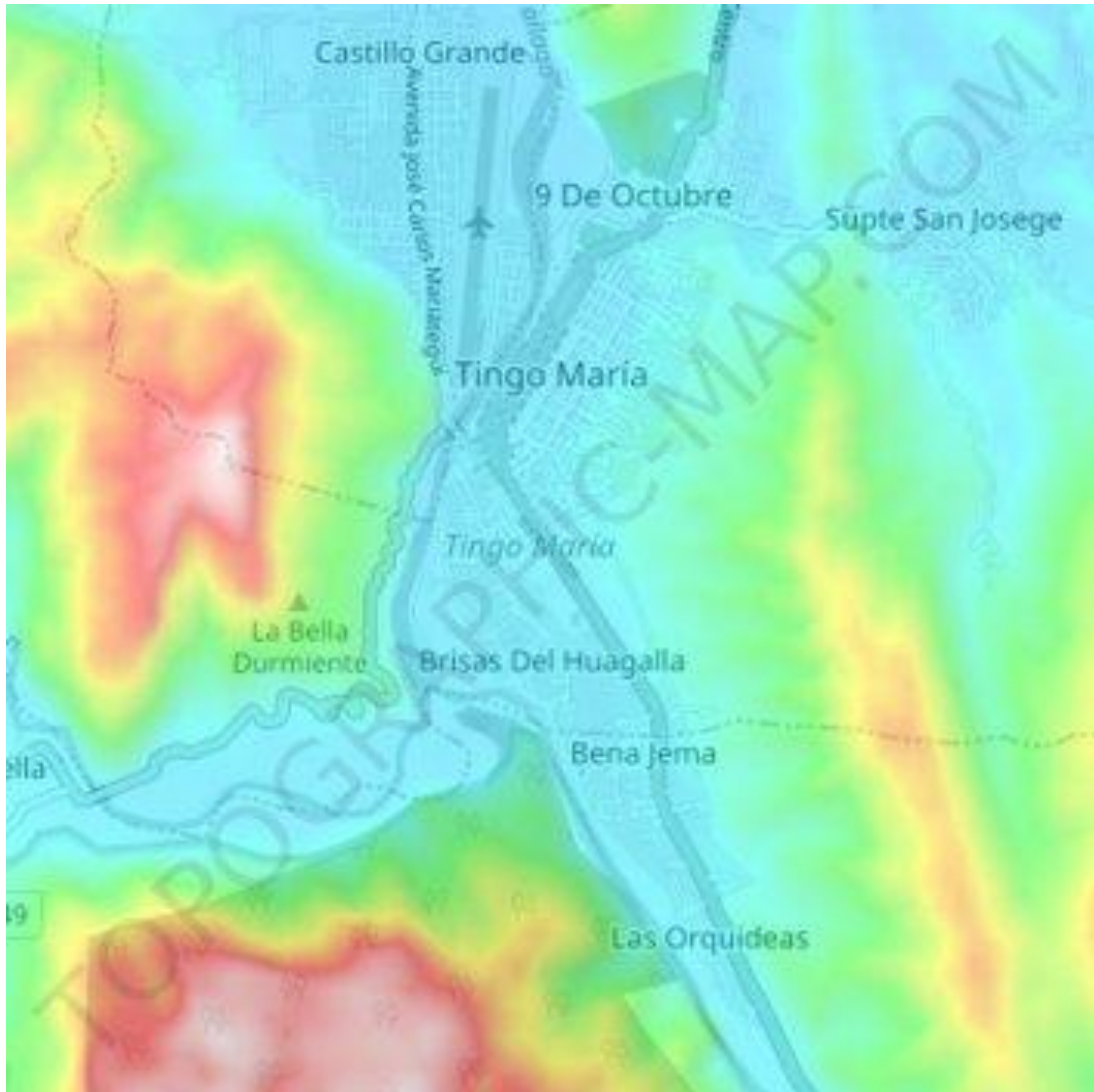
CONSTRUCTORA CONSULTORA TINGO PERU SAC especializada en CONSTRUCCIÓN DE EDIFICIOS. Fue creada y fundada el 22/09/2020, registrada dentro de las sociedades mercantiles y comerciales como una SOCIEDAD ANONIMA CERRADA. Si deseas conocer más sobre esta empresa, negocio u organización, puedes llamar y solicitar información. Recuerda decir que encontraste el teléfono y dirección en Compu empresa. CAL.3 DE MAYO MZA. 33 LOTE. 1G C.P. SUPTE SAN JORGE (2DA ENTRADA DE LA POSTA A LA DERECHA) HUANUCO / LEONCIO PRADO / RUPA-RUPA constructoratingoperusac@gmail.com











## ANEXO 05

### TABULACIÓN DE DATOS ESTADÍSTICOS

	2	1	2	0	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2
	2	0	2	0	0	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	0	0	1	1	2
	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2
	1	0	1	0	0	1	0	0	1	2	2	2	1	0	0	0	0	0	0	1	1	2
	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2
	2	1	2	0	1	2	2	2	2	0	2	2	1	1	0	0	0	0	0	1	1	2
	2	0	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	0	0	0	0	0
	1	1	2	0	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2
	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	1	0	0	0	0	2	1	2
	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	0	0	1	1	1	1	1	1	2
	2	0	2	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Siempre</b>	9	2	10	2	3	9	4	9	5	3	9	10	6	5	2	4	3	2	0	2	4	9
<b>Casi siempre</b>	2	5	1	3	5	2	5	2	6	7	2	1	5	3	5	3	4	3	5	7	5	2
<b>Nunca</b>	0	4	0	6	3	0	2	0	0	1	0	0	0	3	4	4	4	6	6	2	2	0
<b>Total</b>	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
<b>Media</b>	1.82	0.82	1.91	0.64	1	1.8	1.2	1.64	1.45	1	1.82	1.82	1.5	1.18	0.8	0.91	0.91	0.64	0.45	1.09	1.18	1.64
<b>Mediana</b>	2	1	2	0	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	0	0	1	1	2
<b>Rango</b>	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2
<b>Varianza</b>	0.16	0.56	0.09	0.65	0.6	0.2	0.6	0.65	0.27	0.4	0.16	0.36	0.3	0.76	0.6	0.69	0.69	0.65	0.27	0.49	0.56	0.65
<b>Desviación Estandar</b>	0.4	0.75	0.3	0.81	0.77	0.4	0.8	0.81	0.52	0.63	0.4	0.6	0.5	0.87	0.8	0.83	0.83	0.81	0.52	0.7	0.75	0.81