

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO

“BENEDICTO XVI”

ESCUELA DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN INGENIERÍA CON MENCIÓN EN
DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE PROYECTOS**



**GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA DE LOS PROCESOS DE
EJECUCIÓN EN UNA EMPRESA CONSTRUCTORA EN LIMA
2024**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO
EN INGENIERÍA CON MENCIÓN EN: DIRECCIÓN Y GESTIÓN
DE PROYECTOS**

AUTORES

Br. Rodríguez Retamozo, José Luis
<https://orcid.org/0000-0003-1710-1011>

Br. Romero Ruiz, Willian Dany
<https://orcid.org/0000-0001-9576-0712>

ASESOR

Dr. Centurion Larrea, Angel Johel
<https://orcid.org/0000-0002-7169-7680>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Planificación y Control

TRUJILLO - PERÚ
2026

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Yo, Dr. Angel Johel Centurion Larrea con DNI N° 16789071, en cumplimiento con las normas institucionales establecidas sobre integridad científica, originalidad y autoría, emito la presente Declaración de Originalidad del trabajo de investigación titulado: “GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA DE LOS PROCESOS DE EJECUCIÓN EN UNA EMPRESA CONSTRUCTORA EN LIMA 2024”, el cual ha sido elaborado para optar al GRADO DE MAGISTER correspondiente al Programa de maestría en INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA bajo la modalidad de tesis, desarrollada por los autores:

N°	Apellidos y Nombres	DNI
1	Rodríguez Retamozo José Luis	43609875
2	Romero Ruiz Willian Dany	73443692

En ese sentido, constato que:

- El trabajo conducente fue desarrollado bajo mi supervisión como docente asesor de la Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”, quién brindó orientación metodológica y supervisión académica en la elaboración de este.
- El trabajo conducente presenta un porcentaje de reporte de similitud de: 10%, emitido por el software de Turnitin con ID: 3117:597424460, y fecha de entrega: 4 junio 2026.



Dr. Angel Johel Centurion Larrea

ORCID: 0000-0002-7169-7680

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXMO. MONS. GILBERTO ALFREDO VIZCARRA MORI, S.J.

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”

DR. MARCOANTONIO PACHERRES TORREJÓN

Rector de la Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”

DRA. SILVIA ANA VALVERDE ZAVALA

Vicerrectora Académica

DRA. GINA GENARA ZAVALA ESPEJO

Vicerrectora de Investigación

DR. LUIS ORLANDO MIRANDA DIAZ

Director de la Escuela de Posgrado

DRA. TERESA SOFÍA REATEGUI MARÍN

Secretaria General

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a Dios, en primer lugar, por sus bendiciones. En segundo lugar, a mi familia por su constante apoyo y motivación por cumplir este propósito. Rodríguez Retamozo, José Luis

En todo este trayecto de mi desarrollo profesional ha sido producto de la voluntad divina. Por esta razón, deseo dedicar mi tesis a Él, agradeciéndole por su constante bendición y por brindarme la fuerza y la sabiduría las que me han permitido finalizar con esta etapa profesional. Así mismo, a mis padres, hermanos y, en modo particular, a mi sobrinita Catita, por ser el motivo de impulso para poder seguir creciendo profesionalmente. Romero Ruiz, Willian Dany

AGRADECIMIENTO

Agradecido a Dios por su bendición y sabiduría. A mi familia por ser la razón detrás de mi desarrollo profesional. Así mismo, a mis docentes y asesor por el acompañamiento en toda mi etapa de formación. Rodríguez Retamozo, José Luis

Doy gracias a Dios Padre por protegerme y bendecirme en este paso profesional. Igualmente, a mi familia por ser parte impulsadora, por otro lado, a mis docentes por brindarme sus conocimientos de forma desinteresada y, finalmente, a mi asesor por su apoyo ininterrumpido en el progreso de este trabajo. Romero Ruiz, Willian Dany

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

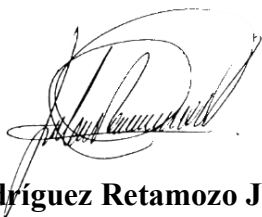
Nosotros, **Rodríguez Retamozo José Luis** con DNI N.º 43609875 y **Willian Dany Romero Ruiz** con DNI N.º 73443692, egresados del Programa de maestría en INGENIERÍA CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE PROYECTOS de la Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”, damos fe de que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos establecidos por la Escuela de Posgrado para la elaboración y sustentación del informe de tesis titulado: **“GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA DE LOS PROCESOS DE EJECUCIÓN EN UNA EMPRESA CONSTRUCTORA EN LIMA 2024”**, el cual consta de un total de **78 páginas**, incluyendo tablas y figuras, y **37 páginas de anexos**.

Dejo constancia de la **originalidad y autenticidad** de la mencionada investigación y declaro, bajo juramento y en cumplimiento de los principios éticos, que el contenido del documento es **de mi exclusiva autoría** en cuanto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están debidamente sustentados en fuentes bibliográficas, asumiendo la responsabilidad de cualquier omisión involuntaria en la citación de autores.

En este sentido, declaramos que el uso de herramientas de inteligencia artificial en el presente trabajo se ha limitado exclusivamente a la mejora de la redacción y corrección de errores gramaticales y sintácticos, sin que ello haya influido en la generación del contenido, análisis o interpretación de los resultados de la investigación.

Del mismo modo, reconozco que cualquier vulneración a los derechos de autor derivada del presente trabajo será de mi exclusiva responsabilidad, asumiendo las consecuencias académicas y legales que pudieran derivarse conforme a la normativa vigente.

Los autores



Br. Rodríguez Retamozo José Luis
DNI N° 43609875



Br. Willian Dany Romero Ruiz
DNI N° 73443692

ÍNDICE

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD	2
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	6
ÍNDICE	7
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
I. INTRODUCCIÓN	12
II. METODOLOGÍA	21
2.1. Enfoque, tipo	21
2.2. Diseño de investigación	21
2.3. Población y muestra	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos	23
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información	23
2.6. Aspectos éticos en investigación	24
III. RESULTADOS	25
IV. DISCUSIÓN	32
V. CONCLUSIONES	35
VI. RECOMENDACIONES	36
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	37
ANEXOS	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Confiabilidad de Gestión de Calidad	23
Tabla 2	Confiabilidad de Procesos de Ejecución	23
Tabla 3	Nivel de la gestión de calidad	25
Tabla 4	Frecuencias y porcentajes del nivel de gestión de calidad por dimensiones en la empresa constructora de Lima 2024	26
Tabla 5	Nivel de los procesos de ejecución	28
Tabla 6	Frecuencias y porcentajes del nivel de procesos de ejecución por dimensiones en la empresa constructora de Lima 2024	29

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Esquema de diseño	22
Figura 2	Distribución porcentual de los trabajadores según el criterio de gestión de calidad	25
Figura 3	Distribución porcentual del nivel de gestión de calidad por dimensiones en la empresa constructora de Lima 2024	27
Figura 4	Distribución porcentual de los trabajadores según los procesos de ejecución	28
Figura 5	Distribución porcentual del nivel de procesos de ejecución por dimensiones en la empresa constructora de Lima 2024	30

RESUMEN

Este análisis se realizó con el objetivo de evaluar de qué manera la administración de calidad afecta los procesos constructivos en una compañía de Lima 2024. En nuestra investigación se utilizó un enfoque cuantitativo fundamental, de nivel correlacional, con un diseño no experimental a un nivel explicativo enfocado en examinar cómo la gestión de calidad afecta la eficiencia de la empresa. La población estuvo comprendida por 30 colaboradores, de los cuales se escogieron 28 obtenidos mediante la realización de cálculos. La información obtenida se basó mediante encuestas realizadas a los 28 trabajadores, dicha encuesta se realizó utilizando dos cuestionarios estructurados y diseñados para medir las variables de gestión de calidad y procesos de ejecución. Para la gestión de calidad se obtuvo una confiabilidad de $\alpha = 0.836$ y para los procesos de ejecución $\alpha = 0.825$, los resultados obtenidos reflejan que, el 18% de los encuestados considera que la empresa tiene una gestión de calidad adecuada, mientras que, solo el 21% manifiesta que los procesos de ejecución se llevan a cabo de manera correcta. Estos resultados reflejan que la empresa tiene severas debilidades en su gestión de calidad obstaculizando su eficiencia, efectividad y competitividad en el mercado. Asimismo, los resultados permiten inferir que la ausencia de un enfoque sistemático de gestión de la calidad puede generar inconsistencias en la ejecución de los proyectos, incremento de riesgos operativos y posibles impactos negativos en la sostenibilidad empresarial. En este contexto, se hace evidente la necesidad de fortalecer políticas institucionales orientadas a la evolución constante, la normalización de procedimientos y el crecimiento de competencias técnicas, a fin de optimizar el desempeño organizacional y asegurar la calidad en la ejecución de los proyectos.

Palabras clave: Gestión de calidad, procesos de ejecución, empresa constructora, colaboradores, población y muestra.

ABSTRACT

This analysis was conducted with the aim of evaluating how quality management affects construction processes in a company in Lima 2024. Our research used a fundamental quantitative approach, at a correlational level, with a non-experimental design at an explanatory level focused on examining how quality management affects the efficiency of the company. The population consisted of 30 employees, of whom 28 were selected through calculations. The information obtained was based on surveys conducted with the 28 workers, using two structured questionnaires designed to measure quality management and execution process variables. For quality management, a reliability of $\alpha = 0.836$ was obtained, and for execution processes, $\alpha = 0.825$. The results obtained reflect that 18% of respondents consider that the company has adequate quality management, while only 21% state that execution processes are carried out correctly. These results reflect that the company has severe weaknesses in its quality management, hindering its efficiency, effectiveness, and competitiveness in the market. Likewise, the results allow us to infer that the absence of a systematic approach to quality management can generate inconsistencies in project execution, increased operational risks, and possible negative impacts on business sustainability. In this context, there is a clear need to strengthen institutional policies aimed at constant evolution, standardization of procedures, and growth of technical skills in order to optimize organizational performance and ensure quality in project execution.

Keywords: Quality management, execution processes, construction company, employees, population, and sample.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión de calidad es una estructura organizativa que ofrece las directrices, métodos, protocolos y recursos requeridos para llevar a cabo el plan de control de calidad. El estándar plan de control de calidad del proyecto debe alinearse con el sistema de control de calidad de la empresa (PMI, 2017). El ODS 9 también habla sobre la capacidad de recuperación y la creatividad, que son fundamentales en la administración de proyectos, resultando muy eficiente para mantener un rumbo estable en la industria moderna (Maldonado Velarde & Peña Ramirez, 2024). El comercio de servicios, que es resiliente, está respaldando la recuperación gradual del comercio mundial (MEF, 2024). En julio 2024 la inversión en construcción creció 7,10% favoreciendo significativamente las proyecciones empresariales (INEI, 2024). Las pequeñas empresas constituyen la base del crecimiento industrial de las naciones en vías de desarrollo. Es importante que estas compañías tengan un financiamiento apropiado para su crecimiento, porque esto les facilita innovar, incrementar su eficacia, entrar en nuevos mercados y generar nuevas posibilidades de trabajo. En América Latina y el Caribe, más del 50% de las pequeñas empresas obtienen servicios financieros, mientras que en el África subsahariana solo lo hace el 20.7% (CEPAL, 2019).

La gestión de calidad, es parte fundamental en todas las fases del desarrollo de una obra, en tal sentido, el no realizar una correcta aplicación conllevará a ocasionar fracasos contractuales. Muchas organizaciones desempeñan un rol esencial en el cumplimiento de las demandas de la comunidad; sin embargo, en diversos casos no realizan un análisis adecuado de su contexto interno, lo que puede derivar en deficiencias en la gestión de la calidad. Esta situación, a su vez, incrementa la probabilidad de fracaso en los proyectos, debido a la ausencia de estrategias sistemáticas orientadas al aseguramiento de la calidad, la eficiencia operativa y la mejora continua (Vela, 2024).

Ante lo expuesto, una empresa constructora en Lima enfrenta falencias en el desarrollo de sus proyectos. La comunicación, el control y el aprendizaje organizacional entre los proyectos se ven obstaculizados debido a que los equipos de trabajo utilizan herramientas y metodologías diversas. Esto tiene un impacto negativo en la rentabilidad y la eficiencia de la empresa. La ausencia de coordinación y estandarización produce una administración fragmentada y resultados inciertos. Debido a ello, se planteó en la presente investigación, comprobar la conexión que hay entre la gestión de calidad y los procesos de ejecución.

En ese sentido se plantea la siguiente formulación del problema general: ¿Cómo influye la gestión de calidad de la empresa constructora en los procesos de ejecución? Así mismo, ante el problema general descrito, surgen los problemas específicos siguientes: ¿Cómo influye la gestión de calidad de la empresa constructora en el proceso de replanteo?, ¿cómo influye la gestión de calidad de la empresa constructora en el proceso de puesta en marcha?, ¿cómo influye la gestión de calidad de la empresa constructora en el proceso de entrega?

El motivo para crear esta tesis radica en la urgencia de elevar el estándar de las edificaciones, fomentando una cultura de calidad en los procedimientos constructivos de las empresas del sector, con el objetivo de incrementar su competitividad y asegurar productos inmobiliarios de mayor calidad para el mercado social. La investigación actual servirá para evidenciar la importancia de implementar sistemas de calidad en la realización de proyectos para la empresa constructora en relación con la problemática vigente. Se fundamenta en datos reunidos acerca del tema, utilizando estudios previos para ilustrar y averiguar la conexión entre las variables y confirmar si la hipótesis es válida. Además, tiene como objetivo fomentar la reflexión y el diálogo académico sobre el saber existente, desafiando una teoría y comparando los resultados del conocimiento actual.

Desde un punto de vista social, este estudio evidencia cómo la gestión de calidad influye en los procesos de ejecución en una empresa de construcción favoreciendo de esta manera a la entrega de una buena calidad de producto. Optimizar los procesos y mejorar la calidad de la construcción y las reglas de seguridad disminuye el peligro de accidentes en el trabajo, a la vez que garantiza que se cumplan los plazos. De este modo, se favorece el desarrollo urbano sostenible y la satisfacción del cliente o usuario. Asimismo, el fomento de prácticas más claras y procedimientos estandarizados aumenta la confianza del público en las instituciones de la construcción, lo que ayuda a generar empleos formales y seguros en este sector.

Desde un enfoque práctico, este estudio permite la identificación de herramientas necesarias y procesos específicos que demanda la administración de proyectos para la gestión de calidad. Al verificar la incidencia de la gestión de calidad con los procesos de producción se puede percibir un panorama más preciso para la toma de decisiones e incorporación de mejores prácticas optimizando tiempo y recursos.

Por otro lado, desde un enfoque metodológico, esta investigación se basó con un enfoque cuantitativo empleando un cuestionario cuyo instrumento es un cuestionario

validado por expertos lo cual es viable ya que se aplicó a los colaboradores de la empresa. Todo el manejo y procesamiento de la información se llevó a cabo por medio del SPSS y Excel.

En base a la problemática y la justificación de estudio, se estableció el siguiente objetivo general: determinar la relación que existe entre la gestión de calidad de la empresa constructora en sus procesos de ejecución. Basado en ello los objetivos específicos de la presente investigación fueron: Determinar la relación de la gestión de calidad en la empresa constructora en Lima 2024 y el proceso de replanteo. Determinar la relación de la gestión de calidad en la empresa constructora en Lima 2024 y el proceso de puesta en marcha. Determinar la relación de la gestión de calidad en la empresa constructora en Lima 2024 y el proceso de entrega.

Se tienen los antecedentes de estudio en el contexto internacional, por ejemplo, Chacón & López (2022), estudiaron los “Problemas en la gestión de calidad e inspección técnica de obra: un estudio aplicado al contexto chileno”, tuvo como objetivo verificar los problemas que acarrearán en la gestión de calidad. Ante ello, se realizó una investigación profunda llegando a detectar que, muchas organizaciones carecen de criterios en la gestión de calidad llevando consigo al incumplimiento de objetivos. El autor, como un área de investigación futura, se sugiere ver estos desafíos como oportunidades para el progreso y presentar respuestas que se ajusten a las recientes corrientes en el sector.

Duarte (2019), en su investigación “Propuesta de desarrollo de un sistema de gestión de calidad para una empresa metalmecánica pequeña, basado en la norma ISO 9001:2015”, incluyó como objetivo identificar los procesos que inciden en la gestión de calidad llegando a proponer un procedimiento para la puesta en marcha del sistema de gestión de calidad. En ese aspecto, el autor llega a concluir que, la empresa no cuenta con la liquidez necesaria para llevar a cabo la aplicación de la administración de calidad fundamentada en la norma ISO descrita anteriormente. Por otro lado, el autor verifica que los colaboradores han perdido la confianza con la gerencia. Por todo ello, el autor sugiere que se llegue a trabajar más estrechamente con el personal puesto que son el para el cumplimiento de metas de la organización.

Fallas (2022), en su tesis “Propuesta para la implementación de la primera etapa del Sistema de Gestión de la Calidad en el Supermercado Corazón de Jesús de San Juan Sur de Cartago”, propone como objetivo de investigación identificar las áreas más vulnerables de la organización con la intención de proporcionar un servicio más óptimo

a la comunidad. El autor concluye que la organización no cuenta con políticas de calidad ni con objetivos claros, además, existen fallas en su control administrativo llevando a fallas en todas sus áreas de desarrollo. Así mismo, se deja en manifiesto que gerencia debe implementar la gestión de calidad a fin de tener un mejor control de información y por ende una mejora en su sistema organizacional.

Francisco & Sereno (2023), en su tesis “Sistema de control de gestión para empresas constructoras del Municipio Iribarren del estado Lara, Venezuela” propone como meta establecer un sistema de gestión de calidad basado en el Cuadro de Mando Integral (CMI), que puede ser utilizado por compañías en el ámbito de la construcción. El autor resalta la relevancia de capacitar al personal implicado y, por lo tanto, el compromiso de la dirección hacia sus empleados, para que se lleven a cabo labores con un enfoque técnico y de ingeniería. Finaliza indicando que para cualquier implementación es esencial contar con una sólida coherencia organizacional que promueva la dirección empresarial hacia mayores ventajas.

Rojas & Cáceres (2021), en su tesis “Sistema de control de gestión de grandes empresas constructoras de vivienda en Barranquilla”, proponen como finalidad examinar el sistema de administración de las compañías para identificar opciones que mejoren su sistema. Los autores determinan que es esencial contar con una sólida estructura organizativa para que la posibilidad de éxito sea alta. La ausencia de comunicación y de incentivos para sus empleados provoca debilidades en el proceso de decisiones, afectando su sistema financiero.

En el ámbito nacional, en su tesis titulada “Gestión de calidad de la empresa inconstructora en el proceso de construcción de la obra recrea los Nogales”, San Román (2024), planteó como meta establecer hasta qué punto la administración de la calidad impacta en los procesos constructivos de un proyecto. En este sentido, el autor concluye que la gestión de la calidad afecta de forma considerable en cada uno de los sectores de la organización. La adecuada circulación de información y la correcta gestión de la misma generan que sus proyectos logren mayores beneficios.

García (2023), en su tesis “PMBOK para la gestión de proyectos de la empresa de infraestructura pasiva de telecomunicaciones, Lima 2019” establece como meta evaluar cuán eficaz es el modelo PMBOK en la administración de proyectos de telecomunicaciones dentro de una compañía, llegando a la determinación de que el modelo PMBOK influye de manera notable en la gestión del alcance, tiempo, costos y la administración de proyectos en la empresa. El autor enfatiza la relevancia de contar con

un sistema organizativo bien diseñado que proporcione vías de comunicación clara y efectiva entre todas las partes involucradas.

Cerrón & Sosa (2021) en su investigación “Gestión de Proyectos con el uso de la guía del PMBOK® del PMI® en su 6ta edición para la planificación del Alcance, Cronograma y Costos del Proyecto Implementación de Centro para el Tratamiento de desechos Orgánicos de la Municipalidad de Santiago, en Ica para el año 2020” plantearon como meta establecer la relación entre la administración de planificación con la planificación, cronograma y costos en un proyecto. Llegaron a la conclusión que hay una relación significativamente alta entre la gestión de planificación y la planificación del alcance, cronograma y costos, por otro lado, recomiendan utilizar técnicas y herramientas que puedan ayudar a optimizar recursos y por consiguiente disminuir costos.

Villacrez (2024), en su investigación “Propuesta de plan de gestión de la calidad para mejorar la gestión de procesos constructivos en los elementos estructurales de concreto armado del proyecto: interconexión virgen de la candelaria del distrito de Cayma – Arequipa – Arequipa”, atribuye como meta presentar un esquema de control de calidad con el fin de optimizar los procedimientos de construcción, identificando la causa raíz de la problemática de la empresa a fin de dar una solución certera. El autor concluye que es importante implementar el uso de herramientas digitales para realizar un control de seguimiento a tiempo real. Por otro lado, sugiere realizar la capacitación permanente al personal involucrado para fomentar la mejora continua.

Calderón (2022), en su tesis “Propuesta de gestión de la calidad para las empresas constructoras de edificaciones de Chiclayo - Lambayeque, 2019” tuvo como objetivo mejorar la gestión de calidad y de la competitividad promoviendo las buenas prácticas capacitando al personal involucrado y realizando evaluaciones de calidad a los materiales. Se concluye que las empresas ninguna empresa cuenta con certificación de calidad, además, recomienda que se haga un seguimiento periódico para la evaluación del personal que labora en las empresas a fin de determinar puntos débiles para la atención inmediata evitando así posibles retrasos en el desarrollo de los proyectos. Esto ayudará a que, también, el resultado final sea aceptable.

Las empresas, para salvaguardar sus recursos y asegurar su funcionamiento en el mercado, necesitan llevar a cabo gestiones adecuadas en sus procedimientos con el fin de prevenir los “cuellos de botella” y mejorar su rendimiento, según lo indicado por (Ekleş & Turkmen, 2022). Las industrias se vuelven más competitivas mediante la adopción de nuevas tecnologías. En este sentido, los gerentes requieren y desean un enfoque que

mejore continuamente la gestión administrativa, facilitando los recursos necesarios para aumentar las probabilidades de éxito.

Muchas empresas del sector público y privado, realizan proyectos con el objetivo de cumplir objetivos dentro de los plazos contractuales. Sin embargo, por lo general, estas organizaciones no llegan a implementar de manera correcta las mejores recomendaciones sugeridas por el Project Management Institute (PMI), en especial la que se encuentran en la guía del PMBOK, lo que podría ocasionar falencias administrativas en la planificación, ejecución y supervisión de proyectos (Larson & Gray, 2021).

La gestión de calidad, desde el enfoque del PMI, es un área de conocimiento fundamental que llega a abarcar procesos destinados para asegurar que los proyectos cumplan con requerimientos establecidos. Todos estos procesos están mostrados como grupos de procesos en la administración de proyectos: “inicio, planificación, ejecución, seguimiento y control, y cierre”. Además, la adecuada gestión del grupo de interesados, la comunicación eficaz y la resolución oportuna de conflictos son aspectos fundamentales para poder garantizar la calidad de un proyecto.

La implementación organizada de los principios del PMI fortalecen la gestión de calidad al incorporar los campos del conocimiento como el alcance, el tiempo, los gastos, los peligros y los recursos. En este contexto, se presenta una vulnerabilidad que amenaza la continuidad de los modelos de negocio tradicionales. En la economía global actual, es fundamental que las organizaciones sean competitivas y se adapten para participar en los mercados internacionales. La naturaleza limitada del mercado obliga a las organizaciones a enfocarse en competir con otras compañías, innovar según las necesidades del mercado y exportar a ellas.

La puesta en práctica de un sistema para el control de calidad impulsa el crecimiento y la diversificación de las compañías en sus varios sectores. Su planificación y realización conllevan resultados como el aumento en las ventas, la creación, modificación o adaptación de procedimientos y normas, además de facilitar la consecución de certificaciones de calidad, mejorando la satisfacción de los clientes, tanto internos como externos (Castaño Losada et al., 2020). Transformar la cultura de una empresa para integrar una filosofía de mejora continua y una planificación empresarial flexible se logrará únicamente a través de un proceso meticulosamente diseñado y administrado (S. Oakland, 2014).

La administración de la calidad es la estructura organizativa que establece las directrices, procesos, metodologías y recursos requeridos para llevar a cabo el plan de

gestión de la calidad (Kerzner, 2009). El esquema para manejar la calidad de un proyecto habitual debe alinearse con el sistema de gestión de calidad de la entidad (PMI, 2021). Gestionar para la calidad es el procedimiento de reconocer y manejar las acciones esenciales para alcanzar las metas que son impulsadas por los clientes de una entidad. Una manera efectiva de presentar la idea de gestión de calidad es vincularla a otro concepto de gestión ampliamente conocido, como lo es la gestión financiera (Pantoja Magaña et al., 2009). Es importante también, debido a que ayuda a direccionar de manera óptima a las organizaciones (Lino Villacreses et al., 2023). La gestión de la calidad es un aspecto clave para lograr éxito y perdurabilidad en el tiempo. Establecer elevados criterios de calidad en los métodos de fabricación no solo asegura la disponibilidad de productos fiables y uniformes, sino que también mejora la experiencia del consumidor, disminuye los gastos operativos a través de la reducción de fallos y rehacimientos, y refuerza la imagen de la compañía en el sector (Moscoso Bernal, 2024).

La mejora continua es el fundamento para el avance de la calidad, de acuerdo con la definición de Shewhart, ajustada por Deming (2018). Asimismo, los proyectos de mejora de la calidad, como la Gestión de Calidad Total (TQM), Six Sigma y Lean Six Sigma, tienen el potencial de elevar tanto la efectividad en la gestión del proyecto como la del bien, servicio o resultado final (PMI, 2021). Con el fin de implementar la mejora continua, a lo largo del tiempo se han creado diferentes métodos y herramientas de calidad que ayudan a examinar los problemas y a cuantificar los datos e información (Santana Cenizario, 2023).

La mitigación de riesgos es el núcleo de la administración de riesgos. La práctica ha demostrado que son escasos los riesgos que se pueden eliminar por completo. A través de las tácticas de reducción de riesgos, se puede aceptar y soportar riesgos, en un entorno seguro, sin que esto afecte los objetivos comerciales de la empresa (FEMA, 2021). Las compañías en América Latina, la administración del riesgo no recibe gran atención, ya que investigaciones indican que solo dos de cada diez empresas incorporan la gestión de riesgo en sus tácticas y planes organizacionales (Llontop Pingo & Villafuerte de la Cruz, 2023).

La eficiencia es la habilidad de cumplir con una tarea o lograr un objetivo utilizando la mínima cantidad de recursos. En palabras sencillas, es la competencia para hacer las cosas correctamente sin malgastar tiempo, dinero o energía. No se enfoca únicamente en el resultado final, sino también en el procedimiento que se sigue para conseguirlo (UNADE, 2024).

La eficacia es una cualidad apreciada en muchas áreas de la sociedad y del trabajo. Este término está relacionado con "eficiencia" y "efectividad", especialmente en el sector empresarial y corporativo. Dentro de esa esfera, la conexión entre estos tres términos se denomina “las tres E de la administración (eficiencia, eficacia y efectividad)”. (Suárez Arteaga & García Salmon, 2021). Por otro lado, la eficacia, es la medida en la que se alcanzan los fines y propósitos de un plan; la eficiencia se refiere a cumplir un objetivo con el menor gasto por unidad; y, finalmente, la efectividad implica alcanzar los resultados esperados dentro del plazo y con los costos más ajustados posible (Paco Condori, 2019).

La atención de necesidades es un método organizado para reconocer, analizar y atender las deficiencias en los proyectos, con el fin de favorecer el bienestar de las organizaciones (Duarte Farías, 2019).

La administración de recursos se emplea para modificar las fechas de inicio y de conclusión de las actividades, con el objetivo de alinearlos con la utilización prevista de recursos para que coincida o esté por debajo de la cantidad disponible (PMI, 2017). En el contexto empresarial contemporáneo, las entidades, con el objetivo de lograr resultados superiores, han necesitado incorporar nuevos enfoques que permitan a su operación y administración ajustarse de forma ágil y adecuada a las modificaciones y evoluciones del entorno en el cual operan (Bravo Zambrano & Loo Zambrano, 2024). La optimización es una actividad común en diversas áreas científicas y en el ámbito empresarial, y ha generado enfoques y métodos bastante innovadores. La estadística es la rama del conocimiento que ayuda a implementar este proceso para lograr resultados superiores en la administración de las organizaciones (Hidalgo Pozzi et al., 2024).

Los procesos de ejecución es una expresión que alude a una tarea o un proceso que se está llevando a cabo. Se utiliza para señalar que una operación o actividad particular se encuentra en desarrollo (Armenta Deu, 2019). A lo largo de extensos periodos, la estructura corporativa de las compañías no había progresado conforme a las necesidades del enfoque organizacional. En la actualidad, se establece un nuevo término para la estructura organizativa que entiende a cualquier entidad como una red de procesos vinculados o conectados, a la que se le puede aplicar un modelo de administración conocido como procesos de ejecución (Mallar, 2010).

El replanteo es una etapa fundamental en cualquier tipo de construcción. En los planos, todo puede verse ideal, pero es necesario transformarlo en una realidad que se

mantenga así. Esto ayuda a prevenir imprevistos molestos tanto durante como después de la realización de una obra (Ingeniería y Arquitectura, 2020).

La puesta en marcha consiste en activar y verificar cada sistema y parte de la instalación para asegurar que opera adecuadamente conforme a las especificaciones del diseño (Castillo Gómez, 2022).

La entrega, es la culminación de un determinado proyecto que llega a satisfacer una o varias necesidades de la población. Este proceso va desde la propuesta inicial basado en una idea hasta la materialización de dicha idea (Cerrón Pérez & Sosa Escuela, 2021).

II. METODOLOGÍA

2.1. Enfoque, tipo

En esta tesis se empleó el método cuantitativo de carácter descriptivo básico, para verificar el estado situacional de la gestión de calidad de la empresa constructora de Lima 2024. Con esto se llegó a recolectar información necesaria para el procesamiento de información relacionada a los procesos de ejecución, con el objetivo de detectar deficiencias en la gestión de calidad vigente y proponer mejoras en su parte organizacional. En esta situación, se pretende examinar y detallar el tipo de vínculo que existe entre los conceptos investigados en un contexto determinado, sin sugerir una intervención directa, lo cual concuerda completamente con el carácter de la investigación fundamental (Berastegui García et al., 2020).

El enfoque del diseño fue correlacional porque intentó determinar la conexión entre las variables sin que estas sean manipuladas, lo que permite identificar patrones y relacionarse con la gestión de calidad y los procesos de ejecución. En cada estudio realizado, se pudieron ver los fenómenos o sucesos de manera natural en su entorno, el cual fue posteriormente examinado y se llegaron a deducciones que permiten sugerir soluciones a los inconvenientes de administración (Quispitongo Tuesta, 2022).

2.2. Diseño de investigación

En función de las variables y objetivos de estudio, esta investigación tuvo un diseño no experimental debido a que no se llegó a manipular ninguna variable de manera intencional llevando a restringir la investigación a un nivel observativo y evaluando los fenómenos organizacionales de la empresa. Este modelo facilitó el análisis entre la gestión de calidad y los procedimientos de ejecución de la empresa de construcción de Lima 2024.

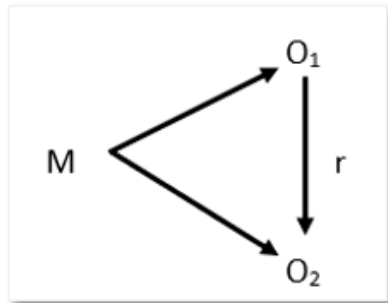
La indagación fue llevada a cabo con un enfoque numérico que se centró en la evaluación de las variables de interés mediante la recolección de información. Con este propósito, se utilizó la técnica de encuestas, aplicando un cuestionario diseñado a una muestra de 28 trabajadores de la empresa de construcción situada en Lima 2024. La selección de la muestra respondió a criterios metodológicos previamente establecidos para garantizar la representatividad de la población de estudio. La investigación realizada no ha modificado las variables de estudio (Alvitez Figueroa, 2023).

La información obtenida permitió caracterizar el estado actual de la administración de la calidad en la organización, identificar posibles brechas en los

procesos operacionales y generar evidencia empírica para la formulación de propuestas de mejora orientadas a fortalecer la eficiencia, la estandarización de procedimientos y la optimización del desempeño organizacional en el sector construcción.

Figura 1

Esquema de diseño



Nota. “M representa la muestra, O₁ representa la variable 1, O₂ representa la variable 2 y r: representa la relación entre las variables de estudio”

2.3. Población y muestra

De acuerdo con (Salazar, 2021), la población es una parte del conjunto universal en donde se va a realizar el estudio. La población está constituida por los procesos y que, constituye la mano de obra de 30 colaboradores de la empresa en Lima.

La muestra está descrita como un subgrupo de la población, los mismos que comparten características similares para ser objetos de estudio, según (San Román San Martín, 2024). La muestra para la toma de datos es la porción de la población de donde se realizará la recopilación y análisis de información de las variables de estudio. Se ha realizado el siguiente cálculo para determinar la muestra: $n = 28$

Para la presente investigación se aplicó el instrumento de validación denominado Alfa de Cronbach que, para (Colorado Romero et al., 2024) tiene como objetivo medir la consistencia interna de los apartados de un instrumento en donde existen escalas de medición:

0.01 a 0.20: muy baja

0.21 a 0.40: baja

0.41 a 0.60: media

0.61 a 0.80: alta

0.81 a 1.00: muy alta

Para la presente investigación se ha obtenido el siguiente rango de confiabilidad aplicando el método del Alfa de Cronbach:

Tabla 1

Confiabilidad de Gestión de Calidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos procesados
0.836	12

Tabla 2

Confiabilidad de Procesos de Ejecución

Alfa de Cronbach	N° de elementos procesados
0.825	7

2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos

El cuestionario sirve para adquirir información exacta para quienes están interesados, ya que sus interrogantes establecen patrones consistentes que organizan las respuestas, facilitando la enumeración y verificación de esos resultados. Para llevarlo a cabo, es fundamental definir el planteamiento del problema, así como los objetivos a alcanzar y, de ser necesario, formular una hipótesis. Después de tenerlo estructurado, el investigador utilizará su propio conocimiento y experiencia en el tema, además de las vivencias de otros investigadores, para crear el cuestionario mencionado y así recopilar, procesar y analizar la información en relación con el tema e intereses planteados (Guevara Rodríguez, 2019). Para Aspe & Ancha (2024), el cuestionario se establece como un método de recojo de información que se basa en una conversación mediante preguntas intencionadas entre el investigador y el informante clave. Su objetivo va más allá de simplemente reunir datos descriptivos, ya que busca una comprensión más profunda de las percepciones, interpretaciones y posiciones estratégicas en relación con el fenómeno que se analiza. Desde un enfoque metodológico crítico, este método facilita el acceso a aspectos organizacionales que son difícilmente visibles a través de herramientas estándar, especialmente en situaciones donde la gestión de calidad está influenciada por decisiones de la gerencia, la cultura de la organización y dinámicas institucionales complejas.

2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información

Con el fin de entender la información obtenida a través de los cuestionarios, se llevó a cabo un procedimiento de codificación, tabulación y organización, quedando todo

recogido en una base de datos mediante el uso de Microsoft Excel, lo que facilitó el manejo sistemático y seguro de los datos.

Además, se aplicaron tablas de frecuencia y porcentajes en el marco de una estadística descriptiva para analizar los datos, con el objetivo de describir el comportamiento de las variables relacionadas. Esta metodología es adecuada ya que el estudio no pretende alterar las variables, sino únicamente observar y detallar sus características y la conexión entre ellas.

Este estudio facilitó evaluar la intensidad y el carácter de la conexión entre las variables, sin implicar causalidad. Los resultados obtenidos brindaron información precisa para interpretar los resultados conforme a los objetivos planteados, ayudando a comprender la conexión entre las variables estudiadas (Carhuapoma Vega & Hinostroza Calderon, 2023).

2.6. Aspectos éticos en investigación

El estudio se realizó conforme a las directrices del Código de Ética en Investigación Científica de la universidad y en línea con el Manual de Redacción de Proyectos de Investigación 2025, así como las líneas de investigación que la institución ha establecido. La escritura se realizó conforme a las pautas de la APA, séptima edición, y las recomendaciones de la Real Academia Española (RAE). Además, los teóricos e investigadores que contribuyeron al estudio fueron referenciados de manera estricta mediante gestores bibliográficos, respetando sus derechos de propiedad intelectual, con el propósito de asegurar la originalidad del documento y evitar el plagio (Carhuapoma Vega & Hinostroza Calderon, 2023).

Este estudio se basó en criterios como la confianza, la imparcialidad y la generación de nuevo conocimiento a partir de la criticidad lo cual proporciona datos exactos y relevantes que son valiosos para la comunidad.

III. RESULTADOS

En esta sección se presentan los resultados obtenidos según las variables de estudio, este análisis ayuda a comprender con precisión la propuesta de gestión de calidad. Estos resultados sirven para desarrollar la discusión de resultados porque favorecen el sentido crítico de la investigación.

Análisis descriptivo

Descripción del nivel de gestión de calidad de la empresa constructora

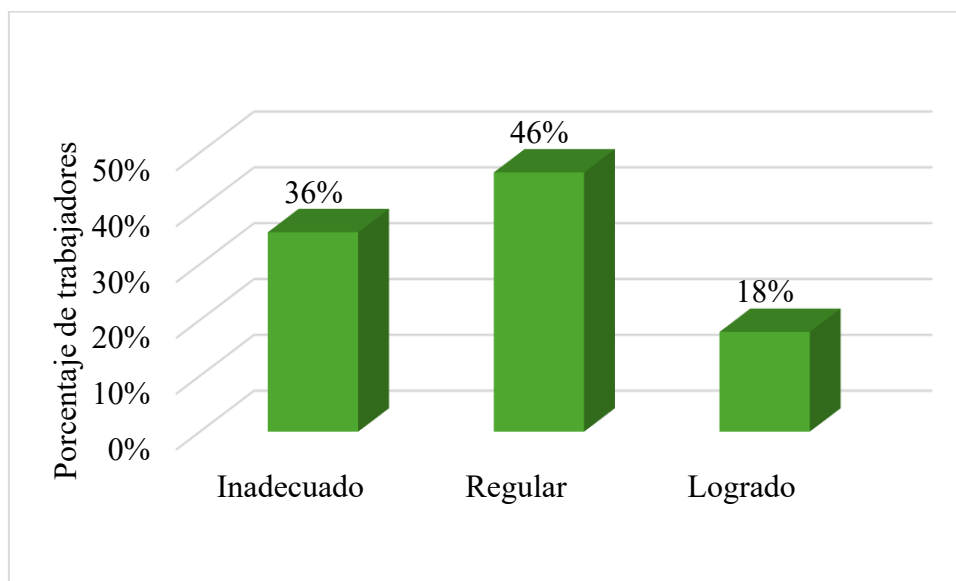
Tabla 3

Nivel de la gestión de calidad

Gestión de calidad	Límites	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	[12 - 23]	10	36%
Regular	[24 - 35]	13	46%
Logrado	[36 - 47]	5	18%
Total		28	100%

Figura 2

Distribución porcentual de los trabajadores según el criterio de gestión de calidad



En la Tabla 3 y la Figura 4, se indica que el 46% de los examinados está en un nivel regular en cuanto a la gestión de calidad, siendo esta la cifra más relevante de la muestra. Este descubrimiento sugiere que, aunque se han puesto en práctica algunas acciones de gestión, estas todavía no alcanzan un nivel óptimo y necesitan ser mejoradas.

Por otro lado, el 36% de los casos refleja un nivel inadecuado en la gestión de calidad, lo cual señala la existencia de fallos considerables en los procesos analizados. Esta cifra es importante, ya que indica la urgencia de llevar a cabo acciones correctivas que busquen optimizar la planificación, ejecución y supervisión de la calidad.

Finalmente, solo el 18% de los evaluados logra un nivel logrado, lo que demuestra que un pequeño grupo presenta una gestión de calidad efectiva y bien establecida. En resumen, los resultados sugieren que la gestión de calidad se encuentra mayormente en niveles bajos y medios, lo que respalda la necesidad de poner en marcha estrategias de mejora continua para aumentar el rendimiento institucional en este aspecto.

Estos resultados guardan concordancia con investigaciones previas que señalan que, cuando los sistemas de gestión de calidad no son aplicados de manera integral, los trabajadores tienden a percibirlos como insuficientes o poco eficientes. La baja proporción de trabajadores que perciben un nivel logrado refuerza la exigencia de robustecer el liderazgo, la formación constante y los instrumentos para controlar y evaluar.

En conjunto, la evidencia permite inferir que resulta necesario implementar estrategias orientadas a consolidar una cultura de calidad, promover la participación de los trabajadores y mejorar los procesos internos, a fin de elevar la percepción y el nivel real de la gestión de calidad dentro de la organización.

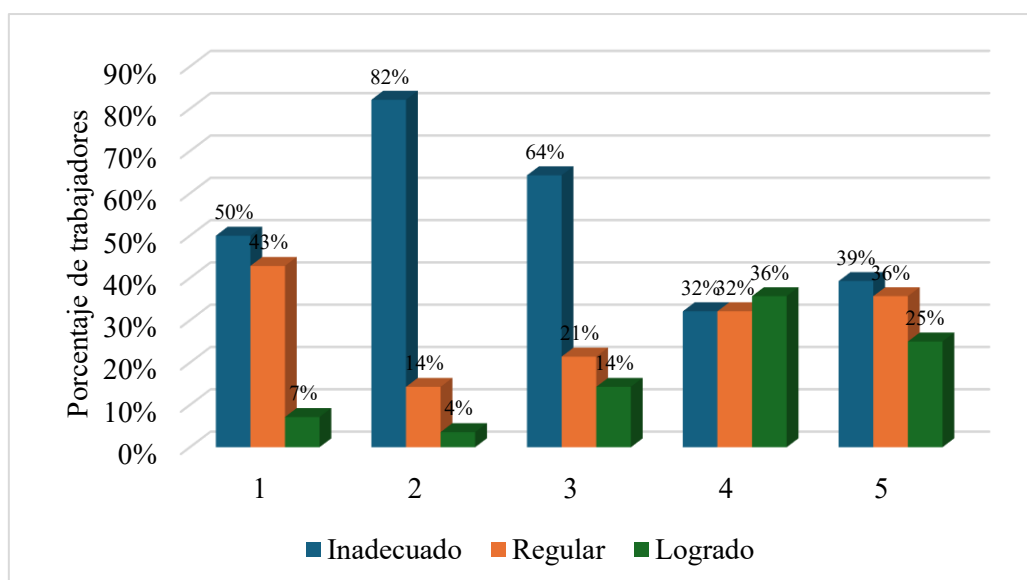
Tabla 4

Frecuencias y porcentajes del nivel de gestión de calidad por dimensiones en la empresa constructora de Lima 2024

Gestión de calidad	Mejora continua		Mitigación de riesgos		Eficiencia y eficacia		Atención de necesidades		Optimización de recursos	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Inadecuado	14	50	23	82	18	64	9	32	11	39
Regular	12	43	4	14	6	21	9	32	10	36
Logrado	2	7	1	4	4	14	10	36	7	25
Total	28	100	28	100	28	100	28	100	28	100

Figura 3

Distribución porcentual del nivel de gestión de calidad por dimensiones en la empresa constructora de Lima 2024



En la Tabla 4 y Figura 3, se aprecian a distribución porcentual del nivel de gestión de calidad clasificada en tres categorías — Inadecuado, Regular y Logrado — para cinco dimensiones específicas dentro de la empresa constructora de Lima en 2024. El porcentaje representa la proporción de trabajadores que evalúan cada dimensión en cada nivel:

Dimensión 1:

El 50% de los trabajadores considera que esta dimensión tiene una gestión de calidad inadecuada, mientras que un 43% la califica como regular y solo un 7% la percibe como lograda. Esto indica que la mayoría percibe problemas significativos en esta área.

Dimensión 2:

Es la dimensión con la peor evaluación, ya que un 82% la considera inadecuada, apenas un 14% la califica como regular y solo un 4% la percibe como lograda. Esto evidencia una problemática crítica en esta dimensión que requiere atención prioritaria.

Dimensión 3:

El 64% de trabajadores la evalúa como inadecuada, un 21% como regular y un 14% como lograda. Aunque mejor que la dimensión 2, sigue mostrando un nivel mayoritario de insuficiencia.

Dimensión 4:

Presenta una distribución más equilibrada con 32% en inadecuado, 32% en regular y 36% en lograda, siendo la única dimensión donde el porcentaje de nivel logrado es

mayor que los otros dos. Esto indica que esta dimensión es la más avanzada en términos de gestión de calidad dentro de la empresa.

Dimensión 5:

Se observa un 39% de evaluación inadecuada, 36% regular y 25% logrado, mostrando una situación intermedia pero aún con una proporción significativa de trabajadores que perciben problemas. La empresa constructora enfrenta retos importantes en la mayoría de las dimensiones evaluadas, especialmente en la dimensión 2, donde más del 80% de los trabajadores considera la gestión de calidad como inadecuada. Solo la dimensión 4 muestra un nivel satisfactorio, con un porcentaje superior en nivel logrado. Estos resultados evidencian la necesidad urgente de implementar mejoras específicas en las áreas con mayor percepción negativa para alcanzar una gestión de calidad más efectiva y homogénea en toda la organización.

Descripción del nivel en los procesos de ejecución de empresa constructora

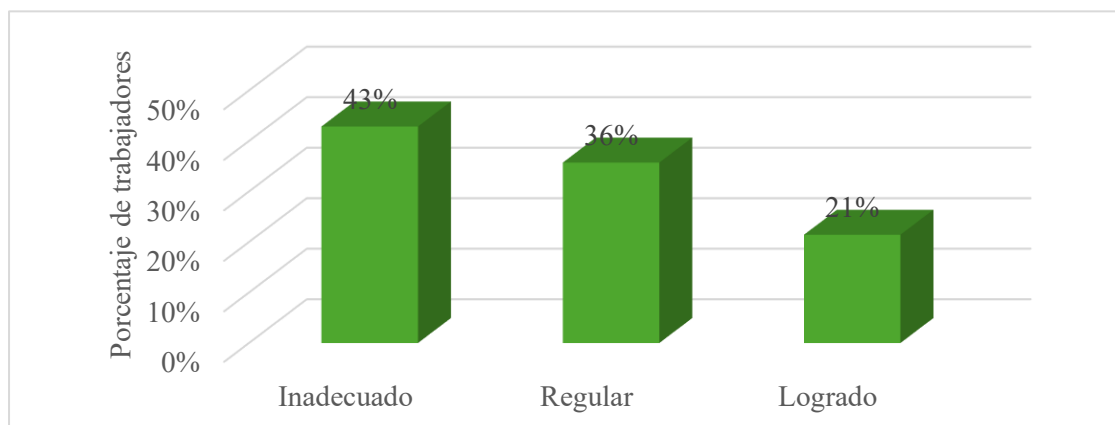
Tabla 5

Nivel de los procesos de ejecución

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	12	43%
Regular	10	36%
Logrado	6	21%
Total	28	100%

Figura 4

Distribución porcentual de los trabajadores según los procesos de ejecución



En la Tabla 5 y en la Figura 4, se muestra que la porción más grande de empleados (43%) se encuentra en el nivel inadecuado respecto a los procesos de ejecución, lo cual sugiere la presencia de debilidades estructurales en la implementación de los procedimientos institucionales. Este resultado podría estar asociado a factores como insuficiente capacitación, limitaciones en la supervisión técnica, deficiencias en la gestión organizacional o falta de estandarización en los procesos, aspectos que, según la literatura especializada, inciden directamente en la calidad del desempeño laboral y la eficiencia operativa. Asimismo, el 36% de los trabajadores se sitúa en un nivel regular, lo que evidencia un cumplimiento parcial de los estándares establecidos. Esta situación podría interpretarse como la existencia de competencias incipientes o prácticas aún no consolidadas, que requieren fortalecimiento mediante estrategias sistemáticas de formación, acompañamiento y evaluación continua. La persistencia de este nivel intermedio sugiere que, aunque existen avances, estos no resultan suficientes para garantizar un desempeño óptimo y sostenible.

Por otro lado, el reducido porcentaje de trabajadores en el nivel logrado (21%) pone de manifiesto que solo una minoría alcanza los criterios esperados de ejecución. Este hallazgo resulta relevante, ya que indica la necesidad de revisar las políticas institucionales vinculadas al desarrollo profesional, la gestión del talento humano y los mecanismos de monitoreo del desempeño. En conjunto, los resultados reflejan la conveniencia de implementar intervenciones orientadas al fortalecimiento de competencias, la optimización de los procesos organizacionales y la consolidación de una cultura de mejora continua, a fin de elevar los niveles de eficacia y calidad en la ejecución de las actividades laborales.

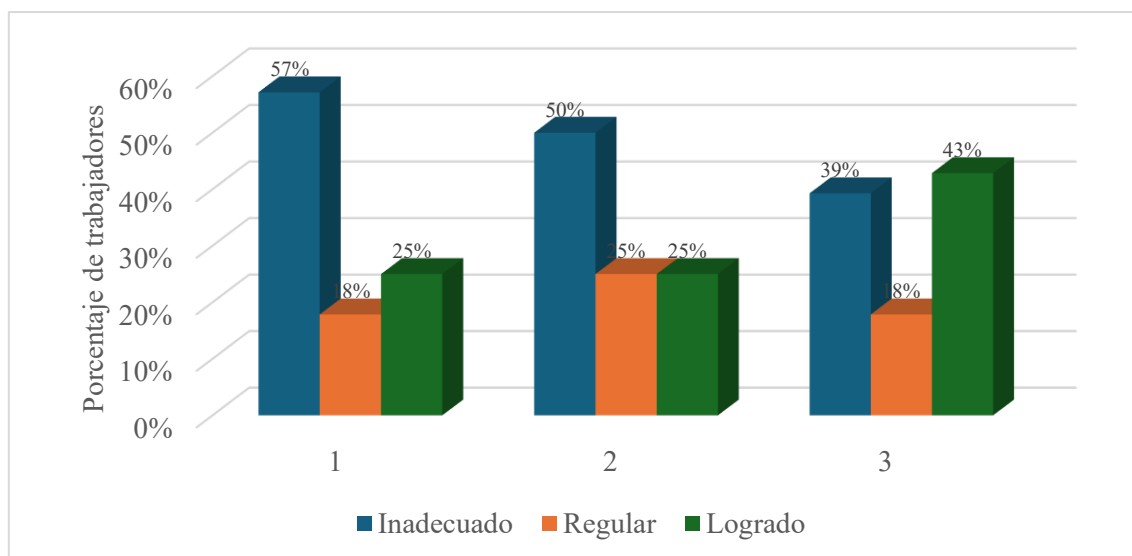
Tabla 6

Frecuencias y porcentajes del nivel de procesos de ejecución por dimensiones en la empresa constructora de Lima 2024

Procesos de ejecución	Replanteo		Puesta en marcha		Entrega	
	fí	%	fí	%	fí	%
Inadecuado	16	57%	14	50%	11	39%
Regular	5	18%	7	25%	5	18%
Logrado	7	25%	7	25%	12	43%
Total	28	100%	28	100%	28	100%

Figura 5

Distribución porcentual del nivel de procesos de ejecución por dimensiones en la empresa constructora de Lima 2024



En la Tabla 6 y Figura 5, la distribución porcentual del nivel de los procesos de ejecución según sus dimensiones en la empresa constructora evaluada durante el año 2024. Se observa que:

En la dimensión 1:

Predomina el nivel inadecuado (57%), seguido del nivel logrado (25%) y regular (18%), lo que evidencia debilidades importantes en esta dimensión específica, posiblemente asociadas a deficiencias en la planificación, supervisión o aplicación de procedimientos técnicos.

En la dimensión 2:

También se mantiene una predominancia del nivel inadecuado (50%), mientras que los niveles regular y logrado alcanzan cada uno el 25%, lo cual sugiere un cumplimiento parcial de los estándares, aunque aún persisten brechas que podrían afectar la eficiencia operativa.

En la dimensión 3:

Se aprecia un comportamiento diferente, donde el nivel logrado (43%) supera al inadecuado (39%), aunque este último continúa siendo significativo; el nivel regular alcanza el 18%. Este resultado podría indicar avances relativos en esta dimensión, posiblemente vinculados a mejores prácticas, mayor experiencia del personal o una gestión más consolidada.

Desde un punto de vista general, las variaciones observadas entre las distintas dimensiones indican la necesidad de una administración integral de los procesos de ejecución, promoviendo métodos que fortalezcan las destrezas técnicas, la supervisión continua, la uniformidad de procedimientos y una cultura organizacional enfocada en la calidad y el avance continuo. Si estas falencias no se abordan de manera integral, pueden surgir limitaciones que pongan en peligro la eficiencia operativa, la productividad y la competitividad de la entidad, en el corto y largo plazo.

IV. DISCUSIÓN

En relación con el objetivo general, los hallazgos alcanzados permitieron verificar que la gestión de calidad en la empresa constructora de Lima 2024 muestra evidentes fallas, las mismas que llegan a impactar estrechamente en el cumplimiento de objetivos y metas de la organización estudiada. En ese sentido, es notoria las dificultades en la ejecución de obras lo que incide en la eficacia operativa, en la producción y la viabilidad de muchos proyectos. Esto también coincide con lo indicado por San Román (2024), quien evalúa la administración de calidad en los procesos de construcción en una empresa.

Desde el marco conceptual, los resultados respaldan lo descrito por Pantoja et al. (2009) quienes indican que a nivel ejecutivo, la utilización de la estadística para minimizar la variabilidad puede manifestarse en el apoyo a toda la plantilla hacia un objetivo compartido; ofrecer a los empleados pautas, evaluaciones y un sistema eficaz, que es esencial para el automanejo, disminuir la cantidad de suministradores, garantizar formación adecuada y realizar muchas otras actividades.

Con respecto al primer objetivo específico, se determinó que la empresa constructora de Lima 2024 no cuenta con herramientas ni métodos necesarios para mejorar la fase de replanteo de proyectos. Esta falta afecta significativamente el desarrollo de las fases subsiguientes generando atrasos, fallas en la planificación y bajo rendimiento operativo. En relación a ello, los procedimientos de gestión de calidad muestran deficiencias significativas lo que podría ocasionar fracasos en futuros proyectos. En ese sentido, todo ello coincide con lo manifestado por Paco (2019) manifiesta que el uso de herramientas de cualquier tipo, son importantes para la realización de cualquier tipo de actividades. Por otro lado, San Román (2024) también menciona la importancia que tener el equipamiento necesario para la ejecución de los proyectos.

De acuerdo a las bases teóricas, Carhuapoma & Hinostroza (2023) quienes indican que es importante que las empresas tengan implementadas sus herramientas de gestión ya que eso permitirá una adecuada dirección empresarial. Recomendando, también, la evaluación periódica para detectar posibles fallas y lograr la mejora continua.

Respecto al segundo objetivo específico, los resultados muestran un nivel inapropiado en la puesta en marcha de los proyectos debido a deficiencias operativas en la fase anterior. La administración de calidad cuando se llega a aplicar de manera correcta tiende a generar impactos positivos en las organizaciones, pero en este caso estudiado se llega a constatar que, no se tiene una implementación de la gestión de calidad conllevando

a fracasos y a dificultades en el proceso de ejecución de los proyectos. Esto concuerda con lo indicado por Cerrón & Sosa (2021), en donde indica que es importante que las organizaciones tengan profesionales y el equipamiento necesario para poder optimizar recursos y tiempos en los procesos de ejecución.

Desde el marco teórico, para Castillo (2022), lo descrito para el segundo objetivo, tiene concordancia, puesto que indica que si no se tiene una base sólida en el desarrollo de los proyectos, estos tienden a fracasar. Por otro lado, Quispitongo (2022) hace mención que tener una consolidación entre las diferentes áreas de la organización ligado al liderazgo orientado al servicio es crucial, ya que facilita alcanzar un notable éxito. Indica que el líder es la persona que genera motivaciones y estimula a otros a realizar sus tareas siguiendo su dirección y modelo a seguir. Por este motivo, las organizaciones deben esforzarse en fomentar un liderazgo al servicio y un rendimiento efectivo, buscando en la medida de lo posible contar con trabajadores dispuestos y entusiasmados por alcanzar los objetivos de la empresa.

Con respecto al tercer objetivo específico, los resultados evidencian una tendencia relativamente favorable en la aplicación de la administración de la calidad según los criterios evaluados mediante el cuestionario aplicado a la muestra de estudio. No obstante, si bien estos hallazgos podrían interpretarse como indicios de avances en determinados componentes del sistema de calidad, dichos progresos aún resultan parciales y heterogéneos, lo que limita la consolidación de un modelo de gestión plenamente eficiente, sistemático y articulado. Esta situación sugiere la necesidad de fortalecer los mecanismos de planificación, seguimiento y evaluación continua, así como de promover una cultura organizacional orientada a la mejora permanente, con el fin de evitar que los logros observados se mantengan únicamente en un plano operativo y no se traduzcan en una institucionalización sostenible de la gestión de la calidad. Esto también se relaciona con lo descrito por Villacrez (2024), quien indica que la calidad de producto depende de muchos factores en el proceso de desarrollo del proyecto, si la empresa no tiene una buena estructura organizacional, no tiene una implementación de nuevas tecnologías, va a tender a fracasar los diferentes proyectos que se lleguen a ejecutar.

Con lo manifestado en el marco teórico, Castillo (2022) menciona la importancia que deben tener los ciclos en los proyectos para obtener un resultado favorable en favor de la población y la empresa, en ese sentido, el tercer objetivo concuerda con lo indicado

por el autor ya que si se tiene un correcto uso de herramientas, entonces el desarrollo de los proyectos marcharán correctamente.

De acuerdo con lo descrito en los párrafos anteriores, se evidencia la importancia de la adecuada implementación de la gestión de la calidad, dado que esta contribuye al posicionamiento y consolidación de la empresa en un mercado cada vez más competitivo, permitiendo asegurar la continuidad de los proyectos y capitalizar las experiencias adquiridas en procesos previos. Asimismo, la gestión de la calidad favorece la mejora continua del producto final, al promover procesos de ejecución más eficientes, sistemáticos y orientados al cumplimiento de estándares, lo que impacta de manera favorable en la eficiencia operativa, la contento del cliente y la sostenibilidad de la organización (San Román San Martín, 2024).

Respecto a las limitaciones de estudio, únicamente se realizó el análisis basado en las variables de gestión de calidad y los procesos de ejecución en la empresa de Lima 2024, en ese sentido, para futuras investigaciones se podría realizar una propuesta de la gestión de calidad a fin de otorgar lineamientos prácticos y metodológicos a la empresa con la finalidad de que pueda implementarse.

V. CONCLUSIONES

1. Se concluyó que la gestión de calidad en la compañía constructora de Lima 2024, tiene una tendencia evaluativa regular con un 46% incidiendo significativamente en los procesos de ejecución. La gestión de la calidad no debe entenderse sólo como una herramienta de control, sino como un factor estratégico que incide directamente en la competitividad de la empresa, la eficiencia operativa y la sostenibilidad de los proyectos en el largo plazo. Sin embargo, los resultados muestran que alcanzar estos objetivos requiere de un compromiso institucional de largo plazo y una inversión en capital humano especializado que permita internalizar la calidad como eje de la actividad organizacional, evitando así que los sistemas de gestión se conviertan en estructuras formales separadas de la práctica real.
2. Los resultados indican que la gestión de calidad de la empresa constructora de Lima 2024, tiene una incidencia desfavorable con un 57% en el replanteo de los procesos de ejecución.
3. Los resultados obtenidos permiten visualizar que la gestión de calidad de la empresa constructora de Lima 2024, incide significativamente en un 50% en la puesta en marcha de los procesos de ejecución.
4. Se concluye que, la gestión de calidad de la empresa constructora de Lima 2024, incide en un 43% en la entrega de los procesos de ejecución.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que la empresa constructora de Lima 2024, implemente nuevos modelos de gestión de calidad ya que, con los resultados obtenidos, se puede evidenciar falencias en sus diferentes áreas de trabajo repercutiendo en el desarrollo de sus proyectos. Se recomienda realizar la contratación de personal calificado para que los diferentes procesos de ejecución puesto que esto es determinante para que los proyectos estén encaminados de forma eficiente.
2. Se recomienda realizar seguimientos periódicos al personal involucrado en la empresa constructora de Lima 2024 a fin de evaluar criterios que ayuden a la mejora continua a evitando problemas futuros.
3. Se recomienda realizar la implementación de un sistema integrado de gestión de calidad que lleve a involucrar a todas las áreas de trabajo evaluando el costo/beneficio ya que esto es clave en el desarrollo de todo proyecto.
4. Por último, Se recomienda implementar un sistema para la gestión de la calidad integrado que abarque todas las áreas de la empresa y que esté basado en un análisis minucioso del costo-beneficio. Este enfoque permitirá no solo optimizar los procesos de ejecución, sino también fortalecer la toma de decisiones estratégicas, mejorar la competitividad organizacional y asegurar el logro sostenido de los objetivos institucionales en el largo plazo.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvitez Figueroa, C. D. R. (2023). *Implementación de oficina de gestión de proyectos para optimizar la administración de obras civiles en la empresa IRRIALTEC año 2023*.
- Armenta Deu, T. (2019). *El proceso de ejecución*.
- Aspe, J., & González, J. (2024). *La entrevista y la encuesta como epistemología del diálogo*. 13–23.
- Berastegui García, L. F., Montes Hoyos, C. A., Gómez Torres, R., & Sierra Mier, H. M. (2020). *Gestión de calidad en las empresas de obras públicas: Una mirada a la ejecución de viviendas de interés social*. 114–129.
- Bravo Zambrano, D. F., & Loor Zambrano, Y. H. (2024). *Gestión operativa para el cumplimiento de objetivos comerciales en empresas ecuatorianas de consumo masivo*. 285–305.
- Calderón Terrones, Y. S. (2022). *Propuesta de gestión de la calidad para las empresas constructoras de edificaciones de Chiclayo - Lambayeque, 2019*.
- Carhuapoma Vega, P. J., & Hinostroza Calderon, M. N. (2023). *Aplicación del PMBOK en el alcance, tiempo y costo para evaluar la rentabilidad del proyecto de riego Pucara Pasco 2023*.
- Castaño Losada, M. L., Sanabria Rodríguez, A. M., & Stiwar Sandoval, F. M. (2020). *Propuesta de un sistema de gestión de calidad para la empresa Construcruz E.U.*
- Castillo Gómez, R. (2022). *Proposal to implement a quality management system based on the iso 9001: 2015 standard for the company ZUBELDIA S.A.*
- CEPAL, C. E. para A. L. y el C. (2019). ODS 9 : Construir infraestructuras resilientes , promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la en América Latina y el Caribe. *Innovación*, 2016–2019.
- Cerrón Pérez, R., & Sosa Escuela, R. (2021). *Gestión de Proyectos con el uso de la guía del PMBOK® del PMI® en su 6ta edición para la planificación del Alcance, Cronograma y Costos del Proyecto “Implementación de Centro para el Tratamiento de desechos Orgánicos de la Municipalidad de Santiago, en Ic.*
- Chacón, D. A. R., & López, A. C. (2022). *The Quality Management System and its relationship with innovation*. 26, 217–240.
- Colorado Romero, J. R., Romero Montoya, M., Salazar Medina, M., Cabrera Zepeda, G., & Castillo Intriago, V. R. (2024). *Comparative analysis of Cronbach's Alpha*,

- Mcdonald's Omega, and Ordinal Alpha.*
- Deming, W. E. (2018). *Out of the crisis.*
- Duarte Farías, P. F. (2019). *Propuesta de desarrollo de un sistema de gestión de calidad para una empresa metalmecánica pequeña, basado en la norma ISO 9001:2015.*
- Ekleş, E., & Turkmen, M. A. (2022). *Integrating the Theory of Constraints and Six Sigma: Process Improvement Implementation.* 51(1), 0–3.
<https://doi.org/10.26650/ibr.2022.51.938481>
- Fallas Barrantes, J. (2022). *Propuesta para la implementación de la primera etapa del Sistema de Gestión de la Calidad en el Supermercado Corazón de Jesús de San Juan Sur de Cartago.*
- FEMA. (2021). *Planificación de mitigación de riesgos para comunidades locales.*
- García Urrutia Palmisano, G. E. (2023). *PMBOK para la gestión de proyectos de la empresa de infraestructura pasiva de telecomunicaciones, Lima, 2019.*
- Guevara Rodríguez, G. (2019). *Análisis documental: Propuestas metodológicas para la transformación en programas de posgrado desde el enfoque socioformativo.* 3.
- Hidalgo Pozzi, R. H., Alamo Larrañaga, K., Rojas Vela, J., Ruiz Correa, S., Gonzáles Alegría, L., & Reátegui Reátegui, M. L. (2024). *Optimización de procesos en la estructura organizacional de los modelos de negocio. Revisión sistemática.* 20(2).
- INEI. (2024). *Producción nacional.* 1–61. chrome-extension://efaidnbmninnibpcajpcgclclefindmkaj/<https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe-de-produccion.pdf>
- Ingeniería y Arquitectura. (2020). *Replanteo de obras: ¿qué es y cómo se hace?*
<https://postgradoingenieria.com/que-es-replanteo-de-obras/>
- Kerzner, H. (2009). *Project management: A systems approach to planning, scheduling, and controlling.*
- Larson, E., & Gray, C. (2021). *Project management: The managerial process.*
<https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=4116084>
- Lino Villacreses, W. A., Sornoza García I, M. G., Vargas Pin, R. X., & Lucas Parrales, E. N. (2023). *Importancia de una gestión eficiente de la calidad en la atención del paciente.* 8(10), 48–71. <https://doi.org/10.23857/pc.v8i10.6110>
- Llontop Pingo, M. R., & Villafuerte de la Cruz, A. S. (2023). *Gestión de riesgo empresarial y rentabilidad , caso de empresas industriales , en un distrito de Lima – Perú.* 967–977.
- Maldonado Velarde, A. S. M., & Peña Ramirez, E. Z. (2024). *Implementación de TPM*

- para incrementar la productividad en el área de mantenimiento en una planta procesadora de pastas, Callao 2023.*
- Mallar, M. Á. (2010). *La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente.*
- MEF, M. de E. y F. (2024). *Informe de actualización de proyecciones macroeconómicas 2024-2027.*
- Moscoso Bernal, S. A. (2024). *El rol de la calidad en la mejora continua y la excelencia en las organizaciones The role of quality in continuous improvement and excellence in organizations O papel da qualidade na melhoria contínua e na excelência das organizações.* 16, 13–19.
- Paco Condori, K. E. (2019). *Sistema de gestión de la calidad y el tiempo para mejorar la efectividad durante la ejecución de obras viales en zonas urbanas.*
- Pantoja Magaña, J., M. Gryna, F., C. H. Chua, R., & A. DeFeo, J. (2009). *Método Juran. Análisis y planeación de la calidad* (5th ed.).
- PMI. (2017). *Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos* (6th ed.).
- PMI, P. M. I. (2021). *A guide to the project management body of knowledge (PMBOK® Guide).*
- Quispitongo Tuesta, C. (2022). *Gestión de calidad y desempeño laboral de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto - 2022.*
- Rojas Serrano, D. S., & Cáceres Ortiz, R. A. (2021). *Sistema de control de gestión de grandes empresas constructoras de vivienda en Barranquilla.*
- S. Oakland, J. (2014). *Total quality management and operational excellence* (4th ed.).
- Salazar, C. S. (2021). *Población, muestra y muestreo.*
- San Román San Martín, C. W. (2024). *Gestión de calidad de la empresa inconstructora en el proceso de construcción de la obra recrea los Nogales.*
- Santana Cenizario, A. L. (2023). *Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 en la división de pensiones de la policía nacional del Perú.*
- Suárez Arteaga, C. S., & García Salmon, L. A. (2021). *El nivel de eficacia y eficiencia como principio fundamental de la gestión documental.* 6.
- UNADE. (2024). *Eficiencia: Claves para Maximizar el Rendimiento y la Productividad.*
<https://unade.edu.mx/eficiencia-claves-para-maximizar-el-rendimiento-y-la-productividad/>
- Vázquez Sereno, J. F., & Crespo Túa, Ramón, A. (2023). *Sistema de control de gestión para empresas constructoras del Municipio Iribarren del estado Lara, Venezuela.*

1–31.

Vela Cárdena, M. L. (2024). *Análisis de la gestión de proyectos productivos aplicando la teoría del cambio en Huánuco, Perú*. 5699–5726.

Villacrez Villalta, M. W. (2024). *Propuesta de plan de gestión de la calidad para mejorar la gestión de procesos constructivos en los elementos estructurales de concreto armado del proyecto: interconexión virgen de la candelaria del distrito de Cayma – Arequipa - Arequipa*.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: “GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA DE LOS PROCESOS DE EJECUCIÓN EN UNA EMPRESA CONSTRUCTORA EN LIMA 2024”			
Problema General ¿Cómo influye la gestión de calidad de la empresa constructora en los procesos de ejecución? Problemas Específicos ¿Cómo influye la gestión de calidad de la empresa constructora en el proceso de replanteo ? ¿Cómo influye la gestión de calidad de la empresa constructora en el proceso de puesta en marcha ? ¿Cómo influye la gestión de calidad de la empresa constructora en el proceso de entrega ?	Hipótesis General No aplica Hipótesis Específicas No aplica	Objetivo General Determinar la relación que existe entre la gestión de calidad de la empresa constructora en sus procesos de ejecución Objetivos Específicos Determinar la relación de la gestión de calidad en la empresa constructora en Lima 2024 y el proceso de replanteo Determinar la relación de la gestión de calidad en la empresa constructora en Lima 2024 y el proceso de puesta en marcha Determinar la relación de la gestión de calidad en la empresa constructora en Lima 2024 y el proceso de entrega.	Metodología - Enfoque: cuantitativo - Tipo . Según su fin: básica de alcance correlacional - Según su profundidad: explicativo - Diseño: no experimental - Técnica: encuesta - Instrumento: cuestionario - Población: 30 trabajadores - Muestra: 28 trabajadores

Anexo 2: Cuadro de operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones / Categorías	Indicadores	Ítems
Gestión de calidad	Representa procedimientos basados en una estructura interrelacionada los cuales establecen pautas para analizar objetivos. Estos procedimientos son cruciales para garantizar que los productos o servicios satisfagan diversas necesidades de los clientes.	Se define mediante las puntuaciones obtenidas del cuestionario para medir la propuesta de gestión de calidad, la misma que consta de 12 preguntas y que permite obtener el nivel de la gestión de calidad. Además, esas puntuaciones permiten describir 05 dimensiones de la variable: la mejora continua (3 ítems), mitigación de riesgos (3 ítems), eficiencia y eficacia (2 ítems), expectativas a la atención de necesidades (2 ítems) y optimización de recursos (2 ítems).	Mejora continua	Identificar oportunidades para la mejora. Implementar acciones correctivas. Identificar no conformidades.	1-3
			Mitigación de riesgos	Identificar riesgos e impactos. Reducir riesgos. Eliminar origen de los riesgos.	4-6
			Eficiencia y eficacia	Cumplir objetivos. Cumplir calendarios. Recepcionar sugerencias. Respuestas y soluciones.	7-8
			Atención de necesidades	Reducir tiempos. Optimizar materiales, recurso e insumos.	9-10
			Optimización de recursos		11-12
Procesos de ejecución	Representa un conjunto de actividades que se relacionan entre sí mediante el factor humano para satisfacer una determinada necesidad.	Son las puntuaciones obtenidas del cuestionario para medir el proceso de construcción. Consta de 6 preguntas que permite describir los procesos utilizados mediante tres dimensiones: detección de riesgos (2 preguntas), no conformidades (2 preguntas) y acciones correctivas (3 preguntas).	Replanteo	Gestión de permisos. Trazo y replanteo.	1-2
			Puesta en marcha	Gestión de recursos. Gestión de materiales.	3-4
			Entrega	Recepción. Pruebas.	5-7

Anexo 3: Instrumentos de recolección de la información

Cuestionario para medir la gestión de calidad

El siguiente cuestionario permite realizar la medición referida a la gestión de calidad de la empresa constructora en Lima 2024. Marque con una “X” la respuesta que usted considere correcta, donde se evalúan los criterios del 1 al 5, donde: “1 es totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en acuerdo ni en desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo”.

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
1	¿La organización cuenta con procedimientos estructurados para el reconocimiento de oportunidades que ayuden a la mejora continua?					
2	¿La organización cuenta con procedimientos que ayuden a aplicar medidas correctivas?					
3	¿La organización cuenta con procedimientos que ayuden a identificar no conformidades?					
4	¿La organización cuenta con procedimientos destinados a la identificación de riesgos?					
5	¿La organización cuenta con procedimientos destinados a mitigar riesgos?					
6	¿La organización cuenta con procedimientos para eliminar la fuente de los riesgos detectados?					
7	¿La organización cuenta con procedimientos que ayuden a cumplir con los objetivos de los proyectos?					
8	¿La organización cumple con los plazos contractuales?					
9	¿La organización cuenta con herramientas y/o procedimientos que ayuden a recepcionar sugerencias y opiniones?					
10	¿La organización cuenta con mecanismos de solución oportuna ante los reclamos que se llegan a presentar?					
11	¿La organización cuenta con procedimientos que ayudan a la optimización de tiempos para el desarrollo de actividades?					
12	¿La organización cuenta con procedimientos que permitan disminuir la utilización de materiales, recursos e insumos?					

Cuestionario para medir los procesos de ejecución de la empresa constructora en Lima 2024

El siguiente cuestionario permite realizar la medición referida a los procesos de ejecución de la empresa constructora en Lima 2024. Marque con una “X” la respuesta que usted considere correcta, donde se evalúan los criterios del 1 al 5, donde: “1 es totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en acuerdo ni en desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo”

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
1	¿La organización cuenta con procedimientos que agilicen la gestión de permisología?					
2	¿La organización cuenta con procedimientos y/o técnicas para la realización del proceso de trazo y replanteo?					
3	¿La organización cuenta con procedimientos que ayuden a obtener liquidez?					
4	¿La organización cumple con la compra de materiales que cumplan con las especificaciones técnicas?					
5	¿La organización permite brindar un producto terminado de acuerdo a las características contractuales?					
6	¿La organización permite la verificación mediante pruebas para garantizar la garantía del producto terminado?					
7	¿La organización cumple con lo establecido en los TDR?					

Anexo 4: Ficha técnica

Nombre original del instrumento:	Cuestionario para medir la gestión de calidad
Autor y año:	Cruz Gonzáles, 2024
Objetivo del instrumento:	Evaluar la gestión de calidad
Usuarios:	Colaboradores de la empresa constructora de Lima 2024
Forma de administración o modo de aplicación:	Individual y presencial
Validez:	Validado por tres expertos según reglamento
Confiabilidad:	El instrumento arrojó un valor de 0.836 Alfa de Cronbach, indicando un nivel de consistencia alta

Nombre original del instrumento:	Cuestionario para medir los procesos de ejecución
Autor y año:	Cruz Gonzáles, 2024
Objetivo del instrumento:	Evaluar los procesos de ejecución
Usuarios:	Colaboradores de la empresa constructora de Lima 2024
Forma de administración o modo de aplicación:	Individual y presencial
Validez:	Validado por tres expertos según reglamento
Confiabilidad:	El instrumento arrojó un valor de 0.825 Alfa de Cronbach, indicando un nivel de consistencia alta

Anexo 5: Ficha de validación de instrumento

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: Cobos Cobos Brillith Mercedes
- 1.2 Institución donde labora: LA UNIDAD MEDICO LEGAL II LIMA NORTE
- 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario sobre la Gestión de calidad
- 1.4 Autor del instrumento: Br. Willian Dany Romero Ruiz y Br. José Luis Rodríguez Retamozo
- 1.5 Título de la Investigación: "GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA DE LOS PROCESOS DE EJECUCIÓN EN UNA EMPRESA CONSTRUCTORA EN LIMA 2024"

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE					BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																		X			
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																				X	
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																		X			
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				X	
10. PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Apto para aplicar.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Promedio, 90 puntos


Cobos Cobos Brillith Mercedes

Lugar y Fecha: Trujillo 05 de febrero de 2026

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada Ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.
En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

N° Ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
01		X				
02		X				
03	X					
04		X				
05		X				
06		X				
07	X					
08		X				
09		X				
10		X				
11		X				
12	X					

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia				X

Evaluated por:

APELLIDOS Y NOMBRES: Cobos Cobos Brillith Mercedes

COLEGIATURA: 25995

DNI: 47222458


Firma

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: Ramos Veintemilla Carlos Enrique
- 1.2 Institución donde labora: KATZUMI CONSULTORIA Y SUPERVISION S.A.C.
- 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario sobre la Gestión de calidad
- 1.4 Autor del instrumento: Br. Willian Dany Romero Ruiz y Br. José Luis Rodríguez Retamozo
- 1.5 Título de la Investigación: "GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA DE LOS PROCESOS DE EJECUCIÓN EN UNA EMPRESA CONSTRUCTORA EN LIMA 2024"

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	66-70	71-75	76-80	81-85	86-90	91-95	96-100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																			X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																				X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																		X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																			X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																			X	
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																		X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			X	
10. PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																			X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Apto para aplicar:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Promedio, 91 puntos



Lugar y Fecha: Trujillo 05 de febrero de 2026

MO. Carlos Enrique Ramos Veintemilla

Trujillo, 05 de febrero del 2026

Mg. Carlos Enrique Ramos Veintemilla

Presente.-

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a Ud. para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo presentarle el Instrumento de recolección de datos elaborado por Br. Willian Dany Romero Ruiz y Br. José Luis Rodríguez Retamozo del Programa de maestría en ingeniería con mención en dirección y gestión de proyectos del Programa de maestría de la Universidad Católica de Trujillo. La investigación tiene como título: "GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA DE LOS PROCESOS DE EJECUCIÓN EN UNA EMPRESA CONSTRUCTORA EN LIMA 2024"

En tal sentido, conocedores de su apoyo en el que hacer investigativo y en el campo del ejercicio profesional recurrimos a Ud. para que se sirva colaborar como **Juez experto** de la validación del/los Instrumento(s) que se utilizarán en la presente Investigación.

Agradeciéndole anticipadamente la atención que se sirva brindar a la presente, le reitero mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,



Br. Willian Dany Romero Ruiz
DNI N° 73443692



Br. José Luis Rodríguez Retamozo
DNI N° 43609875

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.
En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

N° Ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
01		X				
02		X				
03	X					
04	X					
05	X					
06		X				
07	X					
08		X				
09		X				
10		X				
11		X				
12	X					

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

Evaluated por:

APELLIDOS Y NOMBRES: Ramos Veintemilla Carlos Enrique

COLEGIATURA: 233651

DNI: 74821980



Firma

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: Mg. Julio César Estrada Pacherez
- 1.2 Institución donde labora: Universidad César Vallejo
- 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario sobre la Gestión de calidad
- 1.4 Autor del instrumento: Br. Willian Dany Romero Ruiz y Br. José Luis Rodríguez Retamozo
- 1.5 Título de la Investigación: "GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA DE LOS PROCESOS DE EJECUCIÓN EN UNA EMPRESA CONSTRUCTORA EN LIMA 2024"

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	66-70	71-75	76-80	81-85	86-90	91-95	96-100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																	X			
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																	X			
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																	X			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																	X			
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																	X			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																	X			
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																	X			
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																	X			
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																	X			
10. PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																	X			

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Apto para aplicar:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Promedio 85


MG. JULIO CÉSAR ESTRADA PACHERREZ

Lugar y Fecha: Trujillo 30 de enero de 2026

Trujillo, 30 de enero del 2026

Mg. Julio César Estrada Pacherez

Presente.-

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a Ud. para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo presentarle el Instrumento de recolección de datos elaborado por Br. Willian Dany Romero Ruiz y Br. José Luis Rodríguez Retamozo del Programa de maestría en ingeniería con mención en dirección y gestión de proyectos del Programa de maestría de la Universidad Católica de Trujillo. La investigación tiene como título: "GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA DE LOS PROCESOS DE EJECUCIÓN EN UNA EMPRESA CONSTRUCTORA EN LIMA 2024"

En tal sentido, conocedores de su apoyo en el que hacer investigativo y en el campo del ejercicio profesional recurrimos a Ud. para que se sirva colaborar como **Juez experto** de la validación del/los Instrumento(s) que se utilizarán en la presente Investigación.

Agradeciéndole anticipadamente la atención que se sirva brindar a la presente, le reitero mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,



Br. Willian Dany Romero Ruiz
DNI N° 73443692



Br. José Luis Rodríguez Retamozo
DNI N° 43609875

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.
En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

N° Ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
01	X					
02	X					
03		X				
04		X				
05	X					
06	X					
07		X				
08	X					
09		X				
10		X				
11		X				
12	X					

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

Evaluated por:

APELLIDOS Y NOMBRES: JULIO CÉSAR ESTRADA PACHERREZ
COLEGIATURA: 0815921
DNI: 25771134



Firma

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: Cobos Cobos Brillith Mercedes
- 1.2 Institución donde labora: LA UNIDAD MEDICO LEGAL II LIMA NORTE
- 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario sobre los procesos de ejecución
- 1.4 Autor del instrumento: Br. Willian Dany Romero Ruiz y Br. José Luis Rodríguez Retamozo
- 1.5 Título de la Investigación: "GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA DE LOS PROCESOS DE EJECUCIÓN EN UNA EMPRESA CONSTRUCTORA EN LIMA 2024"

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																			X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																			X		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																			X		
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																			X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			X		
10. PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																			X		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Apto para aplicar:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Promedio, 90 puntos


 Cobos Cobos Brillith Mercedes

Lugar y Fecha: Trujillo 05 de febrero de 2026

Trujillo, 05 de febrero del 2026

Mg. Cobos Cobos Brillith Mercedes

Presente.-

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a Ud. para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo presentarle el Instrumento de recolección de datos elaborado por Br. Willian Dany Romero Ruiz y Br. José Luis Rodríguez Retamozo del Programa de maestría en ingeniería con mención en dirección y gestión de proyectos del Programa de maestría de la Universidad Católica de Trujillo. La investigación tiene como título: "GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA DE LOS PROCESOS DE EJECUCIÓN EN UNA EMPRESA CONSTRUCTORA EN LIMA 2024"

En tal sentido, conocedores de su apoyo en el que hacer investigativo y en el campo del ejercicio profesional recurrimos a Ud. para que se sirva colaborar como **Juez experto** de la validación del/los Instrumento(s) que se utilizarán en la presente Investigación.

Agradeciéndole anticipadamente la atención que se sirva brindar a la presente, le reitero mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,



Br. Willian Dany Romero Ruiz
DNI N° 73443692



Br. José Luis Rodríguez Retamozo
DNI N° 43609875

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.
En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

N° Ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
01		X				
02		X				
03		X				
04		X				
05		X				
06		X				
07	X					
08		X				
09		X				
10		X				
11		X				
12	X					

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

Evaluated por:

APELLIDOS Y NOMBRES: Cobos Cobos Brillith Mercedes

COLEGIATURA: 25995

DNI: 47222458


Firma

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: Ramos Veintemilla Carlos Enrique
- 1.2 Institución donde labora: KATZUMI CONSULTORIA Y SUPERVISION S.A.C.
- 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario sobre los procesos de ejecución
- 1.4 Autor del instrumento: Br. Willian Dany Romero Ruiz y Br. José Luis Rodríguez Retamozo
- 1.5 Título de la Investigación: "GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA DE LOS PROCESOS DE EJECUCIÓN EN UNA EMPRESA CONSTRUCTORA EN LIMA 2024"

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																					X
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			X		
10. PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Apto para aplicar:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Promedio, 91 puntos



MG. Carlos Enrique Ramos Veintemilla

Lugar y Fecha: Trujillo 05 de febrero de 2026

Trujillo, 05 de febrero del 2026

Mg. Carlos Enrique Ramos Veintemilla

Presente.-

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a Ud. para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo presentarle el Instrumento de recolección de datos elaborado por Br. Willian Dany Romero Ruiz y Br. José Luis Rodríguez Retamozo del Programa de maestría en ingeniería con mención en dirección y gestión de proyectos del Programa de maestría de la Universidad Católica de Trujillo. La investigación tiene como título: "GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA DE LOS PROCESOS DE EJECUCIÓN EN UNA EMPRESA CONSTRUCTORA EN LIMA 2024"

En tal sentido, conocedores de su apoyo en el que hacer investigativo y en el campo del ejercicio profesional recurrimos a Ud. para que se sirva colaborar como **Juez experto** de la validación del/los Instrumento(s) que se utilizarán en la presente Investigación.

Agradeciéndole anticipadamente la atención que se sirva brindar a la presente, le reitero mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,



Br. Willian Dany Romero Ruiz
DNI N° 73443692



Br. José Luis Rodríguez Retamozo
DNI N° 43609875

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.
En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

N° Ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
01	X					
02		X				
03	X					
04	X					
05	X					
06	X					
07		X				
08	X					
09		X				
10	X					
11		X				
12	X					

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

Evaluated por:

APELLIDOS Y NOMBRES: Ramos Veintemilla Carlos Enrique

COLEGIATURA: 233651

DNI: 74821980



Firma

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: Mg. Julio César Estrada Pacherez
- 1.2 Institución donde labora: Universidad César Vallejo
- 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario sobre los procesos de ejecución
- 1.4 Autor del instrumento: Br. Willian Dany Romero Ruiz y Br. José Luis Rodríguez Retamozo
- 1.5 Título de la Investigación: "GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA DE LOS PROCESOS DE EJECUCIÓN EN UNA EMPRESA CONSTRUCTORA EN LIMA 2024"

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

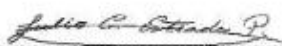
INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	66-70	71-75	76-80	81-85	86-90	91-95	96-100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																X				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																X				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																X				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																	X			
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																	X			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																	X			
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																	X			
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																	X			
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																	X			
10. PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																	X			

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Apto para aplicar:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Promedio 82


MG. JULIO CÉSAR ESTRADA PACHERREZ

Lugar y Fecha: Trujillo 30 de enero de 2026

Trujillo, 30 de enero del 2026

Mg. Julio César Estrada Pacherez

Presente.-

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a Ud. para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo presentarle el Instrumento de recolección de datos elaborado por Br. Willian Dany Romero Ruiz y Br. José Luis Rodríguez Retamozo del Programa de maestría en ingeniería con mención en dirección y gestión de proyectos del Programa de maestría de la Universidad Católica de Trujillo. La investigación tiene como título: "GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA DE LOS PROCESOS DE EJECUCIÓN EN UNA EMPRESA CONSTRUCTORA EN LIMA 2024"

En tal sentido, conocedores de su apoyo en el que hacer investigativo y en el campo del ejercicio profesional recurrimos a Ud. para que se sirva colaborar como **Juez experto** de la validación del/los Instrumento(s) que se utilizarán en la presente Investigación.

Agradeciéndole anticipadamente la atención que se sirva brindar a la presente, le reitero mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,



Br. Willian Dany Romero Ruiz
DNI N° 73443692



Br. José Luis Rodríguez Retamozo
DNI N° 43609875

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.
En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

N° Ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
01	X					
02		X				
03	X					
04	X					
05		X				
06	X					

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia				X

Evaluated por:

APELLIDOS Y NOMBRES: JULIO CÉSAR ESTRADA PACHERREZ
COLEGIATURA: 0815921
DNI: 25771134

Firma

Anexo 6: Confiabilidad del instrumento

Cuestionario de gestión de calidad

a. Confiabilidad

Nº de elementos: 12	Alfa de Cronbach: 0.835
---------------------	-------------------------

b. Percentiles para determinar rangos y niveles

GESTIÓN DE CALIDAD						
Dimensiones Encuestados	Gestión de calidad	Mejora continua (3 ítems)	Mitigación de riesgos (3 ítems)	Eficiencia y eficacia (2 ítems)	Atención de necesidades (2 ítems)	Optimización de recursos (2 ítems)
1	12	3	3	2	2	2
2	36	8	5	10	7	6
3	13	4	3	2	2	2
4	35	9	5	5	8	8
5	40	11	7	3	9	10
6	28	8	4	3	8	5
7	21	8	4	3	4	2
8	32	8	6	3	9	6
9	47	10	14	5	10	8
10	30	4	4	10	6	6
11	29	7	6	4	6	6
12	32	7	7	4	7	7
13	44	7	8	10	10	9
14	12	3	3	2	2	2
15	29	14	5	2	6	2
16	22	4	6	2	8	2
17	28	5	6	6	7	4
18	27	5	3	5	9	5
19	30	6	6	2	9	7
20	21	7	3	3	2	6
21	33	7	3	7	8	8
22	14	5	3	2	2	2
23	27	6	5	3	7	6
24	36	6	8	7	7	8
25	33	7	5	8	5	8
26	17	6	5	2	2	2
27	17	5	5	2	2	3
28	16	6	4	2	2	2

VARIANZA	88.080	3.573	3.457	3.927	5.005	4.612
Valor máximo	47	14	14	10	10	10
Valor mínimo	12	3	3	2	2	2

c. Rangos y niveles

Niveles y rangos	Gestión de calidad	Mejora continua	Mitigación de riesgos	Eficiencia y eficacia	Atención de necesidades	Optimización de recursos
Inadecuado	[12 - 23]	[3 - 6]	[3 - 6]	[2 - 4]	[2 - 4]	[2 - 4]
Regular	[24 - 35]	[7 - 10]	[7 - 10]	[5 - 7]	[5 - 7]	[5 - 7]
Logrado	[36 - 47]	[11 - 14]	[11 - 14]	[8 - 10]	[8 - 10]	[8 - 10]

Cuestionario para medir los procesos de ejecución

a. Confiabilidad

Nº de elementos:7	Alfa de Cronbach: 0.824
-------------------	-------------------------

b. Percentiles para determinar rangos y niveles

PROCESOS DE EJECUCIÓN				
Dimensiones	Procesos	Replanteo (2	Puesta en	Entrega (3
Encuestados	de ejecución	ítems)	marcha (2 ítems)	ítems)
1	33	10	10	13
2	23	5	6	12
3	8	3	2	3
4	14	3	4	7
5	27	9	10	8
6	7	2	2	3
7	30	9	10	11
8	14	3	5	6
9	27	9	10	8
10	10	2	3	5
11	19	5	7	7
12	14	3	3	8
13	28	9	5	14
14	23	2	10	11
15	17	10	4	3
16	10	2	3	5
17	24	5	8	11
18	7	2	2	3
19	31	10	10	11
20	11	4	2	5
21	17	3	2	12
22	9	3	2	4
23	10	4	2	4
24	23	4	7	12
25	22	5	4	13
26	10	4	3	3
27	24	7	6	11
28	21	4	6	11
VARIANZA	62.430	4.351	5.510	8.441
Valor máximo	33	10	10	14

Valor mínimo	7	2	2	3
--------------	---	---	---	---

c. Rangos y niveles

Niveles y rangos	Procesos de ejecución	Replanteo	Puesta en marcha	Entrega
Inadecuado	[7 - 15]	[2 - 4]	[2 - 4]	[3 - 6]
Regular	[16 - 24]	[5 - 7]	[5 - 7]	[7 - 10]
Logrado	[25 - 33]	[8 - 10]	[8 - 10]	[11 - 14]

Anexo 7: Declaración jurada

DECLARACIÓN JURADA

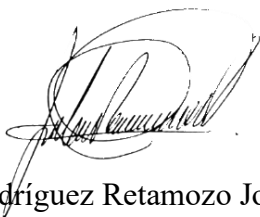
Los abajo firmantes, autores del trabajo de investigación titulado: **GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA DE LOS PROCESOS DE EJECUCIÓN EN UNA EMPRESA CONSTRUCTORA EN LIMA 2024**, egresados del programa de estudios de la **maestría en INGENIERÍA CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE PROYECTOS** de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, declaramos bajo juramento lo siguiente:

Que, conforme a los lineamientos éticos y metodológicos establecidos por la Universidad, y en cumplimiento de las disposiciones establecidas para la presentación de trabajos de investigación, manifestamos que en el presente estudio no se consigna en el título el nombre específico de la institución, empresa u organización en la que se ha desarrollado el estudio de caso o recojo de información.

Por tal motivo, no resulta necesario adjuntar el modelo de consentimiento/asentimiento informado porque el hacerlo público o el presentarlo con los nombres y datos de los participantes delataría la institución/empresa donde se realizó la investigación. Sin embargo, declaro que se contó con el consentimiento o asentimiento de todos los participantes, y de esta manera respetamos así el principio de confidencialidad y anonimato de las instituciones o participantes involucrados indirectamente.

Nos comprometemos a mantener la reserva de la información obtenida, utilizándola únicamente con fines académicos y de acuerdo con los principios éticos de la investigación científica establecidos por la UCT.

En constancia de lo declarado, firmamos la presente en la ciudad de Trujillo, a los 20 del mes de febrero del 2026.



Br. Rodríguez Retamozo José Luis

DNI N° 43609875



Br. Willian Dany Romero Ruiz

DNI N° 73443692

Anexo 8: Reporte de Turnitin

Jose Luis Rodriguez Retamozo
RODRIGUEZ RETAMOZO-ROMERO RUIZ_AI

 FASE INFORME 2026

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid::3117:597424460

Fecha de entrega
4 jun 2026, 15:16 GMT-5

Fecha de descarga
4 jun 2026, 15:32 GMT-5

Nombre del archivo
RODRIGUEZ RETAMOZO-ROMERO RUIZ_AI.docx

Tamaño del archivo
114.4 KB

28 páginas
8085 palabras
44.312 caracteres



10% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 8%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 8%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

8%	Fuentes de Internet
2%	Publicaciones
8%	Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	www.coursehero.com	<1%
2	Internet	idoc.tips	<1%
3	Publicación	Flores León, Jhomira Lizbeth. "Gestión de la calidad y la competitividad en las mic...	<1%
4	Internet	hdl.handle.net	<1%
5	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
6	Internet	repositorio.unfv.edu.pe:8080	<1%
7	Internet	repositorio.continental.edu.pe	<1%
8	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2025-01-08	<1%
9	Internet	repositorio.ucsm.edu.pe	<1%
10	Internet	repositorio.usam.ac.cr	<1%
11	Trabajos del estudiante	Universidad Anahuac México Sur on 2024-07-23	<1%

Anexo 9: Reporte de escritura de inteligencia artificial

Jose Luis Rodriguez Retamozo
RODRIGUEZ RETAMOZO-ROMERO RUIZ_AI

 FASE INFORME 2026

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid::3117:597424460

Fecha de entrega
4 jun 2026, 15:16 GMT-5

Fecha de descarga
4 jun 2026, 15:32 GMT-5

Nombre del archivo
RODRIGUEZ RETAMOZO-ROMERO RUIZ_AI.docx

Tamaño del archivo
114.4 KB

28 páginas
8085 palabras
44.312 caracteres



*% detectado como IA

La detección de IA incluye la posibilidad de que haya falsos positivos. Aunque cierto texto en esta entrega se generó probablemente con IA, los puntajes inferiores al umbral del 20 % no aparecen porque tienen una mayor probabilidad de falsos positivos.

Precaución: Se necesita revisión.

Es esencial comprender los límites de la detección de IA antes de tomar decisiones acerca del trabajo del estudiante. Te alentamos a obtener más información acerca de las funciones de detección de IA de Turnitin antes de usar la herramienta.

Aviso legal

Nuestra evaluación de escritura con IA está diseñada para ayudar a los académicos a identificar texto que podrían haberse preparado mediante una herramienta de IA generativa. Es posible que nuestra evaluación de escritura con IA no siempre sea precisa (existe la posibilidad de que identifique erróneamente redacciones probablemente generadas por humanos como generadas por IA, y redacciones probablemente generadas por IA como generadas por humanos), por lo que no debe usarse como único fundamento para aplicar sanciones a un estudiante. Para determinar si es un caso de deshonestidad académica, se necesita de un escrutinio mayor y el juicio humano, junto con la aplicación de las políticas académicas específicas de la organización.