



## ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO EN LA CONSTRUCCIÓN DE LA IE 6082 LOS PRÓCERES, SURCO,  
LIMA, 2024

**Línea de investigación:  
Desarrollo empresarial**

Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gerencia de la  
Construcción Moderna

### **Autor**

Lujan Chirinos, Juan Ulices

### **Asesor**

Aroquipa Velásquez, Héctor  
ORCID: 0000-0002-6502-5618

### **Jurado**

Valencia Gutierrez, Andres Avelino  
Chavarry Vallejos, Carlos Magno  
Dextre Morimoto, Eduardo Raul

Lima - Perú

2025



# EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA CONSTRUCCIÓN DE LA IE 6082 LOS PROCERES, SURCO, LIMA, 2024

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	3%
2	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
3	<a href="https://repositorio.unfv.edu.pe">repositorio.unfv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="https://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://www.yumpu.com">www.yumpu.com</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="https://intra.uigv.edu.pe">intra.uigv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="https://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
9	Miguel García-Gasulla Sotelo. "La Orientación al Mercado y el Emprendimiento en el Marco de los Modelos de Excelencia. Análisis del Impacto en el Rendimiento Empresarial Sector Automatismos Comunidad Valenciana.", Universitat Politecnica de Valencia, 2015 Publicación	1%



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

**VRIN** | VICERRECTORADO  
DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO  
EN LA CONSTRUCCIÓN DE LA IE 6082 LOS PRÓCERES, SURCO, LIMA, 2024

Línea de investigación:

Desarrollo Empresarial

Tesis para optar el grado académico de:

Maestro en Gerencia de la Construcción Moderna

Autor:

Lujan Chirinos, Juan Ulices

Asesor:

Aroquipa Velásquez, Héctor

ORCID: 0000-0002-6502-5618

Jurado:

Valencia Gutierrez, Andres Avelino

Chavarry Vallejos, Carlos Magno

Dextre Morimoto, Eduardo Raul

Lima – Perú

2025

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis de maestría con profundo agradecimiento a mi esposa, a mis hijos, a mi nieto y a toda mi familia, por su amor, paciencia y comprensión durante los meses que he dedicado a este esfuerzo académico. Su apoyo, fue fundamental para alcanzar esta meta.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco de manera especial a la prestigiosa Universidad Nacional Federico Villarreal por brindarme una formación de calidad, que me ha permitido alcanzar la meta de realizar esta tesis. Extiendo mi gratitud a los docentes de la maestría en Gerencia de la Construcción Moderna, quienes, con dedicación y profesionalismo, compartieron sus conocimientos a lo largo de todo el proceso académico. Asimismo, agradezco sinceramente a mi Asesor Dr. Héctor Aroquipa Velásquez por su valioso tiempo, guía y aportes fundamentales en el desarrollo de esta investigación.

## ÍNDICE

RESUMEN .....	i
ABSTRACT.....	ii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
1.1. Planteamiento del problema .....	1
1.2. Descripción del problema.....	1
1.3. Formulación del problema .....	3
1.3.1. Problema general.....	3
1.3.2. Problemas específicos .....	3
1.4. Antecedentes .....	4
1.4.1. Antecedentes internacionales .....	4
1.4.2. Antecedentes Nacionales.....	6
1.5. Justificación de la investigación.....	8
1.6. Limitaciones de la investigación .....	9
1.7. Objetivos .....	10
1.7.1. Objetivo general .....	10
1.7.2. Objetivos específicos.....	10
1.8. Hipótesis.....	11
1.8.1. Hipótesis general .....	11
1.8.2. Hipótesis específicas .....	11
II. MARCO TEÓRICO.....	12
2.1. Marco conceptual .....	12
III. MÉTODO .....	22
3.1. Tipo de investigación .....	22

3.2. Población y Muestra.....	23
3.3. Operacionalización de variables.....	24
3.4. Instrumentos .....	29
3.5. Procedimientos .....	31
3.6. Análisis de datos.....	32
3.7. Consideraciones éticas .....	32
IV. RESULTADOS.....	33
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	59
VI. CONCLUSIONES .....	63
VII. RECOMENDACIONES.....	64
VIII. REFERENCIAS.....	65
IX. ANEXOS .....	75
Anexo A. Matriz de consistencia .....	75
Anexo B. Instrumento de recolección de datos.....	79

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables .....	27
Tabla 2 Escala Likert – Criterios de la encuesta.....	30
Tabla 3 Gestión de Calidad.....	33
Tabla 4 Procedimientos de gestión de calidad implementados .....	34
Tabla 5 Aspectos críticos de la gestión de calidad .....	35
Tabla 6 Mejoras en los procedimientos de gestión de calidad (Agrupada).....	36
Tabla 7 Satisfacción del cliente .....	37
Tabla 8 Descontento de los clientes.....	38
Tabla 9 Reducción de retrasos y cumplimiento en la entrega (Agrupada).....	39
Tabla 10 Competitividad y percepción del cliente (Agrupada).....	40
Tabla 11 Porcentaje estandarizado.....	41
Tabla 12 Prueba de correlación general.....	41
Tabla 13 Resumen de modelo general .....	42
Tabla 14 Anova.....	43
Tabla 15 Coeficiente General .....	43
Tabla 16 Prueba de correlación específica 1.....	45
Tabla 17 Resumen del modelo.....	46
Tabla 18 Anova.....	47
Tabla 19 Coeficiente .....	47
Tabla 20 Prueba de correlación específica 2.....	49
Tabla 21 Resumen del modelo.....	50
Tabla 22 Anova.....	51
Tabla 23 Prueba de coeficiente .....	51
Tabla 24 Prueba de correlación específica 3.....	53

Tabla 25 Resumen del modelo.....	54
Tabla 26 Anova.....	55
Tabla 27 Prueba de coeficiente .....	55
Tabla 28 Costo de la implementación del sistema de gestión de la calidad .....	57
Tabla 29 Costo de los equipos requeridos para la implementación.....	57
Tabla 30 Costo mensual y anual del coordinador del SGC .....	58
Tabla 31 Costo del equipo de trabajo .....	58

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Gestión de calidad .....	33
Figura 2	Procedimientos de gestión de calidad implementados .....	34
Figura 3	Aspectos críticos de la gestión de calidad .....	35
Figura 4	Mejoras en los procedimientos de gestión de calidad .....	36
Figura 5	Satisfacción del cliente .....	37
Figura 6	Descontento de los clientes .....	38
Figura 7	Reducción de retrasos y cumplimiento en la entrega .....	39
Figura 8	Competitividad y percepción del cliente .....	40
Figura 9	Gráfico P-P normal general .....	42
Figura 10	Histograma de coeficiente general .....	44
Figura 11	Gráfico P-P normal específico 1 .....	46
Figura 12	Histograma de coeficiente general .....	48
Figura 13	Gráfico P-P normal específico 2 .....	50
Figura 14	Histograma de coeficiente general .....	52
Figura 15	Gráfico P-P normal específico 3 .....	54
Figura 16	Histograma de coeficiente general .....	56

## RESUMEN

El objetivo del estudio fue evaluar la influencia de la gestión de calidad en la satisfacción de los usuarios durante la construcción de la I.E. 6082 Los Próceres en Surco, y proponer mejoras para optimizar los procesos y resultados del proyecto. Se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo de tipo aplicado de nivel correlacional causal de diseño no experimental de corte transversal se usó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario se tuvo una población de 46 individuos se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia la muestra fue igual que la población. De los resultados hallados se tuvo que, el valor de R es 75%, infiriendo que existe una asociación positiva media entre las variantes. Sin embargo, se aprecia que el R<sup>2</sup> su valor es de 55.3%, esto infiere que la gestión de calidad varía en dicho valor por ítem de la satisfacción del cliente y según la tabla 13, existe una tendencia muy alta. Se concluye que la gestión de calidad influye en un 75% en la satisfacción del usuario en la Construcción de la IE 6082 Los Próceres, Surco, Lima, 2024.

*Palabras clave:* Gestión de calidad, satisfacción del usuario, procedimientos, aspectos críticos, estrategias.

## ABSTRACT

The objective of the study was to evaluate the influence of quality management on user satisfaction during the construction of the I.E. 6082 Los Próceres in Surco, and to propose improvements to optimize the processes and results of the project. It was developed under a quantitative approach of applied type of correlational causal level of non-experimental design of cross-sectional section, the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument. A population of 46 individuals was used. A non-probabilistic sampling for convenience was used. The sample was equal to the population. From the results found, it was found that the value of R is 75%, inferring that there is a positive average association between the variants. However, it is observed that the R<sup>2</sup> its value is 55.3%, this infers that quality management varies in said value by item of customer satisfaction and according to table 13, there is a very high tendency. It is concluded that quality management influences 75% of user satisfaction in the Construction of IE 6082 Los Proceres, Surco, Lima, 2024.

*Keywords:* Quality management, user satisfaction, procedures, critical aspects, strategies.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Planteamiento del problema

En la época actual, las compañías operan en un mundo globalizado, donde la competencia es esencial para que una empresa sobresalga en el mercado. Por lo tanto, es vital que implementen medidas de excelencia que aseguren la felicidad del cliente y, de esta forma, mejoren su desempeño. Sin embargo, la mayoría de las pequeñas empresas carecen de certificaciones en calidad y algunas aplican procedimientos de calidad que a menudo no son suficientes para poder satisfacer las necesidades de los usuarios, lo que las hace menos competitivas. Según el Instituto Nacional de Calidad (INACAL), solo el 1% de las organizaciones formales en el Perú cuentan con marcos de gestión de calidad (Landaure, 2021).

### 1.2. Descripción del problema

A nivel mundial, la calidad es un indicador vital para cumplir con las normas de la industria o para estar en la preferencia del cliente. Dentro de este sistema, cada vez más organizaciones se plantean la conveniencia o no de llevar a cabo un Sistema de Gestión de Calidad (Chilón, 2018). En Perú, las grandes y medianas empresas del sector de la construcción, que ofrecen servicios de obras comunes, son más competitivas y suelen contar con certificaciones en sistemas de gestión de calidad que garantizan la calidad de sus servicios y permiten una mejora continua, generando una mayor fidelización del cliente (Valverde et al., 2023).

En el ámbito de las pequeñas y medianas empresas en el Perú, existe un desequilibrio reiterado entre calidad y rentabilidad, sobre todo en el sector de la construcción. Si bien una parte considera importante la ejecución de sistemas de gestión coordinada, sólo una pequeña parte lo hace en sus procesos de gestión y mejora continua (COMEXPERÚ, 2021).

La calidad del trabajo y de los productos ofrecidos por las empresas debe estar estrechamente ligada al cumplimiento de los objetivos empresariales para asegurar un mayor grado de confianza del cliente. La gestión de calidad se ha convertido en una estrategia indiscutiblemente implementada en las organizaciones en desarrollo, enfocándose en generar calidad en los productos o servicios que se ofrecen para lograr la fidelización del cliente (Zavala y Vélez, 2020).

La investigación se centra en el desarrollo del Ejemplo 6082 Los Próceres, ubicado en Surco, donde se han identificado indicadores que podrían generar descontento entre los clientes, como la ausencia de la metodología de gestión, falta de control y demoras en las entregas, relacionadas con la gestión de calidad. Se propone la evaluación de esta gestión en sus diferentes niveles y regiones administrativas y funcionales durante el año 2023, cuando se inicie todo el proceso de desarrollo, para identificar y abordar estos problemas urgentes para incrementar la satisfacción del cliente.

En esta circunstancia única, la investigación se centrará en el desarrollo del Ejemplo 6082 Los Próceres, una institución educativa ubicada en la región de Surco, totalmente enfocada en atender las necesidades de sus clientes. Tras realizar un análisis específico, se han identificado aspectos básicos que podrían generar desilusión en los clientes, como por ejemplo, la falta de métodos de gestión, la falta de control y los retrasos en las fechas de entrega, entre otros problemas relacionados con posibles resistencias. Por lo que se ha propuesto evaluar la gestión en 2023 en sus diferentes niveles, áreas gerenciales y funcionales, para verificar el avance del desarrollo durante este año y en consecuencia confirmar la suficiencia en cuanto a calidad, identificar aspectos básicos y posteriormente desarrollarlos para incrementar la fidelización de los clientes.

### **1.3. Formulación del problema**

#### ***1.3.1. Problema general***

¿Cómo influye la gestión de calidad en la satisfacción de los usuarios durante la construcción de la I.E. 6082 Los Próceres en Surco, y qué mejoras pueden implementarse para optimizar los procesos y resultados?

#### ***1.3.2. Problemas específicos***

PE1: ¿Cuáles son los principales procedimientos de gestión de calidad actualmente implementados en la construcción de la I.E. 6082 Los Próceres, y cómo afectan a la satisfacción del cliente?

PE2: ¿Qué aspectos críticos de la gestión de calidad, como la falta de control y las demoras en las entregas, están generando descontento entre los clientes en la construcción de la I.E. 6082 Los Próceres?

PE3: ¿Cómo se puede mejorar la implementación de procedimientos de gestión de calidad en las áreas administrativas y operativas para reducir los retrasos y garantizar la entrega oportuna del proyecto?

PE4: ¿De qué manera la ausencia de certificaciones en calidad afecta la competitividad y la percepción del cliente en la construcción de la I.E. 6082 Los Próceres?

PE5: ¿Qué estrategias de mejora continua pueden ser implementadas para fortalecer la gestión de calidad en la construcción de la I.E. 6082 Los Próceres y aumentar la satisfacción de los usuarios?

## **1.4. Antecedentes**

### ***1.4.1. Antecedentes internacionales***

Ruíz (2021) en su tesis titulada "La implementación de los Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001 en proyectos de obras civiles", el objetivo de la investigación fue comprender la metodología adoptada por las organizaciones de trabajo en común en la ejecución de los Marcos de Gestión de Valor. Estas organizaciones, como otras asociaciones, han experimentado un proceso de desarrollo a nivel empresarial, pero también en la incorporación del valor en el desarrollo de los procesos relacionados con la ejecución de cada proyecto. Desde siempre, como en otras asociaciones, se ha prestado atención a los costos, la calidad y el tiempo. En un principio, la calidad era un concepto esencial que se evaluaba al final del desarrollo y estaba básicamente relacionado con las necesidades base del cliente. En la actualidad, este concepto envuelve el desarrollo de las actividades y las áreas asociadas al logro de los objetivos.

Arteaga et al. (2021) en su postulado denominado "Instrumentos de evaluación de la calidad y satisfacción del cliente en las organizaciones de profesionales de la salud en América Latina, una revisión bibliográfica", pretendieron analizar las estrategias subjetivas y cuantitativas utilizadas para medir la calidad y la satisfacción del cliente en las instituciones de salud en América Latina. Esta revisión se basó en la reunión de artículos distribuidos en tres conjuntos de datos percibidos. Se argumentó que la satisfacción del cliente y la idea de valor en los servicios de salud abordan problemas complejos para las instituciones de salud, ya que los indicadores y valoraciones en cada área se ven afectados por diferentes factores como el nivel educativo, la edad, las experiencias pasadas y actuales del cliente, así como los estilos de vida y los ingresos del paciente.

Villacrés (2020) en su postulado del señor denominado “Evaluación de la gestión y satisfacción del cliente externo en el centro de investigación clínica del Instituto Santa Isabel Madre del Antecedente” realizado en Ecuador. El objetivo fue examinar la naturaleza de la gestión y la consistencia del cliente externo en el centro de investigación clínica del Instituto Santa Isabel Madre del Antecedente. La metodología de la revisión fue clara con un plan no exploratorio, la población estuvo compuesta por 13.340 pacientes atendidos de forma regular, en comparación con 1.111 clientes promedio cada mes. Se presume que la evaluación arrojó una consistencia general típica de 93.2%, siendo los elementos menos visibles los puntos de vista sustanciales, mientras que la variable con mayor puntuación fue la seguridad (95.2%).

Hidalgo (2019) en su postulado “Calidad de la Gestión y Fidelización del Consumidor en el Área Financiera del Cantón Ambato”, pretendió proponer un esquema para desarrollar la gestión y fidelidad del cliente en el área financiera del cantón Ambato a través del modelo SERVQUAL, enfocándose en los cinco puntos: confiabilidad, responsabilidad, simpatía, seguridad y resultados. El estudio reveló que los clientes de la XIV Asociación Uninova están satisfechos con los servicios prestados en la fundación. El procedimiento utilizado fue una metodología transversal no exploratoria. Se aplicó una metodología participativa para determinar si el esquema de calidad de la gestión contribuye a la fidelidad del cliente en el área financiera del cantón Ambato. Los resultados obtenidos incorporan la investigación individual de cada componente del modelo SERVQUAL para la asociación, distinguiendo puntajes, puntos medios y tasas para cada uno, y proponiendo un plan de mejora punto por punto.

Rivera (2019) en la propuesta de su señor sobre la calidad de la gestión y la lealtad del cliente de la organización Greenandes Ecuador en Guayaquil. El objetivo fue evaluar la calidad del servicio ofrecido utilizando el Modelo Especulativo SERVQUAL para determinar la satisfacción de los clientes de la asociación Greenandes Ecuador en Guayaquil, a través de una revisión a la luz del modelo SERVQUAL. Se realizó un examen cuantitativo centrándose en

los cinco agujeros del modelo SERVQUAL, relacionados con el contraste entre la impresión de valor significativo en el servicio y las expectativas de los clientes. Los resultados demostraron que la impresión de la calidad del servicio ofrecido por Greenandes Ecuador es menor que las expectativas para sus clientes. Se sugiere que la calidad de la gestión impacta en la satisfacción de los clientes comerciales de la asociación, y se distinguió una asociación positiva moderada entre ambos elementos.

#### ***1.4.2. Antecedentes Nacionales***

Anchapuri (2021) en su tesis de maestría titulada "Implementación de sistema de gestión de calidad basado en norma ISO-9001 en consultoras de construcción – Caso: Área técnica NPM INVERSIONES, Arequipa – agosto, setiembre y Junio del 2019", se presenta una propuesta cuyo diseño es aplicar la Estructura de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001 Se está desarrollando Asesoría, tomando como fuente de perspectiva el Área Particular de NPM INVERSIONES, asociación que cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Esta ejecución brinda mayor seguridad y control en los procesos. Para la evaluación se plantearon dos elementos: la Estructura de Gestión de la Calidad (variable subordinada) y la metodología de gestión (componente autónomo), ambos relacionados con la norma ISO 9001. Se ha propuesto un marco teórico en calidad, gestión de la calidad y normativa vigente en gestión de la calidad. El estudio se realizó utilizando una filosofía semipresencial que incorporó un estudio bibliográfico e investigaciones cuantitativas, utilizando datos de esquemas para llegar a resoluciones. La población de estudio fueron los socios enfocados en el Área Particular de la asociación. Se realizó una operacionalización de factores, identificando puntos de vista y marcadores según la norma ISO 9001:2015. Los resultados mostraron que la ejecución del SGC según la norma ISO 9001 en la localidad específica de la asociación NPM INVERSIONES exhibió un grado de consistencia en la gestión de la calidad de 36% a 60%, demostrando un mayor control en los procesos y una mayor eficiencia.

Quispe (2020) en su propuesta de señor denominada “Gestión de la calidad y fidelización del cliente en la empresa E.I.R.L Distribuidora Suarez del distrito de Pichanaqui, 2019” realizada en Satipo, se propuso determinar la relación entre la gestión de la calidad y la fidelidad del cliente en la asociación E.I.R.L Distribuidora Suarez del distrito de Pichanaqui en el año 2019. Se utilizó un enfoque de estudio correlacional, teniendo como población a los clientes de la asociación, tomando como ejemplo un grupo de 35 clientes. Los resultados mostraron una gran relación entre las variables de Gestión de Valor y Dedicación al Cliente, con un valor  $P=0.000$ , afirmando una relación sin margen de maniobra del 0%. La relación entre Gestión de Calidad y Dedicación al Cliente se considera muy positiva, con un coeficiente  $r=0.787$  (r de Pearson), demostrando áreas de fortaleza para una asociación positiva entre ambos elementos, contribuyendo a una mejora manejable y duradera para abordar los problemas del cliente.

Sánchez (2020) en su propuesta de señor sobre “Marco de Gestión de Calidad y lealtad del cliente del Sistema de Desarrollo Multifamiliar Contratistas, La Libertad 2020” realizado en Trujillo, pretendió determinar la relación entre el Marco de Gestión de Calidad y la lealtad del cliente en el Sistema de Desarrollo Multifamiliar Contratistas en La Libertad. Se aplicó un procedimiento cuantitativo con un enfoque correlacional y esclarecedor, utilizando la técnica de encuesta sujeta a juicio magistral. Se encontró una asociación positiva y significativa ( $r=0,622$ ,  $p\text{-valor}=0,000$ ) entre los factores de la encuesta, lo que sugiere que un ajuste de la tabla de valores podría afectar la fidelidad de los clientes.

Guzmán (2020) en su propuesta exploratoria denominada “Impacto del proceso de verificación especializada en la calidad de los desarrollos en la localidad de Chiclayo” examinó cómo el proceso de Verificación Especializada, ejecutado como una guía no específica por el MPCH en sus funciones de control, ha impactado la calidad de los desarrollos en Chiclayo en algún momento entre 2017 y 2019. Se inspeccionó el uso de la Verificación Especializada

realizada por trabajadores locales y OMI autorizados por el CAP Común Lambayeque y CIP Encuentro Departamental de Lambayeque. Se concluyó que el proceso de Verificación Especializada en curso es deficiente, con indicadores como la ausencia de un sistema de apoyo y una gestión pública inadecuada, lo que provoca resultados desafortunados y ausencia de responsabilidad municipal con respecto a los evaluados. Salazar (2019), en su postulado “Aumento de la gestión de valor mediante la aplicación de la norma ISO 9001:2015 en la Organización Ingeoma SAC, Trujillo-La Libertad”, propuso evaluar la valorización de los líderes mediante la aplicación de la norma ISO 9001:2015 en la organización. Se examinó la relación entre la aplicación de la norma ISO 9001:2015 y la calidad de los servicios en la organización Ingeoma SAC, dedicada a los sectores de suelos y geotecnia en la zona. La aplicación de la norma ISO 9001:2015 trajo consigo una mejora significativa en la calidad de los servicios, acelerando el ciclo de valorización y aumentando la fidelización de los clientes.

### **1.5. Justificación de la investigación**

La investigación de flujo se basa en una metodología hipotética, donde los estándares de gestión de valor se utilizarán para reforzar la satisfacción del cliente en el desarrollo de IE 6082 Los Próceres, Surco, Lima, en 2024. Además, busca difundir ideas de calidad en organizaciones comparables para satisfacer las necesidades del cliente (Blanco y Paredes, 2020). Hipotéticamente, este estudio es válido al identificar una falta de control en la gestión de proyectos, donde la consideración de los tiempos de corte puede pasar por alto aspectos esenciales como la evaluación de proveedores y la inscripción de sustancias no refinadas, debido a la variabilidad en la naturaleza de las contribuciones, entre otras medidas que reflejan estándares y especulaciones de gestión de valor (Castillo, 2019). Por otra parte, se trata de una metodología de sentido común, ya que busca determinar en función del impacto de la gestión de valor en la satisfacción del cliente en el desarrollo de la IE 6082 Los Próceres, Surco, Lima, en el año 2024. Se espera trazar una estructura seria en los ciclos, realizando mejoras continuas

para evaluar su efecto en la satisfacción del cliente (Condori, 2017). Desde una perspectiva funcional, es legítimo sacar a la luz cuestiones entre los elaborados sobre el uso adecuado de materiales y mano de obra en los diversos desarrollos, así como en la ejecución de planes vitales de gestión de calidad (Alfaro, 2008).

## **1.6. Limitaciones de la investigación**

Las limitaciones de una investigación son factores que pueden restringir el alcance, la validez o la generalización de los resultados obtenidos. Estas limitaciones son importantes porque ayudan a contextualizar los hallazgos y a identificar áreas para futuras investigaciones. A continuación, se describen las limitaciones del presente estudio:

- En este punto se encontró que el diseño de investigación de algunos estudios no guardaba relación con el nuestro, siendo así que limitan la capacidad de establecer relaciones entre las variables estudiadas.
- El periodo de tiempo limitado, dado que, la investigación se realiza en un marco temporal corto, puede no capturar adecuadamente cambios o tendencias a largo plazo.
- El marco conceptual restringido, dado que, el estudio se basa en un enfoque teórico limitado, podría no capturar todos los aspectos relevantes del fenómeno investigado. Asimismo, la falta de antecedentes previos, dado que, la escasez de literatura o investigaciones anteriores dificulta la comparación de resultados o la construcción de una base sólida para el estudio.

## **1.7. Objetivos**

### ***1.7.1. Objetivo general***

Evaluar la influencia de la gestión de calidad en la satisfacción de los usuarios durante la construcción de la I.E. 6082 Los Próceres en Surco, y proponer mejoras para optimizar los procesos y resultados del proyecto.

### ***1.7.2. Objetivos específicos***

OE1: Identificar y analizar los procedimientos de gestión de calidad actualmente implementados en la construcción de la I.E. 6082 Los Próceres, y evaluar su impacto en la satisfacción del cliente.

OE2: Detectar los aspectos críticos de la gestión de calidad, como la falta de control y las demoras en las entregas, que están generando descontento entre los clientes en la construcción de la I.E. 6082 Los Próceres.

OE3: Proponer mejoras en la implementación de procedimientos de gestión de calidad en las áreas administrativas y operativas, con el objetivo de reducir retrasos y garantizar la entrega oportuna del proyecto.

OE4: Evaluar el impacto de la ausencia de certificaciones en calidad sobre la competitividad y la percepción del cliente en la construcción de la I.E. 6082 Los Próceres.

OE5: Desarrollar estrategias de mejora continua para fortalecer la gestión de calidad en la construcción de la I.E. 6082 Los Próceres, con el fin de aumentar la satisfacción de los usuarios y asegurar la excelencia en la ejecución del proyecto.

## **1.8. Hipótesis**

### ***1.8.1. Hipótesis general***

La gestión de calidad influye en la satisfacción del usuario en la Construcción de la IE 6082 Los Próceres, Surco, Lima, 2024.

### ***1.8.2. Hipótesis específicas***

HE1: Los procedimientos de gestión de calidad actualmente implementados en la construcción de la I.E. 6082 Los Próceres, influye en la satisfacción del cliente.

HE2: Los aspectos críticos de la gestión de calidad, como la falta de control y las demoras en las entregas, influyen en el descontento entre los clientes en la construcción de la I.E. 6082 Los Próceres.

HE3: La implementación de procedimientos de gestión de calidad en las áreas administrativas y operativas, con el objetivo de reducir retrasos y garantizar la entrega oportuna del proyecto influye en la satisfacción del usuario.

HE4: La ausencia de certificaciones en calidad sobre la competitividad y la percepción del cliente en la construcción de la I.E. 6082 Los Próceres influye en la satisfacción del usuario.

HE5: Las estrategias de mejora continua fortalecen la gestión de calidad en la construcción de la I.E. 6082 Los Próceres, con el fin de aumentar la satisfacción de los usuarios y asegurar la excelencia en la ejecución del proyecto.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Marco conceptual

#### 2.1.1. *Gestión de la calidad*

Federico y Loguzzo (2016) advierten que en el ámbito de la afiliación útil, los datos sensibles deben estar abiertos y trabajar en la traducción del desarrollo que ocurre en el entorno en el que trabaja la afiliación, así como en el interior de la sustancia, y que tienen, en consecuencia, una cantidad de información explícita sobre grandes dispositivos peligrosos para la gestión de las afiliaciones y con diferentes capacidades equilibradas para facilitar relaciones valiosas, creativas y organizadas en su estado actual (p. 56).

La asociación clave se valora por los puntos que la acompañan: el giro y la cultura de la afiliación, la gestión independiente, la afiliación y los jefes de las afiliaciones.

Como muestra Chiavenato (2017), demuestra que la asociación básica, esto es un signo de la afiliación, se ve actualmente que las partes principales del pionero son la afiliación, la afiliación, la jefatura y el control. La manifestación de estas cuatro habilidades básicas es el supuesto esfuerzo coordinado regulador, es decir, un movimiento sombrío, dinámico y regular. Reynoso (2017) plantea que la asociación básica es la relación de prácticas que ayuda a controlar la preparación de una institución a través de una organización objetiva de productos, experiencias y esfuerzos. Strang y Kuhnert (2018) la desentrañan como el logro de objetivos definidos de manera productiva y útil a través de la asociación, la preparación, el control y la gestión de diferentes recursos equilibrados. Hernández (2018) plantea que el punto de vista de la asociación básica ha ido avanzando en el tiempo en la medida que el individuo también ha avanzado en la elaboración de nuevos avances y asociaciones con el trabajo en nuevas partes y asociaciones, en la satisfacción de una feria que hace y resulta cada vez más confusa, siendo en realidad la investigación de hipótesis para hacer, aplicar y perfeccionar ideas y mejorar las

condiciones que se van encontrando en el mundo, en el ámbito de los negocios, la aplicación y recolección de mejores perspectivas por parte de los directivos, que conduzcan a nuevos resultados en la asociación, dirección y gestión. No obstante, los negocios son un tema mundial que afecta a todos como asociación. Gil (2018) detalló que la realidad actual requiere de un mejor tratamiento para comprender y tratar una relación, de manera que le permita ampliar su grado de desarrollo y en consecuencia poder manejar adecuadamente los datos y contar con inversores calificados para hacer del espectáculo un punto de vista, de vida. Como regla general, se trata de ampliar el grado de mejora mediante el desarrollo de las capacidades mentales y la creación de mejores formas de avanzar hacia la educación.

Sánchez y Pintado (2019) eso es precisamente lo que nos dicen, que la gestión clave muestra los puntos más adecuados en la organización del elemento, para trabajar sobre la imagen y la circunstancia que aísla a la asociación del resto de su resistencia. Una entidad preocupada por su imagen en general la piensa como en cada sistema corporativo, llegando a una amplia variedad de enfoques comerciales y, además, puede completar estrategias corporativas utilizando una organización extraordinaria. La gestión de claves se ha aplicado desde tiempos antiguos y de manera tentativa, pero siempre siguiendo los ciclos de la asociación que son demanda, afiliación, producción, control, sin las metodologías no hay marco para ejercer la profesión en una asociación. Estos pequeños ciclos ayudan a impulsar los esfuerzos o metas de la asociación de manera beneficiosa.

Alcalde (2008) sostiene que la calidad alude a la precisión con la que un producto o servicio se adapta a su uso previsto, es decir, a lo que el cliente necesita. Supone satisfacer las necesidades de los clientes o usuarios y, sorprendentemente, superar sus expectativas. Cuatrecasas (2012) sostiene que la calidad envuelve las cualidades de un producto o servicio dentro de un marco funcional, así como la capacidad de satisfacer las necesidades del cliente. Por su parte, Feigenbaum (1983) también la relaciona con las características de marketing,

diseño, fabricación y mantenimiento que están directamente relacionadas con las necesidades del cliente.

La Asociación Internacional de Normalización ISO (2013) recalifica el valor estándar de la gestión con la explicación de que es importante que todos los trabajadores de la asociación estén preparados, listos y centrados en la creación de valor. En este sentido, la asociación trabaja en su capacidad de crear valor a través de personas preparadas, listas y serias.

La norma internacional ISO (2005) se compone de 4 familias para ayudar a las asociaciones de diversos tipos y tamaños en la ejecución y funcionamiento de sistemas de gestión de calidad eficaces, entre las que se encuentran:

- ISO 9000 describe los conceptos fundamentales de los sistemas de gestión de calidad y establece la redacción de los sistemas de gestión de valor.
- ISO 9001 determina los requisitos de los sistemas de gestión de calidad pertinentes para cualquier asociación que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan con los requisitos del cliente y las normas adecuadas, con el objetivo de aumentar la lealtad del cliente.
- ISO 9004 proporciona normas que tienen en cuenta tanto la amplitud como la idoneidad del sistema de gestión de calidad. Su objetivo es trabajar en la introducción de la asociación y la satisfacción de los clientes y otras personas estrechamente involucradas.
- ISO 19011 ofrece orientación sobre las revisiones de la gestión de la calidad y los sistemas de gestión orgánica. Estas normas juntas construyen un conjunto inteligente de reglas para los sistemas de gestión que funcionan con una comprensión común a nivel público y global.

Pandashina (2018) destaca que el significado real del "valor" crea una subjetividad notable en cuanto a su comprensión, ya que cada individuo tiene su propia visión de su significado en función de sus experiencias. El avance de la sociedad ha estado vinculado a la idea del valor, desde las antiguas innovaciones humanas donde se buscaba satisfacer las necesidades de mejora mediante la fabricación de elementos para obtener beneficios. Los primeros indicios del valor se remontan a la época distintiva, donde la revisión era fundamental para distinguir los productos de calidad de aquellos con deformidades específicas. Durante las décadas de 1950 y 1960, la calidad evolucionó de la investigación a la confirmación, lo que provocó una mayor atención a la atención de las necesidades del cliente. Posteriormente, surgió la idea japonesa de la calidad total, en vista de la colaboración, la creación y el desarrollo de círculos de valor, y la mejora continua como una opción de mejora. Los especialistas se centran en la calidad de los productos y servicios, reconociendo los factores clave que afectan a la calidad y proponiendo mejoras. Durante la década de 1970, la calidad se unió en el clima empresarial japonés, estableciendo las reglas de calidad como responsabilidad de todos, centrándose en hacer las cosas bien en todo momento y percibiendo la importancia del cliente interno para la confiabilidad del cliente externo. Estas reglas se extendieron durante la década de 1980 en general en el campo empresarial. Durante la década de 1990, se produjeron grandes cambios en la economía mundial, con el desarrollo de la globalización en los ámbitos empresariales, el interés de las empresas en trabajar en la calidad y la disminución de los costos a ser más serios, lo que impulsó la creación de sistemas y reglas de gestión de valor que aseguraran la excelencia en los productos y servicios.

#### **A. Dimensiones de la gestión de calidad.**

*a) Dimensión Planificación de calidad.* La planificación de la calidad es fundamental para la planificación de las actividades que pretenden clasificar, controlar y desarrollar la autoestima, como lo señala el autor Gutarra (2002), quien expresa que “La planificación

de la calidad incluye identificar las necesidades de los clientes y proponer los elementos y prácticas adecuados para satisfacerlas” (p. 26).

Es fundamental destacar que el concepto de Planificación es fundamental en el ciclo PDCA, según los autores Blanco y Paredes (2020), quienes señalan que planificar significa “[...] proponer todas las actividades que se pretenden realizar y obtener resultados”, identificando las necesidades del cliente, los procesos de la organización y la identificación y gestión de riesgos y oportunidades (p. 37).

Además, se destaca que la planificación es fundamental para cumplir con los Requisitos Básicos de la norma ISO 9001:2015, según Blanco y Paredes (2020), quienes señalan que la organización incluye la ejecución de actividades para abordar los riesgos y aprovechar las oportunidades que surjan. El control, seguimiento y comunicación de riesgos debe mantenerse a lo largo de la organización, teniendo en cuenta su impacto normal, así como las oportunidades importantes que surjan y que puedan dar un mayor alcance a la organización. De igual forma, es importante establecer objetivos de calidad que sean cuantificables. Por último, se hace hincapié en la planificación de las mejoras, que deben realizarse de manera efectiva, considerando los grupos involucrados cuando se realizan las mejoras y sus posibles resultados.

Una perspectiva más detallada sobre los Ciclos de Super Calidad la da el autor Huilcarema (2018), quien plantea que es el ciclo a través del cual se desarrollan los objetivos y propiedades de calidad que debe cumplir el producto/servicio para satisfacer al cliente. Esta etapa incorpora los siguientes avances:

- Identificar a los clientes.
- Determinar las necesidades del cliente.
- Interpretar las necesidades del cliente en los detalles del producto/servicio.

- Definir las características del producto.
- Especificar las características del proceso.

**b) Dimensión Medición y control de calidad.** A. Evans (2008) sostiene que para garantizar un control de calidad adecuado, es importante dirigir un estudio ordenado de los indicadores de activos, tiempo y costo durante la ejecución del proyecto, considerando que existe fluctuación todo el tiempo. Asimismo, destaca que una estimación satisfactoria de la satisfacción del cliente toma en cuenta la evidencia reconocible de los ciclos que realmente impactan en el cumplimiento, así como aquellos con un impacto menor, distinguiendo entre procesos de baja ejecución y de ejecución de élite. Además, propone un marco estándar de control de proyectos que debe incorporar lo siguiente:

- Un plan de proyecto que defina el alcance esperado, un cronograma, el costo y los objetivos o requisitos de rendimiento.
- Un sistema de seguimiento continuo que evalúe los resultados actuales o las condiciones en comparación con el plan del proyecto mediante herramientas de supervisión.
- Un sistema de informes que identifique las desviaciones del plan del proyecto a través de tendencias y proyecciones.
- Acciones oportunas para aprovechar las tendencias positivas o corregir las desviaciones (p.357).

Según Gryna (2007) el control se refiere a la interacción utilizada para cumplir de manera confiable las pautas, que incluye verificar la ejecución actual, garantizar que cumple con dichas pautas y realizar una acción correctiva suponiendo que se observe una ejecución diferente, convirtiendo este ciclo de control en una interacción de entrada. El autor propone

una agrupación de acciones para continuar en este ciclo de control, describiendo cada una de ellas

- Seleccionar el evento de control, es decir, lo que se intenta regular.
- Establecer una medida.
- Definir estándares de rendimiento: objetivos del producto y del proceso.
- Medir el rendimiento real.
- Comparar el rendimiento real medido con los estándares.
- Actuar en función de la diferencia.

Todos los miembros de la asociación deben aplicar esta agrupación de acciones descrita como parte de una estructura que ayude a los líderes y equipos de todos los niveles a trabajar en la ejecución de los ciclos cotidianos.

Al respecto, Gryna (2007) continúa explicando que "la evaluación de valor es crucial en el proceso de control de calidad: 'Lo que se estima, se logra'. La estimación es fundamental en cada uno de los tres patrones útiles de valor y gestión crítica: para el control de calidad, la estimación proporciona investigación y asesoramiento temprano de los problemas; para la preparación utilitaria de calidad, la estimación examina las necesidades de los clientes y las capacidades y los factores de la organización; para la calidad, la estimación puede motivar a las personas, centrarse en oportunidades sorprendentes para el crecimiento y ayudar a diagnosticar las causas; y para la gestión crítica de la calidad, la estimación se suma al significado de los objetivos y luego proporciona información para la evaluación del desempeño" (p. 172).

*c) Dimensión Calidad.* Como indica Sánchez (2017) la calidad alude al objetivo de trabajar incesantemente en la calidad para reforzar la capacidad de la organización para cumplir con

sus clientes e incrementar el nivel de consistencia a través de un flujo continuo de trabajo. Un sistema para mejorar los procesos de trabajo incluye la importancia de evaluar constantemente las actividades del equipo, reducir los costos, impulsar la promoción y otros factores que inciden en la productividad del grupo.

Incluye una evaluación de problemas específicos; en este momento, la organización debe ser capaz de identificar problemas que puedan surgir en el funcionamiento de sus procesos. Además, propone que la organización debe estar preparada para enfrentar cualquier dificultad que pueda surgir en el camino. Busca soluciones; en este sentido, la organización debe buscar formas de encontrar posibles respuestas a las deficiencias identificadas que afectan la calidad de la gestión, proponiendo soluciones con soluciones temporales que permitan la mejora de la organización.

### ***2.1.2. Satisfacción del cliente***

Según Evans (2008) se plantea la importancia de distinguir las necesidades de los clientes y planificar los sistemas de creación en función de ellas para satisfacerlas, así como poder cuantificar los resultados para aplicar mejoras consistentes, lo que impulsaría la formación de clientes satisfechos. Estas necesidades reconocidas son fundamentales para la seriedad; las mediciones muestran que una porción creciente del pastel está estrechamente relacionada con la lealtad del cliente. La satisfacción del cliente está relacionada con la lealtad del cliente, y lograr esto afecta el desempeño de la organización. "Para cumplir o superar las expectativas del cliente, las organizaciones deben ver completamente todas las características de sus productos y servicios que aumentan la autoestima del cliente y generan satisfacción y compromiso" (p.158).

Kotler (2006) el nivel de lealtad del cliente después de la compra depende de las consecuencias de la propuesta en contraste con sus suposiciones anteriores. Por lo general, la

satisfacción es una sensación de satisfacción o insatisfacción que resulta de comparar la experiencia (o las consecuencias) del producto con las suposiciones anteriores en busca de beneficios. En el caso en que los resultados no están a la altura de las suposiciones, el cliente se siente desconcertado. Al aceptar que los resultados están a la altura de las suposiciones, el cliente se siente satisfecho. En el caso en que los resultados superan las suposiciones, el cliente se siente extremadamente satisfecho o realizado (p. 144).

Además, Kotler y Armstrong (2006) sostienen que la satisfacción es el punto de vista de un individuo que surge de notar la presentación clara o la consecuencia de un producto con sus suposiciones. El grado de satisfacción es esencial para el contraste entre el desempeño observado y las suposiciones (p. 145). Considerando la especulación planteada por los creadores, bien se puede expresar que para garantizar que nuestros clientes se sientan realizados, es fundamental medir sus expectativas y la impresión que tienen del artículo o servicio adquirido.

Según Rodríguez (2019) se recomienda que existan etapas para lograr la confianza del cliente, la primera es la evaluación de la experiencia evidente. En esta etapa inicial, el cliente decide la calidad del producto o servicio adquirido, en función de la experiencia y la experiencia obtenida. En esta circunstancia concreta, el discernimiento claro:

- Todavía en el aire por parte del cliente, pero también por parte de la organización.
- Depende de los resultados que el cliente obtenga con el producto o servicio.
- Depende de los insights del cliente, más que de la realidad real.
- Se ve afectado por las valoraciones de terceros que influyen en el cliente.
- Depende del punto de vista y mentalidad del cliente (p. 48).

Para profundizar en el conocimiento del cliente, es importante centrarse en examinar las necesidades de los socios, lo que mejora el producto y el servicio, generando así la fidelidad del cliente a un nivel más elevado.

Según Alejos (2015) avanzar hacia la comprensión de la valoración de forma amplia, percibiendo su multidimensionalidad y relatividad, es fascinante. Si bien en la investigación sobre valoración evidente es importante considerar diferentes medidas, la búsqueda de principios y medidas en el campo de los servicios ha sido limitada. La valoración evidente se caracteriza a la luz del valor, tras la consideración de penalizaciones y beneficios adicionales aparentes por parte del cliente, lo que plantea la necesidad de distinguir y medir los componentes que contribuyen a dar importancia al valor del servicio. En cuanto a los costes, el concepto habitual es el gasto monetario y el tiempo invertido. Se contrastan los castigos adicionales y un punto de vista psicológico más complejo que a veces se introduce como gastos o esfuerzo personales y espirituales. En cuanto a estos, estos incluyen premios tradicionales que anticipan una respuesta reconocible y la persona cambiante de los componentes positivos de la evaluación de utilización. La mayoría de las escalas o tipos de valor crítico optan por considerar la calidad y el coste como partes centrales del gran valor (el supuesto incentivo al dinero), junto con otros puntos de vista (p. 98).

### III. MÉTODO

#### 3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación será aplicada, ya que, como aluden Hernández y Mendoza (2018) se describe en base a que se inicia en un sistema hipotético y se mantiene en él. El objeto es incrementar las ideas lógicas, pero sin destacarlo desde ningún punto de vista de sentido común. Así mismo, Ñaupas et al. (2018) refiere que, este tipo de estudio busca el conocimiento por medio de la recolección de datos.

Para esta revisión, se optó por hacer la investigación a la luz de la técnica cuantitativa, en vista de los autores Hernández y Mendoza (2018) quienes hicieron referencia a que la estrategia utiliza la recopilación de información para probar hipótesis a la luz de medidas matemáticas y el análisis fáctico para establecer conjuntos de principios y probar hipótesis. Así mismo, Ñaupas et. al. (2018) refiere que, son valores que son presentados de manera cuantificable, como preguntas específicas y las respuestas de los participantes se obtiene valores numéricos.

Tendrá una extensión lógica causal, en vista de que como aluden Hernández y Mendoza (2018) su objetivo es conocer la asociación o el grado de asociación que existe entre al menos dos factores en un entorno específico, sin embargo, las conexiones entre al menos tres factores se rastrean habitualmente en la investigación. Así mismo, Ñaupas et. al. (2018) refiere que, la finalidad de este nivel es que busca asociar las características entre dos o más variables en un periodo establecido.

Tendrá un plan transversal semiensayo, ya que no se cambiarán los resultados de manera pernicioso y por eso se realizó en un tiempo establecido.

## **3.2. Población y Muestra**

### **3.2.1. Población**

Hernández y Mendoza (2018) mencionan que una población debe situarse claramente por sus características de contenido, lugar y tiempo. Así mismo, Ñaupas et. al. (2018), refiere que, es el conjunto de todos los elementos que se analizan, de los cuales se busca tener una conclusión.

La población de nuestra investigación incluye a todos los involucrados en la construcción de la I.E. 6082 Los Próceres, que suman un total de 36 individuos, entre personas naturales, entidades jurídicas y trabajadores de la empresa, que ascienden a 10 personas.

### **3.2.2. Muestra**

Hernández y Mendoza (2018) referenciaron que el ejemplo es un subconjunto del número de habitantes en interés, y la información se recolectará sobre este subconjunto, que además de abordar la población, deberá ser caracterizado y delimitado con precisión con anterioridad. Así mismo, Ñaupas et. al. (2018) refiere que, es una fracción de nuestra unidad de estudio que se considera representativa de esta, para lograr los resultados requeridos.

La muestra estará compuesta por 36 personas entre naturales, personas jurídicas y trabajadores de la empresa que ascienden a 10 personas.

Se aplicará el muestreo de tipo no probabilístico, puesto que, nuestra población es menor a 100.

### **3.3. Operacionalización de variables**

#### **3.3.1. Variable Independiente: Gestión de Calidad**

##### **3.3.1.1. Dimensiones: Procedimientos de gestión de calidad implementados**

###### ***Indicadores:***

- Número y tipo de procedimientos documentados
- Nivel de cumplimiento de los procedimientos
- Frecuencia de revisión y actualización de los procedimientos

##### **3.3.1.2. Dimensiones: Aspectos críticos de la gestión de calidad**

###### ***Indicadores:***

- Incidencias de falta de control documentadas
- Tiempos de retraso en entregas
- Errores o fallos en la ejecución del proyecto

##### **3.3.1.3. Dimensiones: Mejoras en los procedimientos de gestión de calidad**

###### ***Indicadores:***

- Número de nuevas medidas implementadas
- Reducción en los tiempos de ejecución de procesos
- Frecuencia de seguimiento y control de los procedimientos mejorados

##### **3.3.1.4. Dimensiones: Ausencia de certificaciones en calidad**

###### ***Indicadores:***

- Existencia o no de certificaciones de calidad reconocidas
- Comparación con empresas certificadas en términos de calidad y competitividad

### **3.3.1.5. Dimensiones: Estrategias de mejora continua**

#### ***Indicadores:***

- Número de estrategias desarrolladas e implementadas
- Frecuencia de evaluación y ajuste de las estrategias
- Participación del personal en programas de mejora continua

### **3.3.2. Variable Dependiente: Satisfacción del usuario**

#### **3.3.2.1. Dimensiones: Satisfacción del cliente**

#### ***Indicadores:***

- Nivel de satisfacción del cliente (medido mediante encuestas)
- Frecuencia de quejas y reclamos
- Percepción del cliente sobre la calidad del servicio

#### **3.3.2.2. Dimensiones: Descontento de los clientes**

#### ***Indicadores:***

- Número de quejas relacionadas con retrasos y falta de control
- Nivel de insatisfacción reportado en encuestas de clientes
- Impacto de los retrasos en la percepción general del proyecto

#### **3.3.2.3. Dimensiones: Reducción de retrasos y cumplimiento en la entrega**

#### ***Indicadores:***

- Tasa de cumplimiento de los plazos establecidos
- Disminución en los tiempos de entrega
- Incremento en la eficiencia operativa

#### **3.3.2.4. Dimensiones: Competitividad y percepción del cliente**

##### ***Indicadores:***

- Posicionamiento en el mercado frente a competidores
- Nivel de confianza del cliente en la empresa
- Opiniones de clientes sobre la importancia de la certificación en su decisión de compra

#### **3.3.2.5. Dimensiones: Satisfacción de los usuarios y excelencia en la ejecución**

##### ***Indicadores:***

- Aumento en el nivel de satisfacción del cliente (medido mediante encuestas)
- Reducción en la frecuencia de errores o fallas en el proyecto
- Mejora en la percepción general del proyecto por parte de los clientes y stakeholders

**Tabla 1***Operacionalización de variables*

<b>Variab</b> les	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>
Gestión de calidad	De acuerdo con Alcalde (2008). La calidad está relacionada con cuan acertado se encuentra el producto o servicio, dependiendo del uso que se le dé, es decir, para lo que el cliente desea.	Son actividades definidas por la organización destinadas a una mejora del producto y servicio que se evalúan con un cuestionario de escala valorativa.	– Procedimientos de gestión de calidad implementados	– Número de procedimientos de calidad documentados, Frecuencia de revisión de procedimientos, Nivel de cumplimiento de los procedimientos	1-3	Ordinal
			– Aspectos críticos de la gestión de calidad	– Frecuencia de faltas de control detectadas, Tiempos promedio de retraso, Incidencias de errores en la ejecución	6-8	
			– Mejoras en los procedimientos de gestión de calidad	– Número de mejoras implementadas, Reducción en tiempos de ejecución tras las mejoras, Frecuencia de seguimiento de las mejoras implementadas	11-13	
			– Ausencia de certificaciones en calidad	– Existencia de certificaciones de calidad, Comparación con empresas certificadas en términos de calidad percibida	16-18	
			– Estrategias de mejora continua	– Número de estrategias de mejora implementadas, Frecuencia de evaluación de estrategias, Participación del personal en las iniciativas de mejora	21-23	
Satisfacción del usuario	Según Evans (2008), sostiene que es necesario identificar las necesidades de los clientes y en base a ellas, diseñar sistemas de producción, para su cumplimiento, además de	Operacionalmente se entiende por satisfacción del cliente al proceso de análisis de sus dimensiones: rendimiento	– Satisfacción del cliente	– Nivel de satisfacción del cliente, Frecuencia de quejas sobre el servicio, Percepción general sobre la calidad del servicio recibido	4-5	Ordinal
			– Descontento de los clientes	– Número de quejas por retrasos, Nivel de insatisfacción con la gestión de calidad,	9-10	

<p>poder medir los resultados para aplicar una mejora continua; con ello se estaría creando clientes satisfechos.</p>	<p>percibido, expectativas niveles satisfacción</p>	<p>las y de</p>	Percepción del impacto de los problemas en el proyecto		
			<p>– Reducción de retrasos y cumplimiento en la entrega</p>	<p>– Cumplimiento de los plazos de entrega, Reducción en los tiempos de entrega, Incremento en la eficiencia operativa tras la implementación de mejoras</p>	14-15
			<p>– Competitividad y percepción del cliente</p>	<p>– Percepción del cliente sobre la competitividad de la empresa, Impacto de la falta de certificaciones en la percepción de calidad</p>	19-20
			<p>– Satisfacción de los usuarios y excelencia en la ejecución</p>	<p>– Satisfacción con las mejoras implementadas, Reducción de errores en la ejecución del proyecto, Percepción mejorada tras las estrategias de mejora</p>	24-25

*Nota. Elaboración propia.*

### 3.4. Instrumentos

El método utilizado fue el estudio, el cual permite conocer, investigar y recabar información a través de preguntas inmediatas o aberrantes a los diferentes actores incluidos que son esenciales para las unidades de estudio.

El instrumento utilizado fue la encuesta. Según Hernández et al. (2014) plantean que una encuesta se compone de un conjunto de preguntas respecto a al menos un factor a estimar, por lo que debe ser coherente con el planteamiento del problema y la hipótesis.

Para el presente trabajo de investigación, la encuesta se elaboró utilizando un formato que consta de dos partes caracterizadas. La primera parte con preguntas relacionadas con el factor libre: Gestión de la Calidad y la segunda parte con preguntas relacionadas con la variable dependiente: Lealtad del Consumidor.

Esta encuesta ayudó a recabar la información vital, respecto a cada una de las unidades de estudio que son importantes para la prueba de revisión.

Las respuestas fueron evaluadas en función de una escala Likert de cinco puntos. Según Matas (2018) plantea que las llamadas “escalas Likert” son instrumentos psicométricos donde el encuestado debe demostrar su comprensión o conflicto sobre un enunciado, cosa o reactivo, el cual se completa a través de una escala ordenada y unidimensional. Estos instrumentos suelen percibirse entre los más utilizados para la evaluación en Sociologías.

**Tabla 2***Escala Likert – Criterios de la encuesta*

<b>Escala de Likert (Codificación)</b>	<b>Significado</b>
<i>1</i>	<i>Muy en desacuerdo</i>
<i>2</i>	<i>En desacuerdo</i>
<i>3</i>	<i>Ni en acuerdo ni en desacuerdo</i>
<i>4</i>	<i>De acuerdo</i>
<i>5</i>	<i>Muy de acuerdo</i>

El coeficiente alfa de Cronbach se utilizará para medir la consistencia de la encuesta relacionada con las preguntas y las variables evaluadas.

Según Cascaes da Silva (2015) el coeficiente  $\alpha$  funciona como un evaluador de la consistencia interna y es uno de los registros factuales más utilizados, ya que su estimación depende de la utilización de diferentes marcadores, mostrando la consistencia de las estimaciones; el coeficiente  $\alpha$  tiene mejores propiedades que otras listas utilizadas para la prueba de confiabilidad; su aplicación en prácticamente todos los proyectos medibles y permitiendo una mayor sencillez en su cálculo. Este coeficiente toma valores en el rango de 0 y 1, que permiten comprobar si el instrumento que se está evaluando recoge datos erróneos, lo que nos llevaría a resultados erróneos, o por el contrario asumir que un instrumento sólido tiene estimaciones estables y predecibles.

Para evaluar la confiabilidad de la encuesta relacionada con las preguntas en cuanto a la gestión de la calidad y el cumplimiento, se realizó la prueba de consistencia interna utilizando el coeficiente alfa de Cronbach. Alfa es, por tanto, un coeficiente de correlación al cuadrado que, en líneas generales, permite la homogeneidad de las investigaciones promediando todas las relaciones entre cada uno de los elementos para comprobar que son ciertamente comparativos.

El tratamiento se realiza con la ayuda del programa SPSS para el análisis estadístico de datos; este programa permite la obtención de gráficos y tablas; además, permite contrastar las hipótesis a través de las diferentes relaciones estadísticas a utilizar.

Para el presente trabajo de investigación, los resultados obtenidos demuestran que las herramientas utilizadas son satisfactorias y por tanto fiables, y además tienen un alto nivel de fiabilidad, aprobando su utilización para la recopilación de datos.

### **3.5. Procedimientos**

La encuesta está elaborada según la escala tipo Likert, propia de este tipo de estudios; cada pregunta de la encuesta presentará cinco opciones para escoger como respuesta y con una puntuación de 1 a 5, siendo estas desde: discrepar rotundamente hasta concordar rotundamente. El instrumento está compuesto por dos secciones; la sección inicial presenta la Encuesta 1, con las preguntas para sondear el factor libre (gestión de la calidad), y la Encuesta 2, con las preguntas para evaluar la variable dependiente (lealtad del consumidor); de igual forma, las preguntas consideradas se relacionan directamente con cada aspecto y indicador, según la matriz de operacionalización entre los componentes referenciados.

La recopilación de información se difunde a los expertos y clientes incluidos para que elijan la regla de calificación que más se acerque a su respuesta. A través de estos resultados se dejan en el aire las perspectivas a considerar como objeto de la misma, las cuales se relacionan con los controles planteados y creados en el desarrollo de la IE. 6082 Los Próceres, para que tanto los expertos responsables del mismo como los clientes puedan exponer de forma clara las ideas planteadas en cada tema en vista de un lenguaje claro y utilizando un fraseo afín al manejo del proyecto aplicado en el desarrollo.

### **3.6. Análisis de datos**

Los datos cuantitativos se introducirán en tablas de recurrencia ensambladas por factores y aspectos, para cuantificar la naturaleza de las reacciones de nuestros encuestados, no obstante, la prueba de hipótesis se realizará utilizando las estadísticas Rho de Pearson o Spearman, donde se estimará el grado de correlación interna y el grado de significación de nuestros factores de revisión utilizando las tablas presentadas.

### **3.7. Consideraciones éticas**

Con respecto a la realización de los cuestionarios se mantendrá la discreción al momento de datos de clientes y sobre todo manejar con responsabilidad los resultados obtenidos en el cuestionario.

La investigación se basará en la ética y los buenos estándares establecidos por la Escuela de posgrado, así como la información detallada de la Universidad. Nacional Federico Villarreal.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados y análisis de la gestión de calidad

#### 4.1.1. Variable Gestión de calidad

**Tabla 3**

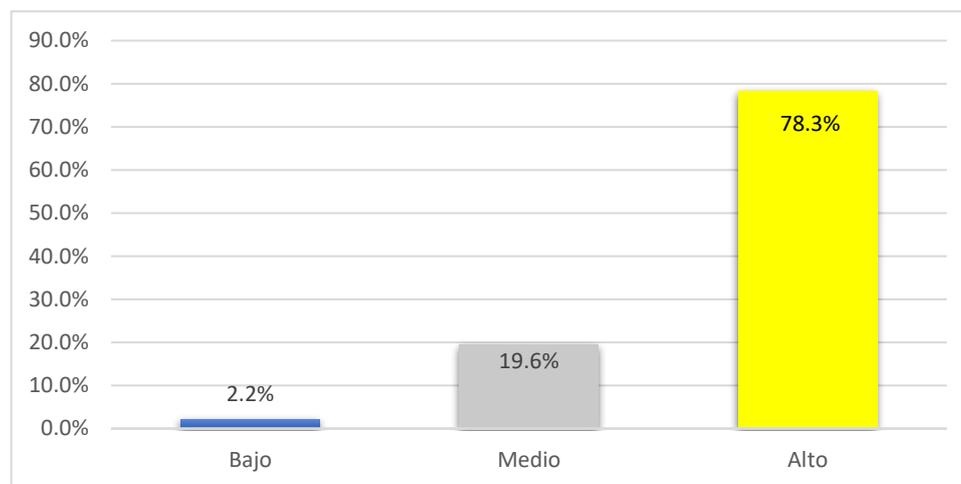
*Gestión de Calidad*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	1	2,2
	Medio	9	19,6
	Alto	36	78,3
	Total	46	100,0

*Nota. Elaboración propia.*

**Figura 1**

*Gestión de calidad*



*Nota. Elaboración propia.*

De acuerdo con el análisis realizado se obtuvo que, el 78% de los encuestados refieren que la gestión de calidad influye en un nivel alto en la satisfacción del cliente, asimismo el 20% refieren que en un nivel medio y el 2 % en un nivel bajo.

#### 4.1.1.1. Dimensión Procedimientos de gestión de calidad implementados.

**Tabla 4**

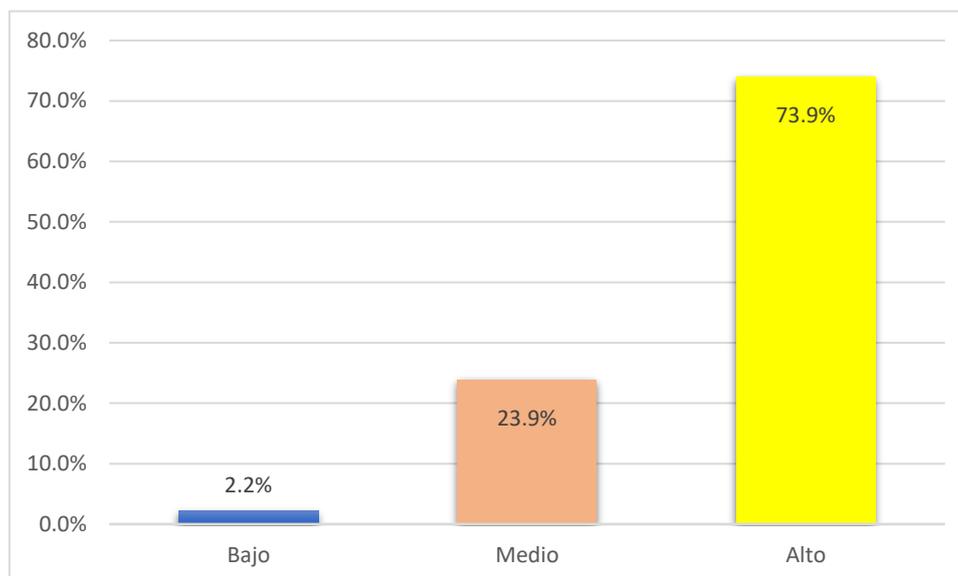
*Procedimientos de gestión de calidad implementados*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	1	2,2
	Medio	11	23,9
	Alto	34	73,9
	Total	46	100,0

*Nota. Elaboración propia.*

**Figura 2**

*Procedimientos de gestión de calidad implementados*



*Nota. Elaboración propia.*

De acuerdo con el análisis realizado se obtuvo que, el 74% de los encuestados refieren que los procedimientos de gestión de calidad implementados influyen en un nivel alto en la gestión de calidad, asimismo el 24% refieren que en un nivel medio y el 2 % en un nivel bajo.

#### 4.1.1.2. Dimensión Aspectos críticos de la gestión de calidad.

**Tabla 5**

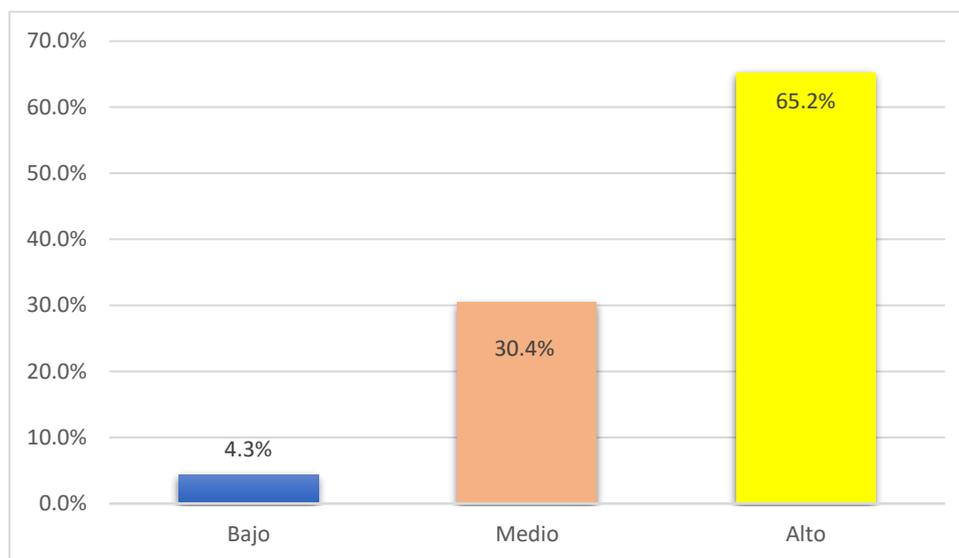
*Aspectos críticos de la gestión de calidad*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	2	4,3
	Medio	14	30,4
	Alto	30	65,2
	Total	46	100,0

*Nota. Elaboración propia.*

**Figura 3**

*Aspectos críticos de la gestión de calidad*



*Nota. Elaboración propia.*

De acuerdo con el análisis realizado se obtuvo que, el 65% de los encuestados refieren que los aspectos críticos de la gestión de calidad influyen en un nivel alto en la gestión de calidad, asimismo el 30% refieren que en un nivel medio y el 2 % en un nivel bajo.

#### 4.1.1.3. Dimensión Mejoras en los procedimientos de gestión de calidad.

**Tabla 6**

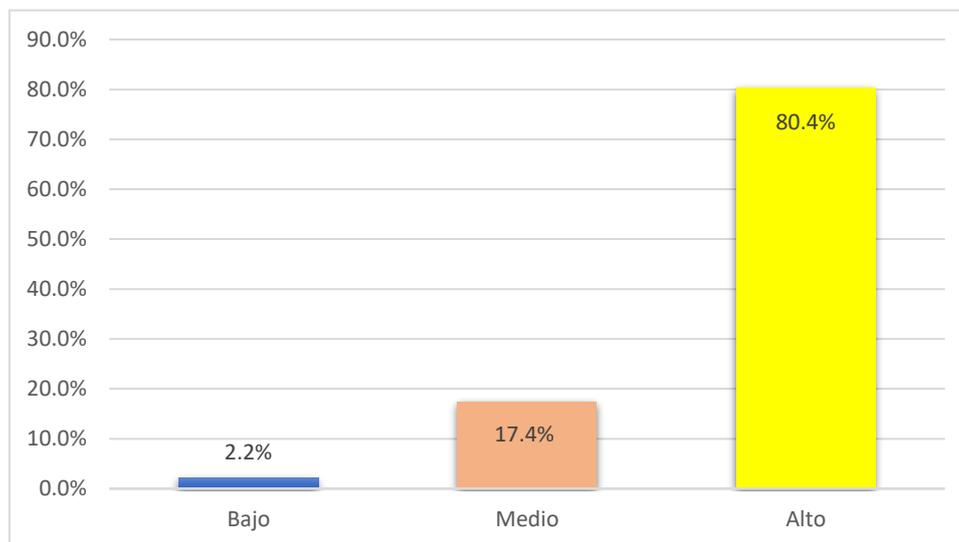
*Mejoras en los procedimientos de gestión de calidad (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	1	2,2
	Medio	8	17,4
	Alto	37	80,4
	Total	46	100,0

*Nota. Elaboración propia.*

**Figura 4**

*Mejoras en los procedimientos de gestión de calidad*



*Nota. Elaboración propia.*

De acuerdo con el análisis realizado se obtuvo que, el 80% de los encuestados refieren que las mejoras en los procedimientos de gestión de calidad influyen en un nivel alto en la gestión de calidad, asimismo el 17% refieren que en un nivel medio y el 2% en un nivel bajo.

## 4.2. Resultados y análisis de la satisfacción del cliente

### 4.2.1. Variable Satisfacción del cliente

**Tabla 7**

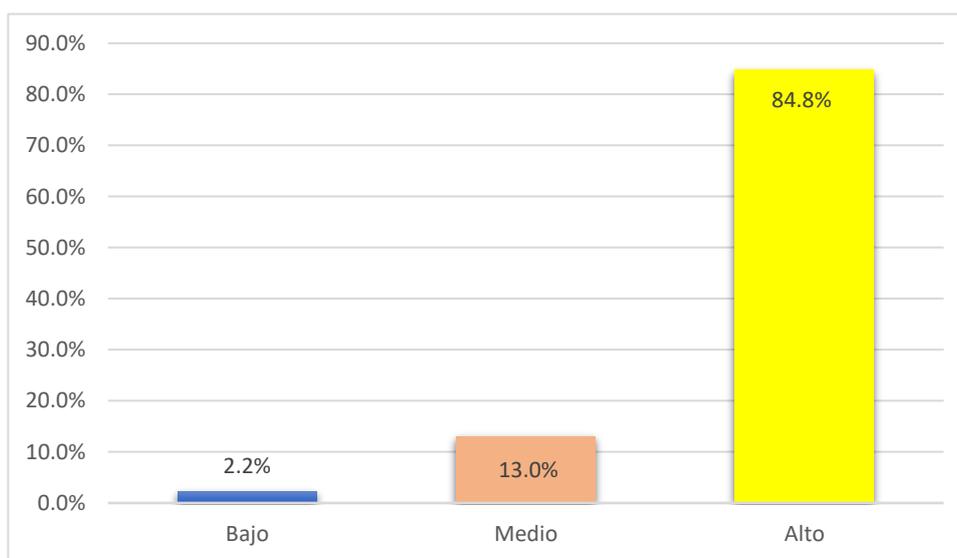
*Satisfacción del cliente*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	1	2,2
	Medio	6	13,0
	Alto	39	84,8
	Total	46	100,0

*Nota. Elaboración propia.*

**Figura 5**

*Satisfacción del cliente*



*Nota. Elaboración propia.*

De acuerdo con el análisis realizado se obtuvo que, el 85% de los encuestados refieren que la satisfacción del cliente lo miden en un nivel alto dentro de la organización, asimismo el 13% refieren que en un nivel medio y el 2 % en un nivel bajo.

#### 4.2.1.1. Dimensión Descontento de los clientes.

**Tabla 8**

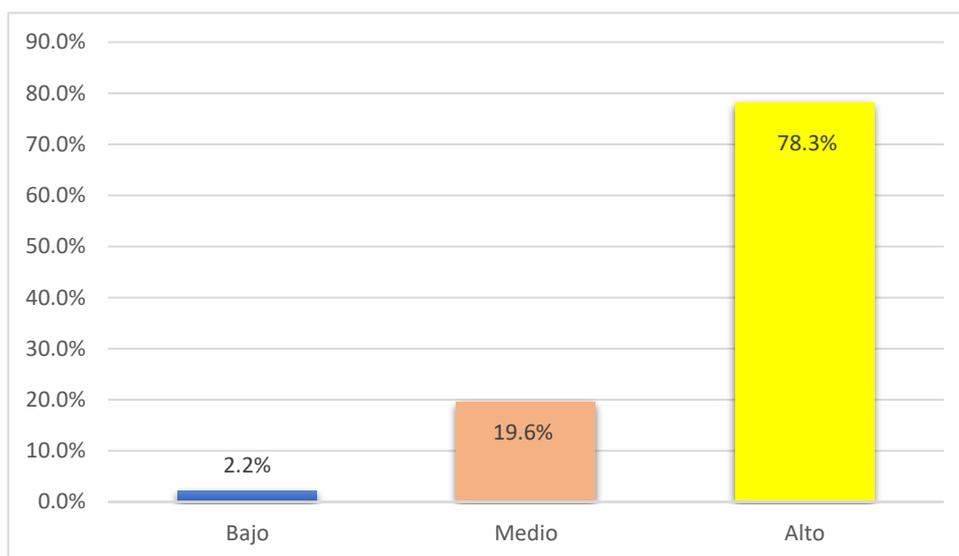
*Descontento de los clientes*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	1	2,2
	Medio	9	19,6
	Alto	36	78,3
	Total	46	100,0

*Nota. Elaboración propia.*

**Figura 6**

*Descontento de los clientes*



*Nota. Elaboración propia.*

De acuerdo con el análisis realizado se obtuvo que, el 78% de los encuestados refieren que para analizar la satisfacción del cliente lo miden en un nivel alto mediante el descontento de los clientes, asimismo el 20% refieren que en un nivel medio y el 2 % en un nivel bajo.

#### 4.2.1.2. Dimensión Reducción de retrasos y cumplimientos en la entrega.

**Tabla 9**

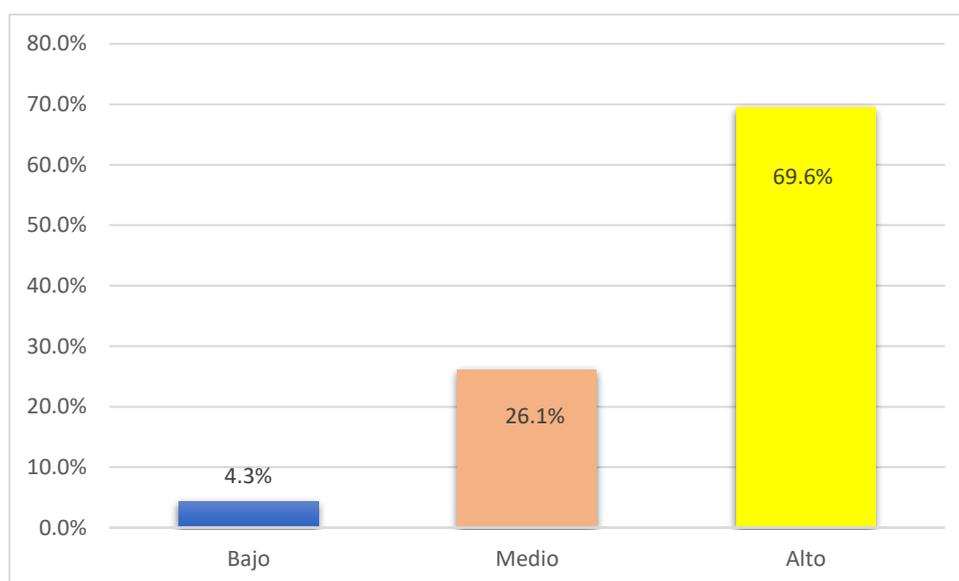
*Reducción de retrasos y cumplimiento en la entrega (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	2	4,3
	Medio	12	26,1
	Alto	32	69,6
	Total	46	100,0

*Nota. Elaboración propia.*

**Figura 7**

*Reducción de retrasos y cumplimiento en la entrega*



*Nota. Elaboración propia.*

De acuerdo con el análisis realizado se obtuvo que, el 78% de los encuestados refieren que para analizar la satisfacción del cliente lo miden en un nivel alto mediante en la reducción de retrasos y cumplimiento en la entrega, asimismo el 20% refieren que en un nivel medio y el 2 % en un nivel bajo.

#### 4.2.1.3. Dimensión Competitividad y percepción del cliente.

**Tabla 10**

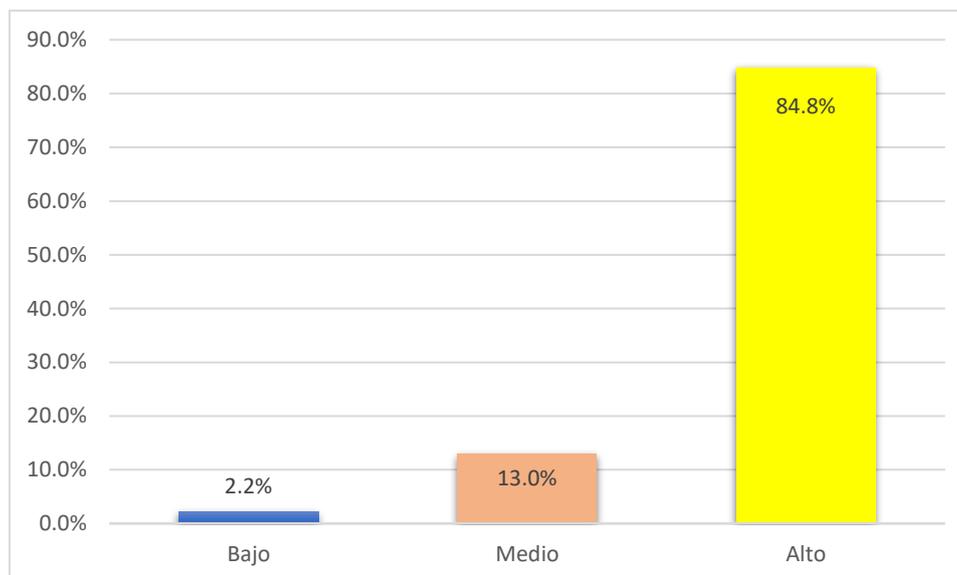
*Competitividad y percepción del cliente (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	1	2,2
	Medio	6	13,0
	Alto	39	84,8
	Total	46	100,0

*Nota. Elaboración propia.*

**Figura 8**

*Competitividad y percepción del cliente*



*Nota. Elaboración propia.*

De acuerdo con el análisis realizado se obtuvo que, el 78% de los encuestados refieren que para analizar la satisfacción del cliente lo miden en un nivel alto mediante la competitividad y percepción del cliente, asimismo el 20% refieren que en un nivel medio y el 2 % en un nivel bajo.

### 4.3. Análisis de la relación entre la gestión de calidad y satisfacción del cliente

Explore las alternativas generales de usar la regresión lineal para comparar y analizar variantes, sin embargo, la siguiente tabla servirá como referencia:

**Tabla 11**

*Porcentaje estandarizado*

Porcentaje	Tendencia
1% - 20%	Muy baja
21% - 40%	Baja
41% - 60%	Moderada
61% - 80%	Alta
81% - 100%	Muy alta

#### 4.3.1. Objetivo general

Evaluar la influencia de la gestión de calidad en la satisfacción de los usuarios durante la construcción de la I.E. 6082 Los Próceres en Surco, y proponer mejoras para optimizar los procesos y resultados del proyecto.

#### A. Prueba de Correlación

**Tabla 12**

*Prueba de correlación general*

		Satisfacción del cliente (Agrupada)	Gestión de Calidad (Agrupada)
Correlación de Pearson	Satisfacción del cliente (Agrupada)	1,000	,750
	Gestión de Calidad (Agrupada)	,750	1,000
Sig. (unilateral)	Satisfacción del cliente (Agrupada)	.	,000
	Gestión de Calidad (Agrupada)	,000	.
N	Satisfacción del cliente (Agrupada)	46	46
	Gestión de Calidad (Agrupada)	46	46

*Nota. Elaboración propia.*

Por medio de la correlación de Pearson se obtuvo un valor de ,750 lo que nos indica que las variables analizadas se asocian en un nivel alto entre sí y por medio, del sig. menor a 0.05, se infiere que, la gestión de calidad influye en la satisfacción del usuario en la Construcción de la IE 6082 Los Próceres, Surco, Lima, 2024.

## B. Resumen de modelo

**Tabla 13**

*Resumen de modelo general*

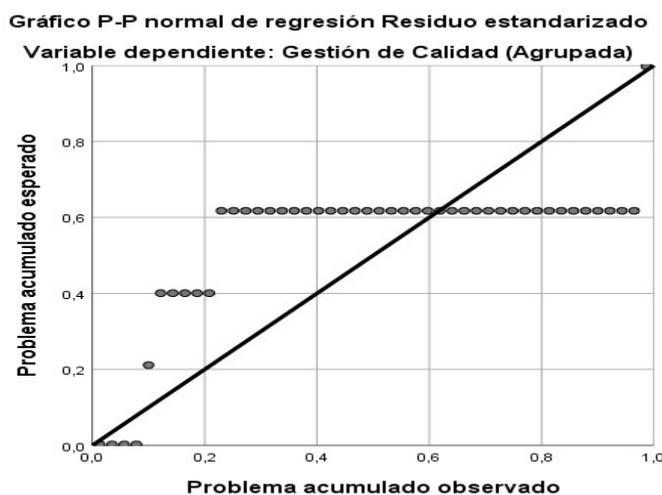
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Cambio en R cuadrado	Estadísticos de cambio			Sig. Cambio en F
						Cambio en F	gl1	gl2	
1	,750 <sup>a</sup>	,563	,553	,293	,563	56,601	1	44	,000

a. Predictores: (Constante), Gestión de Calidad (Agrupada)

*Nota. Elaboración propia.*

## Figura 9

*Gráfico P-P normal general*



*Nota. Elaboración propia.*

Se observa que el valor de R es de 75%, sumando que existe una relación típica positiva entre las variaciones. En cualquier caso, se observa que el valor de R<sup>2</sup> es de 55.3%, de esto se deriva que la gestión de calidad difiere en valor expresado por tema de lealtad del consumidor y según la tabla 13, existe una propensión muy alta

### C. Anova

**Tabla 14**

Anova

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	4,843	1	4,843	56,601	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	3,765	44	,086		
	Total	8,609	45			

a. Variable dependiente: Satisfacción del cliente (Agrupada)

b. Predictores: (Constante), Gestión de Calidad (Agrupada)

Nota. Elaboración propia.

Utilizando la Tabla 14 de Anova, el valor de F de Fisher es de 56.601; este valor se ubica en la zona excusable de la opción alternativa inválida, sin embargo, se muestra que se tiene una reputación encontrada de 0.000 y con una amplitud de trabajo de 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ), se deriva que la gestión de calidad incide en la mejora de la lealtad del consumidor durante el desarrollo del Ejemplo 6082 Los Próceres en Surco.

### D. Coeficientes

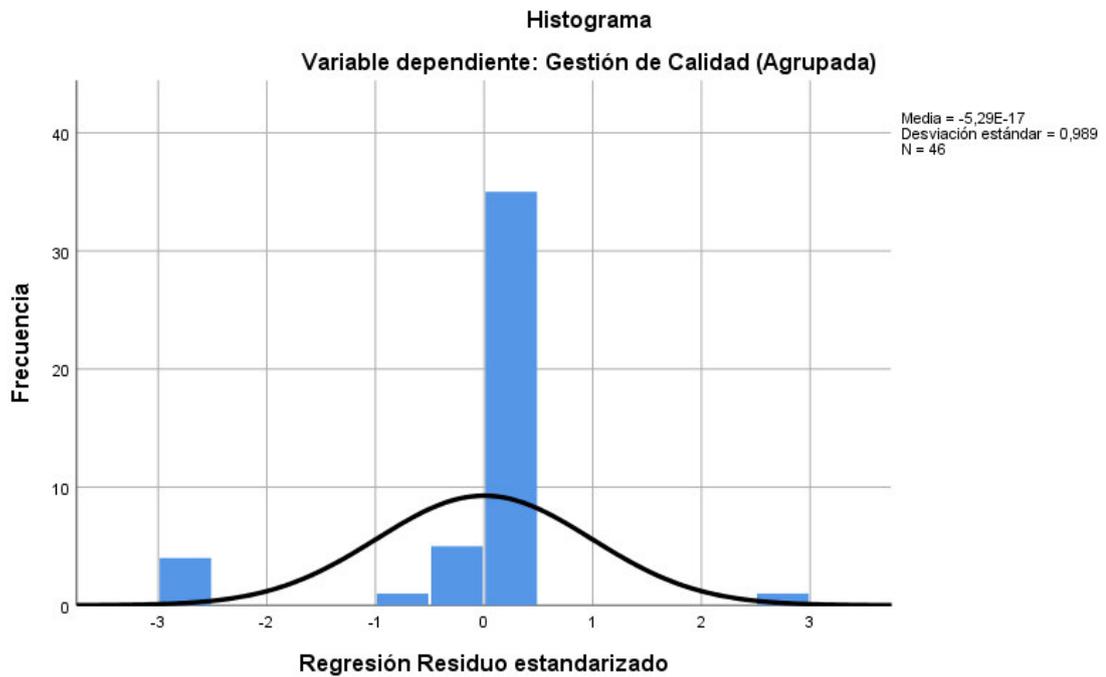
**Tabla 15**

Coeficiente General

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	Correlaciones		
	B	Desv. Error	Beta			Orden cero	Parcial	Parte
1 (Constante)	,939	,254		3,691	,001			
Gestión de Calidad (Agrupada)	,683	,091	,750	7,523	,000	,750	,750	,750

a. Variable dependiente: Satisfacción del cliente (Agrupada)

Nota. Elaboración propia.

**Figura 10***Histograma de coeficiente general**Nota. Elaboración propia.*

En la tabla 15 de coeficiente se tiene:

El valor B0 es de .939; B1 es de .683, por lo tanto, es:  $Y=B_0 + B_1 \cdot X$ ; suplantando valores tenemos:  $Y = ,939 - ,683X$ . Gestión de calidad = ,939 - ,683\* (Lealtad del consumidor).

De igual forma el valor beta de 0.750 no demuestra que la fuerza o naturaleza de las variables sea media, además el valor de la T del estudiante que es 7.523, demuestra que este valor se encuentra en la zona excusable de la H0, se demuestra que se tiene una reputación encontrada de 0.000 y con una magnitud de trabajo de 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ), se deduce que la gestión de calidad incide en la mejora de la lealtad del consumidor en el Desarrollo de la IE 6082 Los Proceres, Surco, Lima, 2024.

#### 4.3.2. *Objetivo específico 1*

Identificar y analizar los procedimientos de gestión de calidad actualmente implementados en la construcción de la I.E. 6082 Los Próceres, y evaluar su impacto en la satisfacción del cliente.

##### A. *Prueba de Correlación*

**Tabla 16**

*Prueba de correlación específica 1*

		Satisfacción del cliente (Agrupada)	Procedimientos de gestión de calidad implementados (Agrupada)
Correlación de Pearson	Satisfacción del cliente (Agrupada)	1,000	,784
	Procedimientos de gestión de calidad implementados (Agrupada)	,784	1,000
Sig. (unilateral)	Satisfacción del cliente (Agrupada)	.	,000
	Procedimientos de gestión de calidad implementados (Agrupada)	,000	.
N	Satisfacción del cliente (Agrupada)	46	46
	Procedimientos de gestión de calidad implementados (Agrupada)	46	46

*Nota. Elaboración propia.*

Por medio de la correlación de Pearson se obtuvo un valor de ,784 lo que nos indica que las variables analizadas se asocian en un nivel alto entre sí y por medio, del sig. menor a 0. 05, se infiere que, los procedimientos de gestión de calidad actualmente implementados en la construcción de la I.E. 6082 Los Próceres, si influye en la satisfacción del cliente.

## B. Resumen de modelo

**Tabla 17**

*Resumen del modelo*

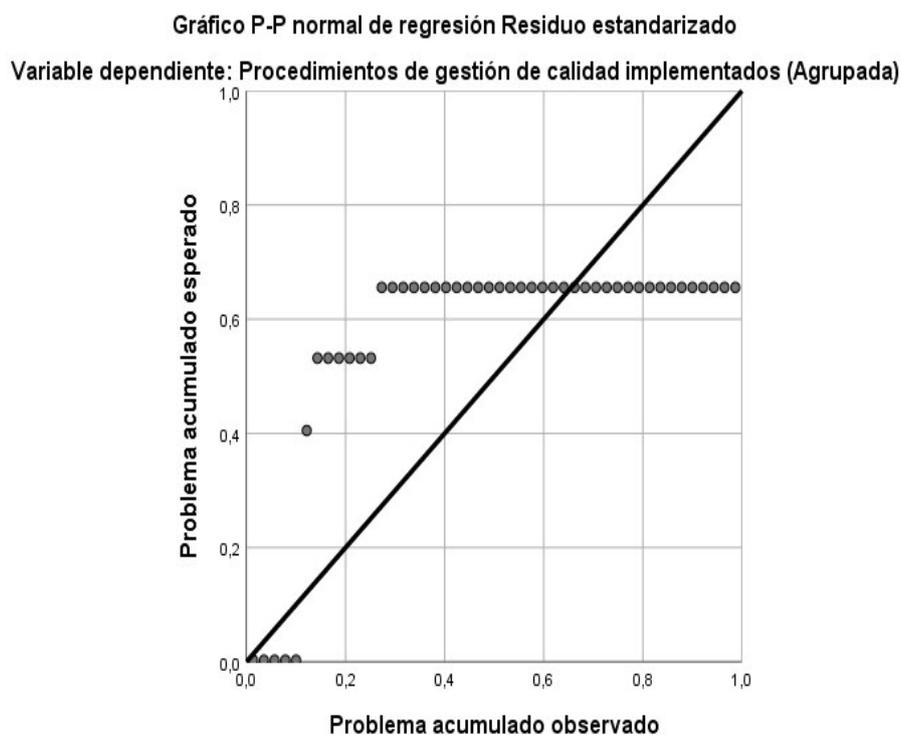
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,784 <sup>a</sup>	,614	,606	,275	,614	70,073	1	44	,000

a. Predictores: (Constante), Procedimientos de gestión de calidad implementados (Agrupada)

*Nota. Elaboración propia.*

**Figura 11**

*Gráfico P-P normal específico 1*



*Nota. Elaboración propia.*

Se observa que el valor de R es de 78.4%, suponiendo que existe una relación típica positiva entre las variaciones. No obstante, se observa que el valor de R<sup>2</sup> es de 61.4%, esto implica que las Estrategias de Gestión de la Calidad realizadas cambian en valor expresado por tema de lealtad del consumidor y según la tabla 14, existe una propensión muy alta

### C. Anova

**Tabla 18**

Anova

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	5,288	1	5,288	70,073	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	3,321	44	,075		
	Total	8,609	45			

a. Variable dependiente: Satisfacción del cliente (Agrupada)

b. Predictores: (Constante), Planificación de calidad (Agrupada)

*Nota. Elaboración propia.*

Utilizando la Tabla 18 de Anova, el valor de F de Fisher es de 70.073; este valor se ubica en la zona de excusa de la alternativa inválida, sin embargo, se muestra que se tiene una reputación encontrada de 0.000 y con una amplitud de trabajo de 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ), se deduce que las estrategias de gestión de la calidad ya realizadas en el desarrollo del Ejemplo 6082 Los Próceres, sí inciden en la lealtad del consumidor.

### D. Coeficientes

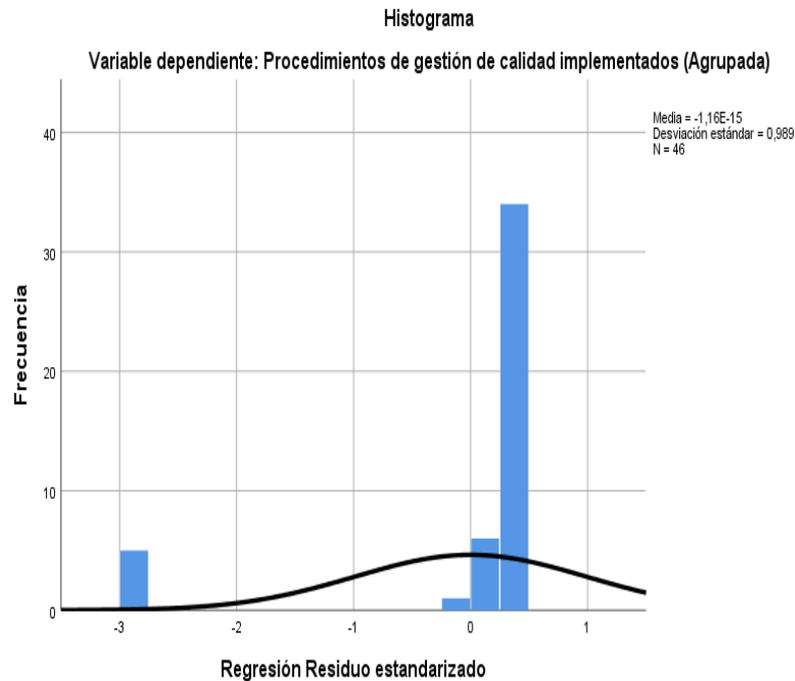
**Tabla 19**

Coeficiente

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	Correlaciones		
	B	Desv. Error	Beta			Orden cero	Parcial	Parte
1	(Constante)	,969	,225					
	Procedimientos de gestión de calidad implementados (Agrupada)	,683	,082	,784	8,371	,000	,784	,784

a. Variable dependiente: Satisfacción del cliente (Agrupada)

*Nota. Elaboración propia.*

**Figura 12***Histograma de coeficiente general**Nota. Elaboración propia.*

En la tabla 22 de coeficiente se tiene: El valor de B0 es de .969; B1 es .683, por lo tanto, es:

$$Y=B_0 + B_1 * X; \text{ sustituyendo valores tenemos: } Y = ,969-,683X$$

$$\text{Metodología de gestión de calidad ejecutada} = ,969-,683 * (\text{Lealtad del consumidor})$$

De igual forma, el valor beta de 0.784 no demuestra que la fuerza o naturaleza de los factores sea media, además, el valor T del estudiante de 8.371 demuestra que este valor se encuentra en la zona de excusa H0, se demuestra que se tiene una reputación encontrada de 0.000 y con una magnitud de trabajo de 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ), se deduce que las estrategias de gestión de calidad ya ejecutadas en el desarrollo del Ejemplo 6082 Los Próceres, sí inciden en la lealtad del consumidor.

### 4.3.3. *Objetivo específico 2*

Detectar los aspectos críticos de la gestión de calidad, como la falta de control y las demoras en las entregas, que están generando descontento entre los clientes en la construcción de la I.E. 6082 Los Próceres.

#### A. *Prueba de Correlación*

**Tabla 20**

*Prueba de correlación específica 2*

		Satisfacción del cliente (Agrupada)	Aspectos críticos de la gestión de calidad (Agrupada)
Correlación de Pearson	Satisfacción del cliente (Agrupada)	1,000	,517
	Aspectos críticos de la gestión de calidad (Agrupada)	,517	1,000
Sig. (unilateral)	Satisfacción del cliente (Agrupada)	.	,000
	Aspectos críticos de la gestión de calidad (Agrupada)	,000	.
N	Satisfacción del cliente (Agrupada)	46	46
	Aspectos críticos de la gestión de calidad (Agrupada)	46	46

*Nota. Elaboración propia.*

Por medio de la correlación de Pearson se obtuvo un valor de ,517 lo que nos indica que las variables analizadas se asocian en un nivel moderado entre sí y por medio, del sig. menor a 0. 05, se infiere que, los aspectos críticos de la gestión de calidad, como la falta de control y las demoras en las entregas, si influyen en el descontento entre los clientes en la construcción de la I.E. 6082 Los Próceres.

## B. Resumen de modelo

**Tabla 21**

*Resumen del modelo*

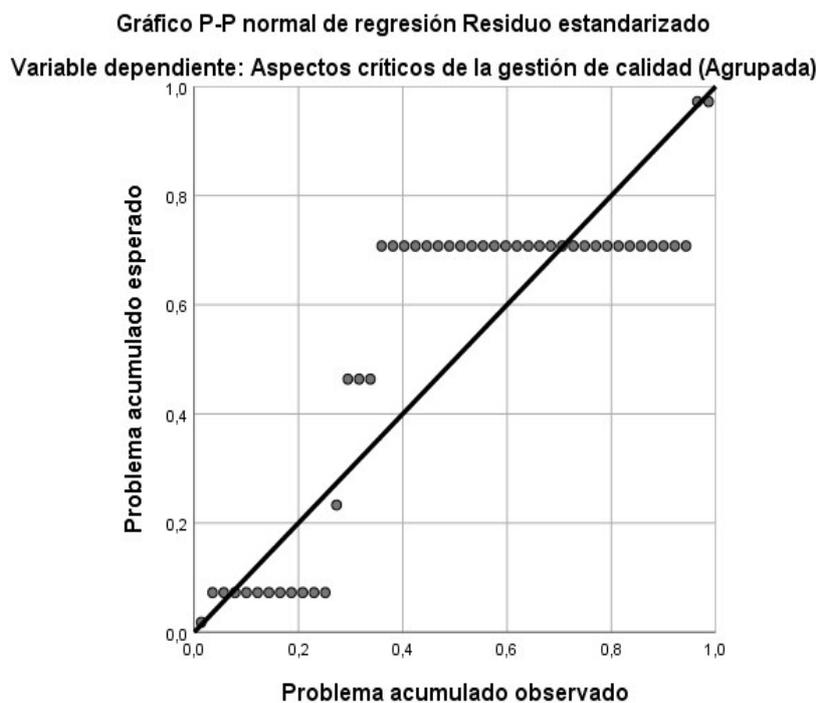
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,517 <sup>a</sup>	,268	,251	,379	,268	16,074	1	44	,000

a. Predictores: (Constante), Aspectos críticos de la gestión de calidad (Agrupada)

*Nota. Elaboración propia.*

**Figura 13**

*Gráfico P-P normal específico 2*



*Nota. Elaboración propia.*

Se observa que el valor de R es de 51.7%, asumiendo que existe una relación típica positiva entre las variaciones. No obstante, se observa que el valor de R<sup>2</sup> es de 26.8%, esto deduce que los Factores Básicos de Valor de la Gestión varían en valor expresado por concepto de lealtad del consumidor y según la Tabla 14, existe una propensión moderada.

### C. Anova

**Tabla 22**

Anova

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	2,303	1	2,303	16,074	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	6,305	44	,143		
	Total	8,609	45			

a. Variable dependiente: Satisfacción del cliente (Agrupada)

b. Predictores: (Constante), Aspectos críticos de la gestión de calidad (Agrupada)

Nota. Elaboración propia.

Utilizando la Tabla 25 de Anova, el valor de F de Fisher es de 16.074; este valor se ubica en la zona de excusa de la opción alternativa inválida, sin embargo, se muestra que existe una reputación encontrada de 0.000 y con una magnitud de trabajo de 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ), se supone que los factores básicos de valor de la gestión, como la falta de control y retrasos en las entregas, inciden en el descontento de los clientes en el desarrollo de la IE. 6082 Los Próceres.

### D. Coeficientes

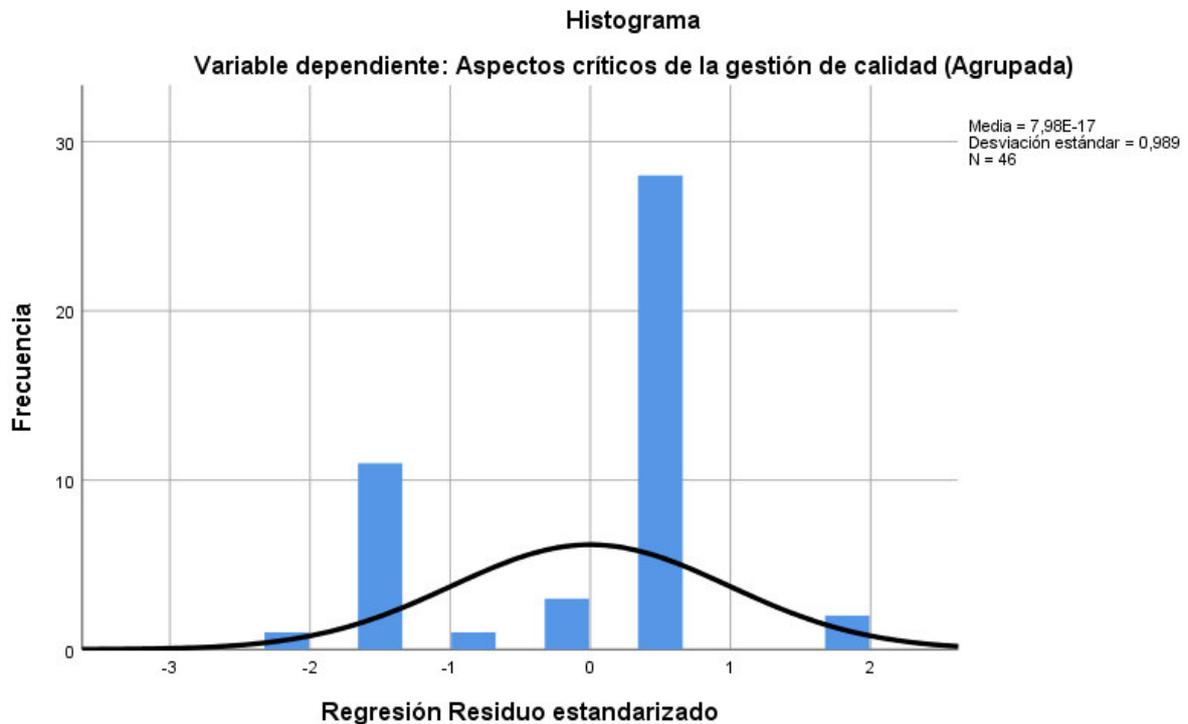
**Tabla 23**

Prueba de coeficiente

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	Correlaciones		
		B	Desv. Error				Beta	Orden cero	Parcial
1	(Constante)	1,80	,261		6,89	,00			
		2			6	0			
	Aspectos críticos de la gestión de calidad (Agrupada)	,392	,098	,517	4,00	,00	,517	,517	,517
					9	0			

a. Variable dependiente: Satisfacción del cliente (Agrupada)

Nota. Elaboración propia.

**Figura 14***Histograma de coeficiente general**Nota. Elaboración propia.*

En la tabla 26 de coeficiente se tiene:

El valor de B0 es 1.802; B1 es .392, por lo tanto, es:

$$Y=B_0 + B_1 \cdot X; \text{ Sustituyendo valores tenemos: } Y = 1,802-.392$$

Partes básicas de la gestión de valor =1,802-.392\* (Lealtad del consumidor)

De igual forma el valor beta de 1.802 no demuestra que la fuerza o naturaleza de los elementos sea típica, además el valor de la T del estudiante que es 4.009 demuestra que este valor se encuentra en la zona excusable de H0, se demuestra que hay una reputación revelada de 0.000 y con una monstruosidad de trabajo de 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ), se deduce que partes básicas de la gestión de valor como por ejemplo la falta de control y retrasos en las entregas, inciden en el descontento de los clientes en el desarrollo de la Ejemplo 6082 Los Próceres.

#### 4.3.4. *Objetivo específico 3*

Proponer mejoras en la implementación de procedimientos de gestión de calidad en las áreas administrativas y operativas, con el objetivo de reducir retrasos y garantizar la entrega oportuna del proyecto.

##### *A. Prueba de Correlación*

**Tabla 24**

*Prueba de correlación específica 3*

		Satisfacción del cliente (Agrupada)	Mejoras en los procedimientos de gestión de calidad (Agrupada)
Correlación de Pearson	Satisfacción del cliente (Agrupada)	1,000	,572
	Mejoras en los procedimientos de gestión de calidad (Agrupada)	,572	1,000
Sig. (unilateral)	Satisfacción del cliente (Agrupada)	.	,000
	Mejoras en los procedimientos de gestión de calidad (Agrupada)	,000	.
N	Satisfacción del cliente (Agrupada)	46	46
	Mejoras en los procedimientos de gestión de calidad (Agrupada)	46	46

*Nota. Elaboración propia.*

Por medio de la correlación de Pearson se obtuvo un valor de ,572 lo que nos indica que las variables analizadas se asocian en un nivel moderado entre sí y por medio, del sig. menor a 0. 05, se infiere que, La implementación de procedimientos de gestión de calidad en las áreas administrativas y operativas, con el objetivo de reducir retrasos y garantizar la entrega oportuna del proyecto influye en la satisfacción del usuario.

## B. Resumen de modelo

**Tabla 25**

*Resumen del modelo*

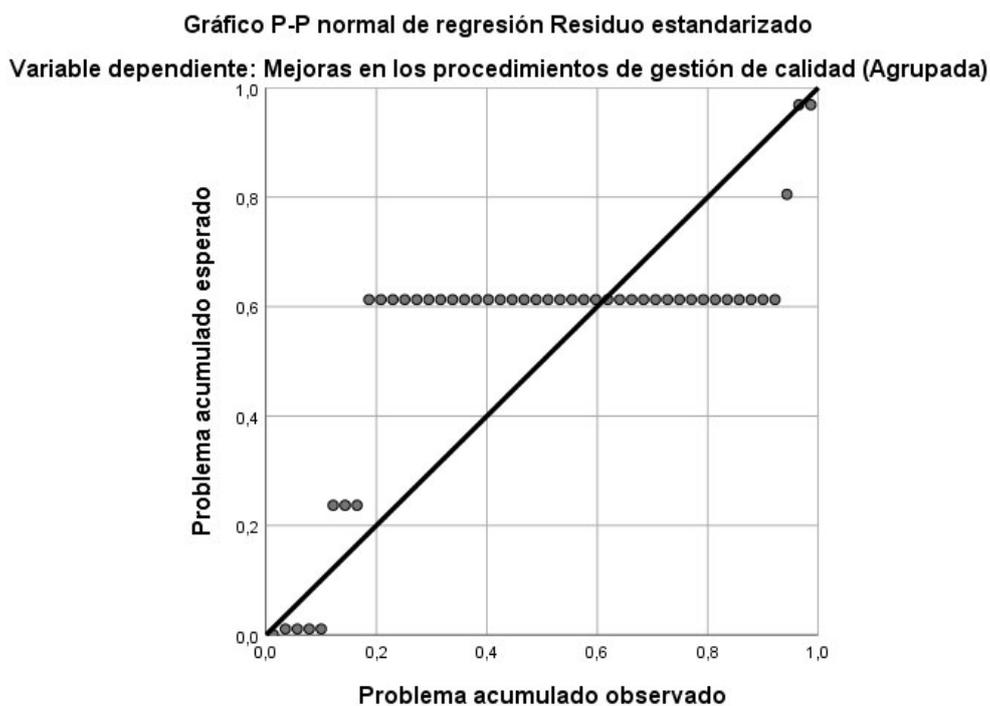
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,572 <sup>a</sup>	,327	,312	,363	,327	21,397	1	44	,000

a. Predictores: (Constante), Mejora de la calidad (Agrupada)

*Nota. Elaboración propia.*

**Figura 15**

*Gráfico P-P normal específico 3*



*Nota. Elaboración propia.*

Se observa que el valor de R es de 57.2%, lo que implica que existe una relación típica positiva entre las variaciones. Sin embargo, se observa que el valor de R<sup>2</sup> es de 32.7%, esto deduce que las mejoras en los sistemas de gestión de calidad se desplazan en valor expresado por el factor de lealtad del cliente y según la tabla 14, existe una propensión moderada

### C. Anova

**Tabla 26**

Anova

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	2,817	1	2,817	21,397	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	5,792	44	,132		
	Total	8,609	45			

a. Variable dependiente: Satisfacción del cliente (Agrupada)

b. Predictores: (Constante), Mejoras en los procedimientos de gestión de calidad (Agrupada)

Nota. Elaboración propia.

A través de la Tabla 29 del Anova, el valor de F de Fisher es de 21.397; este valor se ubica en la zona de excusa de la opción no válida, sin embargo, se muestra que se tiene una reputación encontrada de 0.000 y con una magnitud de trabajo de 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ), se deduce que la ejecución de sistemas de gestión de valor en las áreas gerenciales y funcionales, con el fin de disminuir los aplazamientos y asegurar la entrega conveniente del proyecto impacta en la satisfacción del cliente

### D. Coeficientes

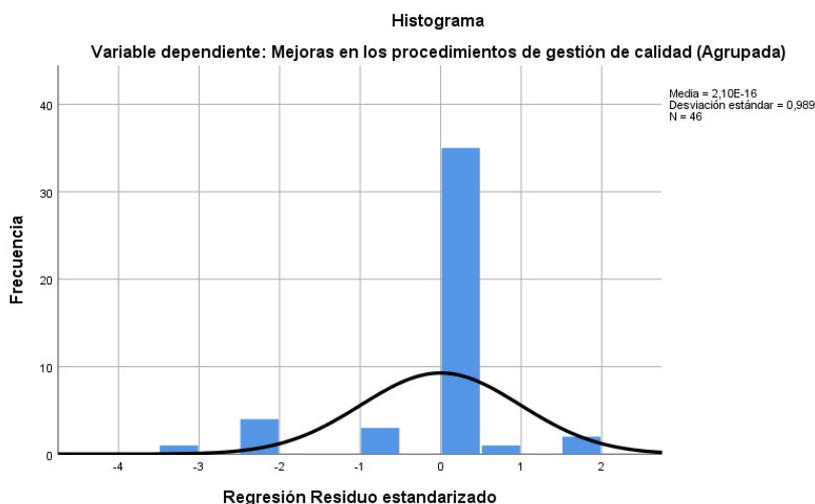
**Tabla 27**

Prueba de coeficiente

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	Correlaciones		
		B	Desv. Error				Beta	Orden cero	Parcial
1	(Constante)	1,336	,326		4,093	,000			
	Mejoras en los procedimientos de gestión de calidad (Agrupada)	,535	,116	,572	4,626	,000	,572	,572	,572

a. Variable dependiente: Satisfacción del cliente (Agrupada)

Nota. Elaboración propia.

**Figura 16***Histograma de coeficiente general**Nota. Elaboración propia.*

En la tabla 30 de coeficiente se tiene:

El valor de B0 es de 1.336; B1 es ,535, de esta manera, es:  $Y = B0 + B1 * X$ ; sustituyendo valores tenemos:  $Y = 1.336 - ,535$

Mejoras en las estrategias de gestión de calidad =  $1.336 - ,535 * (\text{Lealtad del consumidor})$

De igual forma, el valor beta de 1.336 no demuestra que la fuerza o naturaleza de las variables sea media, asimismo, el valor de la T del estudiante que es 4.626, demuestra que este valor se encuentra en la zona de excusa de la H0, se demuestra que se tiene una reputación encontrada de 0.000 y con una monstruosidad de trabajo de 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ), se interpreta que, La ejecución de los métodos de gestión de valor en las áreas gerenciales y funcionales, con el fin de disminuir los retrasos y asegurar la entrega conveniente del proyecto impacta en la satisfacción del cliente.

En vista de los resultados encontrados, se determinó un presupuesto general para la ejecución. A través de reuniones y asesorías con personas con experiencia en la ejecución y

acreditación del sistema de gestión de calidad ISO 9001 y en relación con informes elaborados por algunas organizaciones consultoras, se evaluó el gasto para la ejecución del proyecto, el cual se presenta en la siguiente tabla

**Tabla 28**

*Costo de la implementación del sistema de gestión de la calidad*

Costo de la implementación del Sistema de Gestión	Costo ( soles )
Costo total de implementación ( S/ )	25,600.00
Incluye:	
1. Diagnóstico inicial para la implementación	
2. Capacitaciones	
3. Plan de trabajo	
4. Organización, definición, edición de manuales	
5. Implementación	

Se consideró también la necesidad de contar con el equipo adecuado para la ejecución del sistema de gestión de calidad, y que éste sea utilizado también para su mantenimiento posterior.

**Tabla 29**

*Costo de los equipos requeridos para la implementación*

Detalle:	Costo ( soles )
Computadora	1,300.00
Impresora	720.00
Escritorio c/silla	400.00
Estante	300.00
Útiles de oficina	250.00
Costo total de equipamiento: ( S/ )	2,970.00

*Nota. Promart, 2024.*

Para el mantenimiento del sistema de gestión de calidad se definió un mes no del todo fijo además de los beneficios sociales del facilitador del área de calidad, los cuales se presentan en la siguiente tabla:

**Tabla 30***Costo mensual y anual del coordinador del SGC*

<b>Detalle:</b>	<b>Costo ( soles )</b>
Sueldo Mensual del Coordinador de calidad	3,000.00
Beneficios sociales: gratificación, vacaciones, CTS, SCTR	1,410.00
Costo mensual del responsable del SGC.	4,410.00
Costo anual del responsable del SGC.	52,920.00

*Nota. Elaboración propia.*

Otro gasto para considerar es el tiempo que aporta el personal del grupo de trabajo que está conformado por el jefe de proyecto y un delegado de cada área de la organización, ya que el jefe de proyecto dedica 8 horas de su tiempo diariamente a la ejecución y el personal agente de cada área dedicará 5 horas de su tiempo al proyecto de ejecución. El gasto total evaluado se muestra en la tabla 31:

**Tabla 31***Costo del equipo de trabajo*

<b>Equipo de Trabajo</b>	<b>Tiempo al Proyecto (horas)</b>	<b>Tiempo de trabajo (horas)</b>	<b>% de tiempo efectivo</b>	<b>Costo Mensual</b>	<b>Costo por 8 meses</b>	<b>Costo efectivo para el proyecto</b>
Líder del proyecto	8	9.6	83%	S/4,500.00	S/36,00.00	S/30,000.00
Representante Producción	4	9.6	42%	S/2,400.00	S/19,200.00	S/8,000.00
Representante Administración	4	9.6	42%	S/2,200.00	S/17,600.00	S/7,333.33
Representante Comercial	4	9.6	42%	S/2,200.00	S/17,600.00	S/7,333.33
<b>Costo Total Estimado para el proyecto:</b>						<b>S/52,666.67</b>

*Nota. Elaboración propia.*

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El objetivo general fue evaluar el impacto de la gestión de la calidad en la satisfacción del cliente durante el desarrollo de la IE 6082 Los Próceres en Surco, y proponer mejoras para mejorar los procesos y resultados del proyecto. A través de la comparación de Pearson se obtuvo un valor de .750, lo que demuestra que los factores investigados están relacionados a un nivel innegable entre sí y a través del sig. menor de 0.05, se deriva que la gestión de la calidad impacta en la satisfacción del cliente en el Desarrollo de la IE 6082 Los Próceres, Surco, Lima, 2024.

Estos resultados se relacionan con el enfoque de Ruíz (2021) en su propuesta denominada “La implementación de los Marcos de Gestión de la Calidad ISO 9001 en proyectos de obras públicas”, el objetivo de la investigación fue comprender la metodología adoptada por las organizaciones de obras públicas en la implementación de los Marcos de Gestión de la Calidad. Estas organizaciones, al igual que las diferentes asociaciones, han experimentado un proceso de crecimiento a nivel empresarial, pero también en la incorporación de valor en la mejora de los procesos relacionados con la ejecución de cada tarea. Desde siempre, al igual que en las diferentes asociaciones, se ha prestado atención a los costos, la calidad y el tiempo. En un principio, la calidad era un concepto fundamental que se evaluaba al final del desarrollo y estaba básicamente relacionado con las necesidades base del cliente. Hoy, este concepto abarca la mejora de las actividades y las áreas involucradas en el logro de los objetivos.

El objetivo explícito 1 fue identificar y examinar los métodos de gestión de calidad que se han implementado hasta ahora en el desarrollo del Ejemplo 6082 Los Próceres, y evaluar su efecto en la lealtad del cliente. Utilizando la relación de Pearson, se obtuvo un valor de .784, lo que demuestra que los factores desglosados están profundamente relacionados entre sí y a través del sig. bajo 0.05, se deduce que los sistemas de gestión de calidad que se han

implementado hasta ahora en el desarrollo del Ejemplo 6082 Los Próceres en realidad sí impactan en la lealtad del cliente. Estos resultados se vinculan con el enfoque de Arteaga et al. (2021), en su propuesta denominada “Instrumentos de evaluación de calidad y satisfacción del cliente en instituciones de salud especializadas en América Latina, una encuesta bibliográfica”, cuyo objetivo fue desglosar las técnicas subjetivas y cuantitativas utilizadas para medir la calidad y satisfacción del cliente en instituciones de salud en América Latina. Esta encuesta se basó en la recopilación de artículos distribuidos en tres conjuntos de datos percibidos. Se asumió que la satisfacción del cliente y la percepción de valor en los servicios de salud abordan desafíos complejos para las instituciones de salud, ya que los indicadores y evaluaciones en cada área se ven afectados por diferentes factores como el nivel educativo, la edad, las experiencias pasadas y actuales del cliente, así como por los estilos de vida y los ingresos del paciente.

El objetivo 2 fue identificar los factores básicos de la gestión de valor, como la falta de control y los retrasos en las entregas, que están generando descontento entre los clientes en el desarrollo del Ejemplo 6082 Los Próceres. A través de la relación de Pearson se obtuvo un valor de .517, lo que demuestra que los factores diseccionados se relacionan a un nivel moderado entre sí y a través del sig. menor de 0.05, se deduce que los componentes básicos de la administración de valor, como la falta de control y los retrasos en las entregas, sí inciden en el descontento de los clientes en el desarrollo del Ejemplo 6082 Los Próceres.

Estos resultados se vinculan con el trabajo de Anchapuri (2021), en su tesis doctoral denominada “Implementación de un sistema de gestión de calidad a la luz de la norma ISO-9001 en empresas de consultoría en desarrollo – Caso: NMP INVERSIONES región especializada, Arequipa – Agosto, Setiembre y Junio 2019”, presenta una propuesta cuyo diseño es aplicar el Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001 en Consultorías en Desarrollo, tomando como perspectiva el Área Especializada de NPM INVERSIONES,

organización que cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad (SGC). Esta implementación brinda mayor seguridad y control en los procesos. Para la evaluación se plantearon dos elementos: el Sistema de Gestión de Calidad (variable subordinada) y el sistema de gestión (componente autónomo), ambos vinculados a la norma ISO 9001. Se ha propuesto un marco teórico en calidad, gestión de calidad y normativa vigente en gestión de calidad. La exploración se realizó utilizando una filosofía semipresencial que incorporó un estudio bibliográfico e investigaciones cuantitativas, utilizando datos de sinopsis para llegar a resoluciones. La población de estudio fueron los socios enfocados en el Área Particular de la asociación. Se realizó una operacionalización de factores, reconociendo perspectivas y marcadores según la norma ISO 9001:2015. Los resultados mostraron que la ejecución del SGC según la norma ISO 9001 en la localidad particular de la asociación NPM INVERSIONES exhibió un grado de consistencia en la gestión de la calidad de 36% a 60%, demostrando un mayor control en los procesos y una mayor eficiencia.

El objetivo explícito 3 fue proponer mejoras en la ejecución de las estrategias de gestión de valor en las áreas administrativa y funcional, encaminadas a disminuir los retrasos y asegurar la óptima entrega del proyecto. A través de la relación de Pearson se obtuvo un valor de .572, lo que demuestra que los factores desglosados están relacionados en un nivel moderado entre sí y a través de la sig. Por debajo de 0,05, se supone que, La ejecución de la metodología de evaluación de valor en las regiones administrativas y funcionales, con el objetivo de disminuir los aplazamientos y garantizar la entrega óptima del proyecto, impacta la satisfacción del cliente.

Estos resultados se relacionan con el enfoque de Guzmán (2020) en su postulado exploratorio denominado “Impacto del proceso de Evaluación Especializada en la calidad de los desarrollos en la región de Chiclayo” investigó cómo el proceso de Evaluación Especializada, ejecutado como una guía no específica por el MPCH en sus funciones de

evaluación, ha impactado la calidad de los desarrollos en Chiclayo en algún momento entre 2017 y 2019. Se inspeccionó el uso de Evaluación Especializada realizada por trabajadores locales y OMI autorizados por el CAP Estándar Lambayeque y CIP Encuentro Departamental de Lambayeque. Se presumió que el actual proceso de Confirmación Especializada es deficiente, con indicios, por ejemplo, de la ausencia de un marco sustentado y una deficiente dirección pública, lo que genera desafortunados giros de los acontecimientos y una ausencia de responsabilidad de planificación metropolitana respecto de los revisados.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Se logró evaluar que el impacto de la gestión de valor es de un 75% en la satisfacción del cliente durante el desarrollo del Ejemplo 6082 Los Próceres en Surco, y proponer mejoras para agilizar los ciclos y resultados del proyecto, además, se obtuvo un sig. menor a 0.05, con lo cual se deriva que la gestión de calidad impacta en la satisfacción del cliente en el Desarrollo de la IE 6082 Los Próceres, Surco, Lima, 2024.
- 6.2.** Se logró identificar y desglosar los sistemas de gestión de calidad actualmente ejecutados en el desarrollo del Ejemplo 6082 Los Próceres y se obtuvo que existe un efecto en la fidelización del cliente en un 78%. Además, se obtuvo un sig. menor a 0.05, con lo cual se deriva que las técnicas de gestión de calidad actualmente ejecutadas en el desarrollo del Ejemplo 6082 Los Próceres, sí impactan en la fidelización del cliente. Se logró identificar que aspectos básicos de la gestión de valor, como la falta de control y los retrasos en las entregas, están generando descontento entre los clientes en el desarrollo del Ejemplo 6082 Los Próceres. De igual forma, se obtuvo un sig. menor a 0.05, se deduce que aspectos básicos de la gestión de valor, como la falta de control y los retrasos en las entregas, sí inciden en el descontento entre los clientes en el desarrollo del Ejemplo 6082 Los Próceres.
- 6.3.** Se determinó que las mejoras en la metodología de ejecución de la gestión de valor en las áreas administrativas y funcionales, destinadas a disminuir los retrasos y garantizar la entrega oportuna del proyecto. Además, se obtuvo un sig. menor a 0.05, se deduce que, La ejecución de la metodología de gestión de valor en las áreas administrativas y funcionales, destinadas a disminuir los retrasos y garantizar la entrega oportuna del proyecto, impacta en la satisfacción del cliente.

## VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Liderar la reunión primaria con la Dirección General para decidir los beneficios que se obtendrán de la implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 y escoger qué tareas realizar para concretar los objetivos, plazos, obligaciones y alcance de la empresa con el respaldo de la Dirección General en consecuencia.
- 7.2. Para retener al personal, el responsable de la organización debe realizar una breve presentación sobre la tarea a realizar en esta etapa. Esta presentación debe estar centrada en el cumplimiento de los compromisos de los docentes que integran los grupos de trabajo.
- 7.3. Garantizar la eficacia y el uso adecuado de los recursos reales para trabajar en la ejecución del sistema de gestión de la calidad en la organización es responsabilidad de la Dirección General.
- 7.4. Concluir el arreglo de registros, manuales, estrategias y borradores para la implementación del sistema de gestión de la calidad, lo que requiere investigación, planificación de borradores, cambio, auditoría y adaptación del manual final..

## VIII. REFERENCIAS

- Alcalde, P. (2008). *Calidad*. (2da ed.). Ediciones Paraninfo S.A.  
[https://books.google.com.pe/books/about/Calidad\\_2%C2%AA\\_edici%C3%B3n.html?id=-EsgRMoweIC&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Calidad_2%C2%AA_edici%C3%B3n.html?id=-EsgRMoweIC&redir_esc=y)
- Alejos, C. (2015) *Análisis de la calidad percibida, satisfacción, valor percibido e intenciones futuras de los usuarios de los servicios deportivos públicos gestionados por Logroño Deporte*. [Tesis de doctorado, Universidad de la Rioja].  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=46490>
- Alfaro, O. (2008). *Sistema de aseguramiento de la calidad en la construcción*. [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú].  
<https://tesis.pucp.edu.pe/items/99cc4cc1-143c-420d-8525-00f8212b5c59>
- Anchapuri, H. (2011). *Propuesta de implementación de Sistema de Gestión de Calidad basada en la Norma ISO 9001 en consultoras de construcción – Caso: Área Técnica NPM INVERSIONES, Arequipa – agosto, setiembre y Junio del 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santa María].  
<https://repositorio.ucsm.edu.pe/items/52d6009b-09b7-4432-aebc-bd16776e9652>
- Arrieta, J. (2018). *Control de calidad post venta y satisfacción de los clientes de Seguros CAPESA (Correduría de Seguros) sucursal Estelí en el año 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua].  
<https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/10134/1/2995.pdf>

- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (6ª ed.). Episteme.  
<https://books.google.com.co/books?id=W5n0BgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Barrantes, V. (2018). *Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú en el 2017. Lima – Perú*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].  
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/renati/1600589>
- Berry, A. (2002). *Valoración de políticas de apoyo a la pequeña empresa: primera aproximación a una metodología regional*. Banco Interamericano de Desarrollo.  
<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Valoraci%C3%B3n-de-pol%C3%ADticas-de-apoyo-a-la-peque%C3%B1a-empresa-Primera-aproximaci%C3%B3n-a-una-metodolog%C3%ADa-regional.pdf>
- Blanco, S. y Paredes, J. (2020). *Propuesta de un sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 para aumentar el nivel de satisfacción del cliente en la Empresa Total Gas S.A.C. – Trujillo*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego]. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/6735>
- Cabrera, A. (2018). *Análisis de la gestión de la calidad, gestión del conocimiento e innovación en las PYMES de la ciudad de Cuenca. Análisis macro/caso de estudio: EGGOCCP Construcciones y Proyectos CIA. LTDA*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica Particular de Loja]. <https://dspace.utpl.edu.ec/handle/20.500.11962/22246>
- Cáceres, J. (2019). *Evaluación de la calidad de servicios de la empresa Proyectos Obras e Inmobiliaria Cáceres S.A.C.* [Tesis de título profesional, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2694>

- Cadillo, T. (2019). *Gestión de calidad y control de estructuras en la construcción del pabellón Laura Ester Rodríguez Dulanto de la Universidad Nacional de Barranca, 2019*. [Tesis de título profesional, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/3707>
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson. <https://porquenotecallas19.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Castillo, R. y Cueva, M. (2019). *Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el Molino Capricornio Import SAC Chiclayo*. [Tesis de título profesional, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <https://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/2025>
- Camacho, C., Quiroz, F., Rojas, C. y Valdez, A. (2021). *Implementación del plan de calidad y análisis de los objetivos de calidad en la construcción del edificio multifamiliar Barcelona*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/656546>
- Cascaes da Silva, F. (2015). *Estimadores de consistencia interna en las investigaciones en salud: el uso del coeficiente alfa*. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 32(1), 129-138. <https://www.redalyc.org/pdf/363/36338592019.pdf>
- Cervantes, V. (2014). *Edward Deming*. <http://herramientasdeanalisivce.weebly.com/121-edward-deming.html>
- Chacón, J. y Rugel, S. (2018). Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacios*. 39(50), 1-9. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>

- Chilón, W. (2018). *Implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para el manejo de información en la Empresa Corporación El Dorado*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca].  
<https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/2352>
- Condori, C. (2017). *Evaluación y Propuesta de un plan de aseguramiento de la calidad en las empresas constructoras de edificaciones en la región Puno, 2016*. [Tesis de título profesional, Universidad Nacional del Altiplano].  
<https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/4951>
- Cuatrecasas, L. (2012). *Gestión de la calidad total*. Díaz de Santos.  
[https://books.google.com.pe/books?id=W\\_kh5TLr7uAC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=W_kh5TLr7uAC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false)
- Díaz, P., Rojas, D. y Taboada, J. (2021). *Gestión de la calidad y su impacto en la no recurrencia de las no conformidades generadas durante el desarrollo del proyecto “Construcción de la planta Precor – Chilca”, en el año 2020-2021 ejecutada por la empresa GERENPRO*. [Tesis de maestría, Universidad Tecnológico del Perú].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12867/5161>
- Domínguez, J. (2018). *Análisis de la calidad de los servicios en línea y la satisfacción de los clientes del Banco Internacional de la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10987>

Escuela de Administración de Negocios para Graduados [ESAN]. (2018). *¿Por qué implementar un sistema de gestión de calidad en tu empresa?*

<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/01/por-que-implementar-un-sistema-de-gestion-de-calidad-en-tu-empresa/>

Evans, J. y Lindsay, W. (2008). *Administración y Control de la Calidad* (7.ª ed). Cengage Learning Editores S.A.

[https://books.google.com.pe/books/about/Administraci%C3%B3n\\_Y\\_Control\\_de\\_la\\_Calidad.html?hl=es&id=bL7PKYd4ypQC&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Administraci%C3%B3n_Y_Control_de_la_Calidad.html?hl=es&id=bL7PKYd4ypQC&redir_esc=y)

Feigenbaum, A. (1983). *Control total de la calidad* (3ª ed.) McGraw-Hill.

<https://es.scribd.com/document/529088950/Control-Total-de-la-Calidad-Feigenbaum>

Fernández, M. (2016) *Diseño de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 empleando la metodología de la guía del PMBOK para una empresa de construcción de edificios modulares de material prefabricado*. [Tesis de maestría,

Pontificia Universidad Católica del Perú].

[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/PUCP\\_f16c1ac17d03ec7a635d5e34ad86d1a6/Details](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/PUCP_f16c1ac17d03ec7a635d5e34ad86d1a6/Details)

Fontalvo, T. y Vergara, J. (2010). *La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008*.

Editorial Eumed. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/823/index.htm>

Gryna, F. (2007). *Método Juran Análisis y planeación de la calidad* (5.ª ed.). McGraw-Hill Companies.

<https://sistemasdecalidad6to.weebly.com/uploads/4/6/5/8/46581171/metodo-juran-an%C3%A1lisis-y-planeaci%C3%B3n-de-la-calidad-juran-5ta.pdf>

Giese, J., y Cote, J. (2000). Defining Customer satisfaction. *Academy of Marketing Science Review* (4), 1-24.

[https://www.researchgate.net/publication/235357014\\_DefiningConsumer\\_Satisfaction](https://www.researchgate.net/publication/235357014_DefiningConsumer_Satisfaction)

Gutarra, V. (2002) *Implementación de los círculos de calidad en el instituto superior tecnológico - ITEC. Lima – Perú*. [Trabajo de experiencia profesional, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].  
[https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/tesis/ingenie/gutarra\\_m\\_v/indice.htm](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/tesis/ingenie/gutarra_m_v/indice.htm)

Guzmán, P. (2020). El proceso de verificación técnica y su influencia sobre la calidad en las construcciones del distrito de Chiclayo. *Universidad y Sociedad*, 12(6), 187-197.  
<https://cris.ucv.edu.pe/es/publications/el-proceso-de-verificaci%C3%B3n-t%C3%A9cnica-y-su-influencia-sobre-la-calid>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed.). McGraw-Hill. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=775008>

Hidalgo, M. (2019) *Calidad del Servicio y Satisfacción al cliente en el Sector Financiero del Cantón Ambato*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato].  
<https://repositorio.uta.edu.ec/items/acfd73e0-c0e3-42c7-a7bd-c9faea57e180>

International Organization for Standardization [ISO]. (2013). *ISO 9001:2015. Quality Management Systems. Requirements (Committee Draft)*. ISO.

Kotler, P., y Armstrong, G. (2012). *Marketing* (14.<sup>a</sup> ed.). Pearson.  
[https://claudiobasile.wordpress.com/wp-content/uploads/2012/02/marketing\\_kotler-armstrong.pdf](https://claudiobasile.wordpress.com/wp-content/uploads/2012/02/marketing_kotler-armstrong.pdf)

- Kotler, P., y Keller, K. L. (2006). *Dirección de marketing* (14.<sup>a</sup> ed.). Pearson Educación.  
<https://www.leo.edu.pe/wp-content/uploads/2019/12/direccion-de-marketing-philip-kotler-1.pdf>
- Landaure, J. (2019). *¿Qué certificaciones de calidad son más requeridas en el Perú?* ESAN.  
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/07/que-certificaciones-de-calidad-son-mas-requeridas-en-el-peru/>
- López, D. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago De Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9867>
- Madrigal, E. (2001). *Gestión de la calidad en Construcción*. [Tesis de licenciatura, Instituto Tecnológico de la Construcción]. <https://es.slideshare.net/slideshow/madrigal-elizondo-eduardo44679/250663921>
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(1), 38-47.  
<https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>
- Medina, J. (2013). *Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma iso 9001:2008 en una empresa del sector construcción*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <https://tesis.pucp.edu.pe/items/ce40008c-0b02-4a83-a185-910716fe7b68>
- Merli, G. (1994). *La Calidad Total como Herramienta de Negocio*. (1 ed.). Díaz de Santos.
- Muñoz, C. (2020). *Gestión de calidad y su influencia en la rentabilidad de las MYPES de construcción de la ciudad de Trujillo*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_d7a2988a7419d76eff4a0a320b0b4e3a/Details](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_d7a2988a7419d76eff4a0a320b0b4e3a/Details)

Norma Internacional ISO. (2005). *Quality management systems — Guidelines for quality plans*.

<https://cdn.standards.iteh.ai/samples/37006/14725f627ad24e9bb064a240d0428490/ISO-10005-2005.pdf>

Pajilla, N. (2008). *Arquitectura y Gerencia de la Calidad en la Construcción*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Ingeniería].

[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUNI\\_336976eebd4b3c6bdbb80dad5340c202](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUNI_336976eebd4b3c6bdbb80dad5340c202)

Pandashina, J. (2018). *Modelo de gestión por procesos en el marco de riesgo operativo en la cooperativa de ahorro y crédito "Chibuleo" Ltda*. [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica Indoamérica].

[https://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC\\_cfe00b66974dc2e359f5bea8d6113413](https://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC_cfe00b66974dc2e359f5bea8d6113413)

Pérez, D. (2017). *Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso: Construecuador S.A.* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/5871>

Quispe, Z. (2020). *Gestión de calidad y satisfacción del cliente en la empresa E.I.R.L Distribuidora Suarez del distrito de Pichanaqui, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/19811>

- Rivera, S. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12117>
- Rodríguez, M. (2019) *Gestión de calidad y satisfacción de los clientes en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de zapatos, centro comercial los ferroles, distrito de Chimbote, ano 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/13119>
- Salas, G. (2017). *Análisis de la Calidad del Servicio en el Sector Público. Caso Contraloría Departamental del Meta*. [Tesis de especialidad, Universidad de Manizales]. <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/server/api/core/bitstreams/d0f09543-185b-45b5-8d61-886ef80fd70d/content>
- Salazar, R. (2019). *Optimización de la gestión de la calidad, mediante aplicación de la norma ISO 9001:2015, en la Empresa Ingeoma SAC, Trujillo-La Libertad*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_6450a3571f2be83199708bcc468de3a9](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_6450a3571f2be83199708bcc468de3a9)
- Sánchez, I. (2020). *Sistema de gestión de calidad y satisfacción de los clientes de la construcción multifamiliar Famwork Contratistas, la Libertad 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_550b1a649f7a4b7e720c65035cf60867](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_550b1a649f7a4b7e720c65035cf60867)
- Sánchez, S. (2017). *Gestión de la calidad*. Editorial Elearning. <https://cutt.ly/XbAp0Dn>

Serrano, A., García, G. y Pérez, M. (2008) *Gestión de operaciones: Inspección y control de calidad*. Universidad de Cantabria.

[https://ocw.unican.es/pluginfile.php/1303/course/section/894/tema\\_06.pdf](https://ocw.unican.es/pluginfile.php/1303/course/section/894/tema_06.pdf)

Tangoa, E. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/29138>

Universidad de Palermo. (2002). *La Calidad en la industria de la construcción: Estudio de Diagnóstico*. [https://www.grupoconstruya.com/actividades/docs/calidad\\_up.pdf](https://www.grupoconstruya.com/actividades/docs/calidad_up.pdf)

Vargas, E. (2017). *Plan de gestión de la calidad para la administración de los subcontratistas de obras de construcción*. [Tesis de maestría, Universidad Privada de Tacna].

<http://hdl.handle.net/20.500.12969/504>

Villacrés, A. (2020). *La calidad del servicio y satisfacción del cliente externo en el laboratorio clínico de la Fundación Santa Isabel Madre del Precursor*. [Tesis de maestría, Universidad Católica De Santiago De Guayaquil].

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14704>

## IX. ANEXOS

## Anexo A. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
¿Cómo influye la gestión de calidad en la satisfacción de los usuarios durante la construcción de la I.E. 6082 Los Próceres en Surco, y qué mejoras pueden implementarse para optimizar los procesos y resultados?	Evaluar la influencia de la gestión de calidad en la satisfacción de los usuarios durante la construcción de la I.E. 6082 Los Próceres en Surco, y proponer mejoras para optimizar los procesos y resultados del proyecto.	La gestión de calidad influye en la satisfacción del usuario en la Construcción de la IE 6082 Los Próceres, Surco, Lima, 2024.	Gestión de Calidad	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> Aplicado</p> <p><b>Nivel:</b> Correlacional causal</p>
<p>PE1. ¿Cuáles son los principales procedimientos de gestión de calidad actualmente implementados en la construcción de la I.E. 6082 Los Próceres, y cómo afectan a la satisfacción del cliente?</p> <p>PE2. ¿Qué aspectos críticos de la gestión de calidad, como la falta de control y las demoras en las entregas, están generando descontento entre los clientes en la</p>	<p>OE1. Identificar y analizar los procedimientos de gestión de calidad actualmente implementados en la construcción de la I.E. 6082 Los Próceres, y evaluar su impacto en la satisfacción del cliente.</p> <p>OE2. Detectar los aspectos críticos de la gestión de calidad, como la falta de control y las demoras en las entregas, que están generando descontento entre los clientes en la</p>	<p>HE1. Los procedimientos de gestión de calidad actualmente implementados en la construcción de la I.E. 6082 Los Próceres, influye en la satisfacción del cliente.</p> <p>HE2. Los aspectos críticos de la gestión de calidad, como la falta de control y las demoras en las entregas, influyen en el descontento entre los clientes en la construcción de la I.E. 6082 Los Próceres.</p>	Satisfacción del usuario	<p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Corte:</b> Transversal</p> <p><b>Población:</b> Incluye a todos los involucrados en la construcción de la I.E. 6082 Los Próceres, que suman un total de 36 individuos, entre personas naturales,</p>

<p>construcción de la I.E. 6082 Los Próceres?</p> <p>PE3. ¿Cómo se puede mejorar la implementación de procedimientos de gestión de calidad en las áreas administrativas y operativas para reducir los retrasos y garantizar la entrega oportuna del proyecto?</p> <p>PE4. ¿De qué manera la ausencia de certificaciones en calidad afecta la competitividad y la percepción del cliente en la construcción de la I.E. 6082 Los Próceres?</p> <p>PE5. ¿Qué estrategias de mejora continua pueden ser implementadas para fortalecer la gestión de calidad en la construcción de la I.E. 6082 Los Próceres y aumentar la satisfacción de los usuarios?</p>	<p>construcción de la I.E. 6082 Los Próceres.</p> <p>OE3. Proponer mejoras en la implementación de procedimientos de gestión de calidad en las áreas administrativas y operativas, con el objetivo de reducir retrasos y garantizar la entrega oportuna del proyecto.</p> <p>OE4. Evaluar el impacto de la ausencia de certificaciones en calidad sobre la competitividad y la percepción del cliente en la construcción de la I.E. 6082 Los Próceres.</p> <p>OE5. Desarrollar estrategias de mejora continua para fortalecer la gestión de calidad en la construcción de la I.E. 6082 Los Próceres, con el fin de aumentar la satisfacción de los usuarios y asegurar la excelencia en la ejecución del proyecto.</p>	<p>HE3. La implementación de procedimientos de gestión de calidad en las áreas administrativas y operativas, con el objetivo de reducir retrasos y garantizar la entrega oportuna del proyecto influye en la satisfacción del usuario.</p> <p>HE4. La ausencia de certificaciones en calidad sobre la competitividad y la percepción del cliente en la construcción de la I.E. 6082 Los Próceres influye en la satisfacción del usuario.</p> <p>HE5. Las estrategias de mejora continua fortalecen la gestión de calidad en la construcción de la I.E. 6082 Los Próceres, con el fin de aumentar la satisfacción de los usuarios y asegurar la excelencia en la ejecución del proyecto</p>		<p>entidades jurídicas y trabajadores de la empresa, que ascienden a 10 personas.</p> <p><b>Muestra:</b> Compuesta por 36 personas entre naturales, personas jurídicas y trabajadores de la empresa que ascienden a 10 personas. Se aplicará el muestreo de tipo no probabilístico, puesto que, nuestra población es menor a 100.</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>
---	--	--	--	---

## Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gestión de calidad	De acuerdo con Alcalde (2008). La calidad está relacionada con cuan acertado se encuentra el producto o servicio, dependiendo del uso que se le dé, es decir, para lo que el cliente desea.	Son actividades definidas por la organización destinadas a una mejora del producto y servicio que se evalúan con un cuestionario de escala valorativa.	– Procedimientos de gestión de calidad implementados	– Número de procedimientos de calidad documentados, Frecuencia de revisión de procedimientos, Nivel de cumplimiento de los procedimientos	1-3	Ordinal
			– Aspectos críticos de la gestión de calidad	– Frecuencia de faltas de control detectadas, Tiempos promedio de retraso, Incidencias de errores en la ejecución	6-8	
			– Mejoras en los procedimientos de gestión de calidad	– Número de mejoras implementadas, Reducción en tiempos de ejecución tras las mejoras, Frecuencia de seguimiento de las mejoras implementadas	11-13	
			– Ausencia de certificaciones en calidad	– Existencia de certificaciones de calidad, Comparación con empresas certificadas en términos de calidad percibida	16-18	
			– Estrategias de mejora continua	– Número de estrategias de mejora implementadas, Frecuencia de evaluación de estrategias, Participación del personal en las iniciativas de mejora	21-23	

Satisfacción del usuario	Según Evans (2008), sostiene que es necesario identificar las necesidades de los clientes y en base a ellas, diseñar sistemas de producción, para su cumplimiento, además de poder medir los resultados para aplicar una mejora continua; con ello se estaría creando clientes satisfechos.	Operacionalmente se entiende por satisfacción del cliente al proceso de análisis de sus dimensiones: rendimiento percibido, las expectativas y niveles de satisfacción	- Satisfacción del cliente	- Nivel de satisfacción del cliente, Frecuencia de quejas sobre el servicio, Percepción general sobre la calidad del servicio recibido	4-5	Ordinal
			- Descontento de los clientes	- Número de quejas por retrasos, Nivel de insatisfacción con la gestión de calidad, Percepción del impacto de los problemas en el proyecto	9-10	
			- Reducción de retrasos y cumplimiento en la entrega	- Cumplimiento de los plazos de entrega, Reducción en los tiempos de entrega, Incremento en la eficiencia operativa tras la implementación de mejoras	14-15	
			- Competitividad y percepción del cliente	- Percepción del cliente sobre la competitividad de la empresa, Impacto de la falta de certificaciones en la percepción de calidad	19-20	
			- Satisfacción de los usuarios y excelencia en la ejecución	- Satisfacción con las mejoras implementadas, Reducción de errores en la ejecución del proyecto, Percepción mejorada tras las estrategias de mejora	24-25	

**Anexo B. Instrumento de recolección de datos****FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO****Encuesta para el Objetivo Específico 1 (OE1):**

**Objetivo:** Identificar y analizar los procedimientos de gestión de calidad actualmente implementados en la construcción de la I.E. 6082 Los Próceres, y evaluar su impacto en la satisfacción del cliente.

**Preguntas:**

1. **¿Está usted familiarizado con los procedimientos de gestión de calidad implementados en la construcción de la I.E. 6082 Los Próceres?**

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

2. **¿Cómo calificaría el nivel de documentación de los procedimientos de calidad?**

<input type="checkbox"/>	Excelente
<input type="checkbox"/>	Bueno
<input type="checkbox"/>	Regular
<input type="checkbox"/>	Malo

3. **¿Con qué frecuencia se revisan y actualizan los procedimientos de gestión de calidad?**

<input type="checkbox"/>	Mensualmente
<input type="checkbox"/>	Trimestralmente
<input type="checkbox"/>	Anualmente
<input type="checkbox"/>	No se revisan

4. **¿Considera que los procedimientos de gestión de calidad implementados son efectivos en la entrega de un producto final de alta calidad?**

<input type="checkbox"/>	Muy efectivos
<input type="checkbox"/>	Efectivos
<input type="checkbox"/>	Poco efectivos
<input type="checkbox"/>	Nada efectivos

5. **¿Cómo evalúa su nivel de satisfacción con la calidad del servicio recibido?**

<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho
<input type="checkbox"/>	Satisfecho
<input type="checkbox"/>	Insatisfecho
<input type="checkbox"/>	Muy insatisfecho

**Encuesta para el Objetivo Específico 2 (OE2):**

**Objetivo:** Detectar los aspectos críticos de la gestión de calidad, como la falta de control y las demoras en las entregas, que están generando descontento entre los clientes en la construcción de la I.E. 6082 Los Próceres.

**Preguntas:**

1. **¿Ha experimentado algún retraso en la entrega de la construcción?**

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

2. **Si respondió "Sí" en la pregunta anterior, ¿qué tan significativo fue el retraso?**

<input type="checkbox"/>	Menos de una semana
<input type="checkbox"/>	Entre una y dos semanas
<input type="checkbox"/>	Entre dos semanas y un mes
<input type="checkbox"/>	Más de un mes

3. **¿Ha notado alguna falta de control en los procesos durante la construcción?**

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

4. **¿Qué nivel de impacto cree que tienen estos problemas en su percepción general del proyecto?**

<input type="checkbox"/>	Muy alto
<input type="checkbox"/>	Alto
<input type="checkbox"/>	Moderado
<input type="checkbox"/>	Bajo

5. **¿Qué tan satisfecho está con la manera en que se han manejado estos problemas?**

<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho
<input type="checkbox"/>	Satisfecho
<input type="checkbox"/>	Insatisfecho
<input type="checkbox"/>	Muy insatisfecho

### **Encuesta para el Objetivo Especifico 3 (OE3):**

**Objetivo:** Proponer mejoras en la implementación de procedimientos de gestión de calidad en las áreas administrativas y operativas, con el objetivo de reducir retrasos y garantizar la entrega oportuna del proyecto.

#### **Preguntas:**

1. **¿Cree que los procedimientos actuales en las áreas administrativas y operativas son suficientes para garantizar la entrega oportuna del proyecto?**

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

2. **¿Qué tan eficiente considera la comunicación entre las áreas administrativas y operativas?**

<input type="checkbox"/>	Muy eficiente
<input type="checkbox"/>	Eficiente
<input type="checkbox"/>	Poco eficiente
<input type="checkbox"/>	Ineficiente

3. **¿Ha sugerido alguna mejora en los procedimientos de calidad?**

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

4. **¿Considera que se han implementado mejoras en respuesta a las sugerencias?**

<input type="checkbox"/>	Si, todas
<input type="checkbox"/>	Si algunas
<input type="checkbox"/>	No
<input type="checkbox"/>	Muy insatisfecho

5. **¿Cómo calificaría la gestión de calidad en términos de evitar retrasos?**

<input type="checkbox"/>	Excelente
<input type="checkbox"/>	Bueno
<input type="checkbox"/>	Regular
<input type="checkbox"/>	Malo

#### **Encuesta para el Objetivo Específico 4 (OE4):**

**Objetivo:** Evaluar el impacto de la ausencia de certificaciones en calidad sobre la competitividad y la percepción del cliente en la construcción de la I.E. 6082 Los Próceres.

#### **Preguntas:**

1. **¿Sabía que la construcción de la I.E. 6082 Los Próceres no cuenta con certificaciones de calidad?**

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

2. **¿Considera que la falta de certificaciones afecta su percepción de la calidad del proyecto?**

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

3. **¿Preferiría que el proyecto estuviera certificado en calidad?**

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No
<input type="checkbox"/>	Indiferente

4. **¿Qué tan importante considera que es una certificación de calidad para confiar en un proyecto de construcción?**

<input type="checkbox"/>	Muy importante
<input type="checkbox"/>	Importante
<input type="checkbox"/>	Poco importante
<input type="checkbox"/>	Nada importante

5. **¿Cómo califica la competitividad de la empresa en comparación con otras que sí tienen certificaciones de calidad?**

<input type="checkbox"/>	Muy Competitiva
<input type="checkbox"/>	Competitiva
<input type="checkbox"/>	Poco competitiva
<input type="checkbox"/>	No competitiva

### Encuesta para el Objetivo Específico 5 (OE5):

**Objetivo:** Desarrollar estrategias de mejora continua para fortalecer la gestión de calidad en la construcción de la I.E. 6082 Los Próceres, con el fin de aumentar la satisfacción de los usuarios y asegurar la excelencia en la ejecución del proyecto.

#### Preguntas:

1. **¿Cree que la empresa está comprometida con la mejora continua de sus procesos de calidad?**

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

2. **¿Considera que las estrategias de mejora continúa implementadas hasta ahora han sido efectivas?**

<input type="checkbox"/>	Muy efectivas
<input type="checkbox"/>	Efectivas
<input type="checkbox"/>	Poco efectivas
<input type="checkbox"/>	Nada efectivas

3. **¿Le han solicitado retroalimentación sobre la calidad del servicio?**

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

4. **¿Qué tan satisfecho está con las mejoras implementadas tras su retroalimentación?**

<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho
<input type="checkbox"/>	Satisfecho
<input type="checkbox"/>	Insatisfecho
<input type="checkbox"/>	Muy insatisfecho

5. **¿Recomendaría alguna estrategia adicional para mejorar la calidad del proyecto?**

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No(En caso de "Sí", especificar la estrategia en una pregunta abierta)