



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

**GESTIÓN DE CALIDAD Y LA CONFORMIDAD DE OBRAS EN LA EMPRESA
CONSTRUCTORA ROMYNA S.A.C, DISTRITO SAN BORJA, 2023**

**Línea de investigación:
Desarrollo empresarial**

Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Gestión de Alta

Dirección

Autora

Cadillo Mendez, Pilar Mercedes

Asesor

Bazán Briceño, Jose Luis

ORCID: 0000-0001-8604-3260

Jurado

Pajuelo Camones, Carlos Heraclides

Mendez Gutierrez, Nelly Lucy

Medina Salgado, Antonio Bartolome

Lima - Perú

2025

GESTIÓN DE CALIDAD Y LA CONFORMIDAD DE OBRAS EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA ROMYNA S.A.C, DISTRITO SAN BORJA, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%	18%	5%	11%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal	6%
	Trabajo del estudiante	
2	hdl.handle.net	2%
	Fuente de Internet	
3	www.coursehero.com	1%
	Fuente de Internet	
4	repositorio.unfv.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
5	repositorio.ucv.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	<1%
	Trabajo del estudiante	
7	repositorio.continental.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	
8	theibfr.com	<1%
	Fuente de Internet	
9	docs.google.com	<1%
	Fuente de Internet	
10	renati.sunedu.gob.pe	<1%
	Fuente de Internet	
11	repositorio.caen.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN

VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

GESTIÓN DE CALIDAD Y LA CONFORMIDAD DE OBRAS EN LA EMPRESA
CONSTRUCTORA ROMYNA S.A.C, DISTRITO SAN BORJA, 2023

Línea de investigación:

Desarrollo Empresarial

Tesis para optar el Grado Académico de

Maestra en Gestión de Alta Dirección

Autor(a)

Cadillo Mendez, Pilar Mercedes

Asesor:

Bazán Briceño, Jose Luis

ORCID: 0000-0001-8604-3260

Jurado

Pajuelo Camones, Carlos Heraclides

Mendez Gutierrez, Nelly Lucy

Medina Salgado, Antonio Bartolome

Lima – Perú

2025

DEDICATORIA

Agradezco, en primer lugar, a Dios por permitirme llegar a esta significativa etapa de mi vida profesional.

A mi familia, especialmente a mi padre, quien desde el cielo me acompaña como guía y protector espiritual.

Y con todo mi amor y admiración, a mi madre, una mujer valiente que, pese a su discapacidad, jamás se rindió. Su fortaleza, constancia y amor incondicional han sido mi mayor ejemplo y fuente de inspiración para seguir adelante y alcanzar cada meta.

A mis docentes, por brindarme los conocimientos y las herramientas académicas necesarias para culminar con éxito este trabajo de investigación.

AGRADECIMIENTO

Mi especial agradecimiento para los distinguidos Miembros del Jurado:

Dr. Carlos Heraclides Pajuelo Camones,

Dra. Nelly Lucy Mendez Gutierrez,

Dr. Antonio Bartolome Medina Salgado.

Por su criterio objetivo en la evaluación de este trabajo de investigación.

Asimismo, mi reconocimiento para mi asesor:

Mg. Jose Luis Bazán Briceño,

Por las sugerencias recibidas para el mejoramiento de este trabajo.

Muchas gracias para todos.

ÍNDICE

RESUMEN	i
ABSTRACT.....	ii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema	2
1.2. Descripción del problema.....	4
1.3. Formulación del problema.....	5
1.3.1. <i>Problema general</i>	5
1.3.2. <i>Problemas específicos</i>	5
1.4. Antecedentes	5
1.4.1. <i>Antecedentes nacionales</i>	5
1.4.2. <i>Antecedentes internacionales</i>	10
1.5. Justificación.....	15
1.6. Limitaciones de la investigación	16
1.7. Objetivos	16
1.7.1. <i>Objetivo general</i>	16
1.7.2. <i>Objetivos específicos</i>	16
1.8. Hipótesis.....	17
1.8.1. <i>Hipótesis general</i>	17
1.8.2. <i>Hipótesis específicas</i>	17
II. MARCO TEÓRICO.....	18
2.1. Marco conceptual	18
III. MÉTODO.....	23
3.1. Tipo de investigación	23
3.2. Población y Muestra.....	24

3.3.	Operacionalización de las variables	25
3.4.	Instrumentos	26
3.5.	Procedimientos	26
3.6.	Análisis de datos.....	26
3.7.	Aspectos éticos	27
IV.	RESULTADOS.....	28
V.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	52
VI.	CONCLUSIONES	55
VII.	RECOMENDACIONES	56
VIII.	REFERENCIAS.....	57
IX.	ANEXOS	63
	Anexo A: Matriz de Consistencia	64
	Anexo B: Instrumento de recolección de datos.....	65
	Anexo C: Árbol de problemas.....	67
	Anexo D: Validación de juicio de expertos	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables.....	25
Tabla 2 Correlación entre la gestión de calidad y la conformidad de obras	28
Tabla 3 Correlación entre la gestión de calidad y la calidad de construcción	29
Tabla 4 Correlación entre la gestión de calidad y los plazos y cronogramas	30
Tabla 5 Correlación entre la gestión de calidad y la documentación y registro	31
Tabla 6 Frecuencia de Percepciones sobre la Claridad y Detalle de los Contratos Establecidos en Proyectos de Construcción y su Facilitación en la Planificación Efectiva de Actividades	32
Tabla 7 Frecuencia de Percepciones sobre la Adecuación y Precisión de los Planos y Especificaciones Técnicas en los Proyectos de Construcción	33
Tabla 8 Frecuencia de Percepciones sobre la Contribución de la Organización de la Calidad del Proyecto al Planeamiento Efectivo de las Operaciones en Proyectos de Construcción	34
Tabla 9 Frecuencia de Percepciones sobre la Contribución de una Implementación Efectiva de la Evaluación de Procesos en la Reducción de Imprevistos durante la Ejecución de Operaciones en Proyectos de Construcción.....	35
Tabla 10 Frecuencia de Percepciones sobre la Contribución de los Procedimientos de Gestión al Aseguramiento de la Calidad en los Proyectos de Construcción.....	36
Tabla 11 Frecuencia de Percepciones sobre el Impacto Positivo en la Reputación y Confianza del Cliente hacia la Empresa Constructora debido al Cumplimiento del Plan de Calidad	37
Tabla 12 Frecuencia de Percepciones sobre la Realización de Inspecciones Exhaustivas por parte de la Empresa Constructora para Garantizar la Calidad de sus Proyectos	38
Tabla 13 Frecuencia de Percepciones sobre la Efectividad del Cronograma de Actividades de Control para Garantizar el Cumplimiento de los Estándares de Calidad en Cada Fase del Proyecto	39

Tabla 14 Frecuencia de Percepciones sobre el Análisis Profundo de los Resultados en las Etapas del Proyecto por Parte de la Empresa Constructora para Evaluar la Calidad de su Ejecución.....	40
Tabla 15 Frecuencia de Percepciones sobre la Evaluación de No Conformidades en Relación con los Estándares de Calidad para Corregir Problemas en el Control de Calidad	41
Tabla 16 Frecuencia de Percepciones sobre el Cumplimiento de Especificaciones en los Proyectos de Construcción en los que Participa Nuestra Empresa.....	42
Tabla 17 Frecuencia de Percepciones sobre la Calidad de los Materiales Utilizados en los Proyectos de Construcción en los que ha Participado la Empresa.....	43
Tabla 18 Frecuencia de Percepciones sobre el Control y Gestión Adecuados de los Procesos de Construcción Implementados por Nuestra Empresa.....	44
Tabla 19 Frecuencia de Percepciones sobre si la Calidad de Construcción de Este Proyecto Cumple con las Expectativas	45
Tabla 20 Frecuencia de Percepciones sobre el Cumplimiento de los Plazos Establecidos en los Proyectos de Construcción.....	46
Tabla 21 Frecuencia de Percepciones sobre la Existencia de Retrasos en la Ejecución de Proyectos de Construcción.....	47
Tabla 22 Frecuencia de Percepciones sobre el Cumplimiento del Cronograma Programado para Cada Proyecto	48
Tabla 23 Frecuencia de Percepciones sobre la Adecuación de los Plazos Establecidos para Cada Etapa de los Proyectos	49
Tabla 24 Frecuencia de Percepciones sobre la Efectividad y Organización del Archivo de Documentos en la Empresa en Relación con los Proyectos de Construcción	50
Tabla 25 Frecuencia de Percepciones sobre la Calidad y Efectividad de las Auditorías de Documentación de Proyectos en la Empresa	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Frecuencia de Percepciones sobre la Claridad y Detalle de los Contratos Establecidos en Proyectos de Construcción y su Facilitación en la Planificación Efectiva de Actividades	32
Figura 2 Frecuencia de Percepciones sobre la Adecuación y Precisión de los Planos y Especificaciones Técnicas en los Proyectos de Construcción	33
Figura 3 Frecuencia de Percepciones sobre la Contribución de la Organización de la Calidad del Proyecto al Planeamiento Efectivo de las Operaciones en Proyectos de Construcción	34
Figura 4 Frecuencia de Percepciones sobre la Contribución de una Implementación Efectiva de la Evaluación de Procesos en la Reducción de Imprevistos durante la Ejecución de Operaciones en Proyectos de Construcción.....	35
Figura 5 Frecuencia de Percepciones sobre la Contribución de los Procedimientos de Gestión al Aseguramiento de la Calidad en los Proyectos de Construcción.....	36
Figura 6 Frecuencia de Percepciones sobre el Impacto Positivo en la Reputación y Confianza del Cliente hacia la Empresa Constructora debido al Cumplimiento del Plan de Calidad	37
Figura 7 Frecuencia de Percepciones sobre la Realización de Inspecciones Exhaustivas por parte de la Empresa Constructora para Garantizar la Calidad de sus Proyectos	38
Figura 8 Frecuencia de Percepciones sobre la Efectividad del Cronograma de Actividades de Control para Garantizar el Cumplimiento de los Estándares de Calidad en Cada Fase del Proyecto	39
Figura 9 Frecuencia de Percepciones sobre el Análisis Profundo de los Resultados en las Etapas del Proyecto por Parte de la Empresa Constructora para Evaluar la Calidad de su Ejecución	40
Figura 10 Frecuencia de Percepciones sobre el Análisis Profundo de los Resultados en las Etapas del Proyecto por Parte de la Empresa Constructora para Evaluar la Calidad de su Ejecución.....	41

Figura 11 Frecuencia de Percepciones sobre el Cumplimiento de Especificaciones en los Proyectos de Construcción en los que Participa Nuestra Empresa.....	42
Figura 12 Frecuencia de Percepciones sobre la Calidad de los Materiales Utilizados en los Proyectos de Construcción en los que ha Participado la Empresa.....	43
Figura 13 Frecuencia de Percepciones sobre el Control y Gestión Adecuados de los Procesos de Construcción Implementados por Nuestra Empresa	44
Figura 14 Frecuencia de Percepciones sobre si la Calidad de Construcción de Este Proyecto Cumple con las Expectativas	45
Figura 15 Frecuencia de Percepciones sobre el Cumplimiento de los Plazos Establecidos en los Proyectos de Construcción.....	46
Figura 16 Frecuencia de Percepciones sobre la Existencia de Retrasos en la Ejecución de Proyectos de Construcción.....	47
Figura 17 Frecuencia de Percepciones sobre el Cumplimiento del Cronograma Programado para Cada Proyecto	48
Figura 18 Frecuencia de Percepciones sobre la Adecuación de los Plazos Establecidos para Cada Etapa de los Proyectos	49
Figura 19 Frecuencia de Percepciones sobre la Efectividad y Organización del Archivo de Documentos en la Empresa en Relación con los Proyectos de Construcción	50
Figura 20 Frecuencia de Percepciones sobre la Calidad y Efectividad de las Auditorías de Documentación de Proyectos en la Empresa	51

RESUMEN

Este estudio investigativo tiene la finalidad de establecer una relación entre la gestión de calidad y las conformidades de obras en la empresa constructora Romyna S.A.C, 2023; por ello, se emplea un método de investigación de enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental. Respecto a la obtención de información, se aplicó dos cuestionarios validados enfocados a la gestión de calidad y las conformidades de obras a 10 funcionarios y 20 profesionales técnicos de Romyna S.A.C; obtenido ello, los resultados inferenciales indicaron una correlación directa alta entre la gestión de calidad y la conformidad de obras respalda estadísticamente por un Rho de Spearman de .668 y p-valor de 0.000. Se logra concluir, que hay una relación significativa entre las variables indicadas, por lo que, a mayor gestión de calidad, mayor será las conformidades de obras en la empresa constructora Romyna S.A.C.

Palabras claves: calidad, obras, conformidad, construcción, empresa-

ABSTRACT

This research study aims to establish a relationship between quality management and the conformities of works in the construction company Romyna S.A.C, 2023; therefore, a quantitative approach, correlational level, and non-experimental design are used. With regard to obtaining information, two validated questionnaires focused on quality management and compliance of works were applied to 10 civil servants and 20 technical professionals of Romyna S.A.C. The inferential results indicated a high direct correlation between quality management and compliance of works, statistically supported by a Spearman's rho of .668 and a p-value of 0.000. It can be concluded that there is a significant relationship between the variables indicated, so that the higher the quality management, the higher the compliance of works in the construction company Romyna S.A.C.

Keywords: quality, works, compliance, construction, construction, company.

I. INTRODUCCIÓN

El control de calidad es un factor esencial en el sector de la construcción, ya que asegura que los proyectos se ejecuten de manera eficiente, segura y conforme a las normativas y especificaciones vigentes. Dentro de este marco, resulta fundamental analizar el vínculo existente entre la implementación de estrategias orientadas a la excelencia y la adherencia a los estándares regulatorios en las actividades propias de una organización dedicada al ámbito de la construcción.

En el ámbito de la edificación, la noción de excelencia va más allá del simple acatamiento de los criterios técnicos y las disposiciones reglamentarias correspondientes al resultado final. Comprende la formulación de metodologías de planificación meticulosa, la supervisión minuciosa de cada etapa operativa, la administración óptima de los recursos asignados y la dedicación fundamental hacia el cumplimiento de las expectativas del cliente. Este enfoque holístico es crucial para asegurar el éxito sostenido de una empresa constructora, pues implica una gestión integral que mejora la eficiencia, minimiza riesgos y favorece la competitividad en el mercado, ya que la ausencia de calidad puede derivar en retrasos significativos, costos adicionales, conflictos legales y un deterioro considerable de su reputación.

Este análisis se centra en la importancia de la gestión de calidad como pilar fundamental para garantizar la conformidad en los proyectos de construcción. Se explora cómo las estrategias de calidad contribuyen a la prevención de errores, optimizan los recursos disponibles y mejoran la eficiencia operativa, lo que permite la entrega oportuna de proyectos que no solo cumplen con los estándares establecidos, sino que también satisfacen las expectativas de los clientes. La implementación eficaz de estas prácticas fortalece la competitividad y reputación de las empresas del sector. Además, se resalta la importancia de

las certificaciones y auditorías como herramientas fundamentales para respaldar y perfeccionar dichos procesos.

En el presente análisis, se abordarán de manera detallada los principios fundamentales relacionados con la administración de calidad en el ámbito de la construcción, así como su relación directa con el cumplimiento normativo en los proyectos ejecutados. Además, se enfatizará su influencia en la capacidad competitiva y el desarrollo sostenible de una organización dedicada a la construcción, en el contexto de un mercado caracterizado por su creciente complejidad y alto nivel de competencia.

1.1. Planteamiento del problema

Reyes et al. (2022) explicaron que un sistema es un conjunto organizado de funciones o actividades dentro de una entidad, que están interconectadas para cumplir con los objetivos establecidos. En este marco, definieron un sistema como un conjunto de tareas realizadas por personas o máquinas interactivas, utilizando recursos materiales específicos para lograr un objetivo común. Asimismo, destacaron que la gestión de calidad constituye un mecanismo flexible y en constante evolución, orientado a responder a los requerimientos y aspiraciones de los clientes, adaptándose de manera continua a un entorno caracterizado por su alta competitividad.

En América Latina, las organizaciones dedicadas a la construcción enfrentan numerosos retos y requerimientos críticos. La carencia de un enfoque estratégico en la gestión de calidad dificulta la incorporación de mejoras sostenibles, restringe el progreso organizacional y genera limitaciones significativas, especialmente en escenarios operativos de mayor complejidad y exigencia, este déficit impacta de manera adversa la rentabilidad y la capacidad competitiva, lo que frecuentemente resulta en la desaparición de pequeñas empresas antes de alcanzar los cinco años de operación. (González, 2022)

La industria de la construcción cumple una función crucial en el progreso económico y social de los países. A lo largo del tiempo, ha confrontado desafíos relacionados con la calidad de las iniciativas y el cumplimiento de las regulaciones vigentes. En este marco, la gestión de calidad se posiciona como un componente clave para asegurar la ejecución eficiente de los proyectos, responder a las demandas de los clientes y garantizar que los resultados se ajusten a los criterios y especificaciones previamente establecidos.

Aunque se ha incrementado la sensibilización respecto a la relevancia de la gestión de calidad en el ámbito constructivo, continuaban manifestándose inconvenientes que impactaban la alineación de las obras con las exigencias establecidas en las empresas del sector. Tales inconvenientes podían abarcar fallas estructurales, demoras en la ejecución, sobrecostos, disputas legales y una reducción en la percepción de valor por parte de los clientes. La relación entre la implementación de estrategias de calidad y la conformidad de los proyectos se presenta como un factor esencial para lograr resultados exitosos. La incorporación de un sistema robusto de gestión de calidad favorece el cumplimiento de las disposiciones normativas, refuerza la posición competitiva de la organización y fomenta elevados índices de satisfacción en los clientes.

Se enfatizó que, si bien la generación de beneficios constituye el objetivo principal de cualquier organización, la calidad no puede ser desatendida, ya que resulta esencial para mantener la fidelidad de los clientes. La confianza y la creatividad son fundamentos clave para alcanzar el éxito corporativo. En este sentido, la gestión de calidad se presenta como un recurso estratégico que permite implementar métodos efectivos en el sector constructivo, mejorando la eficiencia operativa, resolviendo problemas de forma anticipada, reduciendo costos y fortaleciendo los vínculos con los clientes. Además, un sistema sólido de gestión de calidad contribuye a aumentar la rentabilidad al optimizar los recursos, incrementar los ingresos y fortalecer la imagen empresarial mediante la entrega de soluciones de alto estándar.

1.2. Descripción del problema

En la empresa Romyna S.A.C, se identificaron problemas derivados de la presencia de numerosas no conformidades en proyectos de construcción. Entre estos problemas, se encontraban aquellos relacionados con las no conformidades que se corregían una vez finalizado el proyecto, lo que implicaba un incremento considerable en los costos totales. Este aumento de costos incluía gastos adicionales asociados con la contratación de mano de obra adicional, la adquisición de materiales extra, la realización de inspecciones y pruebas adicionales, así como posibles multas resultantes del incumplimiento de normativas y regulaciones.

Por otro lado, estas no conformidades también ocasionaban retrasos significativos en la finalización del proyecto, lo que afectaba directamente los plazos establecidos y aumentaba el riesgo de insatisfacción por parte de los clientes. Además, estas situaciones tenían un impacto negativo en la reputación de la empresa, lo que podía afectar su capacidad para obtener nuevos contratos y atraer clientes. Las no conformidades recurrentes también exponían a la empresa a riesgos legales y multas adicionales, lo que generaba una carga financiera a largo plazo. Por lo tanto, corregir y mitigar estas no conformidades era crucial para mantener la competitividad y la integridad en la industria de la construcción.

Las no conformidades en la empresa Romyna S.A.C generaban una serie de problemas que afectaban tanto la calidad de las obras como la imagen y la rentabilidad de la empresa. Identificar y corregir estas no conformidades de manera oportuna resultaba esencial para asegurar elevados niveles de calidad y competitividad en la industria de la construcción.

El planteamiento del problema se centró en la necesidad de llevar a cabo un análisis profundo que permitiera comprender la relación entre la gestión de calidad y el cumplimiento en los proyectos de construcción dentro de una empresa del sector. Este análisis abarcaba la identificación de los principales obstáculos enfrentados por las organizaciones en el control de

calidad, así como la revisión de los elementos que podrían influir, positiva o negativamente, en la conformidad de las obras. Además, se buscó definir estrategias y prácticas efectivas dirigidas a mejorar la calidad en la ejecución de los proyectos, garantizando su alineación con los requerimientos establecidos.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación de la gestión de calidad con la conformidad de obras en la empresa constructora Romyna S.A.C, distrito San Borja, 2023?

1.3.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación de la gestión de calidad con la calidad de construcción en la empresa constructora Romyna S.A.C, distrito San Borja, 2023?

¿Cuál es la relación con la gestión de calidad con el cumplimiento de plazos y cronogramas en la empresa constructora Romyna S.A.C, distrito San Borja, 2023?

¿Cuál es la relación de la calidad con la conformidad de documentación y registros en la empresa constructora Romyna S.A.C, distrito San Borja, 2023?

1.4. Antecedentes

1.4.1. Antecedentes nacionales

Vargas (2019) en el estudio titulado "Gestión de calidad en los procesos de selección y el cumplimiento de obras convocados por la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017" se centró en evaluar cómo se gestionaron los procesos de selección de contratistas para ejecutar proyectos de construcción durante el año en análisis. Con un enfoque cuantitativo y una metodología correlacional de tipo transversal, se consideraron 20 obras seleccionadas a través de un muestreo no aleatorio. El objetivo principal fue determinar si existía una relación entre la calidad de la gestión en los procesos de selección de contratistas y el nivel de cumplimiento

de las obras realizadas. Los resultados indicaron que, aunque el 84,2% de las obras fueron calificadas como aceptables, la gestión de los procesos de selección obtuvo un puntaje moderado del 52,6%. A través del análisis estadístico, utilizando el coeficiente de correlación de Pearson, se identificó una relación débil entre ambas variables, con un valor de 0,347 y una significancia de 0,146, lo que indica la ausencia de una correlación estadísticamente significativa. Estos hallazgos sugieren que la calidad de la gestión en los procesos de selección de contratistas no fue un factor determinante en el cumplimiento de los proyectos de construcción realizados por la municipalidad durante el periodo estudiado.

Puellos (2023) en la investigación titulada "Gestión de calidad ISO 9001 y la ejecución de obras de saneamiento de la empresa constructora en Jaén 2023" abordó el impacto que tiene la implementación de la norma ISO 9001 en la ejecución de proyectos de saneamiento llevados a cabo por una empresa constructora en la ciudad de Jaén. A través de un análisis estadístico, se identificó una relación significativa entre la adopción de esta norma de calidad y el éxito en la realización de las obras, con un coeficiente b tau de Kendall de 0,794, lo que reflejó que las empresas que adoptaron un sistema de gestión de calidad alineado con ISO 9001 obtuvieron mejores resultados. Sin embargo, los hallazgos también revelaron que la mayoría de las empresas de la región no implementaban ni se certificaban conforme a esta norma, lo que limitaba sus posibilidades de optimizar sus operaciones y aumentar su competitividad. Además, se observó que los retrasos en los proyectos generaban sanciones económicas y deterioraban la percepción de las empresas, que eran vistas como ineficientes y poco confiables tanto por los clientes como por los socios potenciales. Estos problemas evidencian la necesidad urgente de incentivar la adopción de estándares internacionales de calidad, con el fin de mejorar la eficiencia, la imagen y la competitividad dentro del sector de la construcción.

Díaz et al. (2021) en la tesis titulada "Gestión de la calidad y su impacto en la no recurrencia de no conformidades generadas durante el desarrollo del proyecto 'Construcción

de la planta Precor – Chilca', ejecutado por la empresa GERENPRO durante el periodo 2020-2021", se centró en examinar cómo la gestión de calidad contribuyó a la disminución de incidencias no conformes durante la construcción de la planta Precor. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo y se basó en los lineamientos del PMBOK (Project Management Body of Knowledge), con el propósito de examinar cómo las prácticas de calidad implementadas durante el proyecto contribuyeron a prevenir errores y desviaciones que pudieran haber afectado su éxito. Para ello, se realizaron encuestas y cuestionarios al personal involucrado, obteniendo datos clave sobre su percepción de la efectividad de la gestión de calidad. Los resultados, analizados mediante el software IBM SPSS, mostraron que una gestión de calidad bien ejecutada tiene un impacto significativo en la reducción de no conformidades, favoreciendo la detección temprana de problemas y la adopción de soluciones preventivas para evitar su repetición en fases posteriores del proyecto. A partir de estos hallazgos, se concluyó que la gestión de calidad es crucial para mejorar los procesos en la construcción, garantizando un desarrollo más eficiente y sin obstáculos. Además, se propusieron acciones específicas como la capacitación del personal y el establecimiento de formatos para gestionar las no conformidades, lo que contribuiría a la mejora continua de los procesos y a elevar los estándares de calidad tanto dentro de la empresa como en la industria constructiva en general.

León (2020) en la tesis "Sistema de gestión de calidad CIV para la construcción de entidades financieras en la ciudad de Huancayo" se centra en la creación e implementación del sistema de gestión de calidad "CIV", específicamente diseñado para optimizar los proyectos de construcción en el sector financiero, particularmente en bancos, cajas municipales y Edpymes en la ciudad de Huancayo. El sistema propuesto tiene como objetivo primordial optimizar la gestión de tres aspectos cruciales en la industria de la construcción: costos, tiempos y calidad. Estos factores son determinantes para garantizar la eficiencia y éxito de los proyectos. Para su implementación, el sistema sigue los principios establecidos por la norma ISO 9001:2022 y la

guía PMBOK, dos estándares internacionales ampliamente reconocidos que ofrecen una estructura sólida para una gestión adecuada de los proyectos. La tesis se enfoca en un análisis exhaustivo de proyectos de construcción realizados en 2018 por una empresa constructora que adoptó el sistema CIV, con el fin de evaluar su efectividad en un entorno real de trabajo. Para ello, se compararon los proyectos gestionados bajo este sistema con aquellos que no implementaron el sistema CIV. Los resultados obtenidos indicaron mejoras significativas en varios indicadores clave: se observó una notable reducción de costos, tiempos de ejecución más cortos y una mejora considerable en la calidad de las obras. La investigación también sugiere una metodología adaptada a las necesidades del sector financiero de Huancayo, y propone una guía práctica para implementar este sistema en futuros proyectos de construcción. Esta metodología no solo es aplicable en Huancayo, sino también en otras regiones con características similares. En conclusión, la investigación confirma que la implementación del sistema de gestión de calidad CIV, fundamentado en normas internacionales, es altamente eficaz para optimizar la gestión de proyectos de construcción, asegurando la calidad, reduciendo costos y tiempos, y garantizando el éxito de los proyectos.

Albinagorta (2022) en la tesis titulada "Plan de gestión de calidad para el conjunto habitacional de interés social, Villa Marina IV etapa - Alto Salaverry" tiene como propósito la creación e implementación de un plan de gestión de calidad, con base en la norma ISO 9001:2015, para mejorar los procesos de ejecución de la cuarta fase de este proyecto habitacional. Mediante una metodología no experimental, la investigación analiza la documentación relacionada con las etapas previas del proyecto, así como la normativa ISO 9001:2015, con el fin de identificar las deficiencias existentes en la gestión de calidad. El diagnóstico realizado revela varios problemas críticos en la ejecución de la obra, tales como la aparición de cangrejeras, fallos en el encofrado y deficiencias en la aplicación del diseño arquitectónico, los cuales ocasionaron sobrecostos y retrasos significativos. Con base en los

hallazgos obtenidos, se propone un conjunto de mejoras orientadas a la optimización de los procesos constructivos. Las estrategias clave identificadas en la investigación incluyen la implementación de procedimientos minuciosos y el uso de formatos y documentos especializados, que permiten mejorar la eficiencia operativa, reducir los tiempos de ejecución y controlar los costos adicionales. Estas medidas están orientadas no solo a mejorar la calidad de la obra, sino también a reforzar la reputación de la empresa constructora, lo que resulta fundamental para su posicionamiento en el mercado. El plan de gestión de calidad también incorpora la mejora continua de las técnicas constructivas, lo que contribuye al fortalecimiento del control sobre los procesos y facilita una mejor comunicación entre todos los actores involucrados en el proyecto. La conclusión de la investigación subraya la importancia de adoptar un plan de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015. Esta norma no solo asegura una mejora en la calidad de las obras, sino que también genera beneficios tangibles como la reducción de costos, la optimización de plazos y el incremento de la satisfacción de los clientes, consolidando así la imagen de la empresa constructora a nivel nacional e internacional.

Lias (2022) en la investigación titulada "Gestión de la Calidad de una Empresa Constructora en Chepén, 2022" tuvo como objetivo evaluar la efectividad de la gestión de calidad en una constructora ubicada en Chepén, durante el año 2022. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo y descriptivo para analizar la gestión de calidad dentro de una empresa, basándose en la recopilación de datos a través de cuestionarios aplicados a 18 empleados. Los cuestionarios fueron validados por expertos en gestión de calidad, y se evaluaron mediante el coeficiente alfa de Cronbach, que obtuvo un valor de 0,825, lo que garantiza una alta fiabilidad de los resultados. A través de este análisis, se observó que, en términos generales, los empleados percibían que la empresa cumplía con los estándares básicos de calidad. Sin embargo, también se identificaron áreas de mejora críticas que afectan directamente la

efectividad del sistema de gestión de calidad. Entre estas áreas, destacaron la falta de compromiso del personal con los procesos de calidad, la ausencia de un enfoque claro hacia la mejora continua y debilidades en la planificación y ejecución de estrategias de calidad. Estos problemas limitan la competitividad de la empresa y su rendimiento general. Con base en estos hallazgos, la investigación concluyó que es crucial implementar estrategias de gestión de calidad más claras y enfocadas en promover la mejora continua, fomentar el compromiso de los empleados y optimizar los procesos internos. Esto no solo mejoraría la productividad, sino también la satisfacción del personal y la reputación de la empresa.

1.4.2. Antecedentes internacionales

Banda (2021) en la investigación titulada "Gestión de la calidad y productividad en el sector de la construcción de la zona 3 en Ecuador" tuvo como objetivo analizar la influencia de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en la productividad de las empresas constructoras de esta región. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo y un diseño positivista, involucrando a 192 gerentes de empresas constructoras, quienes fueron los principales participantes del análisis. Para recolectar los datos necesarios, se utilizaron instrumentos validados por expertos, obteniendo un coeficiente alfa de Cronbach de 0.957, lo que garantiza la alta confiabilidad de los resultados. A través de encuestas y entrevistas, se evaluaron dos variables clave: la gestión de calidad, analizada a partir de factores como la administración de recursos y la mejora continua de procesos, y la productividad, medida por indicadores de eficiencia y resultados en los proyectos. Los resultados mostraron una correlación moderada y significativa entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.766, lo que sugiere que la implementación adecuada de un SGC puede tener un efecto positivo en la productividad de las empresas. Aunque no se obtuvieron conclusiones definitivas, los hallazgos fueron consistentes con investigaciones previas que subrayan la importancia de los sistemas de calidad para mejorar la eficiencia en la construcción. En conclusión, la investigación reafirma que la

integración efectiva de la gestión de calidad es esencial para mejorar la competitividad y productividad de las empresas constructoras, alineando sus objetivos estratégicos con prácticas de calidad.

Carvajal (2021) en el estudio titulado "Modelo de gestión para empresas constructoras e inmobiliarias del Distrito Metropolitano de Quito con un enfoque en el Project Management Institute (PMI)" tiene como principal objetivo el diseño de un modelo de gestión enfocado en las pequeñas empresas del sector de la construcción e inmobiliario en Quito, basándose en los principios y prácticas recomendadas por el PMI. Este modelo tiene la finalidad de mejorar la gestión estratégica y operativa de las empresas locales, facilitando el logro de sus objetivos de manera más eficiente y efectiva. La investigación se inicia con un análisis exhaustivo de las teorías de gestión de proyectos y una evaluación del contexto económico del sector en Quito, con un enfoque particular en las pequeñas empresas que enfrentan dificultades derivadas de la falta de recursos y una competitividad limitada. Para ello, se aplica una metodología mixta, combinando técnicas cualitativas y cuantitativas. Se realiza una revisión bibliográfica sobre los principios del PMI y su aplicación práctica, además de entrevistas a empresarios del sector y recopilación de datos provenientes del Servicio de Rentas Internas (SRI). Los resultados obtenidos indican que, a pesar de que las pequeñas empresas son una parte crucial del mercado local, muchas desconocen los estándares internacionales del PMI y herramientas tecnológicas avanzadas como BIM, lo que limita significativamente su eficiencia y competitividad. En respuesta a estos hallazgos, se propone un modelo de gestión que integra los estándares del PMI y la implementación de tecnologías innovadoras, como BIM, para mejorar la planificación, ejecución y monitoreo de proyectos. Este modelo busca optimizar los costos, reducir tiempos de ejecución, minimizar riesgos y mejorar la calidad de los proyectos, destacando la necesidad urgente de adoptar prácticas internacionales y herramientas

tecnológicas para fortalecer la competitividad de estas empresas y garantizar un desarrollo sostenible en el sector.

Rojas (2021) en la investigación titulada "Modelo de gestión para empresas constructoras e inmobiliarias del Distrito Metropolitano de Quito con un enfoque en el Project Management Institute (PMI)" se centra en la creación de un modelo de gestión adaptado a las necesidades de las pequeñas empresas del sector de la construcción e inmobiliario en Quito, utilizando los estándares del PMI. Su principal objetivo es mejorar la administración estratégica y operativa de estas empresas a través de la implementación de prácticas de gestión de proyectos altamente efectivas. La investigación profundiza en la teoría de la gestión de proyectos, analizando cómo los principios del PMI pueden aplicarse a las particularidades del contexto económico y empresarial de Quito, especialmente en lo que respecta a las pequeñas empresas que enfrentan dificultades como la falta de recursos y la baja competitividad. Para abordar esta problemática, se adopta una metodología mixta que integra tanto enfoques cualitativos como cuantitativos, permitiendo un análisis exhaustivo y representativo. Se realiza una revisión bibliográfica para conectar los conceptos del PMI con su implementación práctica en el sector de la construcción, además de llevar a cabo entrevistas con empresarios locales para conocer sus perspectivas sobre la gestión de proyectos en el ámbito de la construcción. También se recogen datos cuantitativos provenientes del Servicio de Rentas Internas (SRI) para establecer una muestra representativa del sector. Los hallazgos destacan que, si bien el PMI es un marco eficaz para la gestión de proyectos, muchas pequeñas empresas en Quito desconocen sus principios, así como el uso de herramientas tecnológicas innovadoras como BIM, lo que limita su competitividad. Por esta razón, se propone un modelo de gestión que combine estos estándares con la implementación de nuevas tecnologías para mejorar la eficiencia, reducir costos y fortalecer la competitividad del sector.

Castaño et al. (2020) en la investigación denominada "Propuesta de un sistema de gestión de calidad para la empresa Construcruz E.U." tiene como objetivo diseñar un sistema integral de gestión de calidad para una compañía que se especializa en actividades de plomería dentro de grandes proyectos de construcción urbana y civil. El estudio propone que, a través de una adecuada estructura organizativa, la empresa puede alcanzar un nivel superior de eficiencia, mejorando tanto su desempeño como su posicionamiento en el mercado. Se identifican diversos elementos clave como los procesos operativos y las relaciones con los actores internos y externos que influyen en el desempeño de la organización. La aplicación del ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) se combina con otras estrategias estratégicas como la responsabilidad social, la innovación y la competitividad, con el objetivo de crear un marco que favorezca la mejora continua y optimización de recursos. La investigación enfatiza que, en el contexto de una globalización acelerada y la intensificación de la competencia, las empresas deben adoptar un enfoque más global y orientado a la excelencia. Este enfoque incluye la implementación de modelos como la calidad total y la integración de normativas internacionales como las ISO, con el fin de mejorar la eficiencia operativa y la competitividad. Finalmente, la propuesta busca no solo optimizar los procesos internos de la empresa, sino también asegurar que Construcruz E.U. pueda cumplir de manera más efectiva con las expectativas de sus clientes, consolidando su presencia en el sector mediante la adopción de las mejores prácticas disponibles.

Guzmán y Moreno (2023) en la investigación titulada "Diseño de un sistema de gestión de calidad en la empresa Cymade S.A.S. conforme a la norma ISO 9001:2015 para procesos de construcción de silos con el uso de formaletería deslizante" tiene como propósito desarrollar un sistema de gestión de calidad adaptado a la norma internacional ISO 9001:2015, orientado a optimizar la construcción de silos en la empresa Cymade S.A.S. El objetivo central es garantizar el cumplimiento de los estándares internacionales de calidad, con el fin de mejorar

la eficiencia, efectividad y desempeño en la ejecución de proyectos de construcción. El estudio comenzó con un diagnóstico exhaustivo de la situación actual de la empresa, identificando tanto las fortalezas como las debilidades relacionadas con los requisitos de la norma ISO 9001:2015. La metodología empleada fue descriptiva, complementada con el uso de herramientas tecnológicas avanzadas para la recolección y análisis de datos, lo que permitió obtener una comprensión detallada de los procesos internos. Basándose en este diagnóstico, se diseñaron políticas y procedimientos específicos para garantizar la calidad en cada etapa del proceso de construcción, desde la planificación inicial hasta la ejecución final. Un componente esencial del sistema fue la implementación de una cultura de mejora continua, promoviendo la evaluación periódica de los procesos y la aplicación de acciones correctivas cuando fuera necesario. El sistema propuesto no solo busca optimizar los resultados de los proyectos, sino también fortalecer la competitividad y sostenibilidad de la empresa, consolidando su posición en el mercado de la construcción.

Pazmiño (2021) en la investigación titulada "Sistema de gestión de calidad para la planificación de proyectos de construcción de viviendas unifamiliares" propone la implementación de un sistema de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, con el objetivo de mejorar la ejecución de proyectos de viviendas unifamiliares. Mediante un enfoque metodológico mixto, que combina técnicas descriptivas y exploratorias, el estudio busca establecer directrices claras para la planificación y ejecución de los proyectos, asegurando que se cumplan los requisitos establecidos por las partes interesadas. El sistema tiene como objetivo optimizar la calidad, garantizar la satisfacción del cliente y fomentar la mejora continua en los procesos de construcción. Se realizó un análisis detallado de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, evaluando su aplicación en el contexto de la construcción de viviendas y su alineación con las normativas locales del sector. Además, se incluyó la evaluación de expertos, quienes proporcionaron información valiosa sobre la viabilidad del modelo propuesto. Un

hallazgo importante de la investigación fue la necesidad de integrar actividades específicas en distintas fases del proyecto para garantizar la calidad y satisfacer las expectativas de los clientes, especialmente dado que las viviendas unifamiliares tienen alta demanda en el mercado inmobiliario. El estudio también destacó la importancia de las actividades sociales dentro del proceso constructivo, señalando que cada fase del proyecto impacta directamente en la satisfacción de los compradores, lo que subraya la relevancia de la supervisión detallada y el enfoque colaborativo entre los participantes para asegurar la calidad y el éxito del proyecto.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación teórica

La base teórica de la investigación se enfoca en la gestión de calidad, la teoría de gestión de proyectos y la construcción, analizando cómo la implementación de un sistema de calidad mejora la conformidad de las obras, optimiza los procesos y asegura la satisfacción del cliente, cumpliendo con estándares internacionales y regulaciones del sector. Este enfoque teórico se traducirá en prácticas y recomendaciones concretas para mejorar la calidad de los proyectos ejecutados por Romyna S.A.C en 2023.

1.5.2. Justificación metodológica

La investigación empleará enfoques cuantitativos, principalmente a través de encuestas, con el fin de analizar cómo la gestión de calidad influye en la conformidad de las obras en la empresa Romyna S.A.C durante el año 2023, permitiendo obtener una visión integral de los factores que afectan los resultados en la construcción. El propósito es ofrecer un análisis detallado que permita identificar áreas de mejora y promover la mejora continua en los procesos constructivos.

1.5.3. Justificación práctica

Este estudio cobra relevancia práctica al analizar la gestión de calidad dentro de la constructora Romyna S.A.C. durante el 2023. En el sector de la construcción, donde la seguridad y la calidad son factores críticos, entender cómo la gestión de calidad afecta la conformidad de los proyectos es crucial. La investigación brindará perspectivas valiosas para mejorar los procesos internos de la empresa, lo que permitirá elevar la satisfacción de los clientes y optimizar los estándares de calidad en el ámbito de la construcción.

1.6. Limitaciones de la investigación

La disponibilidad limitada de datos y documentación por parte de la empresa ha influido en la profundidad de nuestro análisis. La falta de acceso a registros detallados y la información confidencial han supuesto un desafío en la obtención de datos precisos. Finalmente, la tesis se enfoca principalmente en la gestión de calidad y no abarca otros aspectos fundamentales de la construcción, lo que implica que algunos factores relevantes pueden no estar completamente representados en el estudio. Estas limitaciones se consideran cruciales para una comprensión adecuada de la investigación y sus resultados. Respecto al investigador la limitación es el factor tiempo y el factor económico.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión de calidad con la conformidad de obras en la empresa constructora Romyna S.A.C, distrito San Borja, 2023.

1.7.2. Objetivos específicos

Determinar la relación entre la gestión de calidad y como se relaciona con la construcción en la empresa constructora Romyna S.A.C, distrito San Borja, 2023

Determinar la relación entre la gestión de calidad y como se relaciona con el cumplimiento de plazos y cronogramas en la empresa constructora Romyna S.A.C, distrito San Borja, 2023

Determinar la relación entre la gestión de calidad y como se relaciona con la conformidad de documentación y registros en la empresa constructora Romyna S.A.C, distrito San Borja, 2023

1.8. Hipótesis

1.8.1. Hipótesis general

Existe una relación directa entre la gestión de calidad con la conformidad de obras en la empresa constructora Romyna S.A.C, distrito San Borja, 2023

1.8.2. Hipótesis específicas

Existe una relación directa entre la gestión de calidad con la calidad de construcción en la empresa constructora Romyna S.A.C, distrito San Borja, 2023

Existe una relación directa entre la gestión de calidad con el cumplimiento de plazos y cronogramas en la empresa constructora Romyna S.A.C, distrito San Borja, 2023

Existe una relación directa entre la gestión de calidad con la conformidad de documentación y registros en la empresa constructora Romyna S.A.C, distrito San Borja, 2023

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Marco conceptual

2.1.1. *Gestión de Calidad*

La administración de calidad puede definirse como un mecanismo que facilita la supervisión efectiva de los procesos internos de una organización, centrándose en la interacción de dichos procedimientos. Una cultura enfocada en la calidad se basa en establecer requisitos claros para asegurar la satisfacción total del cliente, sustentada en el principio de mejora continua para optimizar procesos y resultados de manera constante. (Hernández et al., 2018)

La gestión de calidad es esencial para todas las empresas, independientemente de su tamaño, ya que asegura la creación de productos y servicios de excelente calidad. Además, fomenta la mejora continua en todos los procesos organizacionales, lo que contribuye al crecimiento y competitividad sostenibles, garantizando que todas sus actividades se distingan por su excelencia y calidad. (Zayas et al., 2021)

La gestión de calidad total es un enfoque global que tiene como objetivo garantizar la satisfacción del cliente y fomentar la mejora continua en todos los aspectos de la organización. Involucra a todos los niveles y áreas de la empresa, con el propósito de entregar productos y servicios dentro de los plazos establecidos, cumpliendo con los estándares requeridos. Su objetivo es no solo cumplir con las expectativas del cliente, sino también optimizar los procesos internos para lograr una eficiencia constante y sostenible en el tiempo. (Sánchez, 2019)

Según Marcelino y Ramírez (2019), en el entorno externo, la administración de calidad está influenciada por la globalización, que crea un contexto de selectividad; la competitividad, que se basa en la relación costo-calidad; la productividad, que implica una mejor utilización de los recursos para lograr resultados óptimos; y la sostenibilidad empresarial.

La gestión se considera un factor crucial que abarca todos los procesos administrativos necesarios para alcanzar los resultados esperados. Requiere de acciones eficaces basadas en la eficiencia, de modo que los recursos empleados se combinen de manera óptima y se alineen con los objetivos establecidos. Así, la gestión implica una capacidad estratégica fundamentada en el conocimiento, que permite planificar, obtener resultados y evaluarlos, dentro de una estructura organizacional en constante interacción con un entorno dinámico. (Martínez, 2018)

2.1.1.1. Planificación. El diseño estratégico de la calidad constituye un pilar esencial para el éxito organizacional, al establecer un marco ordenado para alcanzar objetivos y obtener resultados sobresalientes. No obstante, tanto las investigaciones académicas como las experiencias prácticas evidencian que numerosas entidades enfrentan limitaciones en recursos y metodologías para ejecutar estrategias de calidad efectivas. Para superar este reto, se propone un enfoque compuesto por cuatro etapas clave: inicialmente, establecer políticas y objetivos claros relacionados con la calidad; luego, identificar actividades cruciales en procesos como formación, cooperación e investigación; posteriormente, precisar las expectativas de los usuarios; y finalmente, aplicar estándares rigurosos que aseguren la mejora continua y la satisfacción general. Este método integral fomenta un desarrollo eficiente de la calidad en todos los niveles institucionales. (Flores et al., 2022)

La Planificación Estratégica se puede definir como un proceso que busca trazar un rumbo claro para una empresa. Aunque la planificación de las tareas inmediatas es esencial, es igual de importante que estas actividades estén alineadas con la realización de un propósito más grande que abarque a toda la organización. En este contexto, se presenta un modelo de planificación que permite concebir una visión a largo plazo, la cual sirve de brújula para tomar decisiones en el presente. Este modelo se fundamenta en un análisis detallado de las variables internas y externas. El proceso de Planificación Estratégica implica una evaluación y estudio minucioso tanto de la propia empresa como del entorno externo, con el objetivo de

proporcionar a la organización una base que se adapte de manera efectiva a las modificaciones en su entorno. (Dávalos y Ramírez, 2019)

El diseño de la administración puede definirse como el procedimiento mediante el cual una entidad analiza sus objetivos y, adoptando una perspectiva precisa y pragmática, elabora un plan para lograr esas metas. Similar a la creación de un plan estratégico, este proceso considera las estrategias tanto inmediatas como a largo plazo de la entidad. Esencialmente, consiste en el diseño de un plan detallado que describe, de forma estructurada, cada actividad imprescindible para que la empresa alcance sus metas a nivel global. (Cárdenas et al., 2019)

Implica la creación de un enfoque global para llevar a cabo el proyecto. Se diseña a partir de las tareas generales del trabajo, con el objetivo de calcular los plazos de ejecución de cada etapa y prever posibles inconvenientes o situaciones inesperadas. Este plan servirá como referencia para el progreso del proyecto. En ciertos casos, se recomienda ajustar lo previamente establecido. La planificación se clasifica en tres tipos, según el período temporal de sus metas: largo, medio y corto plazo. (Rivera, 2022)

De acuerdo con Cárdenas et al. (2019), el proceso continuo de planificación de calidad requiere la implementación de métodos de evaluación sólidos, la priorización efectiva de objetivos y tareas, y el establecimiento de metas claras. Estas tres etapas trabajan en conjunto para garantizar que se mantenga y mejore constantemente la calidad en todos los aspectos del proyecto.

2.1.1.2. Aseguramiento de Calidad. Estas medidas reflejan los esfuerzos realizados por la entidad con el objetivo de asegurar que sus productos o servicios se ajusten a los criterios de calidad predefinidos. En otras palabras, se trata de implementar controles a lo largo de todo el proceso, de modo que no sea necesario inspeccionar exhaustivamente el producto o servicio final, ya que la calidad se asegura en cada etapa del proceso. (Sánchez, 2019)

2.1.1.3. Control de Calidad. Fundamentalmente, este enfoque se basa en un proceso de inspección, lo que significa que implica la separación de los productos en condiciones óptimas de aquellos que presentan defectos. En esencia, se sustenta en la premisa de que todo debe funcionar de manera correcta dentro de una organización. (Sánchez, 2019)

2.1.1.4. Evaluación de Calidad. La percepción de la calidad de los servicios por parte de los usuarios o clientes está intrínsecamente vinculada a sus expectativas. Aunque las organizaciones implementen múltiples iniciativas para satisfacer sus necesidades, el éxito de estas acciones depende de la alineación entre lo ofrecido y lo esperado. Si las expectativas del cliente superan o difieren significativamente de lo brindado, la valoración de la calidad del servicio puede ser negativa. Esto resalta la importancia de comprender, gestionar y ajustar expectativas como parte integral de la estrategia empresarial. Esto resalta el grado significativo de subjetividad que caracteriza las herramientas empleadas para medir la calidad de los servicios. (Cevallos et al., 2019)

2.1.2. Conformidad de obra

Se trata de un control burocrático para asegurarse de que se cumplen estrictamente las normas establecidas en la solicitud de licencia de obras. La "declaración de edificación" es un documento que debe presentar la parte responsable una vez finalizada la construcción para demostrar el cumplimiento de las normas locales de edificación. Como resultado, hay dos subcategorías en este procedimiento: conformidad de la construcción con variaciones y conformidad de la construcción sin variaciones, para tener en cuenta el hecho de que puede haber cambios entre el edificio terminado y la propuesta originalmente autorizada. (Plataforma Nacional de Datos abiertos, 2021)

Después de completar la construcción de un edificio, la entidad responsable debe proporcionar una descripción detallada de las especificaciones técnicas y características de la

obra realizada, conocida como la 'declaratoria de fábrica'. Este informe, junto con los planos o representaciones gráficas pertinentes, es necesario para solicitar la conformidad de la construcción. Para este propósito, se deben presentar los documentos originales y copias correspondientes ante la autoridad municipal que otorgó la licencia de construcción, según corresponda. (Ley N° 29476, 2019)

2.1.2.1. Calidad de obra. La calidad en una obra se refiere al resultado final de un proceso constructivo o de ejecución de proyectos que cumple con los estándares definidos por la norma NC ISO 9001. Este concepto abarca las particularidades esenciales de la Dirección de Ingeniería y Proyectos (DIP), garantizando altos niveles de desempeño en todas las fases. Su aplicación comienza con la etapa de "Liderazgo", que constituye un elemento clave del proceso, y se consolida en la fase de "Elaboración de la documentación estructurada" dentro del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) implementado en el proyecto. (Moreño et al., 2019)

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación será de tipo aplicada. Según Ñaupas et al. (2018), este tipo de estudio tiene como finalidad resolver problemas concretos mediante la utilización de conocimientos teóricos, buscando una aplicación práctica de los resultados obtenidos.

El nivel de investigación que se utilizará en este trabajo será correlacional, ya que se emplea cuando se busca establecer la relación o intensidad de la conexión entre las variables X_1 y X_2 , sin que una dependa de la otra. Esto implica la aplicación de diferentes coeficientes, como el coeficiente de Tau B de Kendall, Yule, así como pruebas como el Chi Cuadrado, Rho Spearman, entre otros. (Ñaupas et al., 2018)

El enfoque metodológico adoptado para la tesis será de naturaleza no experimental. Este diseño, descrito por Hernández y Mendoza (2018), Implica el estudio de las variables dentro de su entorno natural, evitando cualquier tipo de intervención o manipulación deliberada, lo que permite realizar un análisis imparcial y contextualizado.

De igual manera, se adoptará una metodología cuantitativa. Según Cabezas et al. (2018), este enfoque se orienta hacia la obtención y el análisis sistemático de datos numéricos, permitiendo responder a las preguntas de investigación y validar las hipótesis propuestas con un alto grado de objetividad, precisa y fundamentada. Se enfatiza la confiabilidad en la evidencia numérica y el uso constante de un software estadístico.

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población

La población se describe como la totalidad de elementos o individuos que comparten atributos particulares y son el foco de atención en una investigación. Constituye la totalidad del conjunto bajo estudio. (Cabezas et al., 2018)

Este estudio tiene como población objetivo a 10 funcionarios responsables de la elaboración de estudios, supervisión, planificación y coordinación, así como a 20 técnicos especializados en la ejecución de obras dentro de la empresa Romyna S.A.C, la inclusión en esta población se basa en el vínculo laboral con Romyna S.A.C, independientemente del cargo o nivel jerárquico ocupado.

3.2.2. Muestra

De acuerdo con la definición de Pino (2019), la muestra se entiende como un subconjunto representativo de la población bajo estudio, elegido cuidadosamente para garantizar que sus características reflejen, de manera proporcional y fiel, los atributos y propiedades de la población total analizada.

La muestra para este estudio consistirá en los 10 funcionarios y 20 profesionales técnicos de Romyna S.A.C.

3.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador
V1: Gestión de calidad	La gestión de calidad se puede describir como un sistema que permite supervisar de manera eficiente los procedimientos internos de una empresa, enfocándose en cómo estos procesos se relacionan entre sí. En esencia, una cultura de calidad se apoya en requisitos específicos, como garantizar la total satisfacción del cliente en todos los aspectos posibles, y se fundamenta en el principio de siempre buscar maneras de mejorar de manera constante (Hernández et al., 2018).	La variable gestión de calidad será medida en base a las dimensiones: planificación, planeamiento de operación, aseguramiento de la calidad, control de calidad y evaluación de la calidad	Planificación	Contrato Especificaciones técnicas Cronograma y planos
			Planeamiento de operación	Organización de la calidad de proyecto Evaluación de procesos
			Aseguramiento de la calidad	Procedimientos de gestión Procedimientos constructivos Cumplimiento del plan de calidad
			Control de calidad	Inspección, verificación y validación Cronograma de actividades de control Cumplimiento de especificaciones técnicas Verificación de estándar de calidad.
V2: Conformidad de obra	Se trata de un control burocrático para asegurarse de que se cumplen estrictamente las normas establecidas en la solicitud de licencia de obras. La "declaración de edificación" es un documento que debe presentar para demostrar el cumplimiento de las normas locales de edificación. (Plataforma Nacional de Datos abiertos, 2021).	La variable gestión de calidad será medida en base a las dimensiones: calidad de construcción, plazos y cronogramas y finalmente documentación y registro	Evaluación de la calidad	Análisis de resultados Estatus de registro de no conformidades
			Calidad de construcción	Cumplimiento de especificaciones Calidad de los materiales
			Plazos y cronogramas	Control de procesos Cumplimiento de plazos Retrasos
			Documentación y registro	Archivo de documentos Auditorías de calidad

3.4. Instrumentos

El instrumento desarrollado para esta tesis es un cuestionario estructurado diseñado para recolectar información clave sobre las variables investigadas. Este cuestionario incluye 21 preguntas elaboradas de forma clara, concisa y comprensible. Para evaluar las respuestas de los participantes, se emplea una escala de Likert, permitiendo medir actitudes, percepciones y niveles de acuerdo con un enfoque sistemático y cuantitativo.

3.5. Procedimientos

Durante la etapa de desarrollo y evaluación del cuestionario empleado en esta tesis, se adoptaron dos estrategias esenciales para asegurar la calidad y la confiabilidad de los datos obtenidos. La primera de ellas fue la validación mediante juicio de expertos, un procedimiento en el que el instrumento fue revisado y analizado minuciosamente por especialistas con experiencia relevante en el tema, con el objetivo de garantizar la pertinencia, claridad y precisión de cada ítem incluido en el cuestionario. Los expertos evaluaron la claridad, pertinencia y relevancia de cada ítem, aportando valiosas sugerencias que fueron incorporadas para mejorar la validez del instrumento.

Además, se empleó el coeficiente alfa de Cronbach para asegurar la confiabilidad interna del cuestionario. Este indicador estadístico permite evaluar la consistencia interna de los ítems, determinando en qué medida están relacionados entre sí y contribuyen de manera coherente a medir las variables del estudio, asegurando la solidez y precisión del instrumento diseñado.

3.6. Análisis de datos

Los datos serán procesados utilizando la versión 25 del software estadístico SPSS. Para el análisis de correlaciones en datos ordinales, se empleará el coeficiente Rho de Spearman. De acuerdo con Arias y Covinos (2021), los resultados derivados de la encuesta se presentarán en tablas de frecuencia y gráficos, lo que permitirá una interpretación visual más clara de la

información. Adicionalmente, se emplearán métodos de estadística descriptiva para resumir, organizar y exponer de manera clara los datos recopilados.

3.7. Aspectos éticos

El desarrollo de este estudio se regirá por estrictos estándares éticos en todas sus etapas dentro de la Universidad Nacional Federico Villarreal (UNFV). Se priorizarán la integridad académica, la transparencia y el respeto hacia las personas y la comunidad universitaria. Se pondrá énfasis en proteger la privacidad y la confidencialidad de los datos recolectados, preservando el anonimato de los participantes y cumpliendo con las normativas éticas establecidas por la institución. Además, se garantizará la equidad en la selección de los participantes, asegurando un proceso libre de cualquier forma de discriminación. El proyecto tiene como objetivo generar conocimiento de manera ética y responsable, considerando el impacto social de los resultados y comprometiéndose a manejar adecuadamente cualquier desafío ético que pudiera surgir. La honestidad y la rigurosidad científica serán los pilares sobre los cuales se sustentará este trabajo de tesis en la UNFV.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados inferenciales

Hipótesis general

Ha: Existe una relación directa entre la gestión de calidad con la conformidad de obras en la empresa constructora Romyna S.A.C, 2023.

Ho: No existe una relación directa entre la gestión de calidad con la conformidad de obras en la empresa constructora Romyna S.A.C, 2023.

Tabla 2

Correlación entre la gestión de calidad y la conformidad de obras

			Conformidad de obra
Rho de Spearman	Gestión de calidad	Coefficiente de correlación	,668**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

Interpretación: El análisis revela que el valor de significancia (sig) es 0.000, siendo menor a 0.05, lo que evidencia una relación estadísticamente significativa. Además, el coeficiente Rho de Spearman, con un valor de 0.668, muestra una correlación positiva de intensidad moderada, indicando una asociación relevante entre el sistema de gestión de calidad y el cumplimiento en la ejecución de las obras.

Hipótesis específica 1

Ha: Existe una relación directa entre la gestión de calidad con la calidad de construcción en la empresa constructora Romyna S.A.C, 2023.

Ho: No existe una relación directa entre la gestión de calidad con la calidad de construcción en la empresa constructora Romyna S.A.C, 2023.

Tabla 3

Correlación entre la gestión de calidad y la calidad de construcción

			Calidad de construcción
Rho de Spearman	Gestión de calidad	Coefficiente de correlación	,608**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

Interpretación: Se observa que el valor de significancia (sig) es 0.000, lo cual es inferior al umbral de 0.05, lo que sugiere una relación estadísticamente significativa. Además, el coeficiente de correlación de Spearman, con un valor de 0.608, indica una correlación positiva de magnitud moderada, lo que demuestra una conexión relevante entre el sistema de gestión de calidad y el cumplimiento de las obras.

Hipótesis específica 2

Ha: Existe una relación directa entre la gestión de calidad con el cumplimiento de plazos y cronogramas en la empresa constructora Romyna S.A.C, 2023.

Ho: No existe una relación directa entre la gestión de calidad con el cumplimiento de plazos y cronogramas en la empresa constructora Romyna S.A.C, 2023.

Tabla 4

Correlación entre la gestión de calidad y los plazos y cronogramas

			Plazos y cronograma s
Rho de	Gestión de calidad	Coefficiente de correlación	,516**
Spearman		Sig. (bilateral)	,004
		N	30

Interpretación: Se encuentra que el valor de significancia obtenido es $\text{sig}=0.004$, lo cual es inferior a 0.05, lo que indica una relación estadísticamente significativa. Además, la correlación positiva moderada ($\text{rho de Spearman}=0.516$) sugiere la existencia de una vinculación importante entre la gestión de calidad y el cumplimiento de los plazos y cronogramas.

Hipótesis específica 3

Ha: Existe una relación directa entre la gestión de calidad con la conformidad de documentación y registros en la empresa constructora Romyna S.A.C, 2023.

Ho: No existe una relación directa entre la gestión de calidad con la conformidad de documentación y registros en la empresa constructora Romyna S.A.C, 2023.

Tabla 5

Correlación entre la gestión de calidad y la documentación y registro

			Documentación y registro
Rho de Spearman	Gestión de calidad	Coefficiente de correlación	,669**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

Interpretación: El análisis muestra que el valor de significancia obtenido es sig=0.000, lo cual es inferior a 0.05, lo que indica una relación estadísticamente significativa. Además, la correlación positiva moderada (rho de Spearman=0.669) sugiere la existencia de una vinculación relevante entre la gestión de calidad y la documentación y el registro.

4.2. Resultados descriptivos

Según los resultados de la encuesta, hay una diversidad de opiniones sobre la claridad y el nivel de detalle de los contratos establecidos en los proyectos de construcción. Aproximadamente el 43.3% de los encuestados se muestra indiferente en cuanto a si los contratos son claros y detallados, mientras que un 23.3% afirma que siempre lo son y un 20.0% indica que casi siempre lo son. Sin embargo, un 13.3% expresa que casi nunca lo son. Estos resultados sugieren que hay margen para mejorar la claridad y el nivel de detalle de los contratos en los proyectos de construcción, ya que una parte significativa de los encuestados no está totalmente convencida de su eficacia para facilitar la planificación efectiva de las actividades

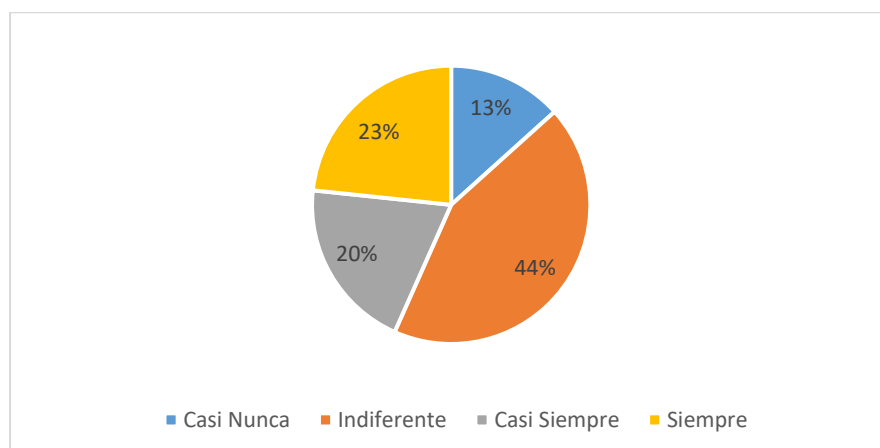
Tabla 6

Frecuencia de Percepciones sobre la Claridad y Detalle de los Contratos Establecidos en Proyectos de Construcción y su Facilitación en la Planificación Efectiva de Actividades

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi Nunca	4	13,3
	Indiferente	13	43,3
	Casi Siempre	6	20,0
	Siempre	7	23,3
	Total	30	100,0

Figura 1

Frecuencia de Percepciones sobre la Claridad y Detalle de los Contratos Establecidos en Proyectos de Construcción y su Facilitación en la Planificación Efectiva de Actividades



Los resultados de la encuesta revelan opiniones diversas acerca de la adecuación y precisión de los planos y especificaciones técnicas en proyectos de construcción. Un 36.7% de los participantes manifestó que, en su mayoría o siempre, consideran que los planos y especificaciones son adecuados y precisos, desglosándose en un 10.0% que indicó "casi siempre" y un 26.7% que optó por "siempre. Sin embargo, un porcentaje considerable, el 63.3%, expresó alguna insatisfacción con la precisión de estos documentos, con un 20.0% seleccionando casi nunca y un 43.3% mostrándose indiferente. Estos resultados sugieren que existe una percepción mixta sobre la calidad de los planos y especificaciones técnicas en proyectos de construcción.

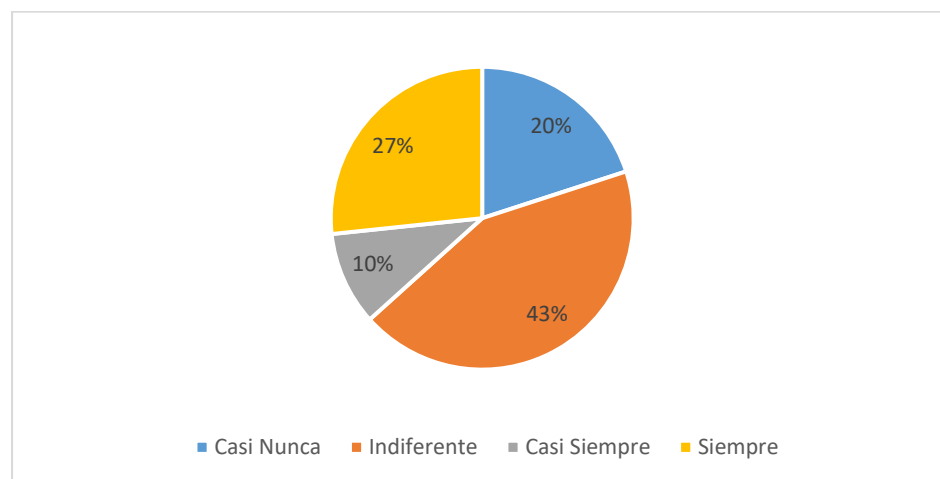
Tabla 7

Frecuencia de Percepciones sobre la Adecuación y Precisión de los Planos y Especificaciones Técnicas en los Proyectos de Construcción

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi Nunca	6	20,0
	Indiferente	13	43,3
	Casi Siempre	3	10,0
	Siempre	8	26,7
	Total	30	100,0

Figura 2

Frecuencia de Percepciones sobre la Adecuación y Precisión de los Planos y Especificaciones Técnicas en los Proyectos de Construcción



Los resultados de la encuesta indican que la percepción sobre si la organización de la calidad de proyecto contribuye a un planeamiento efectivo de las operaciones en los proyectos de construcción varía entre los encuestados. Mientras que un 76.7% seleccionó que casi siempre o siempre contribuye, con un 40.0% indicando casi siempre y un 36.7% seleccionando siempre, un 20.0% se mostró indiferente en esta percepción y un 3.3% afirmó que casi nunca contribuye. Estos resultados indican que la mayoría de los encuestados considera que la gestión de la calidad del proyecto influye positivamente en la planificación eficiente de las operaciones en los proyectos de construcción, aunque una proporción considerable de los participantes se muestra indiferente al respecto.

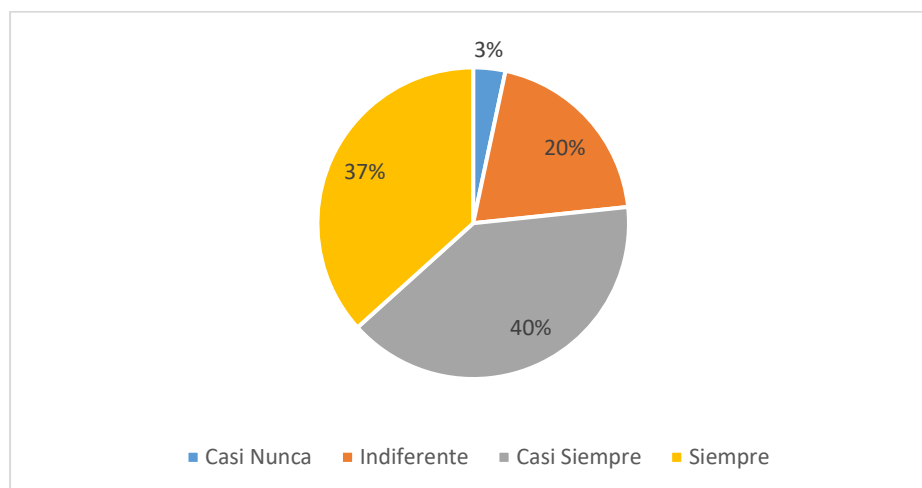
Tabla 8

Frecuencia de Percepciones sobre la Contribución de la Organización de la Calidad del Proyecto al Planeamiento Efectivo de las Operaciones en Proyectos de Construcción

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi Nunca	1	3,3
	Indiferente	6	20,0
	Casi Siempre	12	40,0
	Siempre	11	36,7
	Total	30	100,0

Figura 3

Frecuencia de Percepciones sobre la Contribución de la Organización de la Calidad del Proyecto al Planeamiento Efectivo de las Operaciones en Proyectos de Construcción



Los resultados de la encuesta muestran una percepción mayormente positiva sobre la implementación de la evaluación de procesos en proyectos de construcción, ya que un 70.0% de los encuestados indicó que, en su mayoría o siempre, esta evaluación contribuye a reducir los imprevistos durante la ejecución de las operaciones. Específicamente, un 40.0% indicó que casi siempre y un 30.0% afirmó que siempre. Sin embargo, un 30.0% seleccionó que rara vez o casi nunca percibe este efecto positivo, con un 10.0% eligiendo casi nunca y un 20.0% indicando indiferencia. Estos resultados indican una valoración considerable sobre la relevancia de la evaluación de procesos en la gestión de proyectos de construcción, aunque una porción de los encuestados no está completamente convencida de su efectividad.

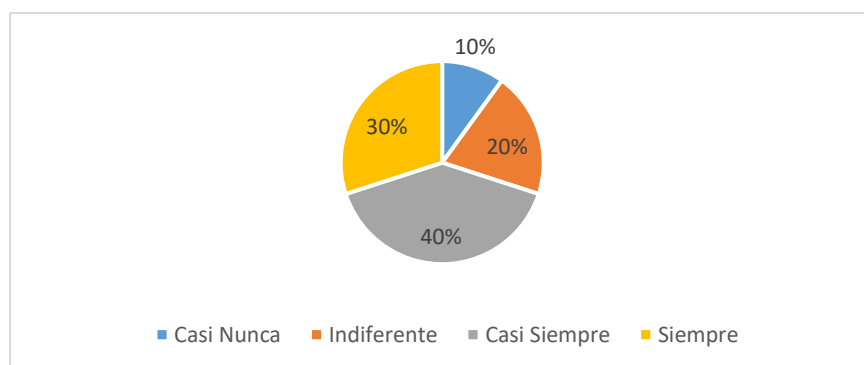
Tabla 9

Frecuencia de Percepciones sobre la Contribución de una Implementación Efectiva de la Evaluación de Procesos en la Reducción de Imprevistos durante la Ejecución de Operaciones en Proyectos de Construcción

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi Nunca	3	10,0
	Indiferente	6	20,0
	Casi Siempre	12	40,0
	Siempre	9	30,0
	Total	30	100,0

Figura 4

Frecuencia de Percepciones sobre la Contribución de una Implementación Efectiva de la Evaluación de Procesos en la Reducción de Imprevistos durante la Ejecución de Operaciones en Proyectos de Construcción



De acuerdo con los resultados de la encuesta, la percepción sobre la contribución de los procedimientos de gestión al aseguramiento de la calidad en los proyectos de construcción muestra una tendencia favorable, ya que el 83.3% de los encuestados indicó que, en su mayoría o siempre, estos procedimientos ayudan a garantizar la calidad. Específicamente, un 43.3% indicó que casi siempre y un 40.0% afirmó que siempre. Sin embargo, un pequeño porcentaje, el 16.6%, se mostró indiferente o consideró que casi nunca contribuyen, con un 13.3% seleccionando indiferente y un 3.3% eligiendo casi nunca. Estos resultados sugieren una confianza generalizada en la contribución de los procedimientos de gestión a la calidad en los proyectos de construcción, aunque existe un pequeño porcentaje de incertidumbre o escepticismo.

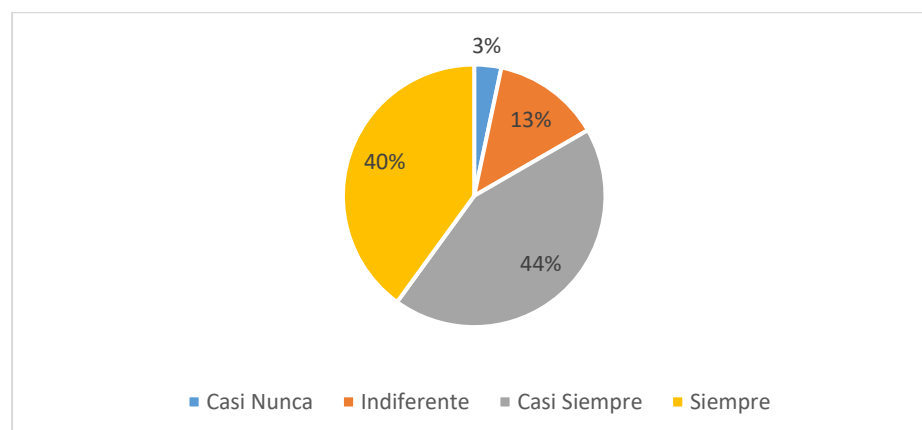
Tabla 10

Frecuencia de Percepciones sobre la Contribución de los Procedimientos de Gestión al Aseguramiento de la Calidad en los Proyectos de Construcción

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi Nunca	1	3,3
	Indiferente	4	13,3
	Casi Siempre	13	43,3
	Siempre	12	40,0
	Total	30	100,0

Figura 5

Frecuencia de Percepciones sobre la Contribución de los Procedimientos de Gestión al Aseguramiento de la Calidad en los Proyectos de Construcción



Los resultados de la encuesta sugieren que la mayoría de los encuestados, representando el 93.4%, perciben que el cumplimiento del plan de calidad impacta positivamente en la reputación y confianza del cliente hacia la empresa constructora. Específicamente, un 36.7% indicó que casi siempre y un 56.7% afirmó que siempre. Solo un pequeño porcentaje, el 6.7%, se mostró indiferente en esta percepción. Estos hallazgos sugieren una fuerte asociación percibida entre el cumplimiento del plan de calidad y la reputación del cliente hacia la empresa constructora, lo que destaca la importancia de la calidad en la percepción del cliente.

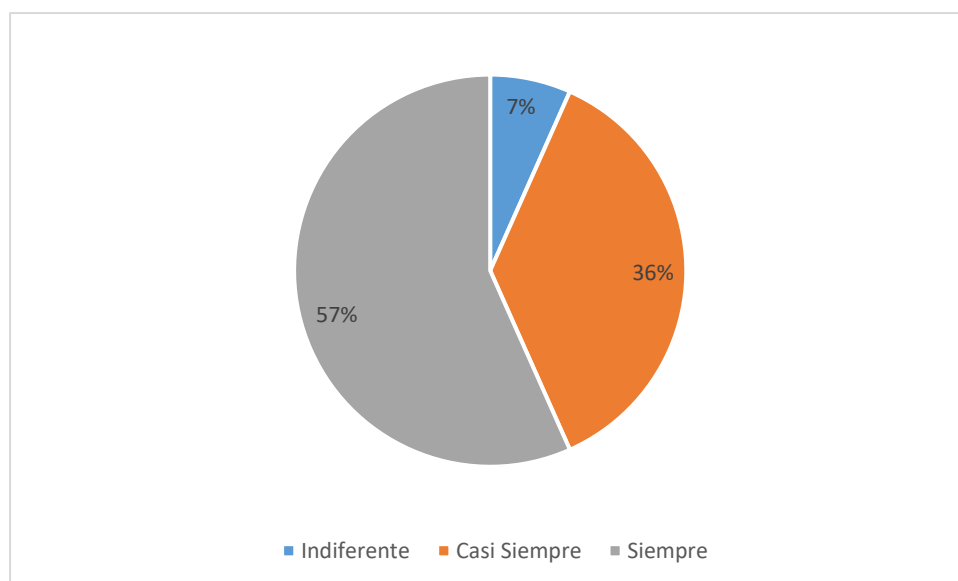
Tabla 11

Frecuencia de Percepciones sobre el Impacto Positivo en la Reputación y Confianza del Cliente hacia la Empresa Constructora debido al Cumplimiento del Plan de Calidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Indiferente	2	6,7
	Casi Siempre	11	36,7
	Siempre	17	56,7
	Total	30	100,0

Figura 6

Frecuencia de Percepciones sobre el Impacto Positivo en la Reputación y Confianza del Cliente hacia la Empresa Constructora debido al Cumplimiento del Plan de Calidad



Los resultados de la encuesta indican una percepción variada sobre el nivel de inspecciones exhaustivas llevadas a cabo por la empresa constructora para garantizar la calidad de sus proyectos. Aproximadamente el 46.7% de los encuestados seleccionó casi siempre o siempre, reflejando una confianza significativa en la empresa en términos de garantizar la calidad de sus proyectos. Por otro lado, un 53.3% expresó que casi nunca o rara vez observa estas inspecciones exhaustivas, con un 13.3% seleccionando casi nunca. Un 40.0% se mostró indiferente en esta percepción. Estos resultados reflejan una división de opiniones sobre la diligencia de la empresa constructora en términos de inspecciones de calidad.

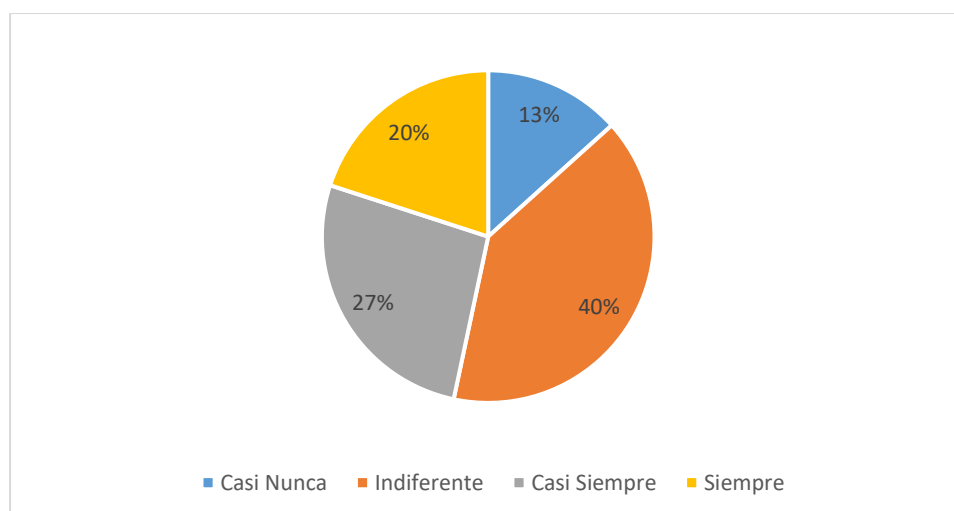
Tabla 12

Frecuencia de Percepciones sobre la Realización de Inspecciones Exhaustivas por parte de la Empresa Constructora para Garantizar la Calidad de sus Proyectos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi Nunca	4	13,3
	Indiferente	12	40,0
	Casi Siempre	8	26,7
	Siempre	6	20,0
	Total	30	100,0

Figura 7

Frecuencia de Percepciones sobre la Realización de Inspecciones Exhaustivas por parte de la Empresa Constructora para Garantizar la Calidad de sus Proyectos



Los resultados de la encuesta indican que hay una percepción mayoritaria entre los encuestados de que la efectividad del cronograma de actividades de control implementado por la empresa asegura el cumplimiento de los estándares de calidad en cada fase del proyecto. Específicamente, el 73.3% de los encuestados expresó que el cronograma es casi siempre o siempre efectivo en este aspecto, con un 43.3% seleccionando casi siempre y un 30.0% eligiendo siempre. Sin embargo, un 26.7% de los encuestados indicó que el cronograma es casi nunca o indiferente en su efectividad para asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad, con un 6.7% seleccionando casi nunca y un 20.0% mostrando indiferencia. Estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente positiva, aunque algunos encuestados aún tienen reservas sobre la efectividad del cronograma de actividades de control en relación con el cumplimiento de los estándares de calidad.

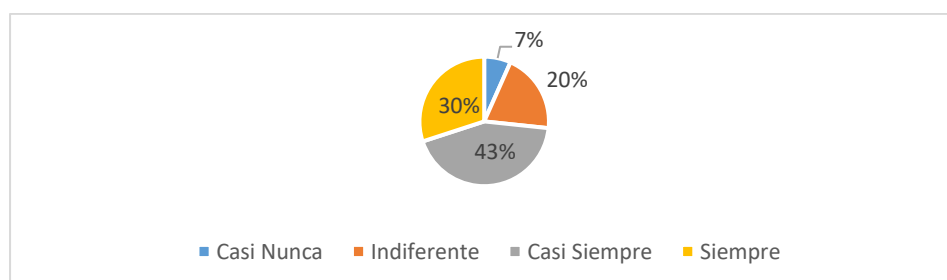
Tabla 13

Frecuencia de Percepciones sobre la Efectividad del Cronograma de Actividades de Control para Garantizar el Cumplimiento de los Estándares de Calidad en Cada Fase del Proyecto

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi Nunca	2	6,7
	Indiferente	6	20,0
	Casi Siempre	13	43,3
	Siempre	9	30,0
	Total	30	100,0

Figura 8

Frecuencia de Percepciones sobre la Efectividad del Cronograma de Actividades de Control para Garantizar el Cumplimiento de los Estándares de Calidad en Cada Fase del Proyecto



Según los resultados de la encuesta, existe una percepción variada sobre si la empresa constructora realiza un análisis profundo de los resultados en las diferentes etapas del proyecto para evaluar la calidad de su ejecución. Un 46.7% de los encuestados seleccionó casi siempre o siempre, indicando que la empresa lleva a cabo este análisis de manera regular, con un 30.0% eligiendo casi siempre y un 16.7% seleccionando siempre. Sin embargo, un considerable 53.3% expresó que rara vez o nunca se lleva a cabo este análisis, con un 13.3% seleccionando casi nunca. Un 40.0% se mostró indiferente en esta percepción, lo que sugiere una falta de consenso sobre la profundidad del análisis de resultados realizado por la empresa constructora durante las diversas etapas del proyecto.

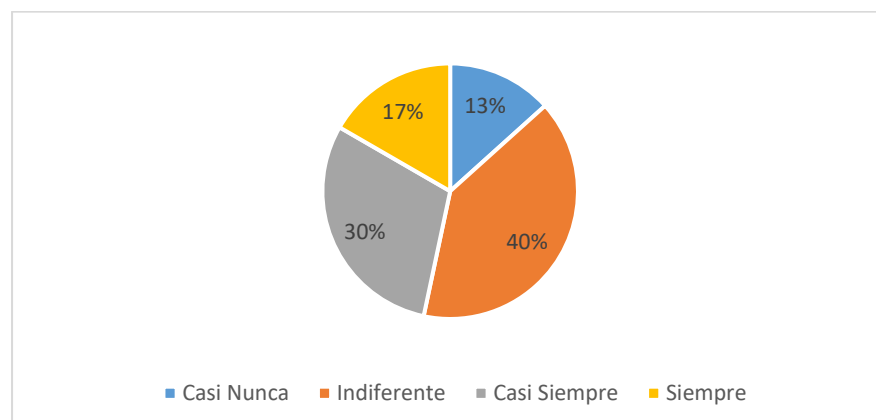
Tabla 14

Frecuencia de Percepciones sobre el Análisis Profundo de los Resultados en las Etapas del Proyecto por Parte de la Empresa Constructora para Evaluar la Calidad de su Ejecución

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi Nunca	4	13,3
	Indiferente	12	40,0
	Casi Siempre	9	30,0
	Siempre	5	16,7
	Total	30	100,0

Figura 9

Frecuencia de Percepciones sobre el Análisis Profundo de los Resultados en las Etapas del Proyecto por Parte de la Empresa Constructora para Evaluar la Calidad de su Ejecución



Los resultados de la encuesta muestran una variedad de percepciones sobre la evaluación de las no conformidades en relación con los estándares de calidad para corregir problemas en el control de calidad. El mayor porcentaje, representando el 43.3% de los encuestados, expresó indiferencia en cuanto a la frecuencia de esta evaluación. Un 33.3% indicó que casi siempre se lleva a cabo, mientras que un 16.7% seleccionó siempre. Por otro lado, un pequeño porcentaje, el 6.7%, señaló que casi nunca se realiza esta evaluación. Estos resultados sugieren que hay una falta de consenso sobre la consistencia de la evaluación de las no conformidades en relación con los estándares de calidad para abordar problemas en el control de calidad.

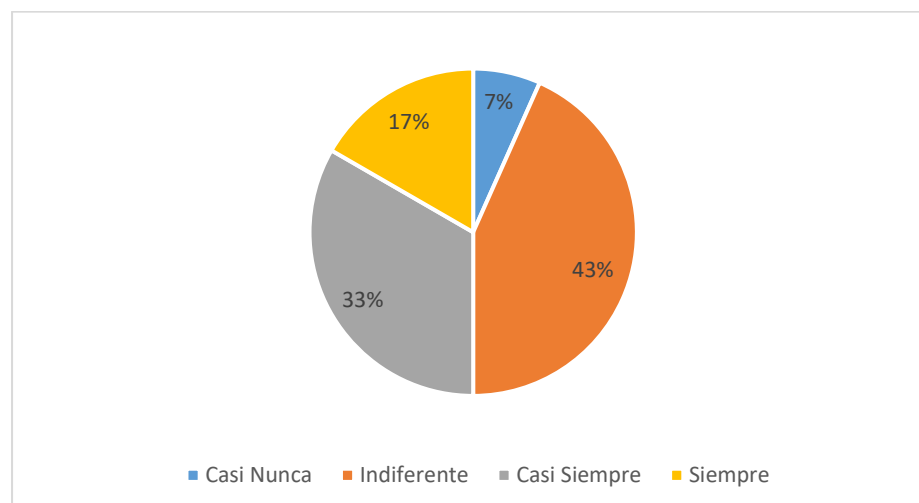
Tabla 15

Frecuencia de Percepciones sobre la Evaluación de No Conformidades en Relación con los Estándares de Calidad para Corregir Problemas en el Control de Calidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi Nunca	2	6,7
	Indiferente	13	43,3
	Casi Siempre	10	33,3
	Siempre	5	16,7
	Total	30	100,0

Figura 10

Frecuencia de Percepciones sobre el Análisis Profundo de los Resultados en las Etapas del Proyecto por Parte de la Empresa Constructora para Evaluar la Calidad de su Ejecución



Los resultados de la encuesta muestran una variada percepción sobre el cumplimiento de las especificaciones establecidas inicialmente en los proyectos de construcción en los que participa la empresa. Aunque un 53.3% de los encuestados indican que casi siempre o siempre se cumplen estas especificaciones, con un 30.0% seleccionando casi siempre y un 23.3% eligiendo siempre, un porcentaje considerable, el 46.7%, tiene una percepción menos positiva. Dentro de este grupo, el 40.0% se muestra indiferente y el 6.7% selecciona casi nunca. Estos resultados sugieren una necesidad de revisión y mejora en cuanto al cumplimiento de las especificaciones establecidas inicialmente en los proyectos de construcción.

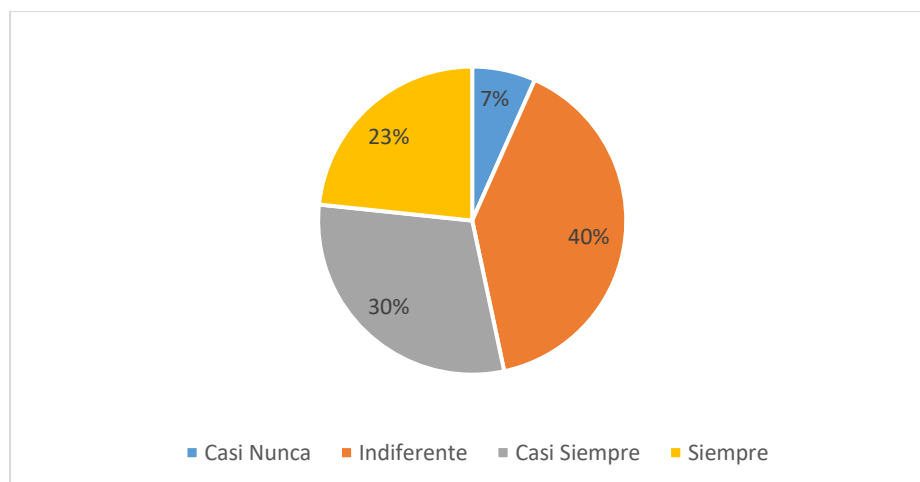
Tabla 16

Frecuencia de Percepciones sobre el Cumplimiento de Especificaciones en los Proyectos de Construcción en los que Participa Nuestra Empresa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi Nunca	2	6,7
	Indiferente	12	40,0
	Casi Siempre	9	30,0
	Siempre	7	23,3
	Total	30	100,0

Figura 11

Frecuencia de Percepciones sobre el Cumplimiento de Especificaciones en los Proyectos de Construcción en los que Participa Nuestra Empresa



Según los resultados de la encuesta, la percepción sobre la calidad de los materiales utilizados en los proyectos de construcción en los que la empresa ha participado muestra una distribución diversa. Un 63.4% de los encuestados expresó que los materiales son de calidad casi siempre o siempre, con un 36.7% seleccionando casi siempre y un 26.7% optando por siempre. Sin embargo, un 36.6% mostró una percepción más negativa, indicando que los materiales son de calidad casi nunca o rara vez, con solo un 3.3% seleccionando casi nunca. Además, un 33.3% de los encuestados se mostró indiferente respecto a la calidad de los materiales. Estos resultados reflejan una variedad de opiniones sobre la calidad de los materiales utilizados en los proyectos de construcción de la empresa, lo que sugiere la necesidad de un análisis más detallado para comprender las razones detrás de estas percepciones divergentes.

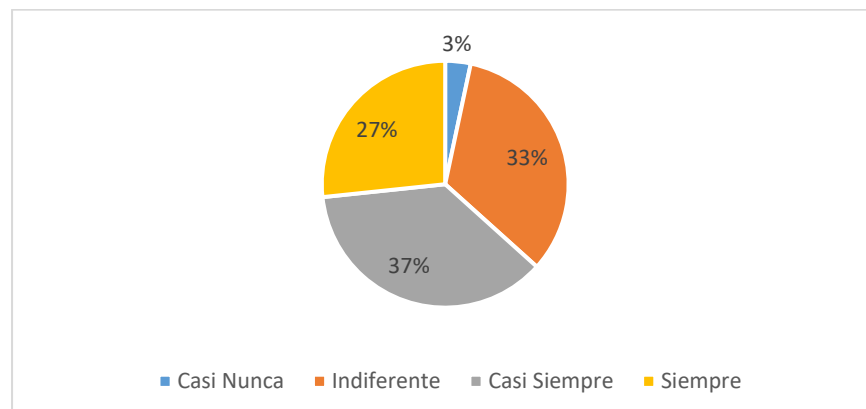
Tabla 17

Frecuencia de Percepciones sobre la Calidad de los Materiales Utilizados en los Proyectos de Construcción en los que ha Participado la Empresa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi Nunca	1	3,3
	Indiferente	10	33,3
	Casi Siempre	11	36,7
	Siempre	8	26,7
	Total	30	100,0

Figura 12

Frecuencia de Percepciones sobre la Calidad de los Materiales Utilizados en los Proyectos de Construcción en los que ha Participado la Empresa



Según los resultados de la encuesta, el 70% de los encuestados expresó que los procesos de construcción implementados por su empresa son adecuadamente controlados y gestionados, con un 40% indicando que esto sucede casi siempre y un 30% afirmando que sucede siempre. Sin embargo, un porcentaje significativo, el 30%, señaló que los procesos son gestionados casi nunca o indiferentemente, con un 6.7% seleccionando casi nunca y un 23.3% eligiendo indiferente. Estos resultados sugieren una percepción variada sobre la eficacia del control y gestión de los procesos de construcción dentro de la empresa, aunque la mayoría indica una gestión adecuada en general.

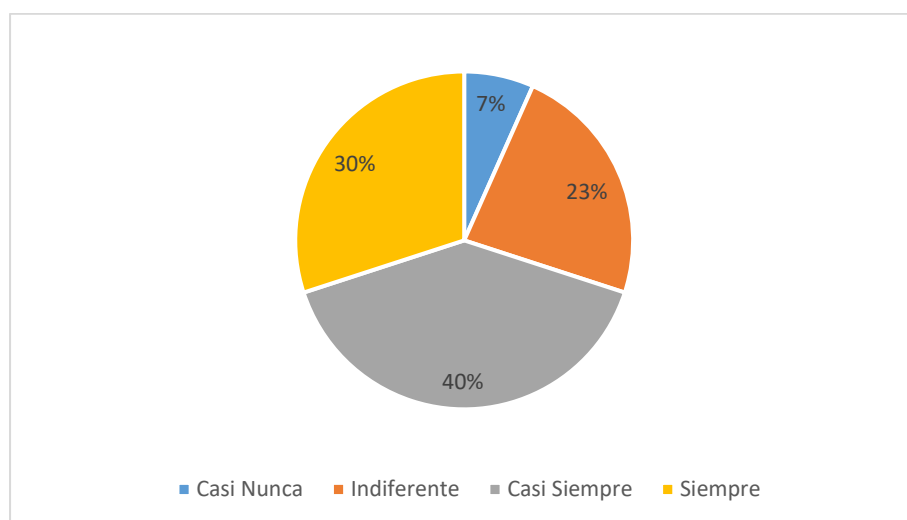
Tabla 18

Frecuencia de Percepciones sobre el Control y Gestión Adecuados de los Procesos de Construcción Implementados por Nuestra Empresa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi Nunca	2	6,7
	Indiferente	7	23,3
	Casi Siempre	12	40,0
	Siempre	9	30,0
	Total	30	100,0

Figura 13

Frecuencia de Percepciones sobre el Control y Gestión Adecuados de los Procesos de Construcción Implementados por Nuestra Empresa



Los resultados de la encuesta muestran que la mayoría de los encuestados, representando el 63.3%, expresan que la calidad de construcción del proyecto cumple con sus expectativas en la mayoría de las ocasiones, con un 40.0% seleccionando casi siempre y un 23.3% eligiendo siempre. Sin embargo, un porcentaje significativo, el 36.7%, se mostró indiferente en esta percepción. Estos resultados sugieren una evaluación mayoritariamente positiva de la calidad de construcción del proyecto por parte de los encuestados, aunque una parte notable permanece indecisa al respecto.

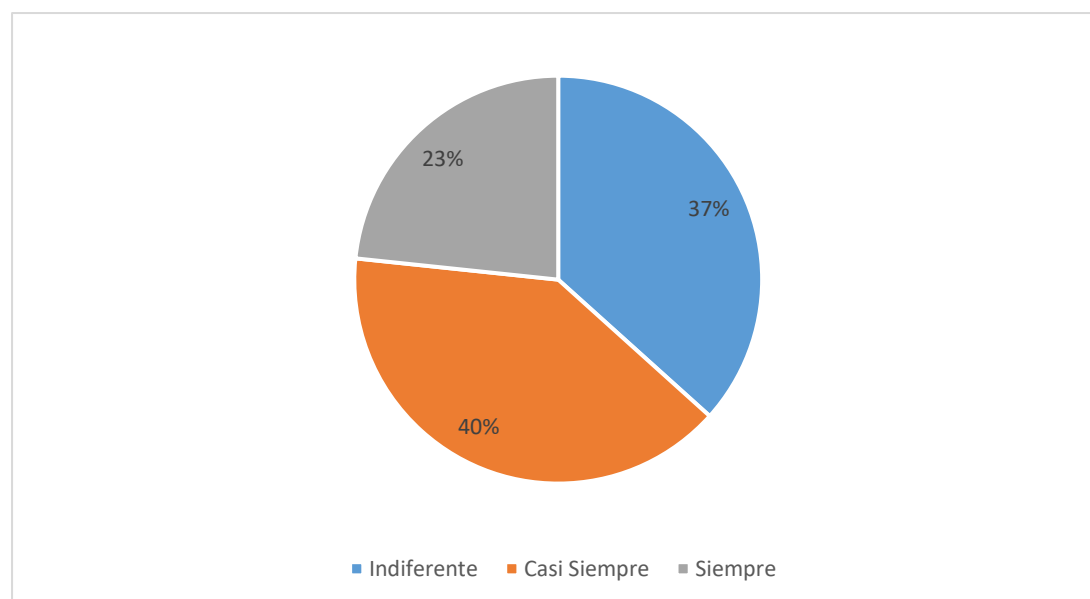
Tabla 19

Frecuencia de Percepciones sobre si la Calidad de Construcción de Este Proyecto Cumple con las Expectativas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Indiferente	11	36,7
	Casi Siempre	12	40,0
	Siempre	7	23,3
	Total	30	100,0

Figura 14

Frecuencia de Percepciones sobre si la Calidad de Construcción de Este Proyecto Cumple con las Expectativas



Los resultados de la encuesta muestran una variedad de percepciones sobre el cumplimiento de los plazos establecidos para los proyectos de construcción. Aproximadamente el 56.7% de los encuestados expresó que los plazos se cumplen casi siempre o siempre, con un 30.0% seleccionando casi siempre y un 26.7% eligiendo siempre. Sin embargo, un porcentaje significativo, el 40.0%, expresó que rara vez o nunca se cumplen los plazos, con un 13.3% seleccionando casi nunca y un 6.7% eligiendo nunca. Además, el 23.3% de los encuestados mostró indiferencia en esta percepción. Estos resultados indican una percepción mixta sobre la puntualidad en los proyectos de construcción, con una proporción considerable de encuestados que perciben problemas con el cumplimiento de los plazos.

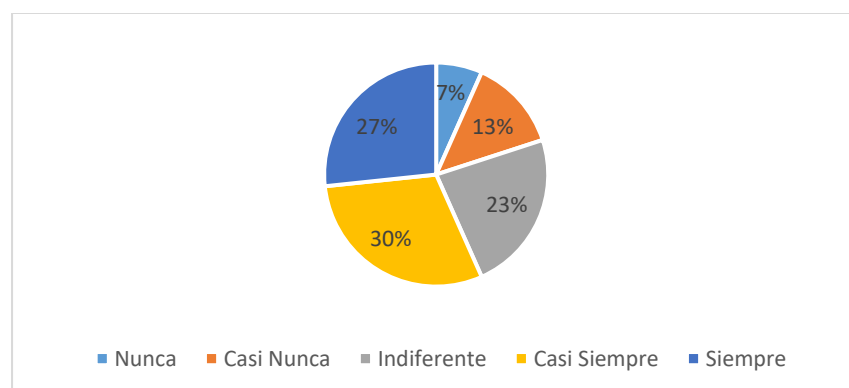
Tabla 20

Frecuencia de Percepciones sobre el Cumplimiento de los Plazos Establecidos en los Proyectos de Construcción

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	6,7
	Casi Nunca	4	13,3
	Indiferente	7	23,3
	Casi Siempre	9	30,0
	Siempre	8	26,7
	Total	30	100,0

Figura 15

Frecuencia de Percepciones sobre el Cumplimiento de los Plazos Establecidos en los Proyectos de Construcción



Los resultados de la encuesta indican una variedad de percepciones sobre la frecuencia de retrasos en la ejecución de proyectos de construcción. Aunque un 46.7% de los encuestados expresó que casi siempre o siempre experimentan retrasos, con un 26.7% seleccionando casi siempre y un 20.0% eligiendo siempre, un porcentaje significativo, el 43.3%, indicó que rara vez o nunca experimentan retrasos. Esto incluye un 23.3% que seleccionó casi nunca y un 20.0% que seleccionó nunca. Un 20.0% de los encuestados se mostró indiferente ante esta situación. Estos resultados reflejan una diversidad de experiencias y percepciones sobre la puntualidad en la ejecución de proyectos de construcción.

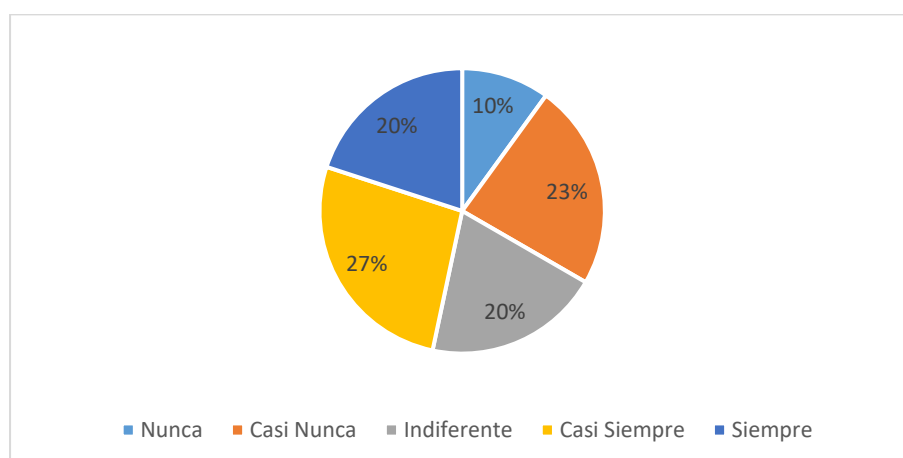
Tabla 21

Frecuencia de Percepciones sobre la Existencia de Retrasos en la Ejecución de Proyectos de Construcción

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	10,0
	Casi Nunca	7	23,3
	Indiferente	6	20,0
	Casi Siempre	8	26,7
	Siempre	6	20,0
	Total	30	100,0

Figura 16

Frecuencia de Percepciones sobre la Existencia de Retrasos en la Ejecución de Proyectos de Construcción



Los resultados de la encuesta muestran una distribución diversa en la percepción sobre el cumplimiento del cronograma programado para cada proyecto. Aproximadamente la mitad de los encuestados, representando el 46.7%, seleccionó casi siempre o siempre como la frecuencia con la que se cumple el cronograma. Específicamente, un 26.7% indicó casi siempre y un 20.0% seleccionó siempre. Sin embargo, un porcentaje significativo, el 46.6%, expresó que el cumplimiento del cronograma es poco frecuente o nunca ocurre, con un 23.3% seleccionando casi nunca y un 3.3% eligiendo nunca. Un 26.7% de los encuestados se mostró indiferente en esta percepción. Estos resultados reflejan una variabilidad en la percepción sobre la eficacia del cumplimiento del cronograma en los proyectos.

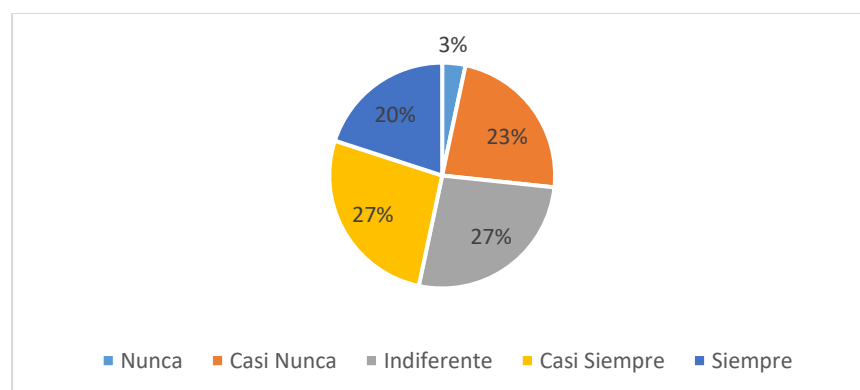
Tabla 22

Frecuencia de Percepciones sobre el Cumplimiento del Cronograma Programado para Cada Proyecto

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	3,3
	Casi Nunca	7	23,3
	Indiferente	8	26,7
	Casi Siempre	8	26,7
	Siempre	6	20,0
	Total	30	100,0

Figura 17

Frecuencia de Percepciones sobre el Cumplimiento del Cronograma Programado para Cada Proyecto



Según los resultados de la encuesta, la percepción sobre la adecuación de los plazos establecidos para cada etapa de los proyectos es variada. Un 50% de los encuestados se encuentra dividido entre aquellos que seleccionaron casi siempre (26.7%) y aquellos que eligieron casi nunca o nunca (26.6%) como respuesta. Sin embargo, un 23.3% indicó estar indiferente respecto a este aspecto. Estos resultados sugieren que hay una percepción mixta sobre la idoneidad de los plazos establecidos para las diferentes etapas de los proyectos, destacando la necesidad de una revisión y ajuste según la percepción de los participantes del proyecto.

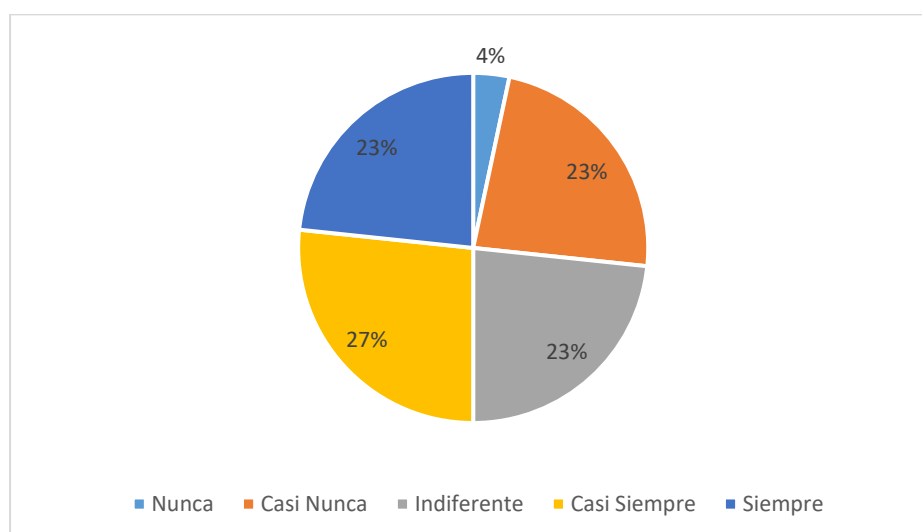
Tabla 23

Frecuencia de Percepciones sobre la Adecuación de los Plazos Establecidos para Cada Etapa de los Proyectos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	3,3
	Casi Nunca	7	23,3
	Indiferente	7	23,3
	Casi Siempre	8	26,7
	Siempre	7	23,3
	Total	30	100,0

Figura 18

Frecuencia de Percepciones sobre la Adecuación de los Plazos Establecidos para Cada Etapa de los Proyectos



Los resultados de la encuesta muestran una percepción mixta sobre la efectividad y organización del archivo de documentos en la empresa en relación con los proyectos de construcción. Mientras que un 53.4% de los encuestados indicaron que casi siempre o siempre existe una buena efectividad y organización del archivo de documentos, con un 36.7% seleccionando casi siempre y un 16.7% eligiendo siempre, otro 46.6% expresó que rara vez o nunca experimentan esta eficacia, con un 16.7% seleccionando casi nunca. Además, un 30.0% se mostró indiferente en esta percepción. Estos resultados sugieren que hay áreas de mejora en la efectividad y organización del archivo de documentos en relación con los proyectos de construcción dentro de la empresa.

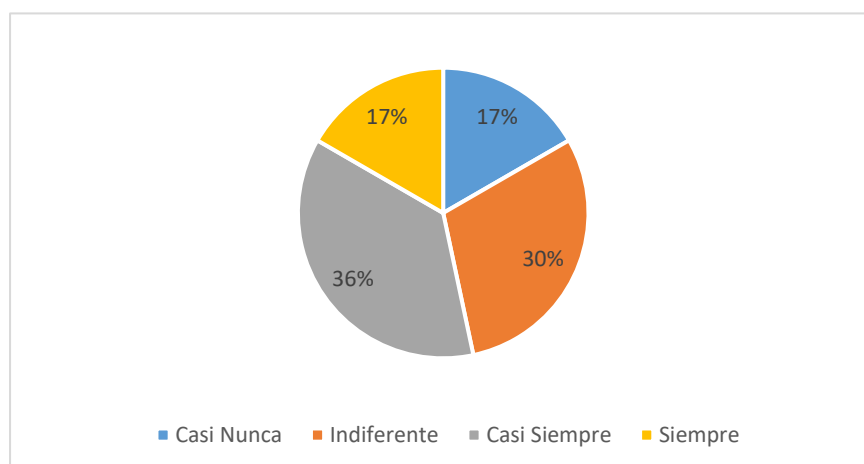
Tabla 24

Frecuencia de Percepciones sobre la Efectividad y Organización del Archivo de Documentos en la Empresa en Relación con los Proyectos de Construcción

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi Nunca	5	16,7
	Indiferente	9	30,0
	Casi Siempre	11	36,7
	Siempre	5	16,7
	Total	30	100,0

Figura 19

Frecuencia de Percepciones sobre la Efectividad y Organización del Archivo de Documentos en la Empresa en Relación con los Proyectos de Construcción



Los resultados de la encuesta muestran una variedad de opiniones sobre la calidad y efectividad de las auditorías realizadas en la empresa con respecto a la documentación de proyectos. Aunque un 56.7% de los encuestados expresó que casi siempre o siempre perciben buena calidad y efectividad en estas auditorías, con un 36.7% seleccionando casi siempre y un 20.0% eligiendo siempre, un 43.3% indicó que rara vez o nunca perciben este nivel de calidad y efectividad, con un 13.3% seleccionando casi nunca. Un 30.0% de los encuestados se mostró indiferente en esta percepción. Estos resultados reflejan una división de opiniones sobre la calidad y efectividad de las auditorías en relación con la documentación de proyectos en la empresa.

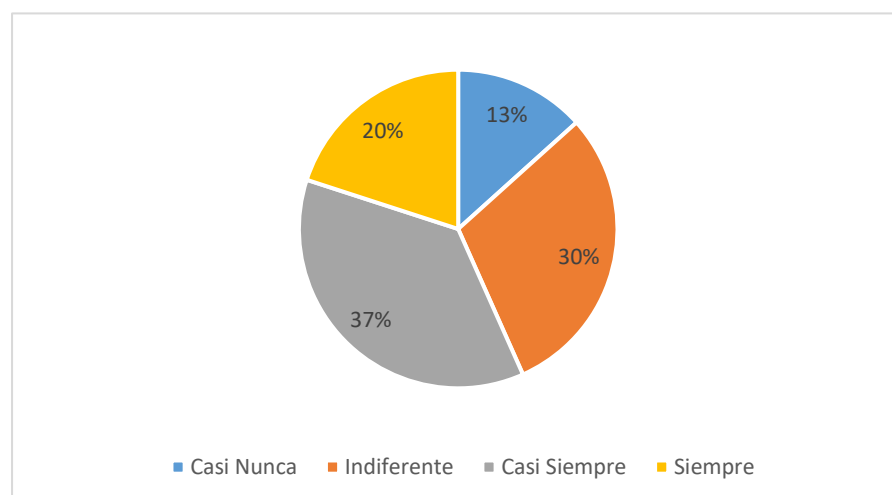
Tabla 25

Frecuencia de Percepciones sobre la Calidad y Efectividad de las Auditorías de Documentación de Proyectos en la Empresa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi Nunca	4	13,3
	Indiferente	9	30,0
	Casi Siempre	11	36,7
	Siempre	6	20,0
	Total	30	100,0

Figura 20

Frecuencia de Percepciones sobre la Calidad y Efectividad de las Auditorías de Documentación de Proyectos en la Empresa



V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La investigación realizada en la empresa constructora Romyna S.A.C durante 2023 demostró una relación estadísticamente significativa y directa entre la gestión de calidad y el cumplimiento de los estándares en las obras. Los datos mostraron un valor de significación de 0.000, lo que confirma la relevancia de esta relación, complementado por una correlación moderada de 0.668, según el coeficiente de Spearman. Estos resultados son consistentes con los hallazgos de Puellos (2023), también informó sobre una correlación significativa y positiva entre la implementación de la gestión de calidad conforme a la norma ISO 9001 y el éxito en la realización de los proyectos, con un valor de significación inferior a 0.05 y un coeficiente de Kendall de 0.794. No obstante, los resultados de esta investigación contrastan con los obtenidos por Vargas (2019), quien encontró una correlación débil de 0.347 y una significación de 0.146, sugiriendo que la relación entre la gestión de calidad y la finalización de proyectos no era estadísticamente significativa en su estudio.

Los resultados obtenidos en relación con la primera hipótesis específica indican una relación significativa entre la gestión de calidad y la calidad de construcción en la empresa Romyna S.A.C durante el año 2023. Se obtuvo un valor de significancia de 0.000 y una correlación moderada de 0.608 (rho de Spearman), lo que valida una conexión estadística fuerte entre ambas variables. Estos hallazgos coinciden con los encontrados por Banda (2021) en empresas constructoras de Ecuador, quienes también identificaron una correlación positiva moderada con un coeficiente de 0.766 y un valor de significancia de 0.000, lo que refuerza la robustez de los resultados. Asimismo, Castaño et al. (2020) enfatizan que, para mejorar la gestión de calidad en la construcción, es fundamental identificar los procesos clave, promover la interacción con las partes interesadas y aplicar estrategias como el ciclo PHVA, lo cual optimiza los resultados en proyectos de construcción. (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar). Estos enfoques permiten una mejora continua, lo que impacta positivamente tanto en la

productividad como en la calidad de los proyectos. En conjunto, estos estudios destacan la importancia de una gestión de calidad bien estructurada, Indicando que una estrategia bien planificada y eficaz es esencial para alcanzar elevados estándares en el sector de la construcción y asegurar el éxito en la realización de los proyectos.

Los resultados de la segunda hipótesis específica mostraron una relación significativa y directa entre la gestión de calidad y el cumplimiento de los plazos en la empresa Romyna S.A.C durante el año 2023. Con un valor de significancia de 0.004 y una correlación moderada de 0.516 (rho de Spearman), se evidenció que una gestión de calidad eficaz tiene un impacto positivo en la puntualidad de los proyectos. Este hallazgo respalda las conclusiones de Díaz et al. (2021), quienes afirman que una gestión de calidad bien ejecutada previene no conformidades, lo que contribuye a evitar retrasos, como se evidenció en el proyecto de la Planta Precor en Chilca. Además, los estudios de Pazmiño (2021) destacan que las viviendas, siendo uno de los sectores más solicitados, requieren un estricto cumplimiento de los plazos de construcción. Esto resalta la importancia de la planificación y ejecución adecuada en proyectos residenciales, ya que la satisfacción de los compradores depende directamente de que los plazos establecidos sean respetados, subrayando la relevancia de una gestión de calidad que garantice la entrega oportuna.

Los resultados obtenidos en relación con la tercera hipótesis específica mostraron una relación directa y significativa entre la gestión de calidad y la correcta gestión de la documentación y los registros en la empresa constructora Romyna S.A.C durante 2023. El valor de significancia de 0.000 y una correlación moderada de 0.669 (rho de Spearman) indican que una gestión de calidad adecuada es crucial para garantizar la precisión de la documentación y la trazabilidad de los procesos en los proyectos. Este hallazgo coincide con la investigación realizada por Guzmán y Moreno (2023), quienes analizaron la implementación de la norma ISO en la construcción de silos y destacaron la importancia de gestionar adecuadamente los

procesos documentales a lo largo de todas las fases de los proyectos. La investigación de Guzmán y Moreno subraya cómo una gestión eficiente de la documentación, respaldada por políticas y procedimientos bien definidos, favorece la creación de una cultura organizacional enfocada en la mejora continua, lo cual es esencial para el éxito sostenido de los proyectos. Además, los autores resaltan que una correcta gestión de los registros y documentos es fundamental para identificar y corregir fallas en los controles de calidad, lo que mejora la eficiencia de los proyectos. Así, se concluye que una gestión de calidad estructurada no solo optimiza la eficiencia operativa, sino que también asegura que los proyectos se ajusten a los más altos estándares de calidad, contribuyendo al éxito y la satisfacción del cliente.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1 En 2023, la gestión de calidad en Romyna S.A.C estuvo estrechamente vinculada a la conformidad de las obras, con un valor de significancia de 0.000 y una correlación de 0.668, lo que subraya su impacto en la satisfacción del cliente y el éxito de los proyectos.
- 6.2 La investigación de 2023 muestra que la gestión de calidad en Romyna S.A.C está fuertemente relacionada con la calidad de construcción, con un valor de significancia de 0.000 y una correlación de 0.608, resaltando la importancia de un sistema de calidad eficiente para el éxito de los proyectos.
- 6.3 En 2023, se concluye que la gestión de calidad en Romyna S.A.C está estrechamente relacionada con el cumplimiento de plazos, con una correlación moderada de 0.516, lo que indica que una gestión de calidad adecuada favorece la puntualidad en los proyectos.
- 6.4 En 2023, se determina que existe una relación significativa entre la gestión de calidad y la conformidad de documentación y registros en Romyna S.A.C, con un valor de significancia de 0.000 y una correlación moderada de 0.669.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1 Se sugiere reforzar las prácticas de calidad en Romyna S.A.C, estableciendo una base sólida que permita la implementación de estrategias enfocadas en la calidad, con el objetivo de alcanzar resultados sobresalientes en los proyectos de construcción.
- 7.2 Se recomienda que Romyna S.A.C implemente un enfoque robusto en la gestión de calidad, adoptando estrategias eficaces para mejorar notablemente la calidad de las construcciones y elevar los estándares en la industria.
- 7.3 Se recomienda implementar estrategias de gestión de calidad que favorezcan la puntualidad en los proyectos, optimizando la eficiencia operativa y el rendimiento en la construcción. Esto contribuirá a lograr resultados más eficientes y a satisfacer las expectativas de los clientes.
- 7.4 Se recomienda adoptar un enfoque riguroso en la gestión de calidad para asegurar la integridad y el cumplimiento de la documentación y los registros en las empresas constructoras. Es fundamental priorizar la calidad en los procesos operativos, lo que contribuirá a mejorar tanto la eficiencia como la transparencia en las operaciones.

VIII. REFERENCIAS

- Albinagorta, R. (2022) *Plan de gestión de calidad para el conjunto habitacional de interes social, villa marina IV etapa - Alto Salaverry*. [Tesis de posgrado, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio UPAO.
https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/9899/1/3-REP_ROMALD.ALBINAGORTA_PLAN.DE.GESTI%C3%93N.DE.CALIDAD.pdf
- Arias, J. y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL.
- Banda, J. (2021). *Gestión de la calidad y la productividad en el sector de la construcción de la zona 3 en el Ecuador*. [Tesis de posgrado, Universidad Técnica de Ambato] Repositorio UTA.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33481/1/039%20ADE.pdf>
- Bueno, S. (2019). Sostenibilidad en la construcción. Calidad integral y rentabilidad en instalaciones hidro-sanitarias. *Revista de Arquitectura e Ingeniería*, pp. 1-15.
<https://www.redalyc.org/pdf/1939/193915931002.pdf>.
- Cabezas, E. Andrade, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Cárdenas, N., Berrio, H., Alfaro, C. (2019). Procedimientos de planificación de la gestión de calidad como factor fundamental para el desarrollo de las universidades. *Visionario Digital*, 3(3), 192-205. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i3.669>
- Carvajal, E. (2021) *Modelo de gestión para empresas constructoras e inmobiliarias del Distrito Metropolitano de Quito con un enfoque en el Project Management Institute (PMI)*. [Tesis de posgrado, Universidad Andina Simon Bolivar] Repositorio UASB.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8189/1/T3574-MAE-Carvajal-Modelo.pdf>

- Castaño, M., Sanabria, A. y Sandoval, M. (2020) *Propuesta de un sistema de gestión de calidad para la empresa Construcruz E.U.* [Tesis de posgrado, Universidad Agustiniana] Repositorio Uniagustiniana. <https://repositorio.uniagustiniana.edu.co/bitstream/handle/123456789/1330/SandovalFerro-MichaelStiwar-2020.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Cevallos, R., Carreno, D., Peña, I. y Pinargote, K. (2019). valuación de la calidad del servicio: Un paso más cerca a la objetividad. *Revista San Gregorio*, (28). <https://doi.org/10.36097/rsan.v0i28.709>
- Congreso de la República del Perú. (2019). *Ley N° 29476*. https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/LEY%20N%C2%BA29090_LALEY.pdf
- Dávalos, M. y Ramírez, O. (2019). La planificación estratégica como base para el éxito de empresas familiares en Paraguay. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 3(1), pp. 166-185. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v3i1.17
- Díaz, P. (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 posgrado, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio UTP. https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5161/P.Diaz_D.Rojas_J.Taboada_Trabajo_de_Investigacion_Maestria_2021.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Flores, D., Artola, M. y Tarifa, L. (2022). Planificación de la calidad de los procesos en el Instituto Tecnológico Superior Cordillera. *Universidad Y Sociedad*, 14(S2), 76-83. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2761>
- González, E., Roldán, J., y Parra, M. (2022). Planificación, control y seguimiento de un servicio profesional de ingeniería de edificación en un modelo de gestión de la calidad según

ISO 9001. *Anales de edificación*, 1(3).

http://polired.upm.es/index.php/anales_de_edificacion/article/view/3138

Guzmán, S. y Moreno, N. (2023). *Diseñar el sistema de gestión de calidad en la empresa Cymade S.A.S. conforme a la norma ISO 9001 2015 en procesos de construcción de silos, mediante la utilización de formaletería deslizantes para silos de concreto*. [Tesis de posgrado, Universidad Libre]. Repositorio Institucional Unilibre. <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/25524/DISE%c3%91AR%20EL%20SISTEMA%20DE%20GESTI%c3%93N%20DE%20CALIDAD%20EN%20LA%20EMPRESA%20CYMADE%20%20S.A.S.%20CONFORME%20A%20LA%20NORMA%20ISO%209001%202.015%20EN%20PROCESOS%20DE%20CONSTRUCCI%c3%93N%20DE%20SILOS%2c%20MEDIANTE%20LA%20UTILIZACI%c3%93N%20DE%20%20FORMALETER%c3%8dA%20DESLIZANTES%20PARA%20SILOS%20DE%20CONCRETO..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, H., Barrios, I. y Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), pp. 169–185. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130>

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

Leon, M. (2021) *Sistema de gestión de calidad civ para la construcción de entidades financieras de la ciudad de Huancayo*. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional del Centro del Perú] Repositorio UNCP <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/6243/TESIS%20MIGUEL%20ANGEL%20LEON%20BARRA%202021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Lias, L. (2022) *Gestión de la Calidad de una Empresa Constructora en la ciudad de Chepén*, 2022. [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio UCV https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106986/Lias_GBL-SD.pdf?sequence=1
- López (2019). *La calidad puede aumentar la rentabilidad*. Pymes y Autonomos: <https://www.pymesyautonomos.com/estrategia/la-calidad-puede-aumentar-la-rentabilidad>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2015). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Ediciones de la U. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Pazmiño, J. (2021). *Sistema de gestión de calidad para la planificación de proyectos de construcción de viviendas unifamiliares*. [Tesis de posgrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte De Guayaquil]. Repositorio Digital ULVR. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/4639/1/TM-ULVR-0384.pdf>
- Pino, R. (2019). *Metodología de la investigación. Elaboración de diseños para contrastar hipótesis*. Editorial San Marcos.
- Plataforma Nacional de Datos abiertos. (2021). *Conformidad de obra - [Municipalidad de Miraflores]*. <https://www.datosabiertos.gob.pe/dataset/conformidad-de-obra-municipalidad-de-miraflores#:~:text=Es%20un%20procedimiento%20administrativo%20que,de%20la%20Licencia%20de%20Edificaci%C3%B3n>.
- Puellos, D. (2023). *Gestión de calidad ISO 9001 y la ejecución de obra de saneamiento de la empresa constructora en Jaén 2023*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

- Repositorio Institucional Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/123391>
- Reyes, D., Cadena, A. y Rivera, G. (2022). El Sistema de Gestión de Calidad y su relación con la innovación. *Inter disciplina*, 10(26), pp. 217-240.
<https://doi.org/10.22201/ceiich.24485705e.2021.25.80975>
- Rivera, M (2022). *Programación, planificación y control de obras de infraestructura civil, en la República de Guatemala*. [Tesis de maestría, Universidad San Carlos de Guatemala].
 Repositorio Institucional USAC.
<http://www.repositorio.usac.edu.gt/3615/1/V%C3%ADctor%20Manuel%20Rivera%20Esteban.pdf>
- Rojas, D. (2021) *Sistema de control de gestión de grandes empresas constructoras de vivienda en Barranquilla*. [Tesis de posgrado, Universidad de la Costa]. Repositorio CUC.
<https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/8589/SISTEMA%20DE%20CONTROL%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20GRANDES%20EMPRESAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, F. (2019). *Calidad Total*. Editorial Elearning, S.L.
https://www.google.com.pe/books/edition/Calidad_Total/BkDlDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Vargas, G. (2019). *Gestión de calidad en los procesos de selección y el cumplimiento de obras convocados por la municipalidad provincial de San Martín, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44598>
- Zayas, I., Fuentes, J. y Soberanes, F. (2021). La gestión de la calidad como parte de la innovación organizacional: El bajo conocimiento por las empresas. *Revista Electrónica*

Sobre Cuerpos Académicos Y Grupos De Investigación, 8(15).

<https://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/230>

IX. ANEXOS

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Metodología		
Problema general ¿La gestión de calidad se relacionará con la conformidad de obras en la empresa constructora Romyna S.A.C, 2023?	Objetivo general Determinar si la gestión de calidad se relaciona con la conformidad de obras en la empresa constructora Romyna S.A.C, 2023.	Hipótesis general Existe una relación directa entre la gestión de calidad con la conformidad de obras en la empresa constructora Romyna S.A.C, 2023.	V1: Gestión de calidad	Planificación	Contrato	1-2	Tipo: Aplicada Nivel: correlacional Diseño: no experimental Población: 10 funcionarios y 20 profesionales técnicos de ROMYNA S.A.C		
Problemas específicos ¿La gestión de calidad se relacionará con la calidad de construcción en la empresa constructora Romyna S.A.C, 2023?	Objetivos específicos Determinar si la gestión de calidad se relaciona con la calidad de construcción en la empresa constructora Romyna S.A.C, 2023.	Hipótesis específicas Existe una relación directa entre la gestión de calidad con la calidad de construcción en la empresa constructora Romyna S.A.C, 2023.			Planeamiento de operación			Especificaciones técnicas	3-4
								Cronograma y planos	
				Organización de la calidad de proyecto					
				Aseguramiento de la calidad	Evaluación de procesos	5-6			
					Procedimientos de gestión				
					Procedimientos constructivos				
				Control de calidad	Cumplimiento del plan de calidad	7-8			
					Inspección, verificación y validación				
					Cronograma de actividades de control				
Cumplimiento de especificaciones técnicas									
Evaluación de la calidad	Verificación de estándar de calidad	9-10							
	Análisis de resultados								
	Estatus de registro de no conformidades								
¿La gestión de calidad se relacionará con el cumplimiento de plazos y cronogramas en la empresa constructora Romyna S.A.C, 2023?	Determinar si la gestión de calidad se relaciona con el cumplimiento de plazos y cronogramas en la empresa constructora Romyna S.A.C, 2023.	Existe una relación directa entre la gestión de calidad con el cumplimiento de plazos y cronogramas en la empresa constructora Romyna S.A.C, 2023.	Calidad de construcción	Cumplimiento de especificaciones	11-14	Muestra: 10 funcionarios y 20 profesionales técnicos de ROMYNA S.A.C			
				Calidad de los materiales					
				Control de procesos					
	Plazos y cronogramas	Cumplimiento de plazos	15-18						
		Retrasos							
	¿La gestión de calidad se relacionará con la conformidad de documentación y registros en la empresa constructora Romyna S.A.C, 2023?	Determinar si la gestión de calidad se relaciona con la conformidad de documentación y registros en la empresa constructora Romyna S.A.C, 2023.	Existe una relación directa entre la gestión de calidad con la conformidad de documentación y registros en la empresa constructora Romyna S.A.C, 2023..	Documentación y registro	Archivo de documentos		19-20		
Auditorias de calidad									

Anexo B: Instrumento de recolección de datos

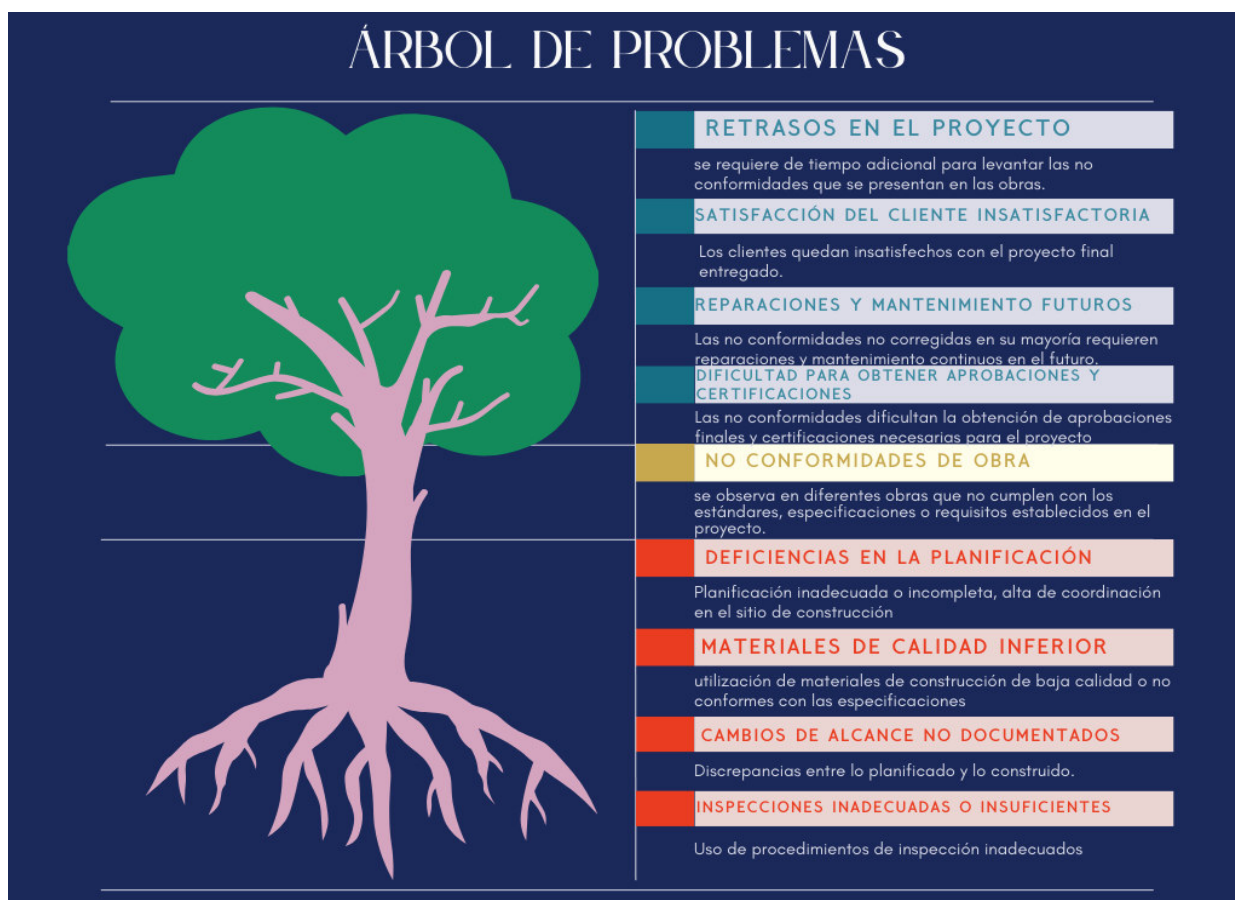
Instrucciones:

Las siguientes preguntas tienen que ver con varios aspectos de su trabajo. Señale con una X dentro del recuadro correspondiente a la pregunta, de acuerdo al cuadro de codificación. Por favor, conteste con su opinión sincera, es su opinión la que cuenta y por favor asegúrese de que no deja ninguna pregunta en blanco.

ITEMS		1	2	3	4	5
Variable 1: Gestión de calidad						
DIMENSION: Planificación						
1	Los contratos establecidos en los proyectos de construcción son claros, detallados y facilitan la planificación efectiva de las actividades.					
2	Los planos y especificaciones técnicas de los proyectos de construcción son adecuados y precisos.					
DIMENSION: Planeamiento de operación						
3	La organización de la calidad de proyecto contribuye a un planeamiento efectivo de las operaciones en los proyectos de construcción.					
4	La implementación efectiva de la evaluación de procesos contribuye a la reducción de imprevistos durante la ejecución de las operaciones en los proyectos de construcción					
DIMENSION: Aseguramiento de la calidad						
5	Los procedimientos de gestión contribuyen al aseguramiento de la calidad en los proyectos de construcción					
6	El cumplimiento del plan de calidad impacta positivamente en la reputación y confianza del cliente hacia la empresa constructora					
DIMENSION: Control de calidad						
7	La empresa constructora lleva a cabo inspecciones exhaustivas para garantizar la calidad de sus proyectos					
8	La efectividad del cronograma de actividades de control implementado por la empresa asegura el cumplimiento de los estándares de calidad en cada fase del proyecto					
DIMENSION: Evaluación de la calidad						
9	La empresa constructora realiza un análisis profundo de los resultados obtenidos en las diversas etapas del proyecto para evaluar la calidad de su ejecución					
10	La Evaluación de las no conformidades en relación con los estándares de calidad, para corregir problemas en el control de calidad.					
ITEMS		1	2	3	4	5
Variable 2: Conformidad de obra						
DIMENSION: Calidad de construcción						
11	los proyectos de construcción en los que participa nuestra empresa cumplen con las especificaciones establecidas inicialmente					
12	Los materiales utilizados en los proyectos de construcción en los que ha participado la empresa, son de calidad					

13	Los procesos de construcción implementados por nuestra empresa son adecuadamente controlados y gestionados					
14	La calidad de construcción de este proyecto cumple con tus expectativas					
DIMENSION: Plazos y cronogramas						
15	Se da el cumplimiento de los plazos establecidos para los proyectos de construcción					
16	Existe retrasos en la ejecución de los proyectos de construcción					
17	Se cumple el cronograma programado para cada proyecto					
18	Los plazos establecidos son adecuados para cada etapa de los proyectos					
DIMENSION: Documentación y registro						
19	Existe buena efectividad y organización del archivo de documentos en la empresa en relación con los proyectos de construcción					
20	Existe buena calidad y efectividad de las auditorías realizadas en la empresa con respecto a la documentación de proyectos					

Anexo C: Árbol de problemas



Nota. El árbol de problemas presenta los principales causas y efectos de los problemas identificados

Anexo D: Validación de juicio de expertos

UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

I DATOS GENERALES

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Magister José Luis Bazán Briceño.
- 1.2 GRADO ACADÉMICO: Magister.
- 1.3 INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Universidad Nacional Federico Villarreal.
- 1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: **GESTIÓN DE CALIDAD Y LA CONFORMIDAD DE OBRAS EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA ROMYNA S.A.C, DISTRITO SAN BORJA, 2023**
- 1.5 GRADO Y ESPECIALIDAD A OBTENER: Maestría en gestión de alta dirección
- 1.6 NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta.
- 1.7 CRITERIO DE APLICABILIDAD:
 - a) De 01 a 09 (No válido, reformular). Deficiente: D
 - b) De 10 a 12 (No válido, reformular). Regular: R
 - c) De 13 a 15 (Válido, mejorar). Bueno: B
 - d) De 16 a 18 (Válido, precisar). Muy bueno: MB
 - e) De 19 a 20 (Válido, aplicar). Excelente: E

II ASPECTOS A EVALUAR

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios	D 01 a 09	R 10 a 12	B 13 a 15	MB 16 a 18	E 19 a 20
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					19
2. Objetividad	Está expresado con conductas observables.					20
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					20
4. Organización	Existe una organización y lógica.					19
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					20
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos del estudio.					20
7. Consistencia	Basado en el aspecto teórico, científico y del tema de estudio.					19
8. Coherencia	Entre las variables, dimensiones e indicadores.					20
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio					20
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					19
Subtotal						19.6
Promedio						20

Valoración cuantitativa: 20

Valoración cualitativa: Excelente

Opinión de aplicabilidad: El instrumento es válido y se puede aplicar.

Lugar y fecha: Lima, 07 de marzo 2024



Nombre y Apellido: Magister José Luis Bazán Briceño

UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTOS

I DATOS GENERALES

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Wilfredo Bazán Ramírez.
 1.2 GRADO ACADÉMICO: Doctor.
 1.3 INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
 1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: **GESTIÓN DE CALIDAD Y LA CONFORMIDAD DE OBRAS EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA ROMYNA S.A.C, DISTRITO SAN BORJA, 2023**
 1.5 GRADO Y ESPECIALIDAD A OBTENER: Maestría en gestión de alta dirección
 1.6 NOMBRE DEL INSTRUMENTO: encuesta.
 1.7 CRITERIO DE APLICABILIDAD:
 a) De 01 a 09 (No válido, reformular). Deficiente: D
 b) De 10 a 12 (No válido, reformular). Regular: R
 c) De 13 a 15 (Válido, mejorar). Bueno: B
 d) De 16 a 18 (Válido, precisar). Muy bueno: MB
 e) De 19 a 20 (Válido, aplicar). Excelente: E

II ASPECTOS A EVALUAR

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios	D 01 a 09	R 10 a 12	B 13 a 15	MB 16 a 18	E 19 a 20
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					19
2. Objetividad	Está expresado con conductas observables.					20
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					20
4. Organización	Existe una organización y lógica.					19
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					20
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos del estudio.					20
7. Consistencia	Basado en el aspecto teórico, científico y del tema de estudio.					19
8. Coherencia	Entre las variables, dimensiones e indicadores.					20
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio					20
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					19
Subtotal						19.6
Promedio						20

Valoración cuantitativa: 20

Valoración cualitativa: Excelente

Opinión de aplicabilidad: El instrumento es válido y se puede aplicar.

Lugar y fecha: Lima, 07 de marzo 2024

Dr. Wilfredo Bazán Ramírez
 Investigador RENACYT



Nombre y Apellido: Doctor Wilfredo Bazán Ramírez

UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTOS

I DATOS GENERALES

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Mario Sánchez.
 1.2 GRADO ACADÉMICO: Doctor.
 1.3 INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Universidad Nacional Federico Villareal.
 1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: **GESTIÓN DE CALIDAD Y LA CONFORMIDAD DE OBRAS EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA ROMYNA S.A.C, DISTRITO SAN BORJA, 2023**
 1.5 GRADO Y ESPECIALIDAD A OBTENER: Maestría en gestión de alta dirección
 1.6 NOMBRE DEL INSTRUMENTO: encuesta.
 1.7 CRITERIO DE APLICABILIDAD:
 a) De 01 a 09 (No válido, reformular). Deficiente: D
 b) De 10 a 12 (No válido, reformular). Regular: R
 c) De 13 a 15 (Válido, mejorar). Bueno: B
 d) De 16 a 18 (Válido, precisar). Muy bueno: MB
 e) De 19 a 20 (Válido, aplicar). Excelente: E

II ASPECTOS A EVALUAR

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios	D 01 a 09	R 10 a 12	B 13 a 15	MB 16 a 18	E 19 a 20
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					19
2. Objetividad	Está expresado con conductas observables.					20
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					20
4. Organización	Existe una organización y lógica.					19
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					20
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos del estudio.					20
7. Consistencia	Basado en el aspecto teórico, científico y del tema de estudio.					19
8. Coherencia	Entre las variables, dimensiones e indicadores.					20
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio					20
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					19
Subtotal						19.6
Promedio						20

Valoración cuantitativa: 20

Valoración cualitativa: Excelente

Opinión de aplicabilidad: El instrumento es válido y se puede aplicar.

Lugar y fecha: Lima, 07 de marzo 2024



Nombre y Apellido: Doctor Mario Sánchez