

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,**

**ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**“LA ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA Y SU  
RELACIÓN CON LA POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO  
DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS CONTRATISTAS  
CON PROVÍAS NACIONAL-ZONAL IX UCAYALI, 2022”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**LOZANO MESONES, ADRIANA ROSMERY**

**SALOMÉ REÁTEGUI, SHEYLA MILAGROS**

**SIFUENTES ROSALES, ADRIAN MARCELO**

**PUCALLPA – PERÚ**

**2022**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

**COMISION DE GRADOS Y TITULOS**

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

Siendo las 12:00 del día Sábado 02 de Abril del 2022, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Migue Arevalo Rios (Presidente)**, **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Miembro)**, y **Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro)**.

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: “**LA ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA Y SU RELACIÓN CON LA POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS CONTRATISTAS CON PROVIAS NACIONAL-ZONAL IX UCAYALI, 2022**” por el/la/los Bachilleres en Administración: **Adriana Rosmery Lozano Mesones, EN FORMA PRESENCIAL:**

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

“La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- b) Aprobado por unanimidad
- c) Aprobado por mayoría
- d) Desaprobado...”

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

Aprobado por unanimidad.

Siendo las 13:15 del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

**Dr. Migue Arevalo Rios**  
Presidente

**Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes**  
Miembro

**Mg. Roger Lozano Ruiz**  
Miembro



**Mg. Alex Davis Astoñaman Huaranga**  
Secretario Académico



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

**COMISION DE GRADOS Y TITULOS**

**"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"**



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

Siendo las 12:00 del día Sábado 02 de Abril del 2022, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Mígues Arevalo Ríos (Presidente)**, **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Miembro)**, y **Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro)**.

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"LA ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA Y SU RELACIÓN CON LA POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS CONTRATISTAS CON PROVIAS NACIONAL-ZONAL IX UCAYALI, 2022"** por el/la/los Bachilleres en Administración: **Sheyla Milagros Salome Reategui, EN FORMA PRESENCIAL:**

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- b) Aprobado por unanimidad
- c) Aprobado por mayoría
- d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

Aprobado Por Unanimidad.

Siendo las 13:15 del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

**Dr. Mígues Arevalo Ríos**  
Presidente

**Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes**  
Miembro

**Mg. Roger Lozano Ruiz**  
Miembro



**Mg. Alex Davis Astohuaman Huaranga**  
Secretario Académico



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

**COMISION DE GRADOS Y TITULOS**

**"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"**



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

Siendo las 12:00 del día Sábado 02 de Abril del 2022, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Migues Arevalo Ríos (Presidente)**, **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Miembro)**, y **Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro)**.

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"LA ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA Y SU RELACIÓN CON LA POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS CONTRATISTAS CON PROVIAS NACIONAL-ZONAL IX UCAYALI, 2022"** por el/la/los Bachilleres en Administración: **Adrian Marcelo Sifuentes Rosales, EN FORMA PRESENCIAL:**

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- b) Aprobado por unanimidad
- c) Aprobado por mayoría
- d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

Aprobado Por Unanimidad.

Siendo las 13:15 del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

.....  
**Dr. Migues Arevalo Rios**  
Presidente

.....  
**Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes**  
Miembro

.....  
**Mg. Roger Lozano Ruiz**  
Miembro



.....  
**Mg. Alex Davis Astoñuaman Huaranga**  
Secretario Académico

## APROBACIÓN Y FIRMA DE JURADO DE TESIS

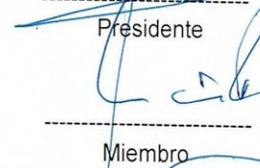
La presente Tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Migue Arévalo Ríos



-----  
Presidente

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes



-----  
Miembro

Mg. Roger Lozano Ruiz



-----  
Miembro

Mg. Alex Davis Astohuaman Huaranga



-----  
Asesor

Bach. Lozano Mesones, Adriana Rosmery



-----  
Tesisista

Bach. Salome Reategui, Sheyla Milagros



-----  
Tesisista

Bach. Sifuentes Rosales, Adrian Marcelo



-----  
Tesisista



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION  
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

# CONSTANCIA

## ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

**N° V/0149-2022**

La Dirección de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe final de Tesis, titulado:

“LA ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA Y SU RELACIÓN CON LA POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS CONTRATISTAS CON PROVÍAS NACIONAL-ZONAL IX UCAYALI, 2022”.

Cuyo(s) autor (es) : LOZANO MESONES, ADRIANA ROSMERY  
SALOME REATEGUI, SHEYLA MILAGROS  
SIFUENTES ROSALES, ADRIAN MARCELO

Facultad : CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
Escuela Profesional : ADMINISTRACIÓN  
Asesor(a) : Mg. ASTOHUAMAN HUARANGA, ALEX DAVIS

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 7%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y CODIFICA la presente constancia



FECHA 21/03/2022

Dr. ABRAHAM ERMITANIO HUAMAN ALMIRON  
Dirección de Producción Intelectual



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Adriana Rosmery Lozano Mesones

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

"La Administración Estratégica y su Relación con la Política de Aseguramiento de la Calidad en las Empresas Contratistas con Provisión Nacional - Zonal x Ucayali, 2022"

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Mg. Alex Davis Astohuaman Huaranga

En la Facultad: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Escuela profesional: Administración

Autorizo la publicación:

**PARCIAL**  Significa que se publicará en el repositorio institucional solo la carátula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar si su tesis o documento presenta material patentable, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

**TOTAL**  Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali ([www.repositorio.unu.edu.pe](http://www.repositorio.unu.edu.pe)), bajo los siguientes términos:

**Primero:** Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

**Segundo:** Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_  
Teléfono: 943127072

Firma:   
DNI: 76372106

[www.repositorio.unu.edu.pe](http://www.repositorio.unu.edu.pe)

[repositorio@unu.edu.pe](mailto:repositorio@unu.edu.pe)



## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Sheyla Milagros Salome Reategui

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

La Administración Estratégica y su relación con la Política de Aseguramiento de la Calidad en las Empresas Contratistas con Provias Nacional - Zonal IX Ucayali 2022.

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Mg. Alex Davis Astohuaman Huaranga

En la Facultad: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables.

Escuela profesional: Administración

Autorizo la publicación:

**PARCIAL**  Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar si su tesis o documento presenta material patentable, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

**TOTAL**  Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali ([www.repositorio.unu.edu.pe](http://www.repositorio.unu.edu.pe)), bajo los siguientes términos:

**Primero:** Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

**Segundo:** Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 08 / 04 / 22

Email: sheymizoe30@gmail.com  
Teléfono: 966556941

Firma: [Firma]  
DNI: 71051200

[www.repositorio.unu.edu.pe](http://www.repositorio.unu.edu.pe)  
[repositorio@unu.edu.pe](mailto:repositorio@unu.edu.pe)



## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

### REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, ADRIAN PARCELO SIFUENTES ROSALES

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

LA ADMINISTRACION ESTRATEGICA Y SU RELACION CON LA POLITICA DE  
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS CONTABLISTA CON PROVEEDORAS  
NACIONAL - ZONAL IX UCAYALI, 2022.

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Mg. ALEX DAVIS ASTOHUAMAN HUARANCA

En la Facultad: CIENCIAS ECONOMICA, ADMINISTRATIVA Y CONTABLES

Escuela profesional: ADMINISTRACION

Autorizo la publicación:

**PARCIAL**  Significa que se publicará en el repositorio institucional solo la caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar si su tesis o documento presenta material patentable, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPi cuando se lo solicite la DGPI UNU.

**TOTAL**  Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali ([www.repositorio.unu.edu.pe](http://www.repositorio.unu.edu.pe)), bajo los siguientes términos:

**Primero:** Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

**Segundo:** Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 08 / 04 / 22

Email: ADRIAN SENGEL @ gmail.com

Teléfono: 968 964 447

Firma:

DNI: 44 795562

[www.repositorio.unu.edu.pe](http://www.repositorio.unu.edu.pe)

[repositorio@unu.edu.pe](mailto:repositorio@unu.edu.pe)

## **Dedicatoria**

A Dios, en primer lugar, por darnos sabiduría y fuerzas en todo momento.

A nuestros padres por su confianza, apoyo y soporte durante toda nuestra carrera.

A nuestros familiares y amigos por estar presentes en esta etapa importante de nuestras vidas.

ADRIANA, SHEYLA Y ADRIAN

## **Agradecimiento**

A todos nuestros docentes de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables por compartir con nosotras sus conocimientos y experiencias para ser mejores personas y profesionales.

ADRIANA, SHEYLA Y ADRIAN

## INDICE DE CONTENIDO

RESUMEN.....	xxiii
ABSTRACT.....	xxiv
INTRODUCCION.....	xxv
<b>CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
Descripción del problema.....	27
Formulación del Problema.....	28
Problema General.....	29
Problemas Específicos.....	29
Objetivo General y Objetivos Específicos.....	30
Objetivo General.....	30
Objetivos Específicos.....	30
Hipótesis y/o Sistemas de Hipótesis.....	30
Hipótesis General.....	30
Hipótesis Específicas.....	30
Variables.....	31
Operacionalización de las variables.....	32
Justificación e Importancia.....	34
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes del problema.....	36
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	36
2.1.1. Antecedentes Nacionales.....	38
2.2. Bases teóricas.....	40

2.2.1. Variable 1: Administración Estratégica .....	40
2.2.1.1. Dimensión Definición de Metas y Objetivos .....	40
2.2.1.2. Dimensión Desarrollo de Estrategias.....	41
2.2.1.1. Dimensión Asignación de Recursos.....	41
2.2.2. Variable 2: Política de Aseguramiento de la Calidad.....	41
2.2.2.1. Dimensión Planificación de la Calidad.....	42
2.2.2.2. Dimensión Sistematización de la Calidad..	43
2.2.2.3. Dimensión Implementación de Normas de Calidad.....	43
2.2.2.4. Dimensión Verificación de la Calidad.....	43
2.3. Definición de términos básicos.....	43

### **CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO**

3.1. Método de la investigación.....	46
3.1.1. Diseño de la Investigación.....	46
3.1.2. Tipo y Nivel de Investigación .....	47
3.2. Población y Muestra.....	48
3.2.1. Población.....	48
3.2.2. Muestra.....	48
3.3. Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	49
3.4. Procedimiento de recolección de datos.....	49
3.5. Tratamiento de datos .....	50
3.6. Presentación de datos .....	50

### **CAPITULO IV: RESULTADOS**

4.1. Resultados de la investigación.....	51
--	----

4.1.1. Resultados de la Aplicación de Instrumento.....	51
4.2. Prueba de Hipótesis.....	124
4.2.1. Prueba de Normalidad.....	124
4.3. Contraste de Hipótesis.....	126
4.3.1. Contraste de Hipótesis General .....	126
4.3.2. Contraste de la Hipótesis Específica N° 1.....	128
4.3.3. Contraste de la Hipótesis Específica N° 2.....	130
4.3.4. Contraste de la Hipótesis Específica N° 3.....	131
4.4. Discusión de Resultados.....	132
<b>CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
5.1Conclusiones.....	135
5.2Recomendaciones.....	136
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>142</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>142</b>
Anexo N° 1: Matriz de consistencia.....	142
Anexo N° 2: Operacionalización de variables.....	143
Anexo N° 3: Instrumento de recolección de datos.....	144
Anexo N° 4: Validación del instrumento.....	147

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 P1. ¿Considera que las metas planteadas están relacionadas a las necesidades de su empresa?.....	51
Tabla 2 P2. ¿Cree usted que las metas se plantearon teniendo en cuenta las capacidades de sus empleados? .....	52
Tabla 3 P3. ¿Considera que las metas están alineadas a los objetivos específicos empresariales? .....	54
Tabla 4 P4. ¿Cree usted que los objetivos específicos direccionan correctamente su plan de acción?.....	56
Tabla 5 P5. ¿Cree usted que la planificación de las acciones está acorde con las exigencias actuales del mercado?.....	58
Tabla 6 P6. ¿Considera usted que su plan de acciones ayuda a maximizar la efectividad en el servicio que brinda a PROVIAS Nacional?.....	60
Tabla 7 P7. ¿Usted evalúa toda la información disponible antes de tomar una decisión?.....	62
Tabla 8 P8. ¿Usted cuenta con asesores que le ayuden a tomar decisiones?.....	63
Tabla 9 P9. ¿Cree usted que los resultados van a la par con las metas y objetivos?.....	65
Tabla 10 P10. ¿Considera que su personal tiene la capacidad para mejorar los resultados actuales?.....	67
Tabla 11 P11. ¿Usted brinda capacitaciones a sus trabajadores en relación a los objetivos de la empresa?.....	69
Tabla 12 P12. ¿Usted implementa sistemas de evaluación adecuados para la incorporación o renovación de personal?.....	71
Tabla 13 P13. ¿Considera que cuenta con la infraestructura y logística adecuadas para brindar un buen servicio?.....	73
Tabla 14 P14. ¿Cree usted que realiza un adecuado mantenimiento de sus maquinarias y equipos?.....	75
Tabla 15 P15. ¿Considera que cuenta con el equipamiento tecnológico y el know how adecuado que le permitan brindar satisfactoriamente el servicio contratado?.....	77

Tabla 16 P16. ¿Utiliza indicadores de eficiencia técnica para sus decisiones empresariales?.....	79
Tabla 17 P17. ¿Su empresa viene obteniendo ratios financieros satisfactorios?.....	81
Tabla 18 P18. ¿Está pagando puntualmente a sus trabajadores y proveedores?.....	83
Tabla 19 P19. ¿Usted planifica detalladamente la ejecución de sus nuevos proyectos?.....	85
Tabla 20 P20. ¿Considera que los contratos que tiene actualmente son lo suficientemente satisfactorios para su empresa?.....	87
Tabla 21 P21. ¿Usted es minucioso al revisar las especificaciones técnicas exigidas por sus clientes?.....	89
Tabla 22 P22. ¿Se toma el tiempo para identificar, analizar su impacto potencial e implementar medidas que atenúen los riesgos propios de sus actividades?.....	91
Tabla 23 P23. ¿Organiza y clasifica sus contratos de manera que le permita diferenciar qué proyectos son los más ventajosos para su empresa?.....	93
Tabla 24 P24. ¿Identifica y clasifica todas las actividades que deben realizarse dentro de cada proyecto?.....	95
Tabla 25 P25. ¿Identifica y selecciona la maquinaria más adecuada para cada proyecto?.....	97
Tabla 26 P26. ¿Hace un seguimiento del grado de cumplimiento de los plazos contractuales?.....	99
Tabla 27 ¿Acostumbra revisar la vigencia y actualización de las normas de calidad que son inherentes a su sector?.....	101
Tabla 28 P28. ¿Realiza diagnósticos situacionales que evalúen la calidad de los servicios que se vienen brindando?.....	103
Tabla 29 P29. ¿Considera que las personas a las que delega ciertas responsabilidades las cumplen satisfactoriamente?.....	105
Tabla 30 P30. ¿Consideró las normas ISO para diseñar su sistema de calidad?.....	107

Tabla 31 P31. ¿Considera que sus trabajadores están involucrados con la mejora continua de la calidad?.....	109
Tabla 32 P32. ¿Renueva sus certificaciones de calidad antes de su vencimiento?.....	111
Tabla 33 P33. ¿Lleva un registro documentado de los datos obtenidos de los indicadores de calidad de cada proyecto?.....	113
Tabla 34 P34. ¿Dispone que se realicen auditorías internas para evaluar que tanto se cumplen los requisitos de su sistema de calidad?.....	115
Tabla 35 P35. ¿Conoce el porcentaje del no cumplimiento de requisitos en las actividades relacionadas al servicio que brinda?.....	117
Tabla 36 P36. ¿Revisa y analiza personalmente los informes de los registros de calidad que fueron elaborados por su personal técnico?.....	119
Tabla 37 Escala de valoración de la variable 1: Administración Estratégica.....	121
Tabla 38 Escala de valoración de la variable 2: Política de Aseguramiento de la Calidad.....	122
Tabla 39 Prueba de normalidad para los datos de ambas variables.....	125
Tabla 40 Interpretación de los valores del coeficiente de Rho Spearman.....	126
Tabla 41 Grado de correlación y nivel de significancia entre la dimensión 1: Administración estratégica y la variable 2: Política de aseguramiento de la calidad.....	127
Tabla 42 Grado de correlación y nivel de significancia entre la dimensión 1: Definición de metas y objetivos y la variable 2: Política de aseguramiento de la calidad.....	129
Tabla 43 Grado de correlación y nivel de significancia entre la dimensión 2: Desarrollo de estrategias la variable 2: Política de aseguramiento de la calidad.....	130
Tabla 44 Grado de correlación nivel de significancia entre la dimensión 3: Asignación de recursos y la variable 2: Política de aseguramiento de la calidad.....	131

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1 P1. ¿Considera que las metas planteadas están relacionadas a las necesidades de su empresa?.....	51
Figura 2. Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P1.....	52
Figura 3 P2. ¿Cree usted que las metas se plantearon teniendo en cuenta las capacidades de sus empleados?.....	53
Figura 4 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P2.....	53
Figura 5 P3. ¿Considera que las metas están alineadas a los objetivos específicos empresariales?.....	54
Figura 6 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P3.....	55
Figura 7 P4. P4. ¿Cree usted que los objetivos específicos direccionan correctamente su plan de acción?.....	56
Figura 8 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P4.....	57
Figura 9 P5. ¿Cree usted que la planificación de las acciones está acorde con las exigencias actuales del mercado?.....	58
Figura10 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P5.....	59
Figura 11 ¿Considera usted que su plan de acciones ayuda a maximizar la efectividad en el servicio que brinda a PROVIAS Nacional?.....	60
Figura 12 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P6.....	61
Figura 13 ¿Usted evalúa toda la información disponible antes de tomar una decisión?.....	62
Figura 14 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P7...	63
Figura 15 P8. ¿Usted cuenta con asesores que le ayuden a tomar decisiones?.....	64
Figura16 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P8...	64
Figura 17 P9. ¿Cree usted que los resultados van a la par con las metas y objetivos?.....	65
Figura 18 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P9.....	66

Figura 19 P10. ¿Considera que su personal tiene la capacidad para mejorar los resultados actuales?.....	67
Figura 20 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P10.....	68
Figura 21 P11. ¿Usted brinda capacitaciones a sus trabajadores en relación a los objetivos de la empresa?.....	69
Figura 22 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P11.....	70
Figura 23 P12. ¿Usted implementa sistemas de evaluación adecuados para la incorporación o renovación de personal?.....	71
Figura 24 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P12.....	72
Figura 25 P13. ¿Considera que cuenta con la infraestructura y logística adecuadas para brindar un buen servicio?.....	73
Figura 26 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P13.....	74
Figura 27 P14. ¿Creed usted que realiza un adecuado mantenimiento de sus maquinarias y equipos?.....	75
Figura 28 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P14.....	76
Figura 29 P15. ¿Considera que cuenta con el equipamiento tecnológico y el know how adecuado que le permitan brindar satisfactoriamente el servicio contratado?.....	77
Figura 30 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P15.....	78
Figura 31 P16 ¿Utiliza indicadores de eficiencia técnica para sus decisiones empresariales?.....	79
Figura 32 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P16.....	80
Figura 33 P17. ¿Su empresa viene obteniendo ratios financieros satisfactorios?.....	81
Figura 34 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P17.....	82
Figura 35 ¿Está pagando puntualmente a sus trabajadores y proveedores?.....	83

Figura 36 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P18.....	84
Figura 37 ¿Usted planifica detalladamente la ejecución de sus nuevos proyectos?.....	85
Figura 38 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P19.....	86
Figura 39 P20. ¿Considera que los contratos que tiene actualmente son lo suficientemente satisfactorios para su empresa?.....	87
Figura 40 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P20.....	88
Figura 41 P21. ¿Usted es minucioso al revisar las especificaciones técnicas exigidas por sus clientes?.....	89
Figura 42 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P21.....	90
Figura 43 P22. ¿Se toma el tiempo para identificar, analizar su impacto potencial e implementar medidas que atenúen los riesgos propios de sus actividades?.....	91
Figura 44 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P22.....	92
Figura 45 P23. ¿Organiza y clasifica sus contratos de manera que le permita diferenciar qué proyectos son los más ventajosos para su empresa?.....	93
Figura 46 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P23.....	94
Figura 47 P24. ¿Identifica y clasifica todas las actividades que deben realizarse dentro de cada proyecto?.....	95
Figura 48 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P24.....	96
Figura 49 P25. ¿Identifica y selecciona la maquinaria más adecuada para cada proyecto?.....	97
Figura 50 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P25.....	98
Figura 51 P26. ¿Hace un seguimiento del grado de cumplimiento de los plazos contractuales?.....	99
Figura 52 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P26.....	100

Figura 53 ¿Acostumbra revisar la vigencia y actualización de las normas de calidad que son inherentes a su sector?.....	101
Figura 54 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P27.....	102
Figura 55 P28. ¿Realiza diagnósticos situacionales que evalúen la calidad de los servicios que se vienen brindando?.....	103
Figura 56 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P25.....	104
Figura 57 P29 ¿Considera que las personas a las que delega ciertas responsabilidades las cumplen satisfactoriamente?.....	105
Figura 58 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P29.....	106
Figura 59 P30. ¿Consideró las normas ISO para diseñar su sistema de calidad? .....	107
Figura 60 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P30.....	108
Figura 61 P31¿Considera que sus trabajadores están involucrados con la mejora continua de la calidad?.....	109
Figura 62 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P31.....	110
Figura 63 P32. ¿Renueva sus certificaciones de calidad antes de su vencimiento?.....	111
Figura 64 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P32.....	112
Figura 65 P33. ¿Lleva un registro documentado de los datos obtenidos de los indicadores de calidad de cada proyecto?.....	113
Figura 66 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P33.....	114
Figura 67 P34. ¿Dispone que se realicen auditorías internas para evaluar que tanto se cumplen los requisitos de su sistema de calidad?.....	115
Figura 68 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P34.....	116
Figura 69 P35 ¿Conoce el porcentaje del no cumplimiento de requisitos en las actividades relacionadas al servicio que brinda?.....	117

Figura 70 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P35.....	118
Figura 71 P36. ¿Revisa y analiza personalmente los informes de los registros de calidad que fueron elaborados por su personal técnico?.....	119
Figura 72 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P36.....	120
Figura 73 Tabla 37 Escala de valoración de la variable 1: Administración Estratégica.....	121
Figura 74 Distribución porcentual de la valoración de la variable 1: Administración Estratégica P3.....	122
Figura 75 Tabla 39 Escala de valoración de la variable 2: Política de Aseguramiento de la Calidad.....	123
Figura 76 Distribución porcentual de la valoración de la variable 2: Política de Aseguramiento de la Calidad.....	123

## RESUMEN

En la presente investigación se planteó como objetivo general determinar qué tipo de relación existe entre la administración estratégica y la política de aseguramiento de la calidad de en las empresas contratistas con Provias Nacional - Zonal IX Ucayali, año 2022. Para poder alcanzarlo se empleó un diseño investigativo no experimental de corte transversal, desarrollando un estudio de tipo aplicado con un nivel correlacional. Se aplicó un cuestionario de encuesta a un total de 72 personas, entre propietarios y representantes legales de las empresas que al 01 de febrero del 2022 mantenían contrato vigente con el Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Nacional – Provias Nacional, Unidad Zonal IX – Ucayali; a las referidas personas se les planteó una pregunta sobre cada indicador correspondiente a las dos variables de estudio: administración estratégica y política de aseguramiento de la calidad al interior de su respectiva empresa, obteniéndose diversas respuestas a las cuales se les clasificó empleando una escala ordinal y asignándoseles valores del 1 al 5 para poder tabularlas en forma más práctica. Los datos así obtenidos fueron exportados al programa estadístico SPSS versión 25 el cual ha permitido que se generen tablas de frecuencias y gráficos de barras; estos datos han servido como insumo para establecer el grado de correlación lineal que podría existir entre las variables, en base al valor del coeficiente rho de Spearman, habiéndose obtenido que viene a ser igual a 0,735 lo que estaría mostrando que existe una correlación positiva y alta; simultáneamente se obtuvo un p valor de 0,001 (menor que la significancia elegida = 0,05) el cual fue utilizado como estadístico de prueba para contrastar las hipótesis lográndose rechazar todas las hipótesis nulas. Se logró concluir que existe relación significativa entre la administración estratégica y la política de aseguramiento de la calidad en las empresas contratistas con Provias Nacional-Zonal IX Ucayali, 2022.

Palabras clave: Aseguramiento, calidad, contratistas, Provias Ucayali

## ABSTRACT

In the present investigation, the general objective was to determine what type of relationship exists between the strategic administration and the quality assurance policy of the contracting companies with Provias Nacional - Zonal IX Ucayali, year 2022. In order to achieve it, a design was used. non-experimental cross-sectional research, developing an applied type study with a correlational level. A survey questionnaire was applied to a total of 72 people, including owners and legal representatives of the companies that, as of February 1, 2022, had a valid contract with the Special Project for National Transportation Infrastructure - Provias Nacional, Zonal Unit IX - Ucayali; These people were asked a question about each indicator corresponding to the two study variables: strategic management and quality assurance policy within their respective company, obtaining various answers to which they were classified using an ordinal scale and assigning them values from 1 to 5 to be able to tabulate them in a more practical way. The data thus obtained were exported to the statistical program SPSS version 25, which has allowed the generation of frequency tables and bar graphs; These data have served as input to establish the degree of linear correlation that could exist between the variables, based on the value of Spearman's rho coefficient, having obtained that it is equal to 0.735, which would be showing that there is a positive and high correlation. ; Simultaneously, a p value of 0.001 (less than the chosen significance = 0.05) was obtained, which was used as a test statistic to contrast the hypotheses, and all the null hypotheses were rejected. It was concluded that there is a significant relationship between the strategic administration and the quality assurance policy in the contracting companies with Provias Nacional-Zonal IX Ucayali, 2022.

Keywords: Assurance, quality, contractors, Provias Ucayali

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación lleva por título “La Administración Estratégica y su Relación con La Política de Aseguramiento de la Calidad en las Empresas Contratistas con PROVÍAS Nacional-Zonal IX Ucayali, 2022”

La administración estratégica hace referencia a la evaluación sistemática de un negocio, define los objetivos a largo plazo e identifica metas y objetivos, desarrolla estrategias para alcanzarlos y localiza recursos para realizarlos, por lo que, en un entorno cada vez más globalizado y dinámico, asegurar la calidad de las empresas contratistas que intervienen en algún proyecto, es un factor crítico que se debe reforzar continuamente, para poder brindar garantías, eficiencia de procesos, calidad de productos y servicios.

Para asegurar la calidad de las empresas contratistas, existe una serie de estándares internacionales como: la norma ISO 9001, que tiene como objetivo principal velar por la satisfacción del cliente final y de las partes interesadas, trabajando para ello en la mejora continua de los procesos. Es decir, garantiza que la empresa contratista tenga la capacidad suficiente de ofrecer productos y/o servicios que se ajusten a las exigencias de los clientes. Todo ello con una adecuación correcta al marco legal.

Bajo este contexto, el presente trabajo está orientado a resaltar la importancia del vínculo que existe entre una buena administración estratégica y su política de aseguramiento de la calidad en las empresas contratistas, con Provias Nacional - Zonal IX, encargadas de la construcción, mejoramiento, rehabilitación y mantenimiento de la Red Vial Nacional; debido a ello el trabajo se ha desglosado en cinco capítulos en la secuencia que se especifica a continuación:

Capítulo I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, donde se procedió a caracterizar el problema que fue seleccionado para el estudio, señalando sus posibles causas y/o consecuencias.

Capítulo II: MARCO TEÓRICO, en el cual se han incluido los antecedentes investigativos de otros autores, las respectivas bases teóricas y los términos básicos empleados.

Capítulo III: MARCO METODOLÓGICO, en el que se especifican el método de investigación, el tipo y nivel respectivos, se precisa a la población y la muestra, se describió el procedimiento empleado para recolectar los datos, las respectivas técnicas e instrumentos y como se ha realizado la evaluación de la validez y confiabilidad y, el protocolo seguido para el procesamiento y tratamiento de los datos.

Capítulo IV: RESULTADOS, que incluyen una descripción detallada de los hallazgos del trabajo de campo, los cuales se han presentado en forma de tablas y gráficos con sus respectivas interpretaciones.

Capítulo V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, donde en forma concisa se refiere lo encontrado por los investigadores y también lo recomiendan para mejorar las condiciones actuales.

Finalmente, se hizo una lista en orden alfabético de todas las referencias bibliográficas empleadas para el presente estudio, así como se incluyen los respectivos anexos.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Descripción del Problema

En la actualidad, debido a la globalización, la alta competencia y la vigencia de estándares internacionales de calidad, las empresas deben desarrollar la capacidad de adaptarse rápidamente a las cada vez más cambiantes exigencias respecto al cumplimiento de normas y protocolos que les permiten mantenerse en el mercado y continuar siendo competitivas, para ello deben planificar sus acciones cuidadosamente de tal manera que en sus planes estratégicos deben estar incluidos los lineamientos que apuntan al aseguramiento de la calidad, lo cual debe ser entendido como el cumplimiento de los requisitos que satisfagan las expectativas no sólo de sus clientes sino de la comunidad en la cual se desenvuelven puesto que deben ser conscientes de la enorme responsabilidad social que se cierne sobre todas las organizaciones, ya que no solo deben proveer al mercado de productos buenos sino que deben contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas en general y también ayudar a preservar los ambientes y ecosistemas naturales de todo el mundo.

La administración estratégica se ha convertido en una herramienta importante para todas las empresas, debido a que ejercen gran impacto al momento de la toma de decisiones, ayudando a resolver y prevenir posibles problemas que puedan presentarse de manera inesperada. En países latinoamericanos como Chile, si bien es cierto que es el Estado el que se encarga de velar por la adecuada transitabilidad de sus vías, sin embargo el servicio de mantenimiento de carreteras y vías de interconexión se encuentra a cargo de empresas privadas que tienen contratos temporales y están obligadas a demostrar que en el servicio que ofrecen están

incorporados todos los estándares de seguridad para su personal así como el uso de tecnologías limpias y que además como organizaciones se preocupan por el bienestar de las poblaciones que se encuentran en el radio de acción de sus servicios.

En el Perú, durante la temporada de lluvias se tiene como consecuencia deslizamientos de tierras, desbordes de ríos y huaicos que ocasionan daños a las carreteras, perjudicando el traslado de personas, transporte alimentos, entre otras actividades. Por ello, se creó el Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Nacional – Provias Nacional, para encargarse de las actividades de preparación, gestión, administración y ejecución de proyectos de infraestructura de transporte relacionados a la Red Vial Nacional, así también como, de la gestión y control de actividades y recursos económicos que se emplean para el mantenimiento y seguridad de las carreteras y puentes de la red vial. A su vez, la jefatura de las Unidades Zonales son las encargadas de la designación y/o encargatura de las concesionarias. En este contexto tan particular, el tema del aseguramiento de la calidad de las empresas concesionarias es importante, ya que actualmente los usuarios son más exigentes respecto a la calidad, y al mismo tiempo a nivel empresarial se está produciendo una creciente toma de conciencia referida a la obtención de rentabilidad económica, pero respetando los derechos de las personas y contribuyendo a que el planeta sea un mejor lugar para vivir.

Si bien es cierto que, en la mayoría de empresas contratistas dedicadas al mantenimiento de la infraestructura vial, se entiende que la administración estratégica es fundamental para adaptarse a nuevos contextos, sin embargo, no se puede garantizar que todo ello permita tener niveles satisfactorios de calidad y mucho menos que se pueda producir un aseguramiento de la misma. Considerando la importancia que tiene Provias Nacional, en la Zonal IX Ucayali se llegaron a dar algunas controversias sobre si está cumpliendo con el papel para el cual fue creado, ya que

es preocupante el nivel de deterioro de las carreteras ubicadas dentro de su jurisdicción, por lo las investigadoras consideran que es primordial realizar un análisis de si como parte de la administración estratégica de las empresas que tienen contratos vigentes con esta entidad estatal, están o no consideradas rigurosas políticas que conduzcan al aseguramiento de la calidad de los servicios que vienen brindando.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Qué tipo de relación existe entre la administración estratégica y la política de aseguramiento de la calidad en las empresas contratistas con Provias Nacional - Zonal IX Ucayali, año 2022?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- ¿Qué tipo de relación existe entre la definición de metas y objetivos y la política de aseguramiento de la calidad en las empresas contratistas con Provias Nacional - Zonal IX Ucayali, año 2022?
- ¿Qué tipo de relación existe entre el desarrollo de estrategias y la política de aseguramiento de la calidad en las empresas contratistas con Provias Nacional - Zonal IX Ucayali, año 2022?
- ¿Qué tipo de relación existe entre la asignación de recursos y la política de aseguramiento de la calidad en las empresas contratistas con Provias Nacional - Zonal IX Ucayali, año 2022?

### **1.3. Objetivo General y Objetivos Específicos**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar qué tipo de relación existe entre la administración estratégica y la política de aseguramiento de la calidad de en las empresas contratistas con Provias Nacional - Zonal IX Ucayali, año 2022.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Precisar qué tipo de relación existe entre la definición de metas y objetivos y la política de aseguramiento de la calidad en las empresas contratistas con Provias Nacional - Zonal IX Ucayali, año 2022.
- Especificar qué tipo de relación existe entre el desarrollo de estrategias y la política de aseguramiento en las empresas contratistas con Provias Nacional - Zonal IX Ucayali, año 2022.
- Establecer qué tipo de relación existe entre la asignación de recursos y la política de aseguramiento en las empresas contratistas con Provias Nacional - Zonal IX Ucayali, año 2022.

### **1.4. Hipótesis y/o Sistemas de Hipótesis**

#### **1.4.1. Hipótesis General**

Existe relación significativa entre la administración estratégica y la política de aseguramiento de la calidad en las empresas contratistas con Provias Nacional - Zonal IX Ucayali, año 2022.

#### **1.4.2. Hipótesis Específicas**

- Existe relación significativa entre la definición de metas y objetivos y la política de aseguramiento de la calidad en las empresas contratistas con Provias Nacional - Zonal IX Ucayali, año 2022.

- Existe relación significativa entre el desarrollo de estrategias y la política de aseguramiento de la calidad en las empresas contratistas con Provias Nacional - Zonal IX Ucayali, año 2022.
- Existe relación significativa entre la asignación de recursos y la política de aseguramiento de la calidad en las empresas contratistas con Provias Nacional - Zonal IX Ucayali, año 2022.

## 1.5. Variables

### ***Definición conceptual***

#### **Variable 1: Administración Estratégica**

“La administración estratégica en las empresas es el proceso de toma de decisiones que guía las acciones de la organización a lo largo del tiempo y considerando su relación con el medio ambiente en el que se encuentra” (Ansoff, 2016, p. 114).

“La administración estratégica en las empresas consiste en transformar su idea de negocio en valor real para todos los interesados de la organización a través de un plan de acción que contemple objetivos y metas que lleven a la empresa a la rentabilidad, la competitividad y la supervivencia en el mercado” (Drucker, 2008, p. 76).

“La administración estratégica se define como el arte y la ciencia de formular, implementar y evaluar decisiones multidisciplinarias que permiten que una empresa alcance sus objetivos” (David, 2013, p. 05).

“La administración estratégica es un proceso medular dentro de toda organización. De su adecuado ejercicio depende el logro de los objetivos establecidos y, por supuesto, la calidad del servicio que se brinda” (Tamashiro, 2018, p. 66).

## **Variable 2: Política de Aseguramiento de la Calidad**

“El aseguramiento de la calidad, o garantía de calidad, es el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio satisfará los requerimientos relativos a la calidad” (Norma ISO 8402, 2018, p. 12).

“El aseguramiento de la calidad es un sistema que pone el énfasis en los productos, desde su diseño hasta el momento de envío al cliente, y concentra sus esfuerzos en la definición de procesos y actividades que permiten la obtención de productos conforme a unas especificaciones” (Guajardo, 2008, p. 57).

“Los sistemas de aseguramiento de la calidad tradicionalmente han tenido una gran carga documental puesto que requieren de una planificación exhaustiva, definición de tareas y responsabilidades, registro de resultados obtenidos y pautas de inspecciones internas continuas, todo ello soportado en documentos” (Arias, 2017, p. 47).

### **1.6. Operacionalización de variables**

#### ***Definición operacional***

#### **Variable 1: Administración Estratégica**

“La administración estratégica es un proceso medular dentro de toda organización. De su adecuado ejercicio depende el logro de los objetivos establecidos y, por supuesto, la calidad del servicio que se brinda” (Tamashiro, 2018, p. 66).

#### **Dimensión Definición de Metas y Objetivos**

Indicadores: Fijación de Metas

Establecimiento de Objetivos Específicos

### **Dimensión Desarrollo de Estrategias**

Indicadores: Acciones Planificadas

Decisiones a Tomar

Resultados Esperados

### **Dimensión Asignación de Recursos**

Indicadores: Recursos Humanos

Recursos Materiales

Recursos Técnicos

### **Variable 2: Política de Aseguramiento de la Calidad**

#### **Dimensión Planificación de la Calidad**

Indicadores: Planificación de Nuevos Proyectos

Análisis de la Gestión Contractual

Planificación de Especificaciones Técnicas

Planificación de Gestión de Riesgo

#### **Dimensión Sistematización de la Calidad**

Indicadores: Organización de Contratos

Clasificación de Actividades

Identificación de Maquinaria

## **Dimensión Implementación de Normas de Calidad**

Indicadores: Conocimiento de las Normas

Designación de Responsables

Diseño del Sistema de Calidad

Involucramiento de los Empleados

Aplicación del Sistema de Calidad

## **Dimensión Verificación de la Calidad**

Indicadores: Control de la Documentación y Datos

Realización de Auditorías Internas

Control de Productos No Conformes

Control de Registros de Calidad

### **1.7. Justificación e Importancia**

#### **A. Justificación Teórica:**

La presente Investigación, se justifica de manera teórica, dado que busca que se revisen, reflexionen y debatan sobre los conceptos y teorías relacionadas a la administración estratégica y las políticas de aseguramiento de calidad.

#### **B. Justificación Metodológica:**

Se justifica metodológicamente, ya que por medio del análisis, aplicación e interpretación de los métodos de la investigación se obtendrá la respuesta a las interrogantes planteadas en el problema, lo que, a su vez también podrá lograr objetivos y validar las hipótesis diseñadas por el autor de la investigación, lo cual es esencial. Dado esto, se podrá llegar a plantear las conclusiones y recomendaciones.

### C. Justificación Práctica:

La presente investigación está alcanzando a la sociedad datos importantes para poder implementar normas estandarizadas de aseguramiento de la calidad en las empresas contratistas con Provias Nacional - Zonal IX Ucayali. La información obtenida mediante este estudio ha de permitir también conocer si existe algún tipo de relación entre las políticas de aseguramiento de calidad y la efectividad de la administración estratégica de otras empresas contratistas en sectores relacionados a la construcción, limpieza y mantenimiento de las vías.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes del Problema**

##### ***2.1.1. Antecedentes Internacionales***

Cuervo (2017) en su investigación: Diseño de la planeación estratégica de la calidad y una calidad por procesos bajo la NTC ISO 9001:2015, para la PYME Pet del Valle S.A.S en Santiago de Cali, planteó como objetivo diseñar un sistema de gestión de calidad basado en la Norma NTC ISO 9001:2015, ya que esta herramienta le permite tener procesos controlados, saber cómo evolucionan y como estos se orientan para satisfacer las necesidades y requerimientos de sus clientes, obteniendo así una ventaja objetiva. En conclusión, con el desarrollo de este proyecto se evidencia claramente que el éxito de la implementación de un sistema de gestión de calidad, radica en la aceptación e interiorización de los conceptos de calidad en la cultura organizacional de la empresa.

Contreras (2018) en su investigación: El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica, planteó como objetivo definir el alcance, lo que se quiere ser y establecer, y cuál es la razón de ser de la empresa son algunos de esos aspectos importantes que van a permitir plantear las estrategias necesarias para cumplir con lo que se espera. Respecto al resultado se da un proceso de adaptación y evolución a medida que las circunstancias lo justifican y si ciertos patrones en la organización lo hacen ver más claro o lo permiten. En conclusión, se considera que existe un aspecto preponderante y es el que al trazar las estrategias se debe tener muy en cuenta la capacidad de la organización para transformarse y cambiar en el menor tiempo posible.

Chávez (2019) en su investigación: Planificación estratégica para la microempresa “ASISTECPRO” en la ciudad de Quito, tuvo como objetivo realizar un aporte práctico, puesto que se plantea desarrollar modelos y herramientas estratégicas que estarán enfocados en realizar un estudio situacional de la microempresa “ASISTECPRO”, ya que por tener un manejo empírico de las actividades que realiza y de su estructura organizacional, no tiene identificado su direccionamiento ni los caminos a seguir. Como resultado “ASISTECPRO” tiene la necesidad y responsabilidad de establecer un Plan Estratégico, el mismo que poco a poco vaya desarrollando el compromiso por parte de toda la organización para su ejecución; ya que es la única manera de que día a día se cumpla cada proceso establecido, para poder llegar al éxito deseado. En conclusión, la Planificación Estratégica propuesta, proporcionará el camino a seguir, mediante el cual la organización se encaminará al éxito, lo que le permitirá el crecimiento sano, sustentable y duradero de la microempresa; logrando competitividad que le permitirá mantenerse en el mercado.

Ergueta (2019) en su investigación: Implementación de un sistema de aseguramiento para el proceso de colocación de pernos de la plataforma VW361, tuvo como objetivo mejorar los problemas que presenta la empresa, realizando un diagnóstico general de las operaciones del proceso de producción y las reclamaciones realizadas por el proceso de Montaje. De manera general, se puede concluir que este proyecto representa un avance importante para el área, ya que a través de la prevención será posible evitar que el problema vuelva a presentarse.

Gonzales, Palacios y Velecela (2021), en su tesis titulada: La incidencia de la planificación estratégica en el aseguramiento de la calidad de educación superior de la Universidad Nacional de Chimborazo, plantearon como objetivo desarrollar el plan

estratégico para la Universidad Nacional de Chimborazo, mediante el cual se analiza la situación actual de la universidad, estableciéndose un plazo de 3 años para la ejecución de los objetivos y de esta manera alcanzar la situación deseada. Por ello, se inició con la misión, visión, valores y código de ética; para luego efectuar el análisis del entorno, en el cual se determinaron las oportunidades y amenazas. A su vez, se realizó un análisis interno en donde se pudieron identificar fortalezas y debilidades. En base a todo este análisis, se pudo determinar las estrategias vinculadas a la calidad de educación, capacitación del personal, obtención de PhD para todos los docentes, afianzar alianzas nacionales e internacionales, buena ejecución presupuestaria, etc.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Urbano (2019) en su trabajo de investigación Administración estratégica y desempeño organizacional en el Banco de la Nación, agencias en la provincia de Huaura, 2018, planteó como objetivo general determinar de qué manera la administración estratégica influye en el desempeño organizacional en el Banco de la Nación, agencias en la provincia de Huaura, 2018. Su tesis tuvo como resultado que la administración estratégica es y será siempre por siempre la mejor herramienta para aumentar la rentabilidad y disminuir desperdicios. En conclusión, se determinó que existe una correlación muy fuerte y muy significativa, por lo que se concluye la formulación de la estrategia influye significativamente en el desempeño organizacional en el Banco de la Nación, agencias en la provincia de Huaura, 2018.

Romero (2017) en su tesis titulada: La planificación estratégica y su influencia en la calidad de la gestión educativa de la Universidad Técnica de Babahoyo, toma como objetivo: determinar la influencia de la Planificación Estratégica en la calidad de gestión en la institución en estudio y a su vez a facilitar los diferentes procesos. Los

resultados obtenidos en torno a la planificación estratégica en la Universidad Técnica de Babahoyo son de relación positiva, ya que muestran un puntaje de cumplimiento de 86%. Concluyendo que, la planificación estratégica influye significativamente con la calidad de la gestión educativa debido a que ayuda a enfrentar desafíos y problemas que puedan presentarse.

Condori (2017), cuyo tema de investigación fue “Evaluación y propuesta de un Plan de Aseguramiento de la calidad en las empresas constructoras de edificaciones en la Región Puno”, para optar el título de Ingeniero Civil, en la Universidad Nacional del Altiplano – Puno, indico que tiene dos finalidades su tesis, el primero es que se realice una evaluación de la gestión de la calidad en las constructoras y que fue en 2016 con bases de la ISO 9001, y la segunda finalidad es realizar una propuesta de un Plan de aseguramiento a otras empresas y que para que se cumpla la primera finalidad se use las encuestas tipos Likert , donde su muestra es de 10 empresa a que se construyeron y que se fue ejecutando otras obras de edificación en puno en el 2016, y con esas resultados de las encuestas brindaron los resultados para conocer si las empresas en puno respetaban las normas de planes de aseguramiento con el fiel cumplimiento de la calidad dentro de sus organizaciones y que el cumplimiento de los principios de la norma ISO 9001. El autor realizo una evaluación de encuesta y tuvo dos objetivos la primera es para evaluar las empresas sobre la gestión de calidad y el segundo objetivo primordial propone un plan de aseguramiento de calidad, donde aplico la norma vigente bajo las directrices de la norma ISO 10005 e ISO 9001, donde su enfoque fue en garantizar las exigencias del cliente sean conformes.

Tamashiro (2018) en su investigación Política de Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior y la Administración Estratégica – Universidad Norbert

Wiener – 2016, planteó como objetivo determinar cómo se relacionan la Política de Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior y la administración estratégica. Como resultado evidenció que existe relación directa entre la política de aseguramiento de la calidad en la educación superior y la administración estratégica.

Neyra (2019). En su tesis titulada Plan de aseguramiento de calidad para el control del proceso constructivo del edificio Valera-Breña. Posee como objetivo general “Implementar el plan de aseguramiento de calidad para el control del proceso constructivo del edificio Varela – Breña”. Su estudio se desarrolla acorde al método científico, en donde se aplica un tipo de investigación aplicada, de nivel descriptivo-explicativo, con un diseño experimental, acorde a este método se desarrollaron los estudios respectivos que permitieron concluir lo siguiente: Al aplicar los correspondientes procedimientos de control operativo, se pudo dar función a la calidad, a su vez el uso de plan de calidad funcionó en innovación dentro de los procesos constructivos. Por otra parte, se concluyó que, al aminorar los factores de disconformidad, por medio de inspecciones y verificaciones, las fallas se redujeron de manera gradual. Y por último se concluyó que la aplicación de aseguramiento y funcionamiento dentro del plan de calidad, se lograron mejoras constantes en el proceso productivo.

## **2.2. Bases Teóricas**

### ***2.2.1. Variable 1: Administración Estratégica***

#### **2.2.1.1. Dimensión Definición de Metas y Objetivos**

Bohlander y Snell (2007), señalan que:

La visión estratégica va más allá de la declaración de misión para proporcionar una perspectiva acerca de hacia dónde va lo que puede llegar a ser en el futuro... la

declaración de visión establece con más claridad la dirección a largo plazo de la empresa y la intención de estrategias. (p. 52)

De esta forma podemos decir que la visión es la imagen de la empresa u organización proyectada hacia el futuro, el conjunto de principios y aspiraciones basado en la realidad de su entorno y en su capacidad (Tamashiro, 2018).

#### **2.2.1.2. Dimensión Desarrollo de Estrategias**

“...comprende seis pasos críticos que se orientan a coordinar y organizar las estrategias externas e internas elegidas” (D’Alessio, 2015, p. 16).

#### **2.2.1.3. Dimensión Asignación de Recursos**

La asignación consiste en un nivel de importancia relativa a cada uno de los recursos turísticos que caracteriza un determinado lugar, área o zona del territorio nacional. Este manual es un documento que establece los criterios y procedimientos para la aplicación del proceso de jerarquización de los recursos turísticos del país.

Política de provisión de recursos humanos:

- Dónde, cómo y en qué condiciones reclutar los recursos humanos que la organización necesite.
- Criterios de selección de recursos humanos y calidad para la admisión, en cuanto a aptitudes intelectuales y físicas, experiencia y potencial de desarrollo.
- Cómo integrar a los nuevos miembros en el ambiente interno de la organización” (Chiavenato, 2000. p. 163).

#### **2.2.2. Variable 2: Política de Aseguramiento de la Calidad**

Ubaldo (2018) señala que: La calidad se refiere a la satisfacción del cliente con un producto o servicio comprado, con énfasis en el cumplimiento y las

necesidades del cliente. La calidad de la atención se refiere a la percepción de que el usuario se siente más cómodo durante y al final del proceso de atención médica. La calidad de un servicio depende de la percepción de un cliente, ya que esto depende de la percepción personal del individuo

#### **2.2.2.1. Dimensión Planificación de la Calidad**

Respecto a la planificación de la calidad, encontramos que Juran (1990) refiere:

La planificación de la calidad consiste en desarrollar los productos y procesos necesarios para satisfacer las necesidades de los clientes. Esta planificación abarca tres actividades básicas:

1. Identificación del cliente y sus necesidades.
2. Desarrollo de un producto que responda a esas necesidades.
3. Desarrollo de un proceso capaz de producir ese producto/servicio.

Además, plantea que la planificación de la calidad se puede obtener siguiendo estos pasos:

1. Identificar quiénes son los clientes.
2. Determinar las necesidades de los clientes identificados.
3. Traducir dichas necesidades al lenguaje de la empresa.
4. Optimizar las características del producto (servicio) para satisfacer las necesidades del cliente y las de la empresa.
5. Desarrollar un proceso capaz de producir el producto.
6. Optimizar del proceso.
7. Demostrar que el proceso puede producir el producto en condiciones operativas.
8. Transferir el proceso a las fuerzas productivas. (p. 132).

#### **2.2.2.2. Dimensión Sistematización de la Calidad**

El término calidad, en latín significa "cualidad, manera de ser" y, según el Diccionario de la Lengua Española, está referido a la "propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor" (Tamashiro, 2018, p.145).

#### **2.2.2.3. Dimensión Implementación de Normas de Calidad**

La preocupación por la calidad, eficiencia, productividad y competitividad, que existe hoy es el resultado de cambios internos y externos que las han afectado, fundamentalmente en los últimos veinte años. (Tamashiro, 2018, p.145).

#### **2.2.2.4. Dimensión Verificación de la Calidad**

El Estado necesita asegurarse de que los recursos que invierte en ella son empleados con eficiencia, en vista de objetivos relevantes para el desarrollo del país y con la garantía de que los beneficios sociales de dicha inversión justifican gastarlos en este sector y no en otros, igualmente apremiados por la escasez, como la educación primaria, la salud, los subsidios a las familias más pobres, entre otros factores. (Brunner, 1990, p.249)

### **2.3. Definición de Términos Básicos**

**Acción correctiva:** "Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad existente u otra no deseable, para prevenir que vuelva a ocurrir" (Contreras, 2013, p. 154).

**Acción preventiva:** "Acción tomada para eliminar la causa de una potencial no conformidad, u otra situación potencial indeseable, para prevenir su ocurrencia" (Contreras, 2013, p. 153).

**Calidad:** “Cumplir con los compromisos incorporando con ello, lo convenido, lo declarado, lo acordado, para lograr que el quehacer institucional avance y se mantenga en el cumplimiento de estándares de excelencia” (Martínez, 2017, p. 268).

**Certificación:** “Es la actividad consistente en la emisión de documentos que atestigüen que un producto o servicio se ajusta a normas técnicas determinadas” (Contreras, 2013, p. 177).

**Diagnóstico:** “Resultado de la investigación de campo, el cual establece las causas y efectos de los problemas dentro de la operación de un sistema. Surge del deseo de mejorar una situación o problema existente de tipo organizacional u operaria” (Martínez, 2017, p. 275).

**ISO:** (Internacional Standard Organization). “Organización internacional de normalización. Es una federación mundial de cuerpos de normalización nacionales que agrupa alrededor de 130 países, creada con el objetivo de facilitar la coordinación y unificación internacional de normas internacionales” (Arce, 2020, p. 195).

**Mejora continua:** “Es el aumento permanente de la capacidad para cumplir con los compromisos” (Arce, 2020, p. 193).

**Mecanismo de aseguramiento de la calidad:** “Acciones que se desarrollan de manera sistemática en el tiempo y que permiten garantizar y dar confianza que se va a cumplir con los compromisos, los criterios y estándares de la calidad internos y externos, abarcando el quehacer institucional en un contexto de largo, mediano y corto plazo, y en los niveles estratégico, táctico y operativo” (Martínez, 2017, p. 282).

**Procedimiento:** “Es la descripción de una tarea específica que dice como se debe llevar a cabo una actividad, en muchos casos los procedimientos se expresan en documentos los cuales contienen el objetivo, campo de aplicación, alcance, responsable, que debe hacerse, quien debe hacerlo, donde se debe hacer, como se debe llevar a cabo y que recursos o documentos necesita” (Arce, 2020, p. 199).

**Sistema de calidad:** “Conjunto de la estructura de la organización, de responsabilidades, de procedimientos, de procesos y de recursos que establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad” (Martínez, 2017, p. 281).

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Método de la Investigación

Respecto al método de investigación Bernal (2010) escribió: “El método hipotético-deductivo consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p. 60).

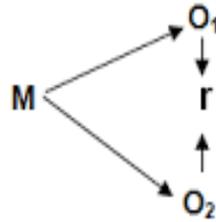
Al haber planteado hipótesis de trabajo, el presente estudio utilizó el método hipotético deductivo, el cual consistió en partir de un supuesto o afirmación por demostrar (hipótesis) para luego descomponer la variable en dimensiones e indicadores que nos permitieron recoger información que al procesarla condujeron a ciertas conclusiones.

##### 3.1.1. *Diseño de la Investigación*

Referente al diseño investigativo, Gómez (2012) refiere: “La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, sólo las observamos tal y como se dan en su contexto natural. Si además son transversales la observación se realizará sin considerar los cambios ocasionados por el paso del tiempo” (p. 37).

Se empleó un diseño no experimental de corte transversal (transeccional), ya que no se manipuló deliberadamente la variable de nuestro estudio, solo se observó el fenómeno tal y como se da en su contexto natural en un momento determinado, realizando posteriormente el análisis respectivo.

Esquema de la investigación:



Siendo:

M: muestra de estudio

O<sub>1</sub>: observación de la variable Administración estratégica

O<sub>2</sub>: observación de la variable Política de aseguramiento de la calidad

r: Correlación entre las variables

### **3.1.2 Tipo y Nivel de Investigación**

#### **Tipo de Investigación**

Respecto al tipo de investigación, Sánchez y Reyes (2015) refieren: “La investigación aplicada es un tipo de investigación pragmática o utilitaria que aprovecha los conocimientos logrados por la investigación básica o teórica para el conocimiento y solución de problemas inmediatos” (p. 79).

El presente estudio fue de tipo aplicado porque el interés de las investigadoras se enfocó en la solución práctica a un problema ya existente, sin la intención de generar nuevas teorías o conceptos.

#### **Nivel de investigación**

Según Arias (2012): “Los estudios correlacionales tienen como finalidad determinar el grado de relación o asociación (no causal) existente entre dos o más variables” (p. 25)

De acuerdo a los objetivos del presente estudio, el nivel de investigación que se alcanzó fue correlacional, puesto que se examinó la posible relación entre la administración estratégica y la política de aseguramiento de la calidad, en las empresas contratistas con Provias Nacional-Zonal IX Ucayali, en el año 2022.

## **3.2 Población y muestra**

### **3.2.1 Población**

De acuerdo al planteamiento de Sánchez, Reyes y Mejía (2018): “Población es el conjunto de elementos o casos, sean estos individuos, objetos o acontecimientos, que comparten determinadas características o un criterio; y que se pueden identificar en un área de interés para ser estudiados, por lo cual quedarán involucrados en la hipótesis” (p. 102).

Criterio de inclusión: Fueron considerados como elementos de la población las empresas que al 01 de febrero de 2022 mantengan algún tipo de relación contractual con el Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Nacional – Provias Nacional, Unidad Zonal IX – Ucayali.

De acuerdo a los datos disponibles en la página web de Provias Nacional, Zonal IX – Ucayali: <https://www.pvn.gob.pe/contrataciones/2022-zonal-ix-ucayali>, al mes de febrero del 2022 tenían contrato vigente con la entidad un total de 72 empresas. (N=72).

### **3.2.2 Muestra**

La definición de muestra se obtuvo de lo publicado por Hernández, Fernández y Baptista (2014): “Es un subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativa de ésta” (p. 173).

Por otro lado, Según Bavaresco (2013), "...no en todas las investigaciones debe extraerse muestra de una población, sino que se estudia todo el universo" (p. 92). Al respecto, puede añadirse la apreciación de López-Roldán y Fachelli (2015): "Si la población, por el número de unidades que la integran, resulta accesible en su totalidad, no será necesario extraer una muestra" (p. 113).

Debido a que se tuvo una población pequeña y accesible, se realizó un muestreo censal, es decir para formar la muestra se incluirá a toda la población (n=72).

### **3.3 Técnica e Instrumento de Recolección de Datos**

De la definición dada por Hernández et al. (2014): "Un cuestionario es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir; debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis" (p. 217).

Este instrumento estuvo conformado por un formulario estructurado con 36 preguntas dirigidas a los administradores o representantes legales de las empresas contratistas con Provias Nacional – Zonal IX Ucayali, que trató de obtener respuestas acerca de la administración estratégica y su posible relación con la política de aseguramiento de la calidad al interior de sus empresas.

### **3.4 Procedimiento de Recolección de Datos**

El encuestado respondió eligiendo una de las cinco alternativas de respuestas que están asignadas a una escala ordinal desde nunca (1) hasta siempre (5) como en la escala de Likert. La validez del cuestionario fue evaluada mediante la técnica de juicio de expertos, mientras que su confiabilidad se midió mediante el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach ( $\alpha$ ).

Los valores obtenidos para ambas variables fueron extraídos a través de una encuesta presencial y aplicada directamente por las investigadoras. Los datos recogidos se clasificaron en tablas de MS Excel por dimensiones e indicadores. Los indicadores de cada dimensión asumieron valores cualitativos a los cuales se les asignó una escala ordinal del 1 al 5, similar a la escala de Likert; esa manera se facilitó el análisis estadístico y el respectivo contraste de hipótesis.

### **3.5 Tratamiento de Datos**

Los datos que serán almacenados en la hoja de cálculo se exportaron al programa SPSS versión 25 para su respectivo procesamiento estadístico. Se generaron tablas y gráficos de barras que ayudaron a la visualización de los resultados y se acompañó de su respectiva interpretación. Para determinar si existe o no una relación significativa entre las dos variables, se calculó el coeficiente de correlación de rangos Rho de Spearman lo que a su vez nos sirvió como estadístico de prueba para contrastar las hipótesis.

### **3.6 Presentación de Datos**

Los resultados obtenidos están presentados en gráficos y tablas de frecuencias generadas a partir del software SPSS v.25, lo cual facilita la interpretación de los resultados obtenidos. Dichas tablas y gráficos se han analizado e interpretado señalando en cada caso la causa o explicación del porqué los encuestados habrían respondido de una u otra forma.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. Resultados de la Investigación

##### 4.1.1. Resultados de la Aplicación de Instrumento

Tabla 1

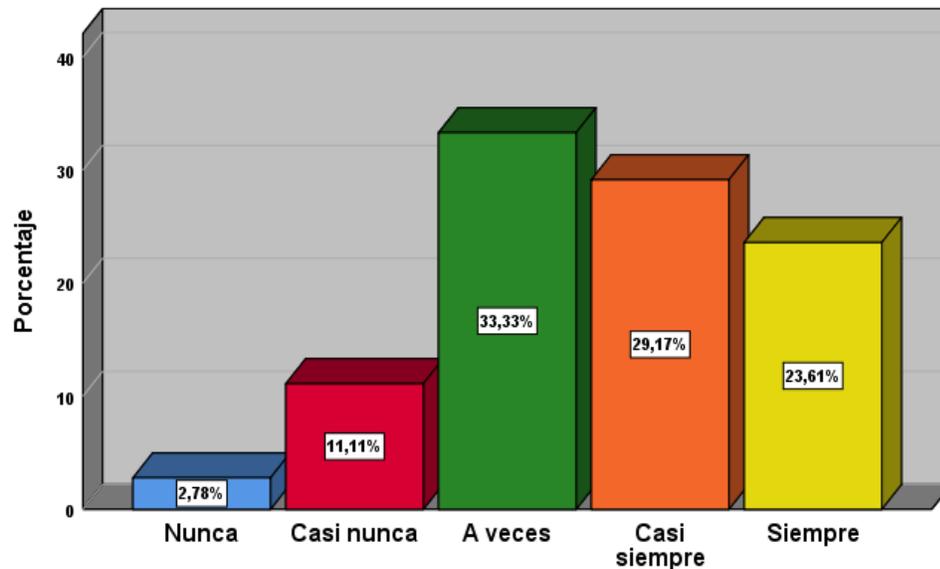
P1. ¿Considera que las metas planteadas están relacionadas a las necesidades de su empresa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,8	2,8	2,8
Casi nunca	8	11,1	11,1	13,9
A veces	24	33,3	33,3	47,2
Casi siempre	21	29,2	29,2	76,4
Siempre	17	23,6	23,6	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS v.25

Figura 1

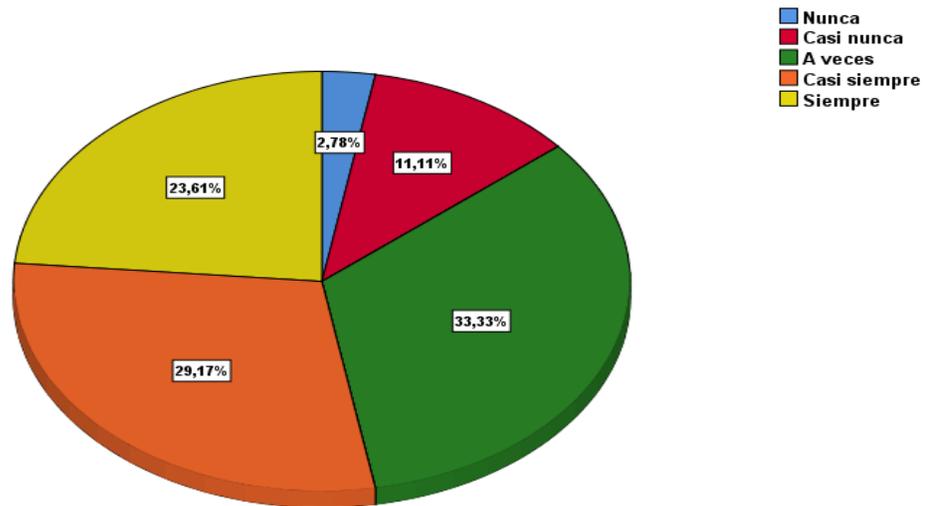
P1. ¿Considera que las metas planteadas están relacionadas a las necesidades de su empresa?



Fuente: Software SPSS v.25.

**Figura 2**

*Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P1*



Fuente: Software SPSS v. 25.

### Interpretación

En la tabla 1 y en las figuras 1 y 2, de acuerdo a los datos recolectados para la pregunta P1 perteneciente al indicador fijación de metas, se puede apreciar que un 62.5%, a veces y casi siempre consideran que las metas planteadas están relacionadas a las necesidades de su empresa. Mientras que un 23.61% siempre consideran la relación de las metas planteadas a las necesidades de su empresa. A comparación de un 13.88 que nunca y casi nunca consideran que las metas planteadas se relacionan con necesidades de su empresa.

**Tabla 2**

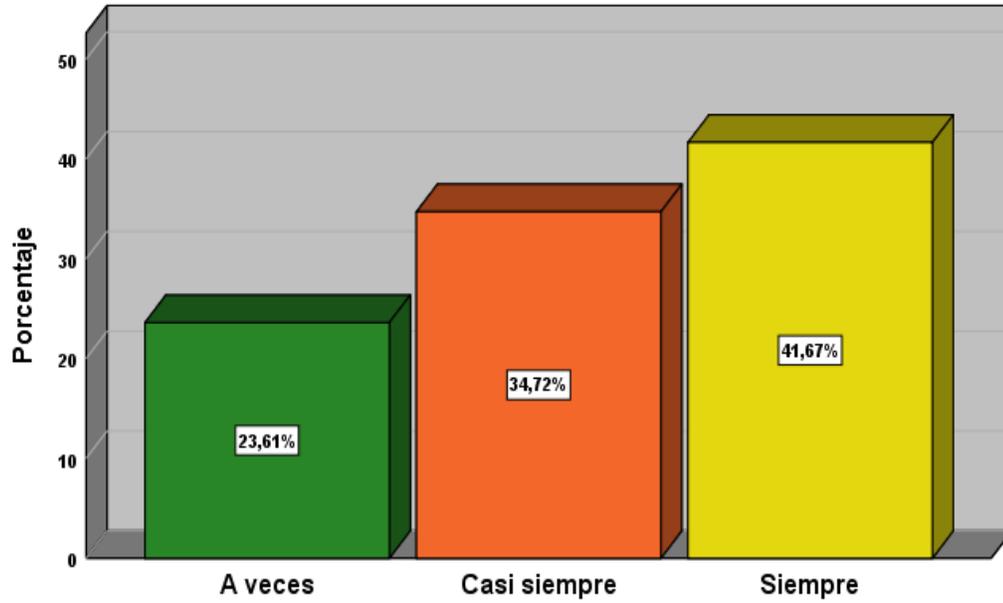
*P2. ¿Cree usted que las metas se plantearon teniendo en cuenta las capacidades de sus empleados?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	17	23,6	23,6	23,6
Casi siempre	25	34,7	34,7	58,3
Siempre	30	41,7	41,7	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS v.25.

**Figura 3**

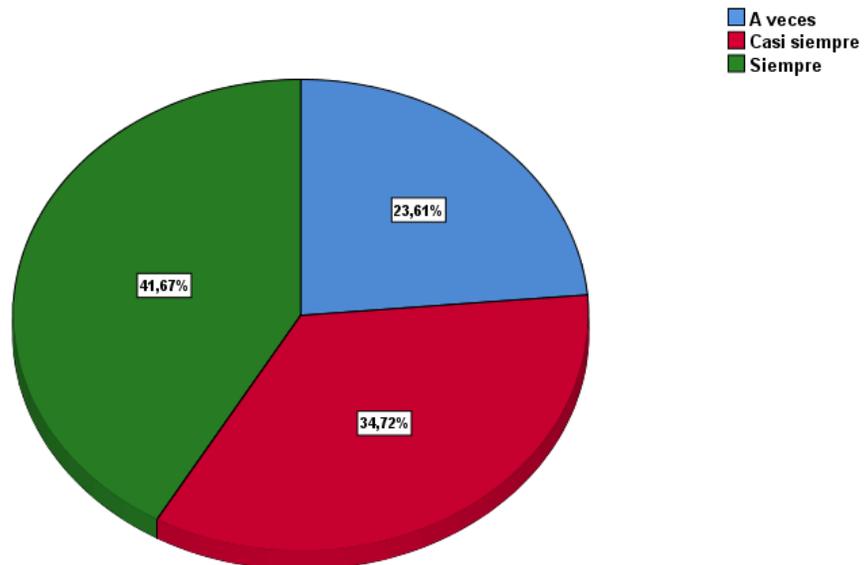
*P2. ¿Cree usted que las metas se plantearon teniendo en cuenta las capacidades de sus empleados?*



Fuente: Software SPSS V. 25.

**Figura 4**

*Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P2*



Fuente: Software SPSS V. 25.

## Interpretación

En la tabla 2 y en las figuras 3 y 4, de acuerdo a los datos recolectados para la pregunta P2 perteneciente al indicador fijación de metas, se puede apreciar que un 76.39%, siempre y casi siempre creen que las metas se plantean teniendo en cuenta las capacidades de sus empleados. A comparación de un 23.61%, que a veces creen que las metas se plantearon teniendo en cuenta las necesidades del personal.

**Tabla 3**

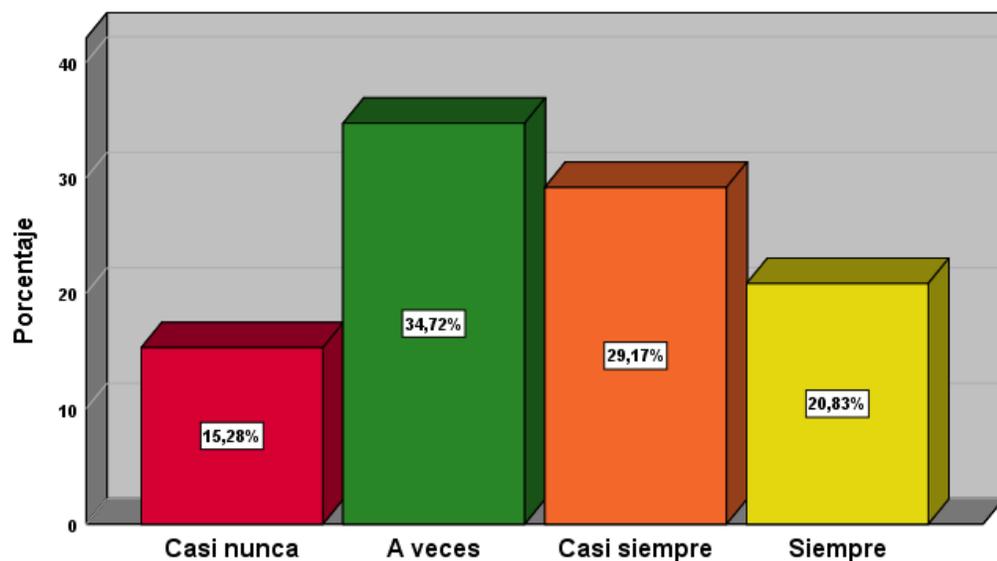
*P3. ¿Considera que las metas están alineadas a los objetivos específicos empresariales?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	11	15,3	15,3	15,3
A veces	25	34,7	34,7	50,0
Casi siempre	21	29,2	29,2	79,2
Siempre	15	20,8	20,8	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS v.25.

**Figura 5**

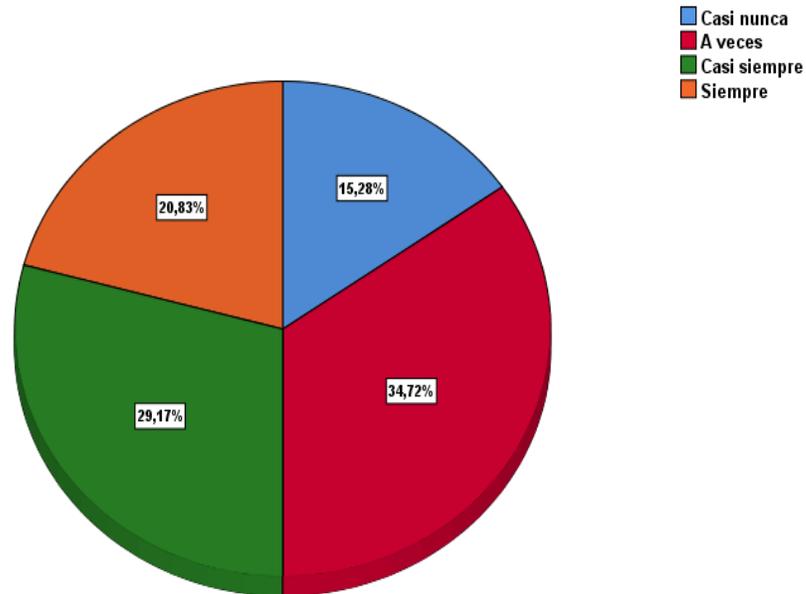
*P3. ¿Considera que las metas están alineadas a los objetivos específicos empresariales?*



Fuente: Software SPSS v.25.

**Figura 6**

*Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P3*



Fuente: Software SPSS v. 25.

### **Interpretación**

En la tabla 3 y en las figuras 5 y 6, de acuerdo a los datos recolectados para la pregunta P3 perteneciente al indicador establecimiento de objetivos específicos, se puede apreciar que un 63.9%, a veces y casi siempre consideran que las metas están alineadas a los objetivos específicos empresariales. Mientras que un 20.83% siempre considera que las metas están alineadas a los objetivos específicos de la empresa. A comparación de un 15, 28% que casi nunca considera que las metas están alineadas a los objetivos de la empresa.

**Tabla 4**

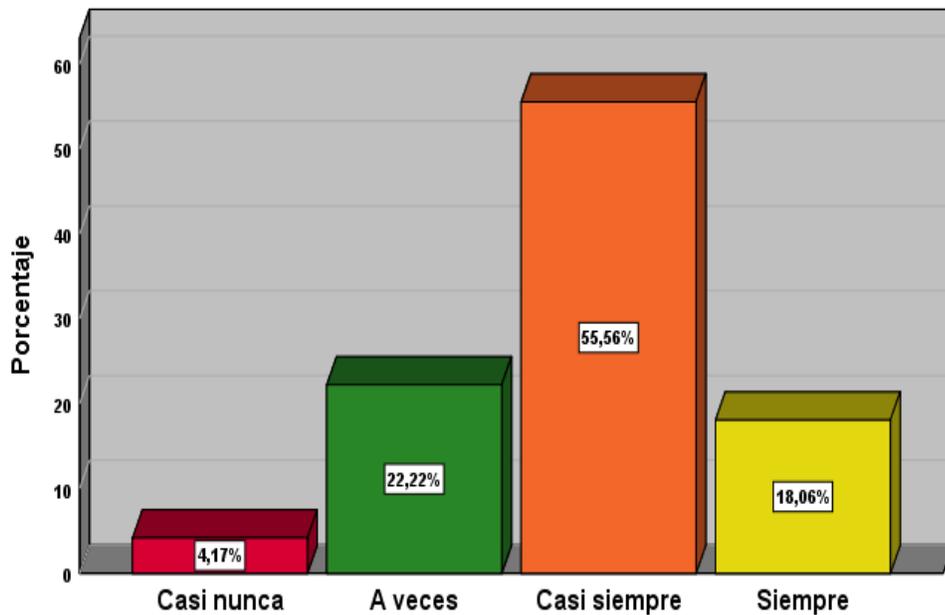
*P4. ¿Cree usted que los objetivos específicos direccionan correctamente su plan de acción?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	3	4,2	4,2	4,2
A veces	16	22,2	22,2	26,4
Casi siempre	40	55,6	55,6	81,9
Siempre	13	18,1	18,1	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS v. 25.

**Figura 7**

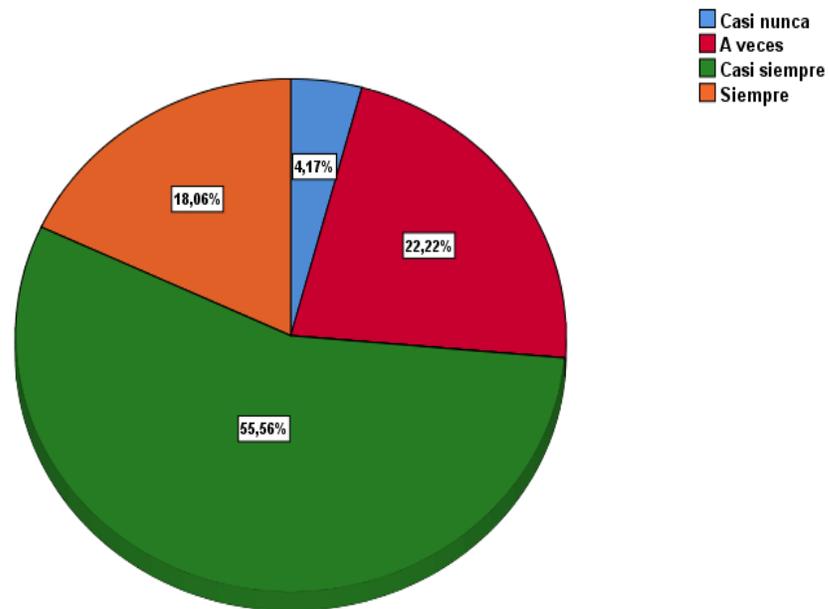
*P4. ¿Cree usted que los objetivos específicos direccionan correctamente su plan de acción?*



Fuente: Software SPSS v. 25

## Figura 8

*Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P4*



Fuente: Software SPSS v. 25

### Interpretación

En la tabla 4 y en las figuras 7 y 8, de acuerdo a los datos recolectados para la pregunta P4 perteneciente al indicador establecimiento de objetivos específicos, se puede apreciar que un 77.8%, a veces y casi siempre creen que los objetivos específicos direccionan correctamente el plan de acción. Mientras que un 18.06% creen que siempre los objetivos específicos direccionan el plan de acción. A diferencia de un 4,17% que casi nunca creen que los objetivos específicos direccionan el plan de acción de la empresa.

**Tabla 5**

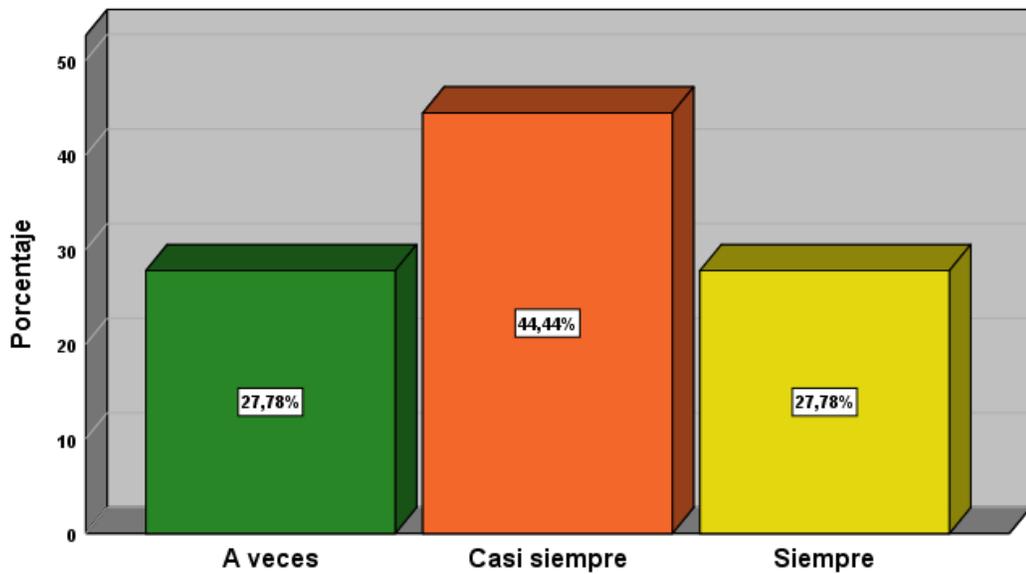
*P5. ¿Cree usted que la planificación de las acciones está acorde con las exigencias actuales del mercado?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	20	27,8	27,8	27,8
Casi siempre	32	44,4	44,4	72,2
Siempre	20	27,8	27,8	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS v. 25.

**Figura 9**

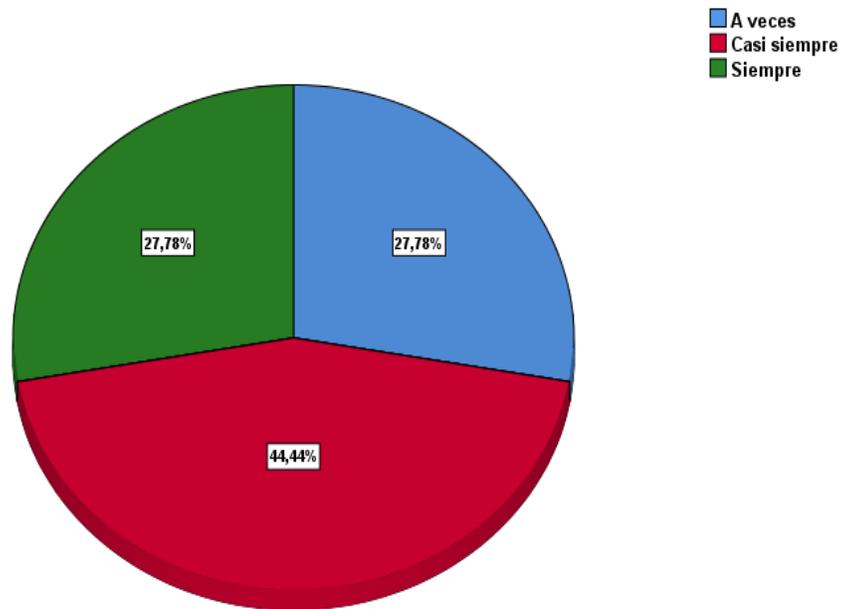
*P5. ¿Cree usted que la planificación de las acciones está acorde con las exigencias actuales del mercado?*



Fuente: Software SPSS v. 25

**Figura 10**

*Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P5*



Fuente: Software SPSS v. 25.

### **Interpretación**

En la tabla 5 y en las figuras 9 y 10, de acuerdo a los datos recolectados para la pregunta P5 perteneciente al indicador acciones planificadas, se puede apreciar que un 44.4%, casi siempre cree que la planificación de las acciones está acorde de las exigencias actuales del mercado. Mientras que un 27.78% cree siempre que la planificación de las acciones está acorde con las exigencias del mercado. A comparación de un 27.78% que a veces cree que la planificación de acciones está acorde a exigencias del mercado.

**Tabla 6**

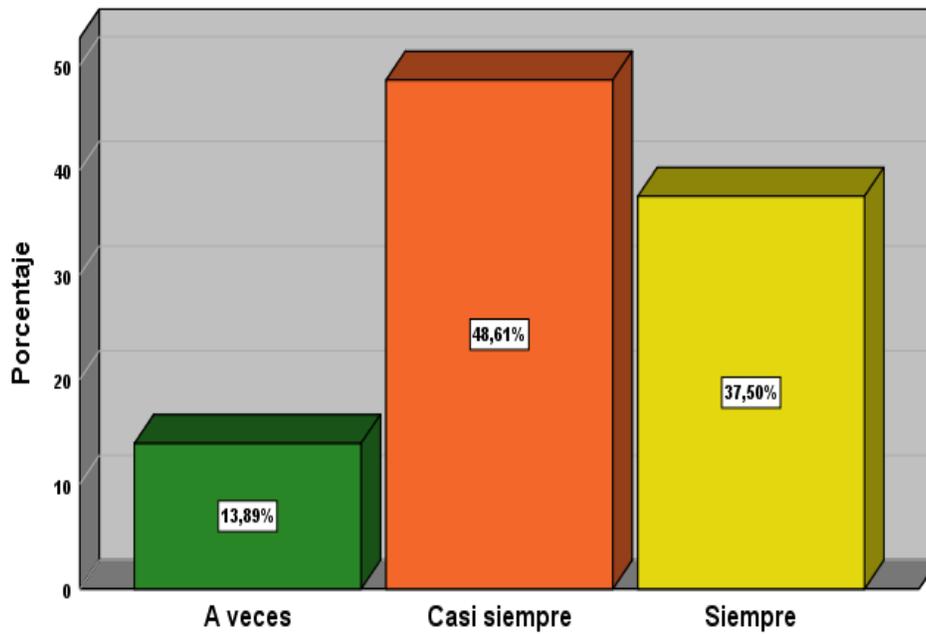
*P6. ¿Considera usted que su plan de acciones ayuda a maximizar la efectividad en el servicio que brinda a PROVIAS Nacional?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	10	13,9	13,9	13,9
Casi siempre	35	48,6	48,6	62,5
Siempre	27	37,5	37,5	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS v. 25.

**Figura 11**

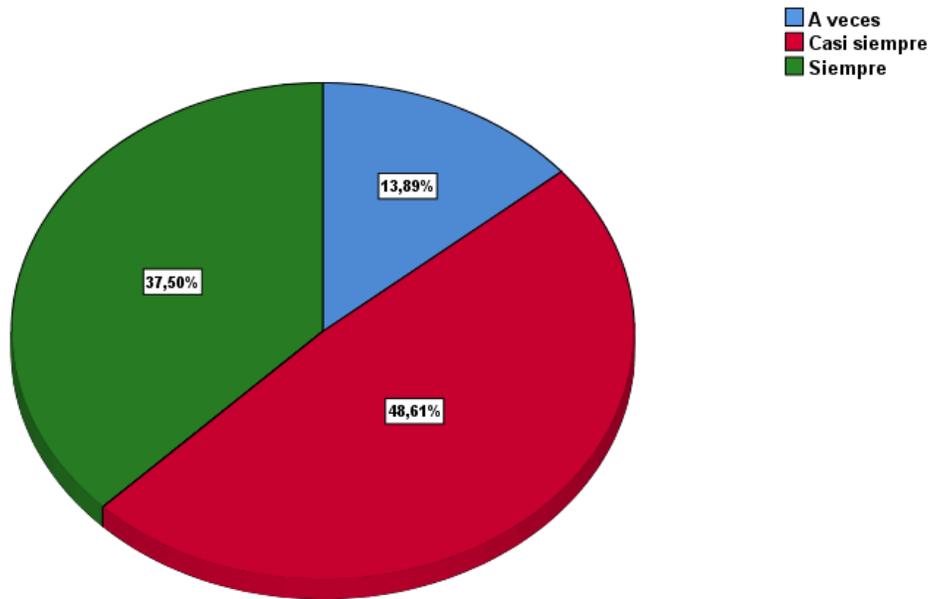
*P6. ¿Considera usted que su plan de acciones ayuda a maximizar la efectividad en el servicio que brinda a PROVIAS Nacional?*



Fuente: Software SPSS v. 25.

**Figura 12**

*Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P6*



Fuente: Software SPSS v. 25.

### **Interpretación**

En la tabla 6 y en las figuras 11 y 12, de acuerdo a los datos recolectados para la pregunta P6 perteneciente al indicador acciones planificadas, se puede apreciar que un 48.61%, casi siempre considera que el plan de acciones ayuda a maximizar la efectividad en el servicio que brindan a Provias Nacional. Mientras que un 37.5% considera siempre que el plan de acciones ayuda a maximizar la efectividad de servicio. A comparación de un 13.89% que a veces considera que el plan de acciones ayuda a maximizar la efectividad del servicio.

**Tabla 7**

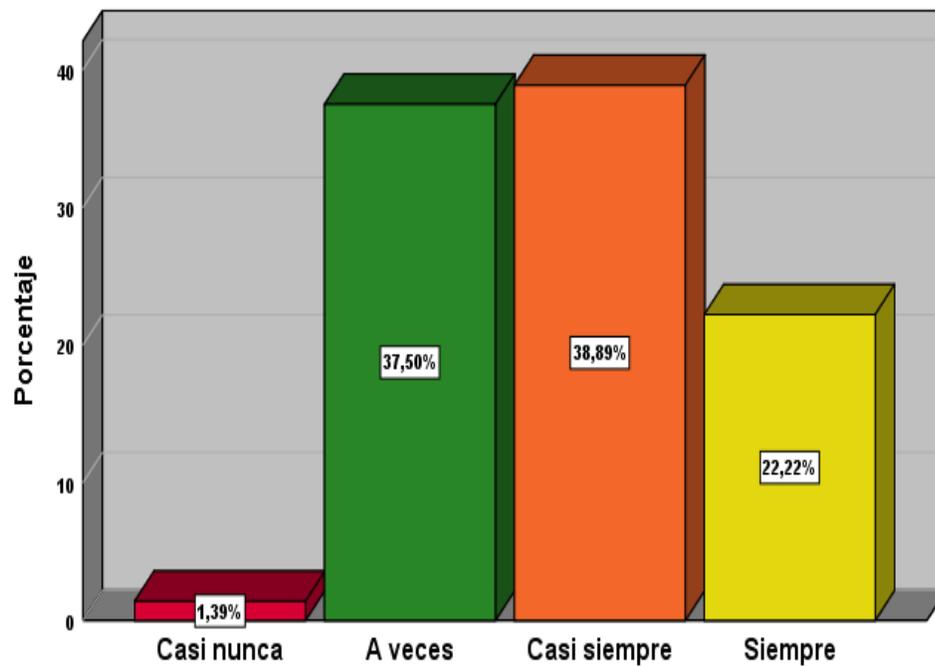
*P7. ¿Usted evalúa toda la información disponible antes de tomar una decisión?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	1,4	1,4	1,4
A veces	27	37,5	37,5	38,9
Casi siempre	28	38,9	38,9	77,8
Siempre	16	22,2	22,2	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS v. 25.

**Figura 13**

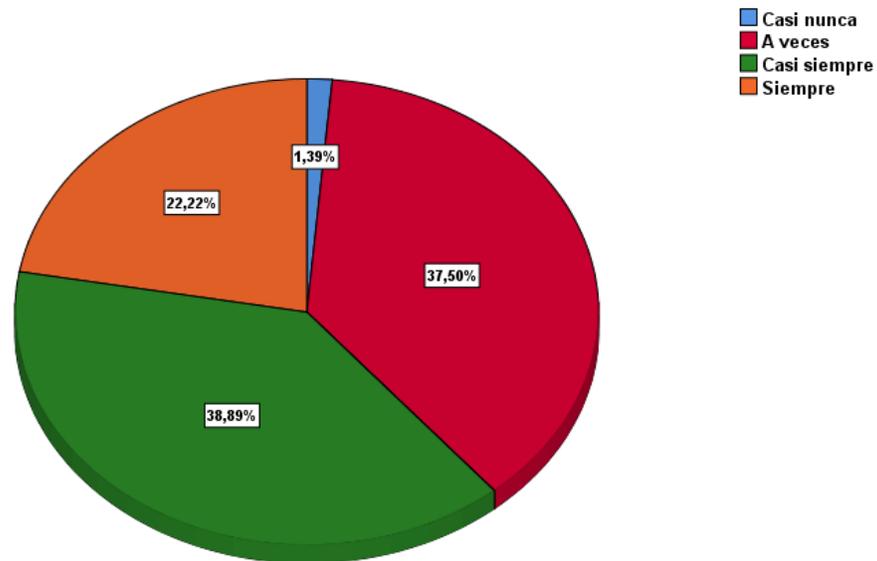
*P7. ¿Usted evalúa toda la información disponible antes de tomar una decisión?*



Fuente: Software SPSS v. 25.

**Figura 14**

*Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P7.*



Fuente: Software SPSS v. 25.

### **Interpretación**

En la tabla 7 y en las figuras 13 y 14, de acuerdo a los datos recolectados para la pregunta P7 perteneciente al indicador decisiones a tomar, se puede apreciar que un 76.57%, a veces y casi siempre evalúan toda la información disponible antes de tomar una decisión. A comparación de un 22.22% que siempre evalúa toda la información posible al momento de la toma de decisiones. A comparación del 1.39% que casi nunca evalúa toda la información posible para la toma de decisiones.

**Tabla 8**

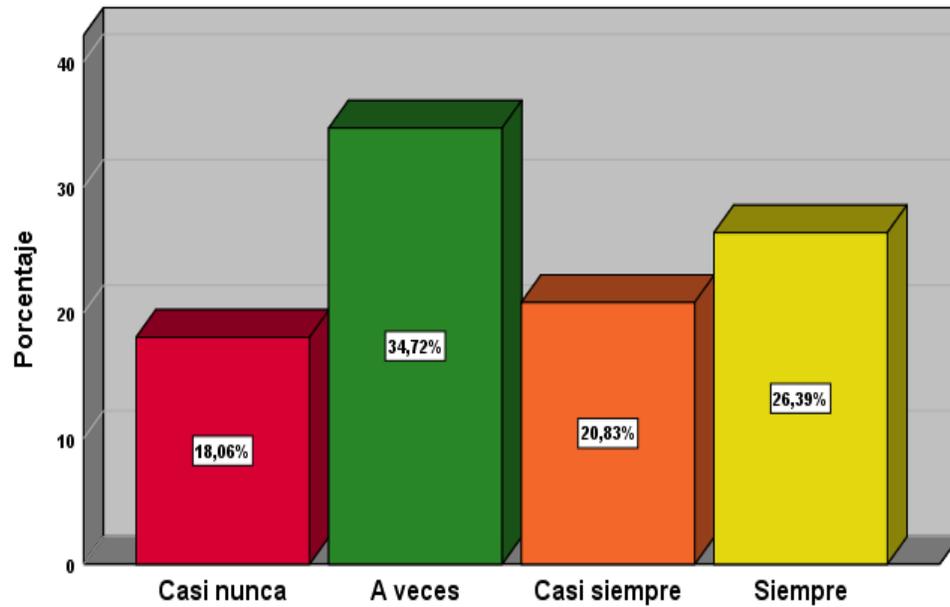
**P8. ¿Usted cuenta con asesores que le ayuden a tomar decisiones?**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	13	18,1	18,1	18,1
A veces	25	34,7	34,7	52,8
Casi siempre	15	20,8	20,8	73,6
Siempre	19	26,4	26,4	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS v. 25.

**Figura 15**

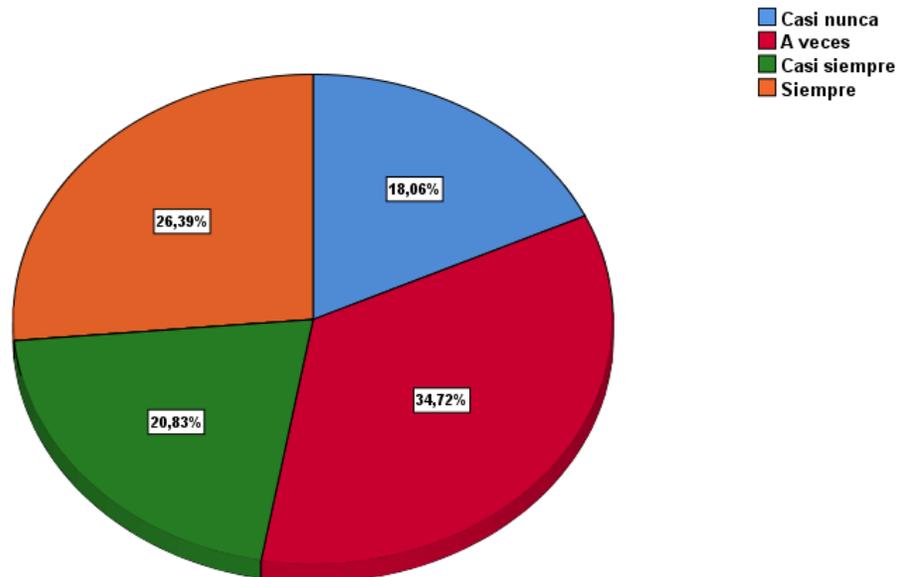
*P8. ¿Usted cuenta con asesores que le ayuden a tomar decisiones?*



Fuente: Software SPSS v. 25.

**Figura 16**

*Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P8.*



Origen: Software SPSS IBM Versión 25

## Interpretación

En la tabla 8 y en las figuras 15 y 16, de acuerdo a los datos recolectados para la pregunta P8 perteneciente al indicador decisiones a tomar, se puede apreciar que un 47.22%, siempre y casi siempre cuentan con asesores que le ayuden a tomar decisiones. Mientras que un 34.72%, a veces cuentan con asesores que ayudan a la toma de decisiones. A comparación del 18.06% que casi nunca cuenta con asesores para la toma de decisiones.

**Tabla 9**

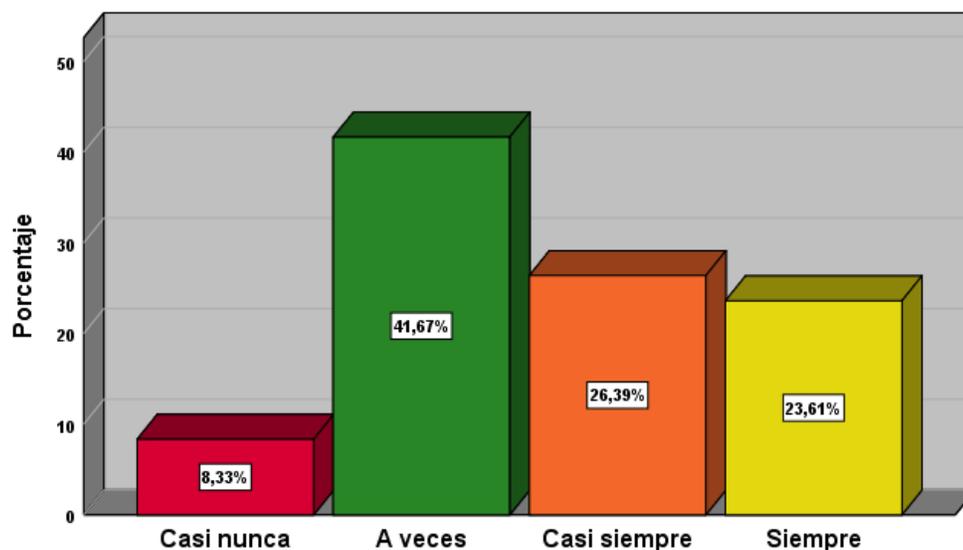
*P9. ¿Cree usted que los resultados van a la par con las metas y objetivos?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	6	8,3	8,3	8,3
A veces	30	41,7	41,7	50,0
Casi siempre	19	26,4	26,4	76,4
Siempre	17	23,6	23,6	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Origen: Software SPSS Versión 25.

**Figura 17**

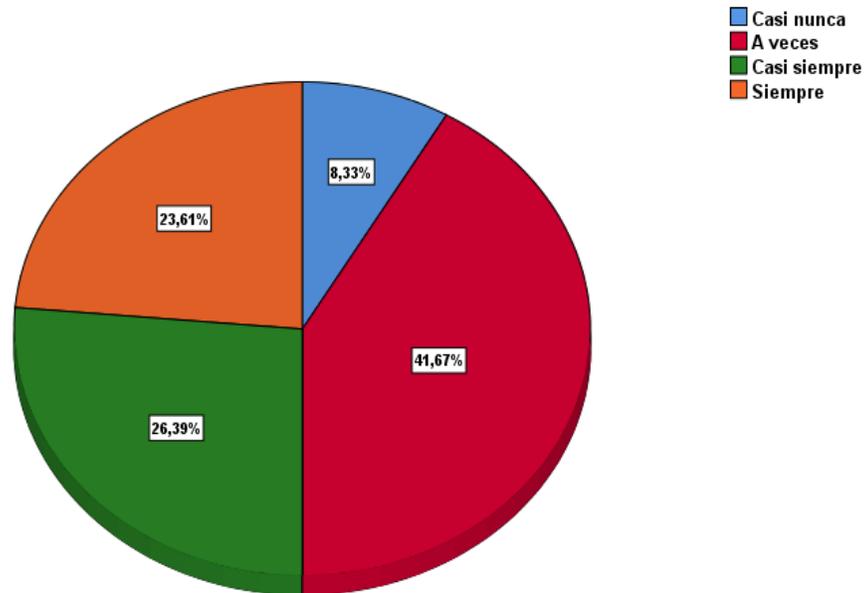
*P9. ¿Cree usted que los resultados van a la par con las metas y objetivos?*



Origen: Software SPSS Versión 25.

**Figura 18**

*Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P9.*



Origen: Software SPSS Versión 25.

### **Interpretación**

En la tabla 9 y en las figuras 17 y 18, de acuerdo a los datos recolectados para la pregunta P9 perteneciente al indicador resultados esperados, se puede apreciar que un 50%, creen que siempre y casi siempre los resultados van a la par con las metas y objetivos. Mientras que un 41,67%, a veces creen los resultados van a la par con las metas y objetivos. A comparación del 8,33% que casi nunca creen en que los resultados van a la par con las metas y objetivos.

**Tabla 10**

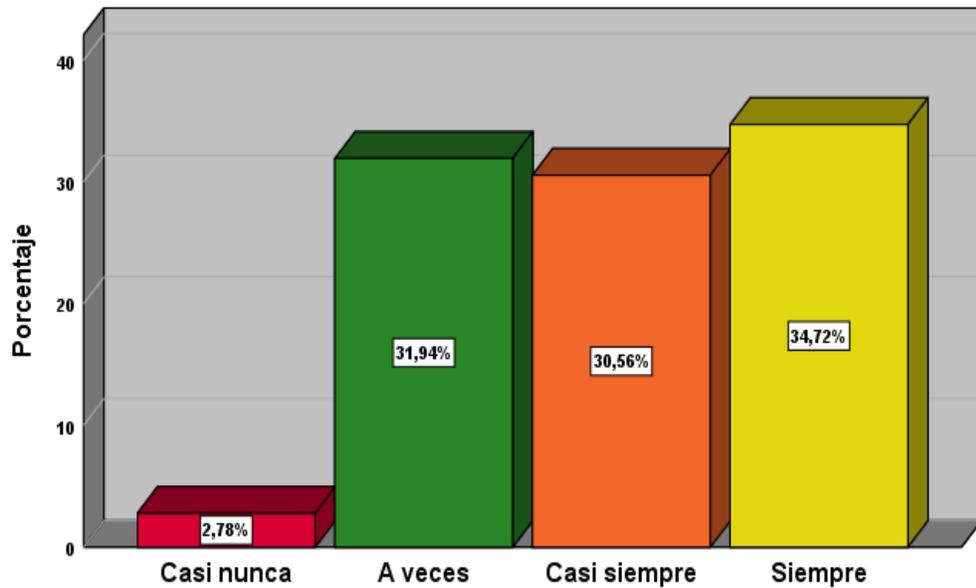
*P10. ¿Considera que su personal tiene la capacidad para mejorar los resultados actuales?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	2	2,8	2,8	2,8
A veces	23	31,9	31,9	34,7
Casi siempre	22	30,6	30,6	65,3
Siempre	25	34,7	34,7	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Origen: software SPSS IBM Versión 25.

**Figura 19**

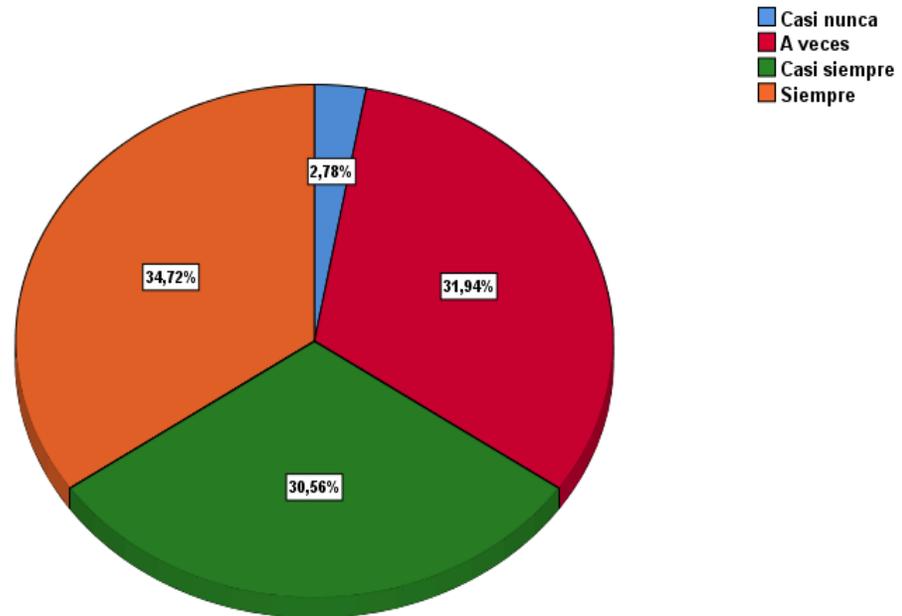
*P10. ¿Considera que su personal tiene la capacidad para mejorar los resultados actuales?*



Origen: Software SPSS Versión 25.

**Figura 20**

*Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P10.*



Origen: Software SPSS Versión 25.

### **Interpretación**

En la tabla 10 y en las figuras 19 y 20, de acuerdo a los datos recolectados para la pregunta P10 perteneciente al indicador resultados esperados, se puede apreciar que un 65.28%, consideran que siempre y casi siempre que el personal tiene la capacidad para mejorar los resultados actuales. Mientras que un 31.94%, a veces considera que el personal tiene la capacidad para mejorar los resultados actuales. A comparación del 2.78% que casi nunca considera la capacidad del personal para mejorar los resultados actuales.

**Tabla 11**

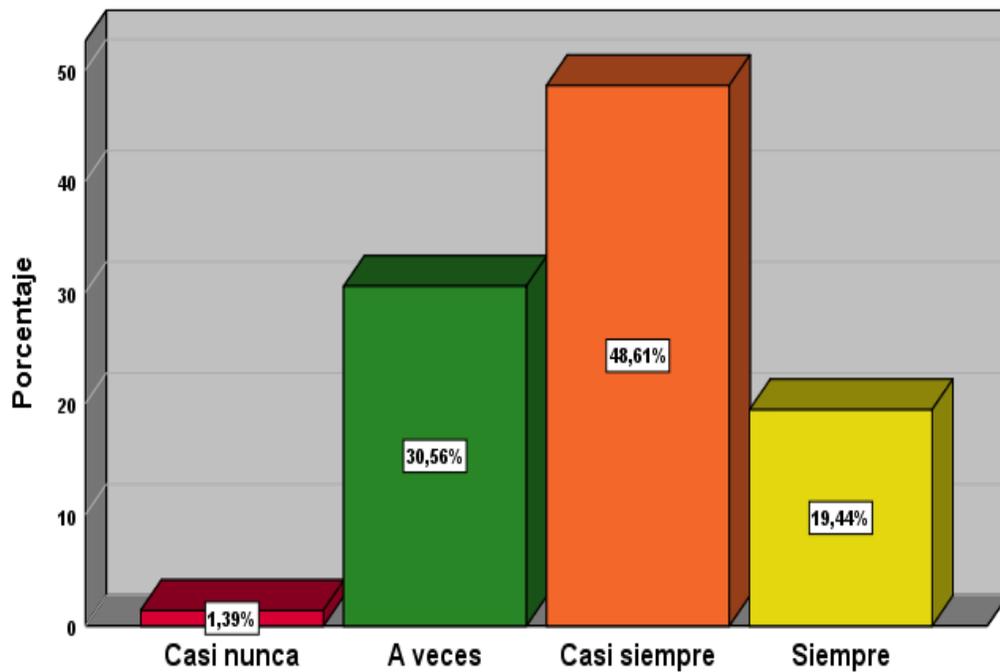
*P11. ¿Usted brinda capacitaciones a sus trabajadores en relación a los objetivos de la empresa?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	1,4	1,4	1,4
A veces	22	30,6	30,6	31,9
Casi siempre	35	48,6	48,6	80,6
Siempre	14	19,4	19,4	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Origen: software SPSS IBM Versión 25

**Figura 21**

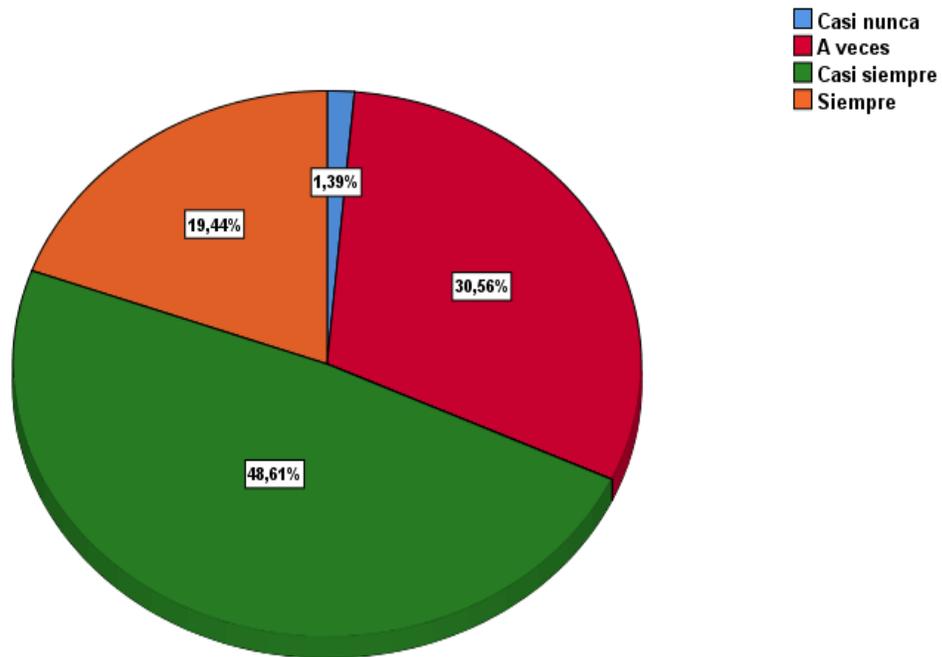
*P11. ¿Usted brinda capacitaciones a sus trabajadores en relación a los objetivos de la empresa?*



Origen: software SPSS IBM Versión 25

**Figura 22**

*Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P11*



Origen: software SPSS IBM Versión 25

### **Interpretación**

En la tabla 11 y en las figuras 21 y 22, de acuerdo a los datos recolectados para la pregunta P11 perteneciente al indicador recursos humanos, se puede apreciar que un 68.05%, brindan siempre y casi siempre capacitaciones a sus trabajadores en relación a los objetivos de la empresa. Mientras que un 30.56%, a veces brinda capacitaciones a sus trabajadores. A comparación del 1.39% que casi nunca brinda capacitaciones a sus trabajadores.

**Tabla 12**

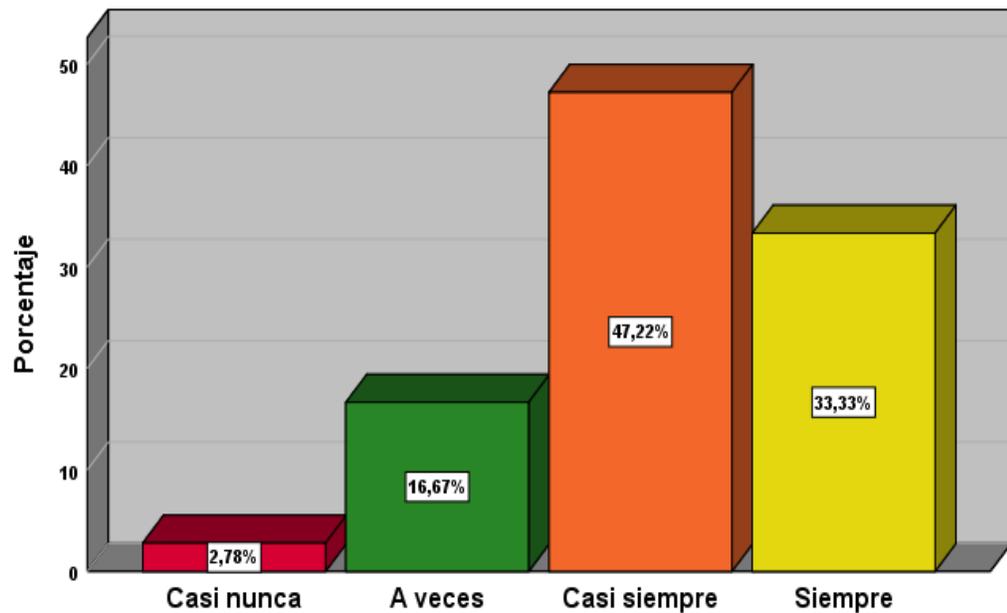
*P12. ¿Usted implementa sistemas de evaluación adecuados para la incorporación o renovación de personal?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	2	2,8	2,8	2,8
A veces	12	16,7	16,7	19,4
Casi siempre	34	47,2	47,2	66,7
Siempre	24	33,3	33,3	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Origen: software SPSS IBM Versión 25

**Figura 23**

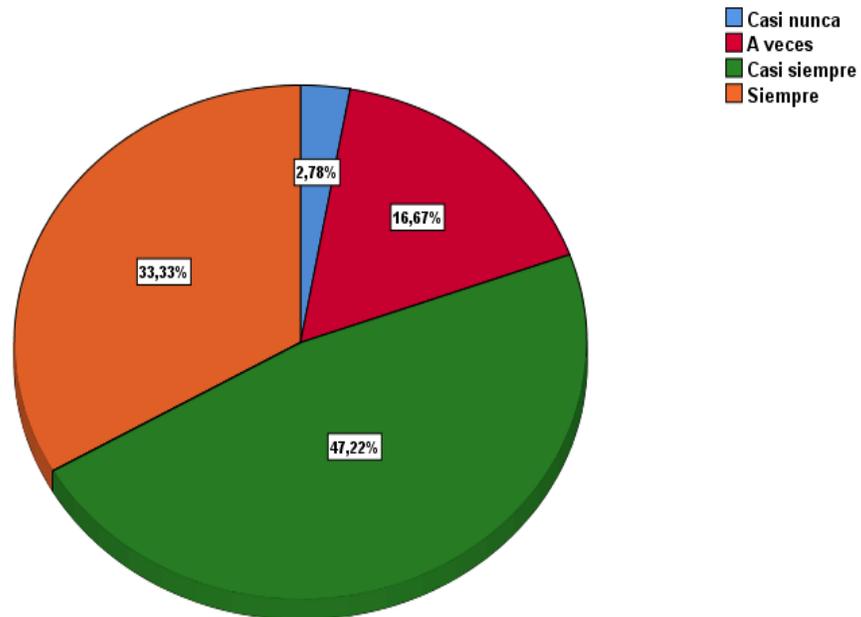
*P12. ¿Usted implementa sistemas de evaluación adecuados para la incorporación o renovación de personal?*



Origen: software SPSS IBM Versión 25

**Figura 24**

*Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P12.*



Origen: software SPSS IBM Versión 25

### **Interpretación**

En la tabla 12 y en las figuras 23 y 24, de acuerdo a los datos recolectados para la pregunta P12 perteneciente al indicador recursos humanos, se puede apreciar que un 80.05%, implementa siempre y casi siempre sistemas de evaluaciones adecuadas para la incorporación o renovación de personal. Mientras que un 16.67%, implementa a veces sistemas de evaluaciones adecuadas. A comparación del 2.78% que casi nunca lo hace.

**Tabla 13**

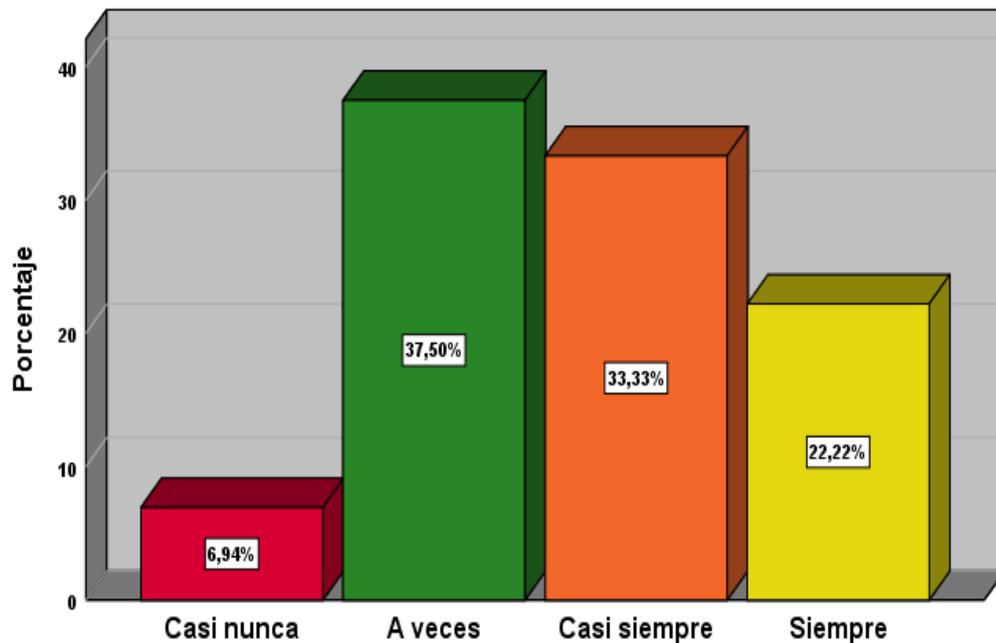
*P13. ¿Considera que cuenta con la infraestructura y logística adecuadas para brindar un buen servicio?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	5	6,9	6,9	6,9
A veces	27	37,5	37,5	44,4
Casi siempre	24	33,3	33,3	77,8
Siempre	16	22,2	22,2	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Origen: software SPSS IBM Versión 25.

**Figura 25**

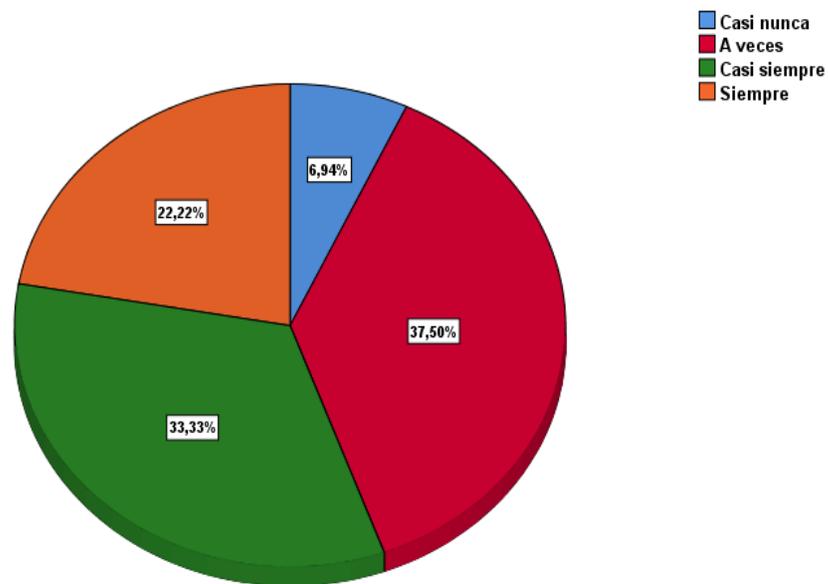
*P13. ¿Considera que cuenta con la infraestructura y logística adecuadas para brindar un buen servicio?*



Origen: software SPSS IBM Versión 25

**Figura 26**

*Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P13*



Origen: software SPSS IBM Versión 25

### **Interpretación**

En la tabla 13 y en las figuras 25 y 26, de acuerdo a los datos recolectados para la pregunta P13 perteneciente al indicador recursos materiales, se puede apreciar que un 55.55%, considera siempre y casi siempre cuenta con una infraestructura y logística adecuadas para brindar un buen servicio. Mientras que un 37,5%, considera a veces que cuenta con una infraestructura y logística adecuadas para brindar un buen servicio. A comparación del 6.94% que casi nunca lo considera.

**Tabla 14**

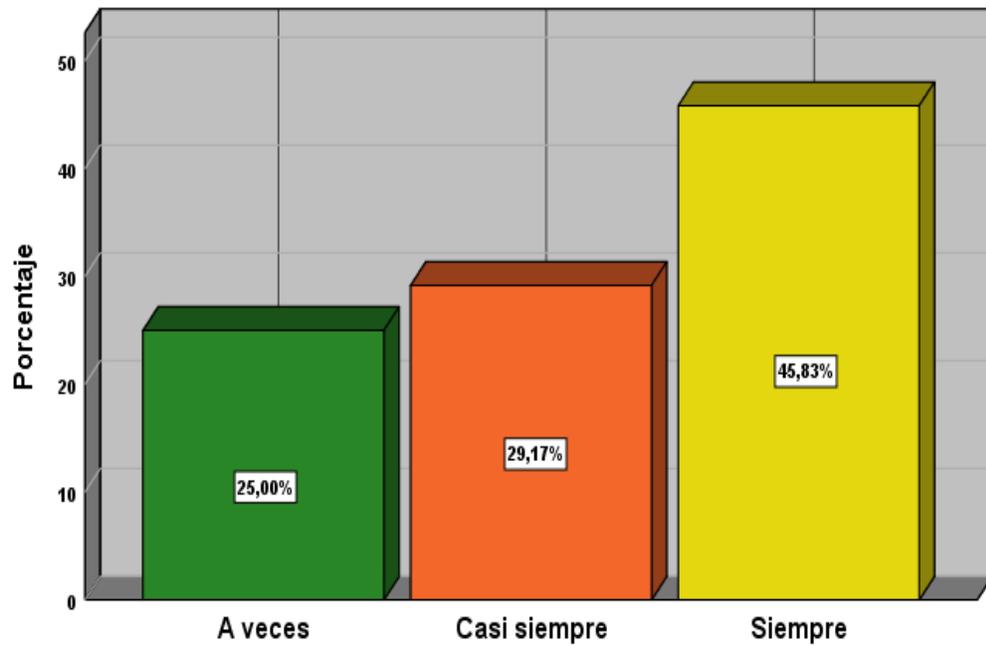
*P14. ¿Cree usted que realiza un adecuado mantenimiento de sus maquinarias y equipos?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	18	25,0	25,0	25,0
Casi siempre	21	29,2	29,2	54,2
Siempre	33	45,8	45,8	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Origen: software SPSS IBM Versión 25

**Figura 27**

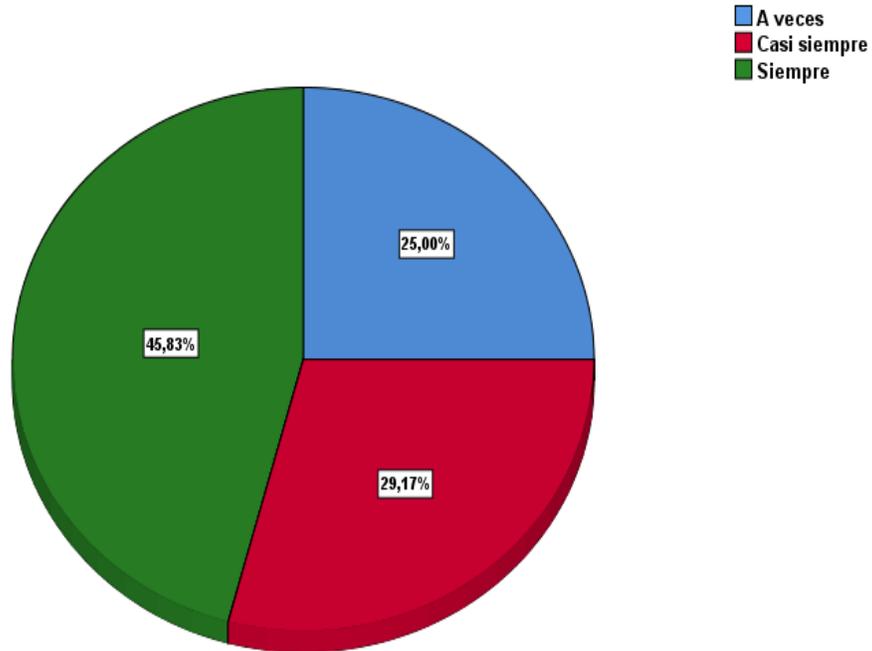
*P14. ¿Cree usted que realiza un adecuado mantenimiento de sus maquinarias y equipos?*



Origen: software SPSS IBM Versión 25

**Figura 28**

*Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P14*



Origen: software SPSS IBM Versión 25

### **Interpretación**

En la tabla 14 y en las figuras 27 y 28, de acuerdo a los datos recolectados para la pregunta P14 perteneciente al indicador recursos materiales, se puede apreciar que un 45.83%, siempre cree realiza un adecuado mantenimiento de sus maquinarias y equipos. Mientras que un 29.17%, casi siempre cree que realiza un adecuado mantenimiento a sus maquinarias y equipos. A comparación del 25% que a veces lo cree adecuado.

**Tabla 15**

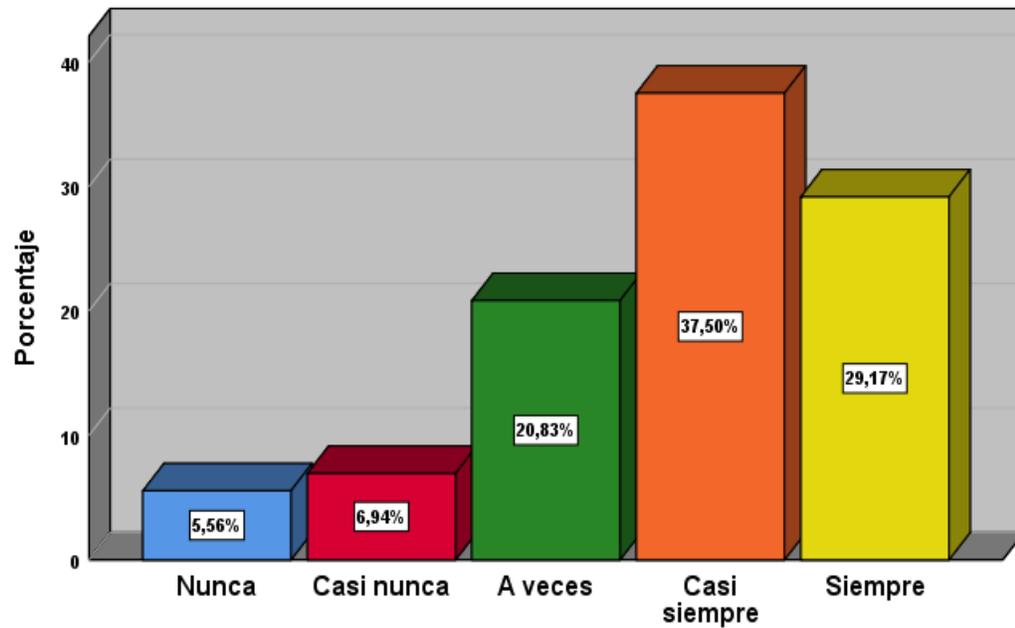
*P15. ¿Considera que cuenta con el equipamiento tecnológico y el know how adecuado que le permitan brindar satisfactoriamente el servicio contratado?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	5,6	5,6	5,6
Casi nunca	5	6,9	6,9	12,5
A veces	15	20,8	20,8	33,3
Casi siempre	27	37,5	37,5	70,8
Siempre	21	29,2	29,2	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Origen: software SPSS IBM Versión 25

**Figura 29**

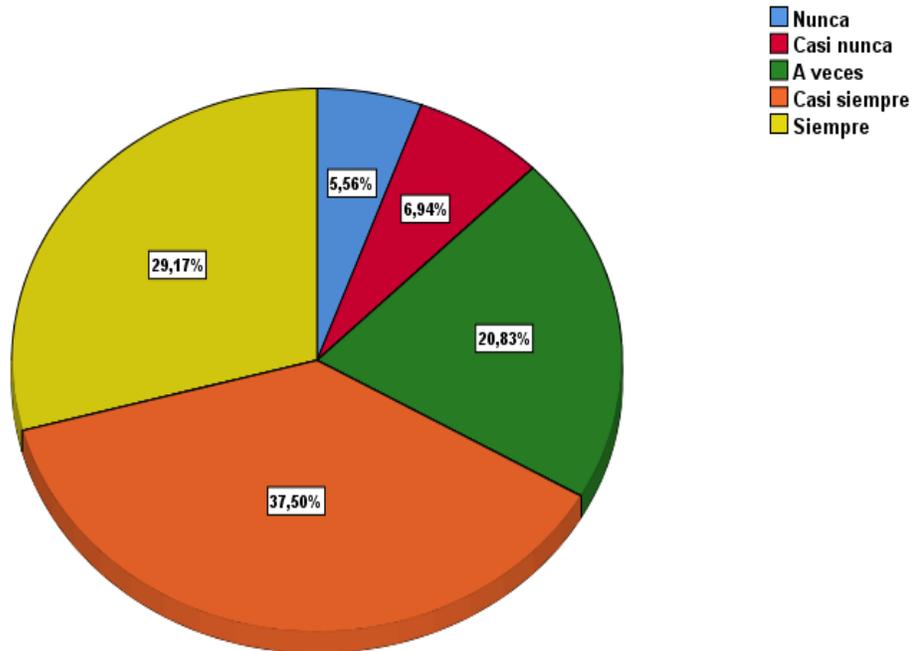
*P15. ¿Considera que cuenta con el equipamiento tecnológico y el know how adecuado que le permitan brindar satisfactoriamente el servicio contratado?*



Origen: software SPSS IBM Versión 25

**Figura 30**

*Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P15.*



Origen: software SPSS IBM Versión 25

### **Interpretación**

En la tabla 15 y en las figuras 29 y 30, de acuerdo a los datos recolectados para la pregunta P15 perteneciente al indicador recursos técnicos, se puede apreciar que un 66.67%, siempre y casi siempre considera que cuenta con el equipamiento tecnológico y el know how adecuado que permite brindar el servicio contratado. Mientras que un 20.83%, a veces cree que cuenta con el equipamiento tecnológico y el know how adecuado para brindar el servicio contratado. A comparación del 12.5% que nunca y casi nunca cree que cuenta con dicho equipamiento.

**Tabla 16**

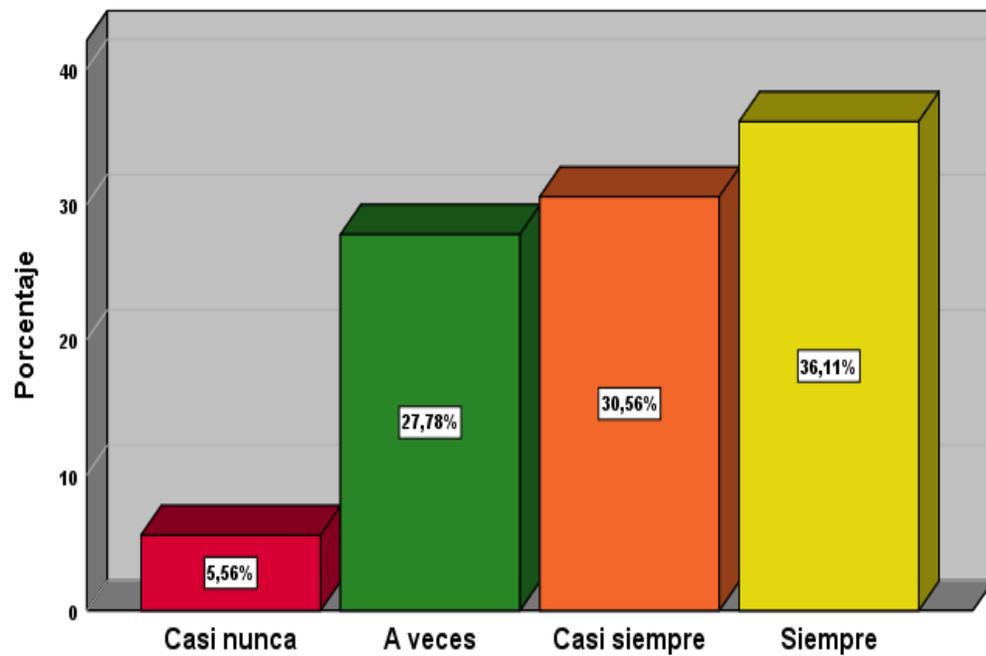
*P16. ¿Utiliza indicadores de eficiencia técnica para sus decisiones empresariales?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	4	5,6	5,6	5,6
A veces	20	27,8	27,8	33,3
Casi siempre	22	30,6	30,6	63,9
Siempre	26	36,1	36,1	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Origen: software SPSS IBM Versión 25

**Figura 31**

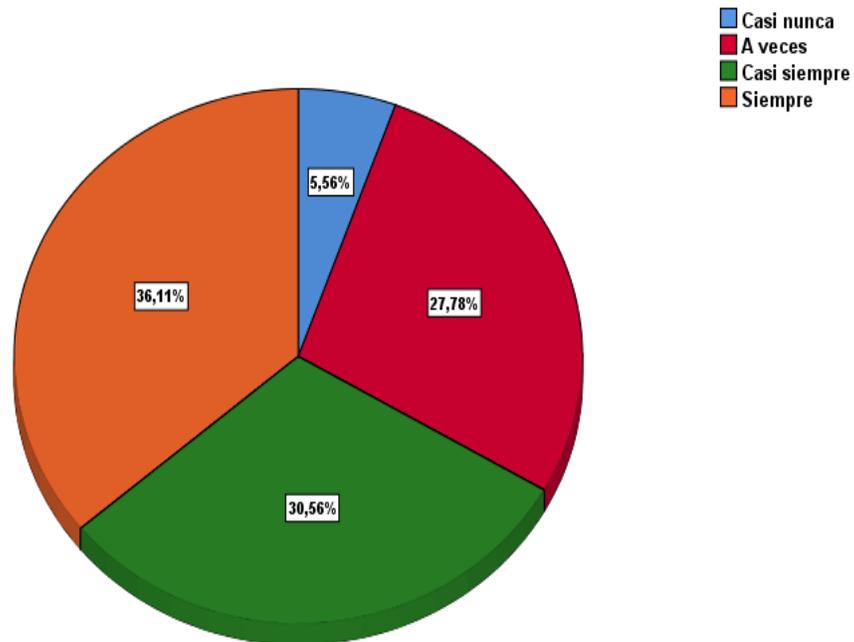
*P16. ¿Utiliza indicadores de eficiencia técnica para sus decisiones empresariales?*



Origen: software SPSS IBM Versión 25

**Figura 32**

*Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P16.*



Origen: software SPSS IBM Versión 25

**Interpretación**

En la tabla 16 y en las figuras 31 y 32, de acuerdo a los datos recolectados para la pregunta P16 perteneciente al indicador recursos técnicos, se puede apreciar que un 66.67%, siempre y casi siempre utiliza indicadores de eficiencia técnica para sus decisiones empresariales. Mientras que un 27.78%, utiliza a veces indicadores de eficiencia técnica para la toma de decisiones. A comparación del 5.56% que casi nunca lo utiliza.

**Tabla 17**

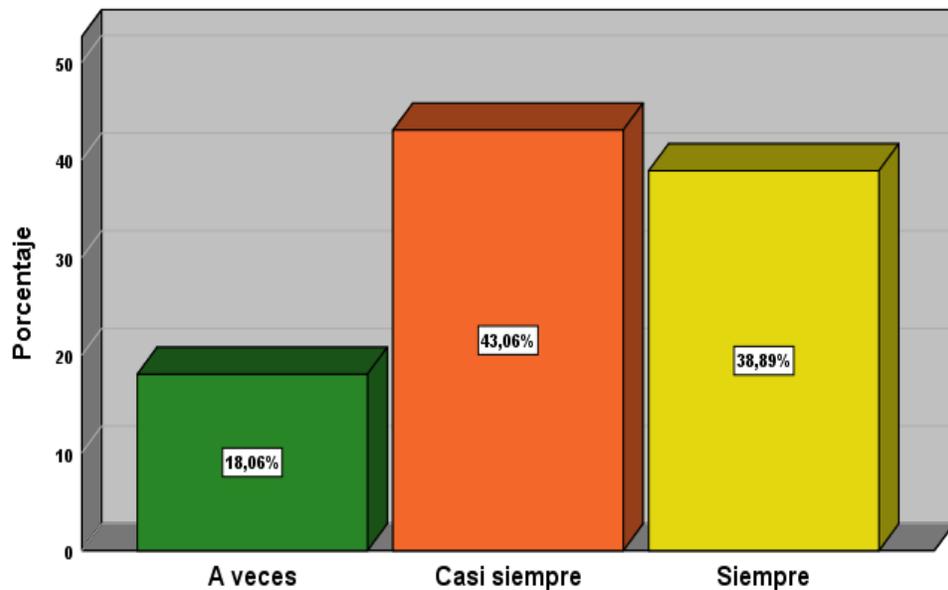
*P17. ¿Su empresa viene obteniendo ratios financieros satisfactorios?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	13	18,1	18,1	18,1
Casi siempre	31	43,1	43,1	61,1
Siempre	28	38,9	38,9	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Origen: software SPSS IBM Versión 25

**Figura 33**

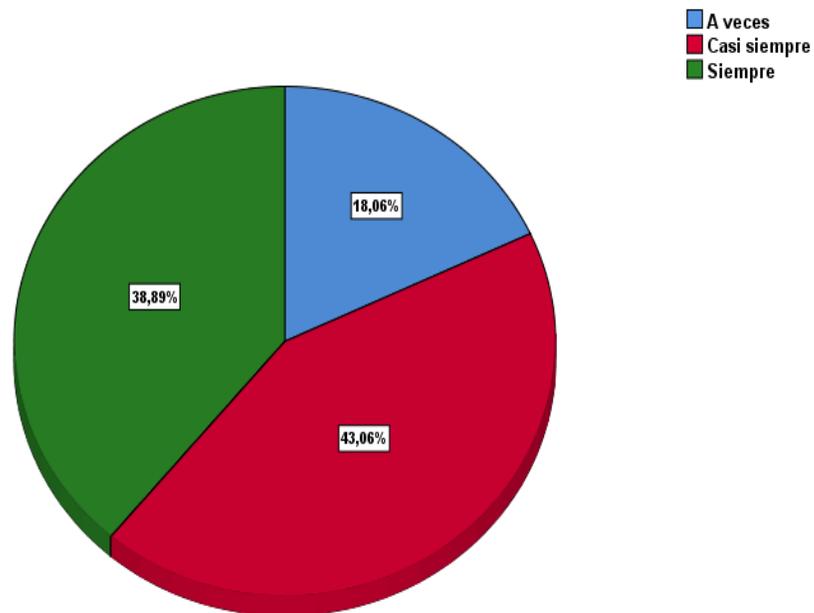
*P17. ¿Su empresa viene obteniendo ratios financieros satisfactorios?*



Origen: software SPSS IBM Versión 25

**Figura 34**

*Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P17.*



Origen: software SPSS IBM Versión 25

### **Interpretación**

En la tabla 17 y en las figuras 33 y 34, de acuerdo a los datos recolectados para la pregunta P17 perteneciente al indicador recursos financieros, se puede apreciar que un 38.89%, últimamente obtiene siempre ratios financieros satisfactorios. Mientras que un 43.06%, casi siempre obtiene resultados satisfactorios con sus ratios financieros. A comparación del 18.06% que a veces lo obtiene.

**Tabla 18**

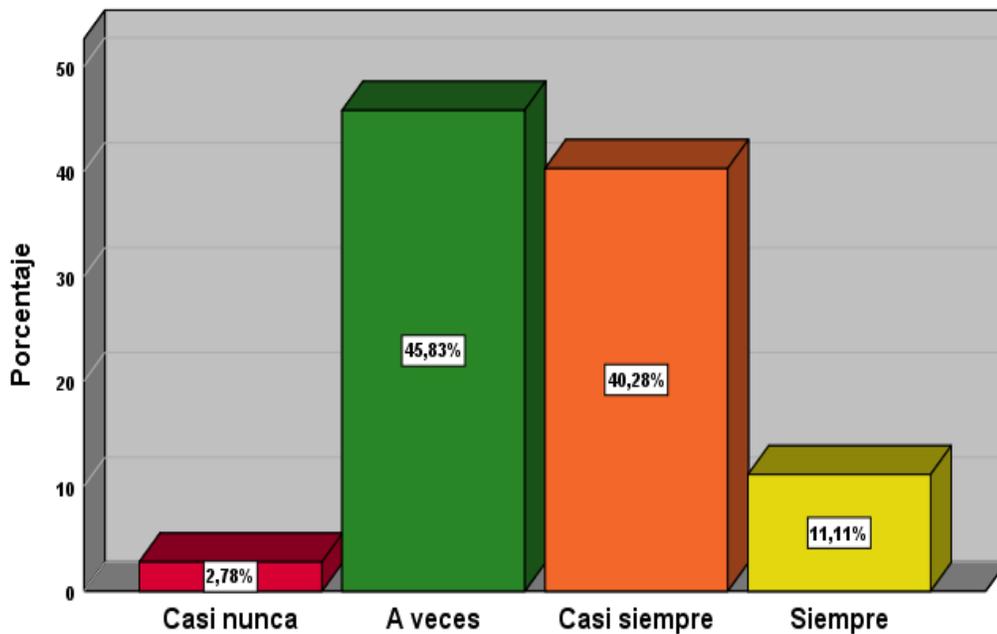
*P18. ¿Está pagando puntualmente a sus trabajadores y proveedores?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	2	2,8	2,8	2,8
A veces	33	45,8	45,8	48,6
Casi siempre	29	40,3	40,3	88,9
Siempre	8	11,1	11,1	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Origen: Software SPSS Versión 25.

**Figura 35**

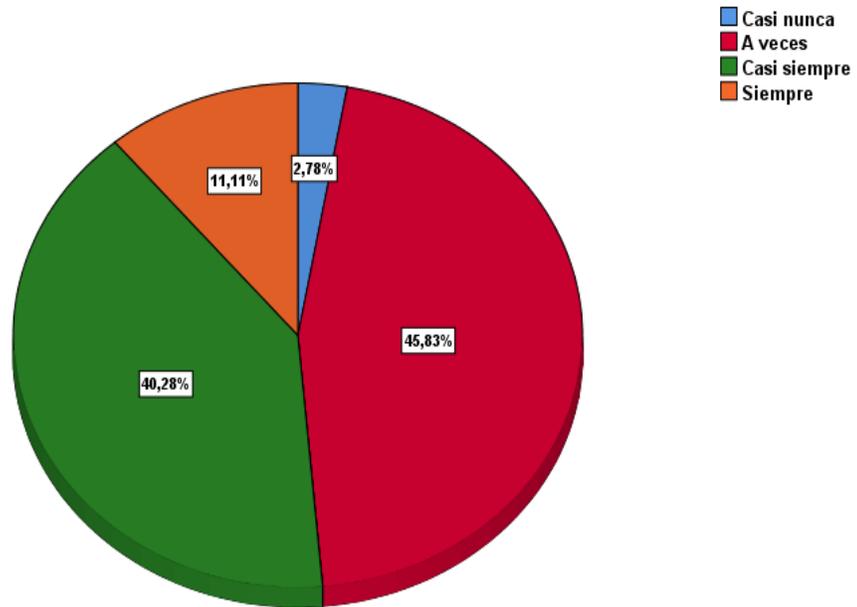
*P18. ¿Está pagando puntualmente a sus trabajadores y proveedores?*



Origen: software SPSS IBM Versión 25

**Figura 36**

*Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P18.*



Origen: software SPSS IBM Versión 25

### **Interpretación**

En la tabla 18 y en las figuras 35 y 36, de acuerdo a los datos recolectados para la pregunta P18 perteneciente al indicador recursos financieros, se puede apreciar que un 38.89%, siempre y casi siempre paga puntualmente a sus trabajadores y proveedores. Mientras que un 43.06%, a veces paga puntualmente. A comparación del 2.78% que casi nunca realiza estos pagos puntuales.

**Tabla 19**

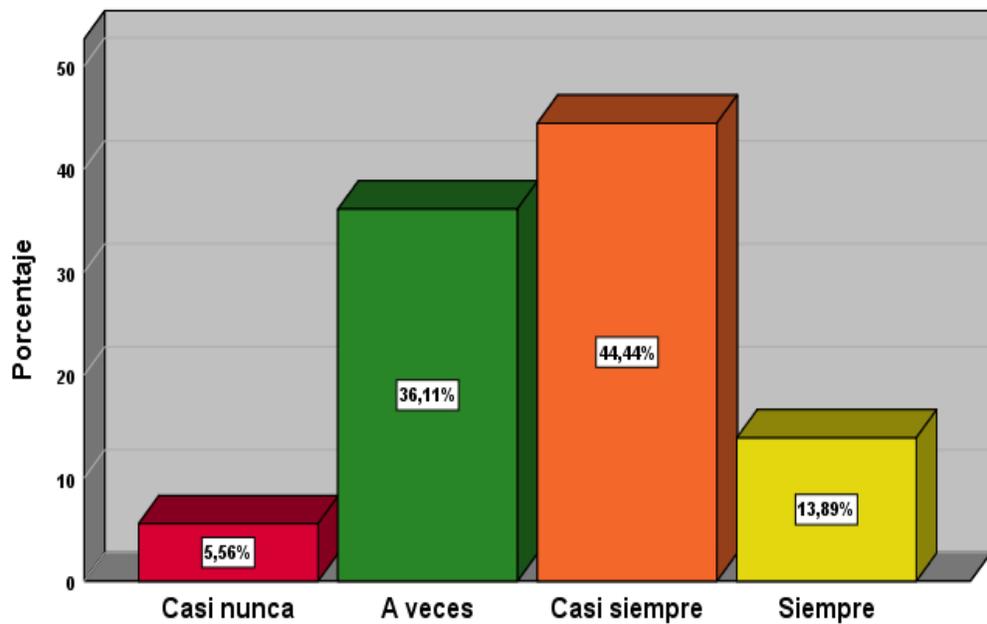
*P19. ¿Usted planifica detalladamente la ejecución de sus nuevos proyectos?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	4	5,6	5,6	5,6
A veces	26	36,1	36,1	41,7
Casi siempre	32	44,4	44,4	86,1
Siempre	10	13,9	13,9	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Origen: software SPSS IBM Versión 25.

**Figura 37**

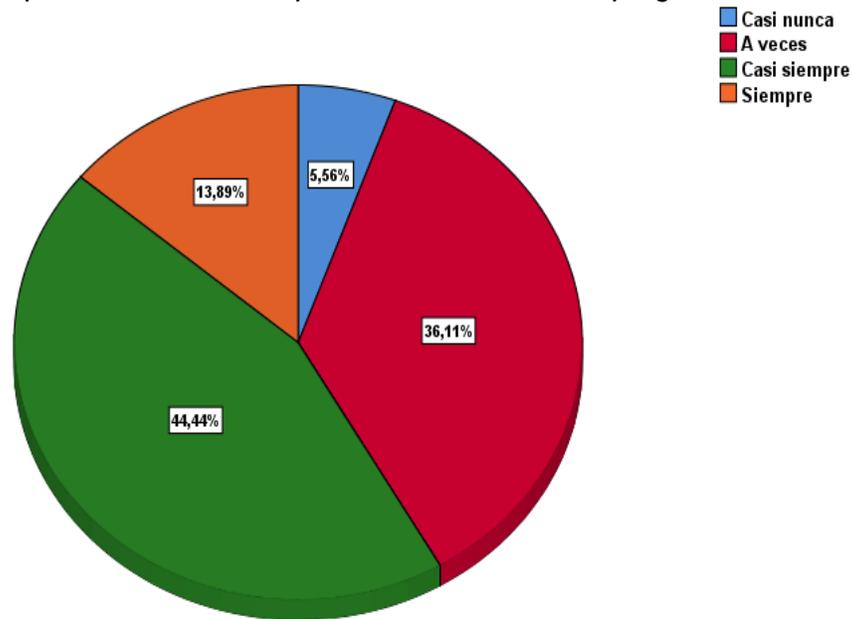
*P19. ¿Usted planifica detalladamente la ejecución de sus nuevos proyectos?*



Origen: software SPSS IBM Versión 25

**Figura 38**

*Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P19.*



Origen: software SPSS IBM Versión 25

### **Interpretación**

En la tabla 19 y en las figuras 37 y 38, de acuerdo a los datos recolectados para la pregunta P19 perteneciente al indicador planificación de nuevos proyectos, se puede apreciar que un 58.33%, siempre y casi siempre planifica detalladamente la ejecución de sus nuevos proyectos. Mientras que un 36.11%, a veces lo planifica detalladamente. A comparación del 5.56% que casi nunca lo hace.

**Tabla 20**

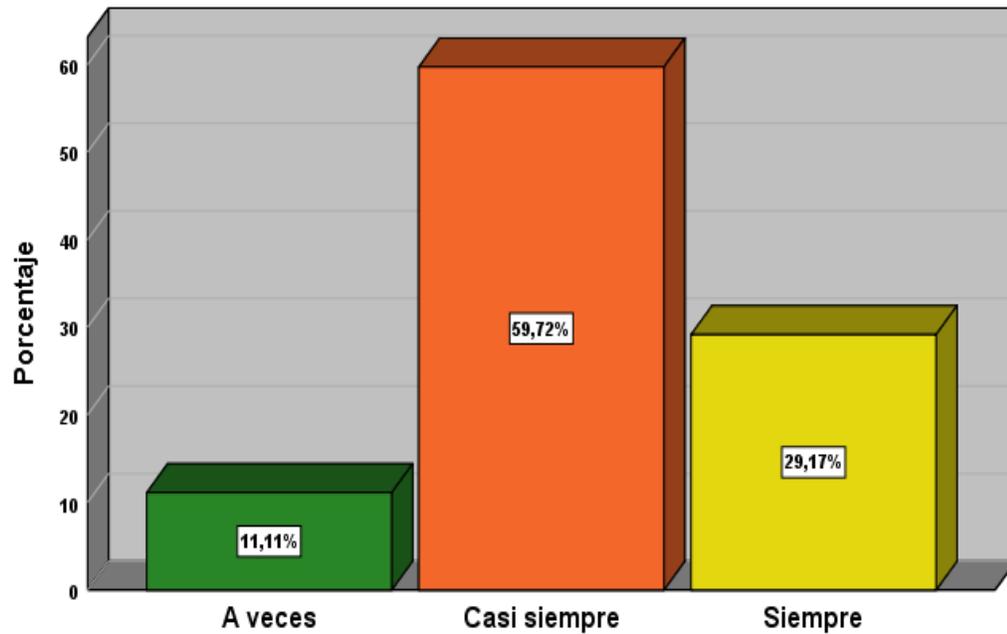
*P20. ¿Considera que los contratos que tiene actualmente son lo suficientemente satisfactorios para su empresa?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	8	11,1	11,1	11,1
Casi siempre	43	59,7	59,7	70,8
Siempre	21	29,2	29,2	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Origen: Software SPSS IBM Versión 25.

**Figura 39**

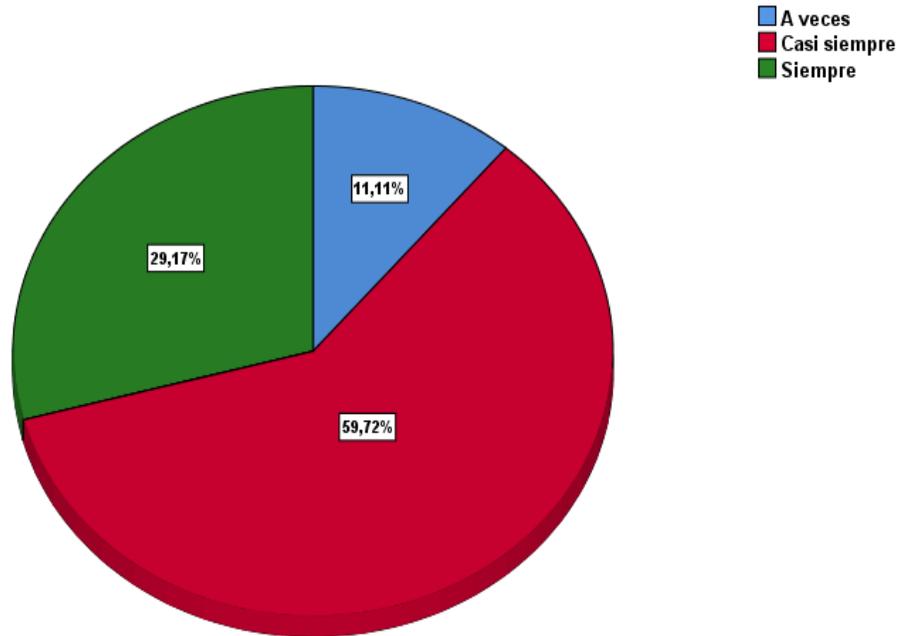
*P20. ¿Considera que los contratos que tiene actualmente son lo suficientemente satisfactorios para su empresa?*



Origen: software SPSS IBM Versión 25

**Figura 40**

*Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P20.*



Origen: software SPSS IBM Versión 25

### **Interpretación**

En la tabla 20 y en las figuras 39 y 40, de acuerdo a los datos recolectados para la pregunta P20 perteneciente al indicador análisis de la gestión contractual, se puede apreciar que un 29.17%, siempre considera que los contratos actuales son suficientemente satisfactorios para sus empresas. Mientras que un 59.72%, casi siempre los considera como satisfactorios. A comparación del 11.11% de los encuestados que a veces lo toman en consideración.

**Tabla 21**

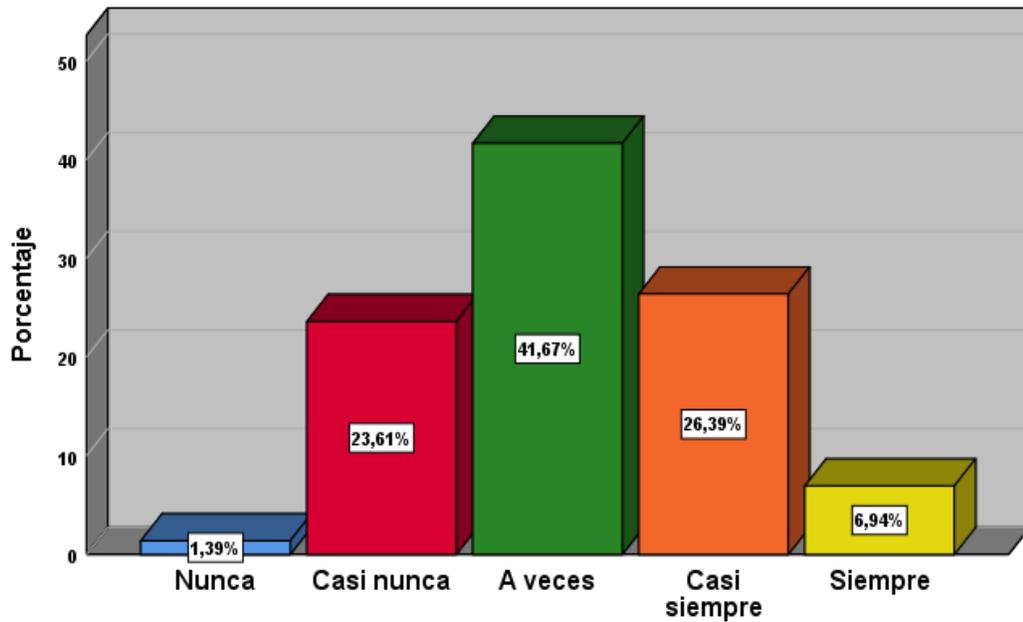
*P21. ¿Usted es minucioso al revisar las especificaciones técnicas exigidas por sus clientes?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,4	1,4	1,4
Casi nunca	17	23,6	23,6	25,0
A veces	30	41,7	41,7	66,7
Casi siempre	19	26,4	26,4	93,1
Siempre	5	6,9	6,9	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Origen: Software SPSS IBM Versión 25

**Figura 41**

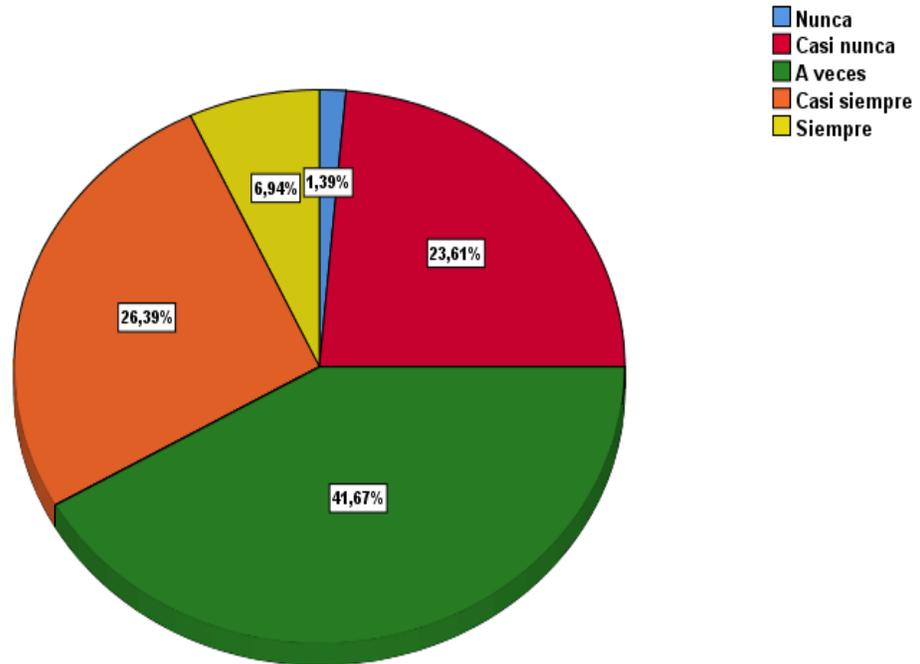
*P21. ¿Usted es minucioso al revisar las especificaciones técnicas exigidas por sus clientes?*



Origen: software SPSS IBM Versión 25

**Figura 42**

*Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P21.*



Origen: software SPSS IBM Versión 25

### **Interpretación**

En la tabla 21 y en las figuras 41 y 42, de acuerdo a los datos recolectados para la pregunta P21 perteneciente al indicador planificación de especificaciones técnicas, se puede apreciar que un 33.33%, siempre y casi siempre son minuciosos al revisar las especificaciones técnicas exigidas por sus clientes. Mientras que un 41.67%, a veces es minucioso al revisar dichas especificaciones. A comparación del 25% que nunca y casi nunca revisan minuciosamente las especificaciones técnicas exigidas por los clientes.

**Tabla 22**

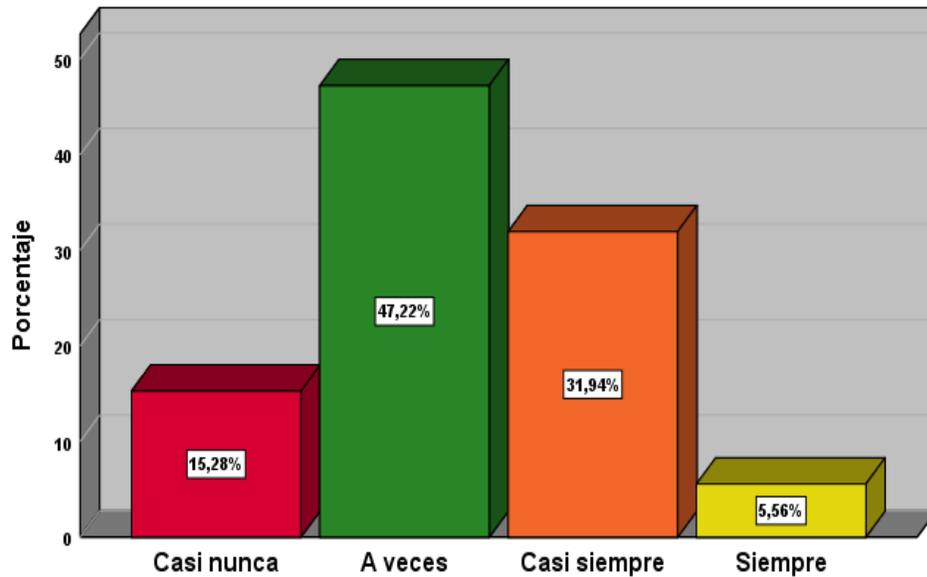
*P22. ¿Se toma el tiempo para identificar, analizar su impacto potencial e implementar medidas que atenúen los riesgos propios de sus actividades?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	11	15,3	15,3	15,3
A veces	34	47,2	47,2	62,5
Casi siempre	23	31,9	31,9	94,4
Siempre	4	5,6	5,6	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Origen: Software SPSS IBM Versión 25

**Figura 43**

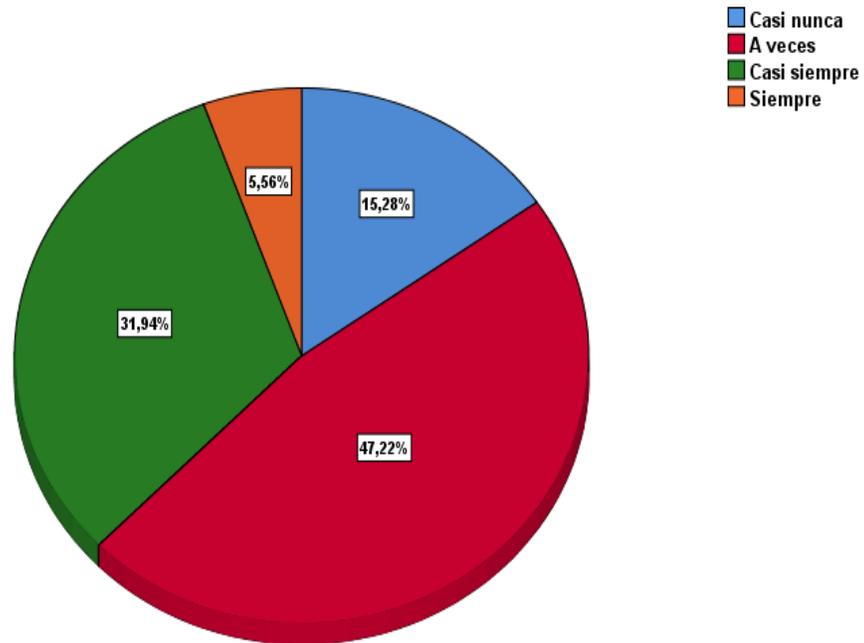
P22. ¿Se toma el tiempo para identificar, analizar su impacto potencial e implementar medidas que atenúen los riesgos propios de sus actividades?



Origen: software SPSS IBM Versión 25

**Figura 44**

*Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P22.*



Origen: software SPSS IBM Versión 25

### **Interpretación**

En la tabla 22 y en las figuras 43 y 44, de acuerdo a los datos recolectados para la pregunta P22 perteneciente al indicador planificación de gestión de riesgo, se puede apreciar que un 37.5%, siempre y casi siempre se toman el tiempo para identificar, analizar su impacto potencial e implementar medidas que atenúen riesgos propios de sus actividades. Mientras que un 47.22%, a veces se toman el tiempo para realizar lo dicho anteriormente. A comparación del 15.28% que casi nunca se toman el tiempo para realizarlo.

**Tabla 23**

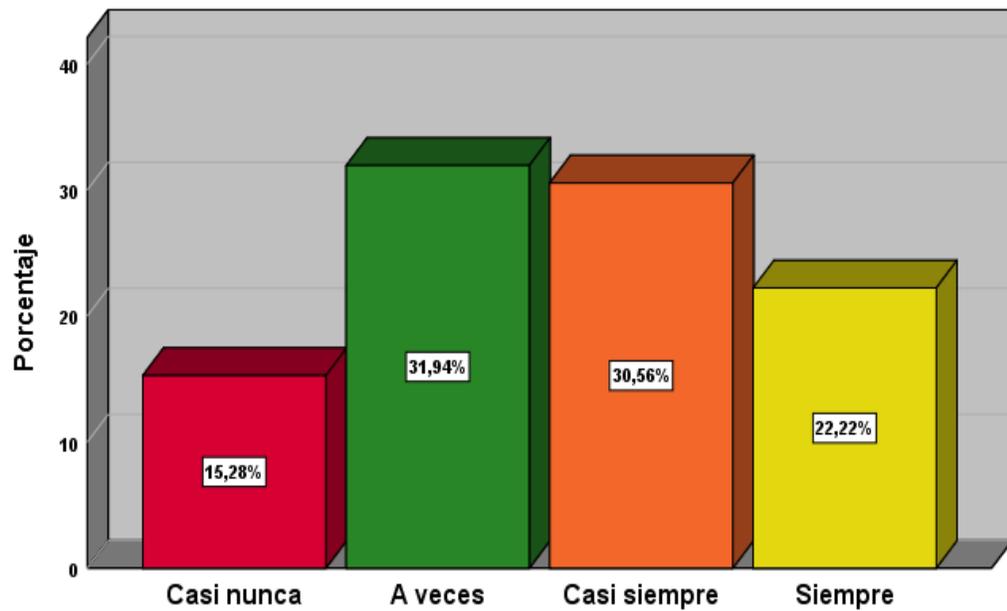
*P23. ¿Organiza y clasifica sus contratos de manera que le permita diferenciar qué proyectos son los más ventajosos para su empresa?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	11	15,3	15,3	15,3
A veces	23	31,9	31,9	47,2
Casi siempre	22	30,6	30,6	77,8
Siempre	16	22,2	22,2	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Origen: Software SPSS IBM Versión 25

**Figura 45**

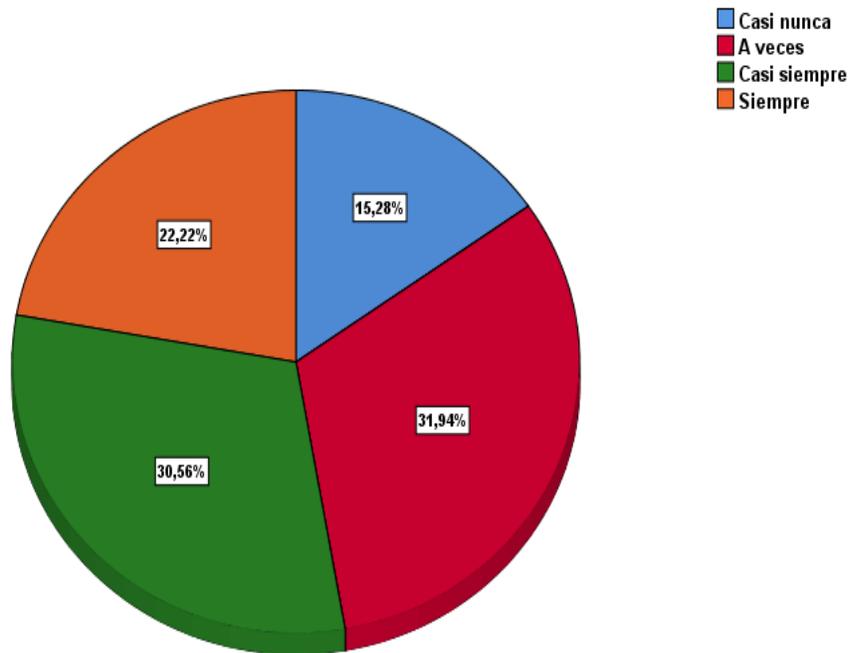
*P23. ¿Organiza y clasifica sus contratos de manera que le permita diferenciar qué proyectos son los más ventajosos para su empresa?*



Origen: software SPSS IBM Versión 25

**Figura 46**

*Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P23.*



Origen: software SPSS IBM Versión 25

### **Interpretación**

En la tabla 23 y en las figuras 45 y 46, de acuerdo a los datos recolectados para la pregunta P23 perteneciente al indicador organización de contratos, se puede apreciar que un 52.78%, siempre y casi siempre organizan y clasifican los contratos de manera diferenciada hacia proyectos más ventajosos para su empresa. Mientras que un 31.94%, a veces organizan y clasifican estos contratos. A comparación del 15.28% que casi nunca lo realizan.

**Tabla 24**

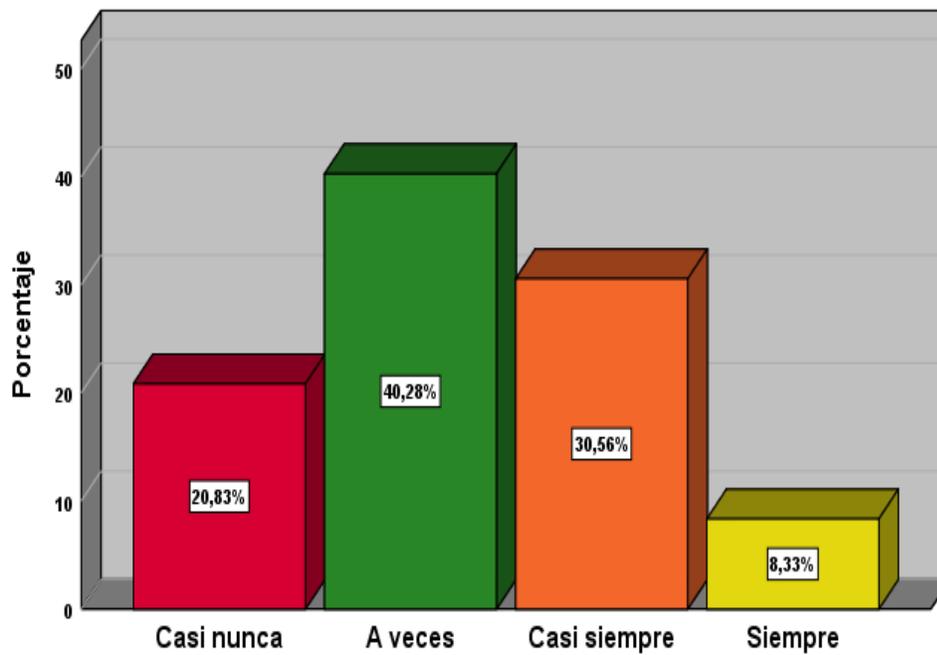
*P24. ¿Identifica y clasifica todas las actividades que deben realizarse dentro de cada proyecto?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	15	20,8	20,8	20,8
A veces	29	40,3	40,3	61,1
Casi siempre	22	30,6	30,6	91,7
Siempre	6	8,3	8,3	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Origen: Software SPSS IBM Versión 25

**Figura 47**

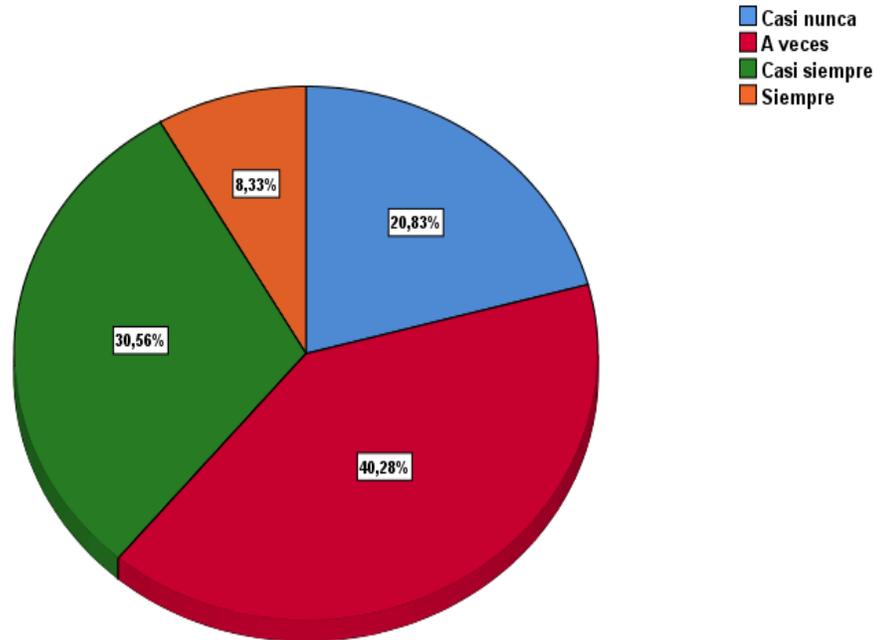
*P24. ¿Identifica y clasifica todas las actividades que deben realizarse dentro de cada proyecto?*



Origen: software SPSS IBM Versión 25

**Figura 48**

*Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P24.*



Origen: software SPSS IBM Versión 25

### **Interpretación**

En la tabla 24 y en las figuras 47 y 48, de acuerdo a los datos recolectados para la pregunta P24 perteneciente al indicador clasificación de actividades, se puede apreciar que un 70.84%, siempre y casi siempre identifican y clasifican todas las actividades a realizarse dentro de cada proyecto. Mientras que un 20.83%, a veces identifican y organizan las actividades a realizarse. A comparación del 8.33% de encuestados que casi nunca lo realizan.

**Tabla 25**

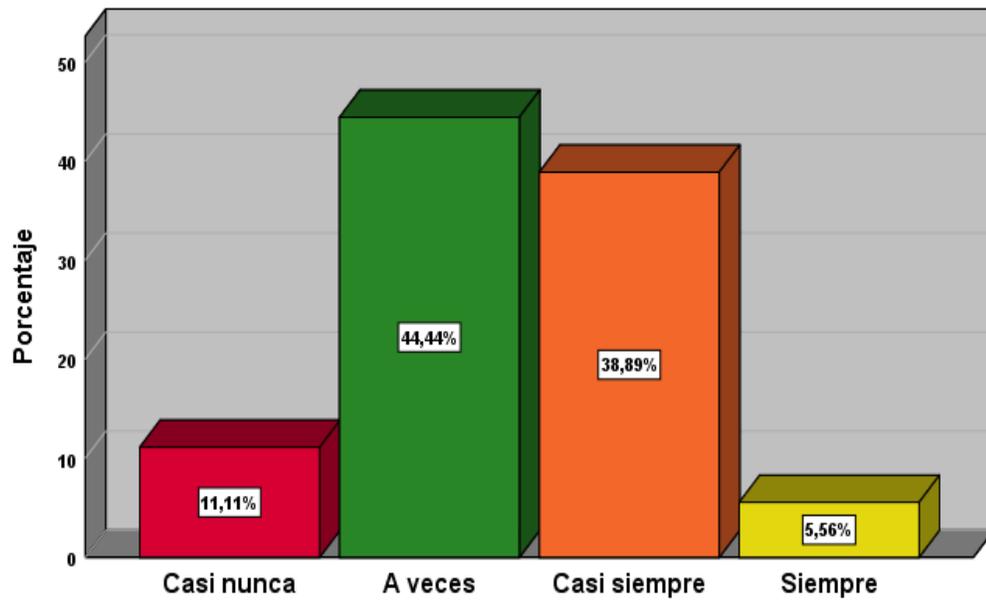
*P25. ¿Identifica y selecciona la maquinaria más adecuada para cada proyecto?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	8	11,1	11,1	11,1
A veces	32	44,4	44,4	55,6
Casi siempre	28	38,9	38,9	94,4
Siempre	4	5,6	5,6	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Origen: Software SPSS IBM Versión 25

**Figura 49**

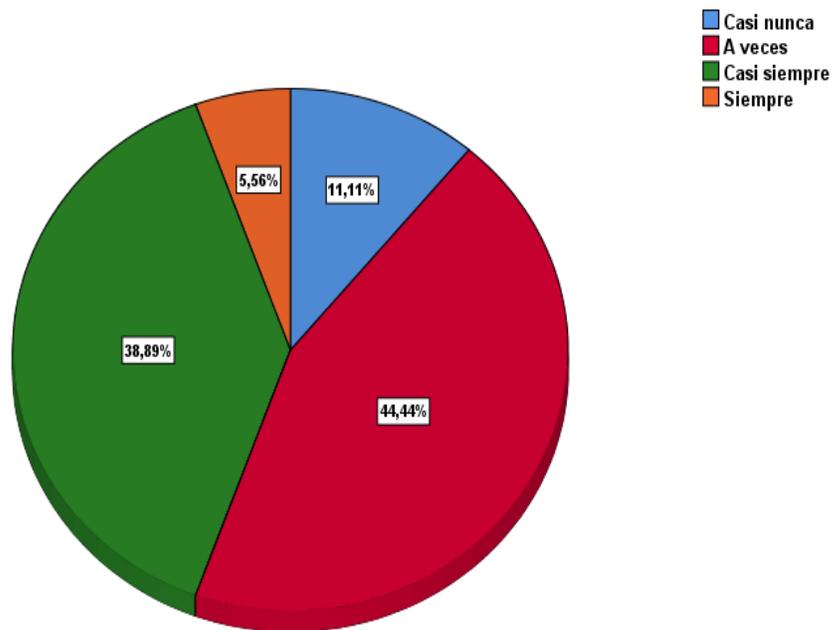
*P25. ¿Identifica y selecciona la maquinaria más adecuada para cada proyecto?*



Origen: software SPSS IBM Versión 25

**Figura 50**

Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P25



Origen: software SPSS IBM Versión 25

### **Interpretación**

En la tabla 25 y en las figuras 49 y 50, de acuerdo a los datos recolectados para la pregunta P25 perteneciente al indicador identificación de maquinarias, se puede apreciar que un 44.45%, siempre y casi siempre identifican y seleccionan la maquinaria más adecuada para cada proyecto. Mientras que un 44.44%, a veces identifican y seleccionan las maquinarias adecuadas para el proyecto. A comparación del 11.11% de encuestados que casi nunca lo realizan.

**Tabla 26**

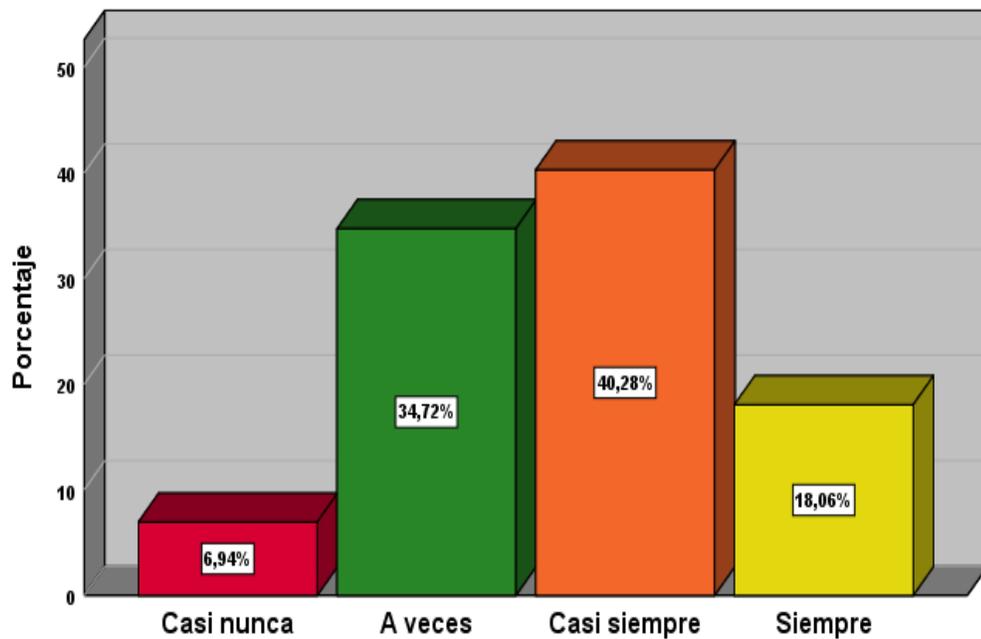
*P26. ¿Hace un seguimiento del grado de cumplimiento de los plazos contractuales?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	5	6,9	6,9	6,9
A veces	25	34,7	34,7	41,7
Casi siempre	29	40,3	40,3	81,9
Siempre	13	18,1	18,1	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Origen: Software SPSS IBM Versión 25

**Figura 51**

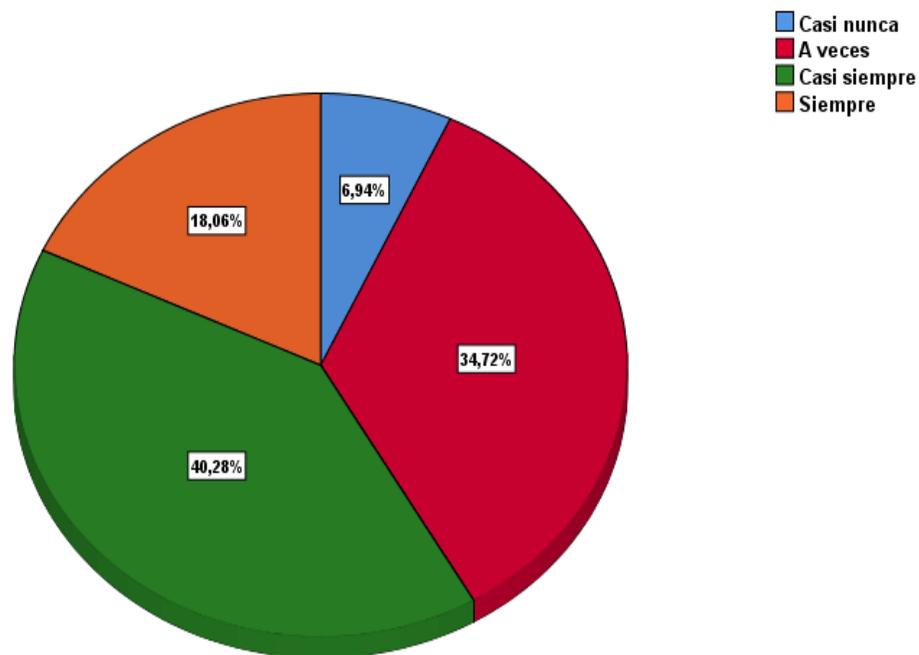
*P26. ¿Hace un seguimiento del grado de cumplimiento de los plazos contractuales?*



Origen: software SPSS IBM Versión 25

**Figura 52**

*Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P26*



Origen: software SPSS IBM Versión 25

### **Interpretación**

En la tabla 26 y en las figuras 51 y 52, de acuerdo a los datos recolectados para la pregunta P26 perteneciente al indicador cumplimiento de los plazos establecidos, se puede apreciar que un 58.34%, siempre y casi siempre hacen un seguimiento del grado de cumplimiento de los plazos contractuales. Mientras que un 34.72%, a veces realiza dicho seguimiento. A comparación del 6.94% de los encuestados que, a veces lo realizan.

**Tabla 27**

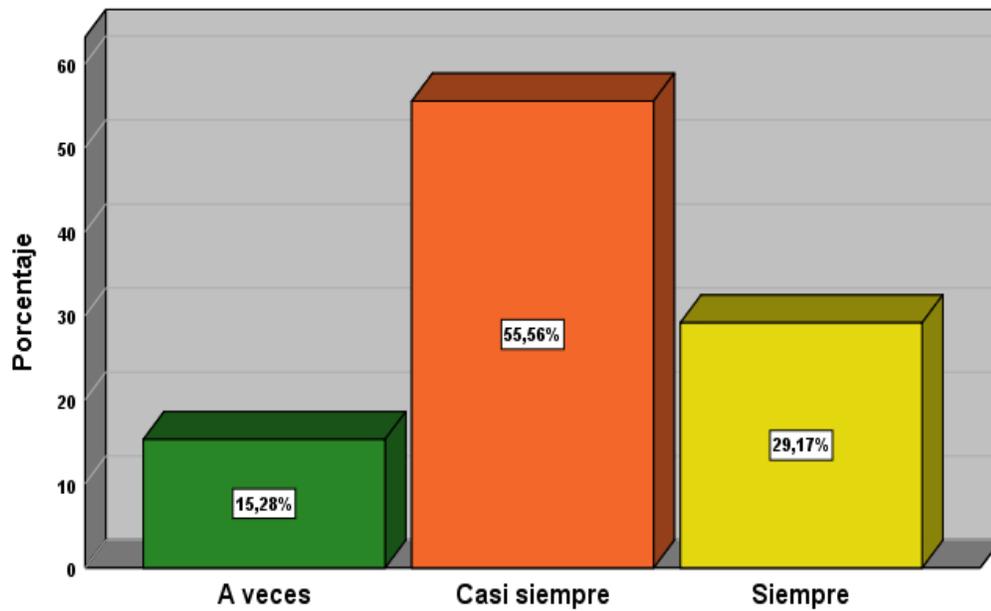
*P27. ¿Acostumbra revisar la vigencia y actualización de las normas de calidad que son inherentes a su sector?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	11	15,3	15,3	15,3
Casi siempre	40	55,6	55,6	70,8
Siempre	21	29,2	29,2	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Origen: Software SPSS IBM Versión 25

**Figura 53**

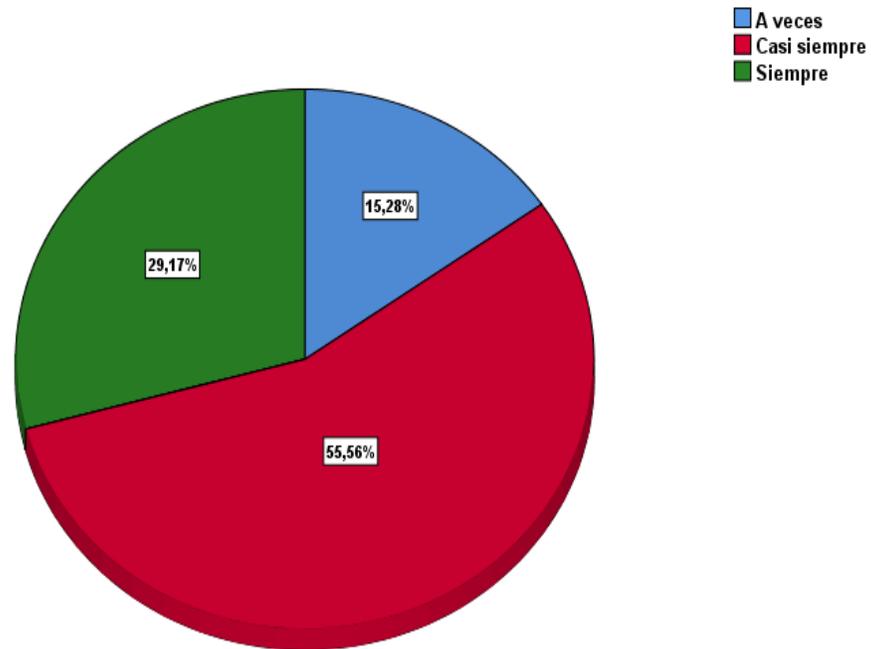
*P27. ¿Acostumbra revisar la vigencia y actualización de las normas de calidad que son inherentes a su sector?*



Origen: software SPSS IBM Versión 25

**Figura 54**

*Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P27*



Origen: software SPSS IBM Versión 25

### **Interpretación**

En la tabla 27 y en las figuras 53 y 54, de acuerdo a los datos recolectados para la pregunta P27 perteneciente al indicador conocimiento de las normas, se puede apreciar que un 29.17%, siempre acostumbra revisar la vigencia y actualización de las normas de calidad del sector. Mientras que un 55.56%, casi siempre revisa la vigencia y actualizaciones de las normas de calidad. A comparación del 15.28% de los encuestados que, a veces lo realizan.

**Tabla 28**

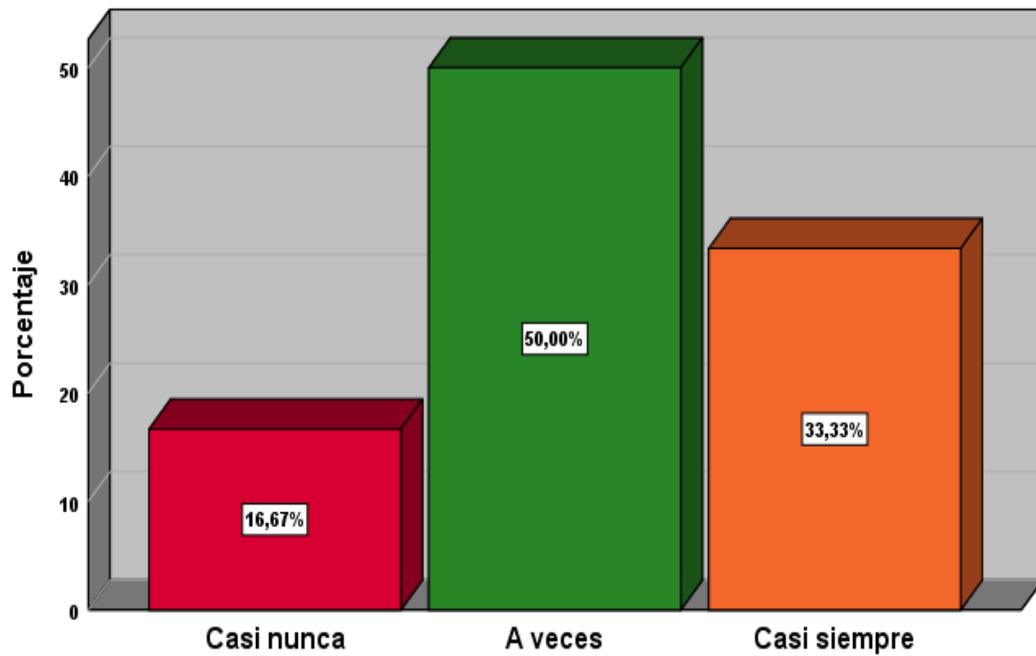
*P28. ¿Realiza diagnósticos situacionales que evalúen la calidad de los servicios que se vienen brindando?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	12	16,7	16,7	16,7
A veces	36	50,0	50,0	66,7
Casi siempre	24	33,3	33,3	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Origen: Software SPSS IBM Versión 25

**Figura 55**

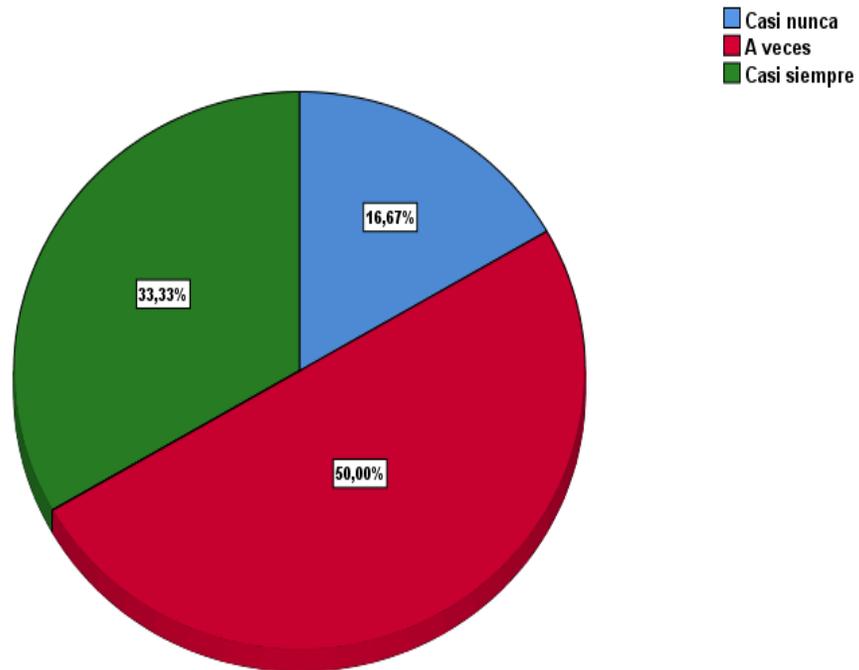
*P28. ¿Realiza diagnósticos situacionales que evalúen la calidad de los servicios que se vienen brindando?*



Origen: software SPSS IBM Versión 25

**Figura 56**

*Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P28.*



Origen: software SPSS IBM Versión 25

### **Interpretación**

En la tabla 28 y en las figuras 55 y 56, de acuerdo a los datos recolectados para la pregunta P28 perteneciente al indicador análisis de la situación actual, se puede apreciar que un 33.33%, realiza casi siempre diagnósticos situacionales para evaluar la calidad de los servicios brindados. Mientras que un 50%, a veces realiza diagnósticos de evaluación de calidad. A comparación del 16.67% de los encuestados que, casi nunca lo realizan.

**Tabla 29**

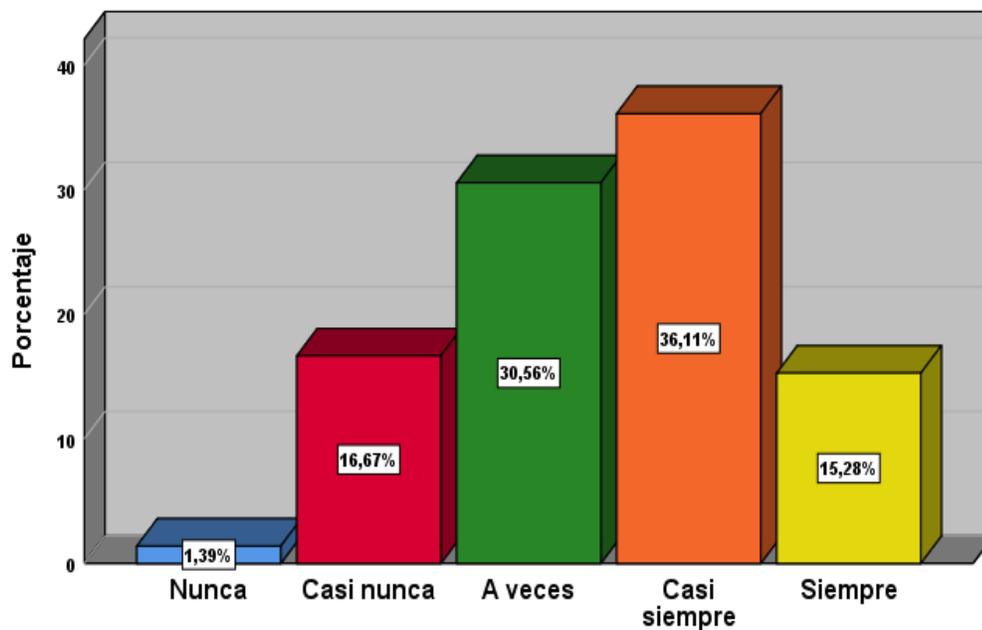
*P29. ¿Considera que las personas a las que delega ciertas responsabilidades las cumplen satisfactoriamente?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,4	1,4	1,4
Casi nunca	12	16,7	16,7	18,1
A veces	22	30,6	30,6	48,6
Casi siempre	26	36,1	36,1	84,7
Siempre	11	15,3	15,3	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Origen: Software SPSS IBM Versión 25

**Figura 57**

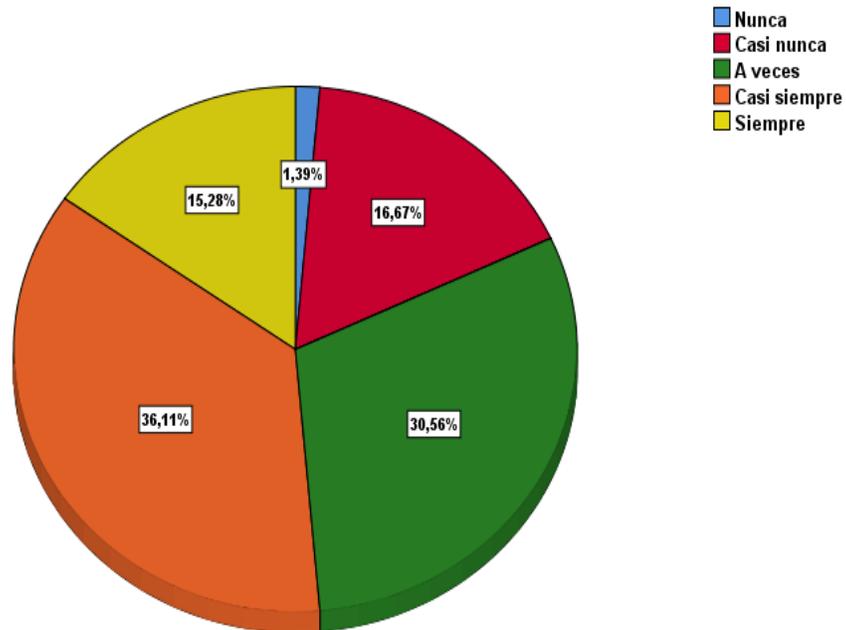
*P29. ¿Considera que las personas a las que delega ciertas responsabilidades las cumplen satisfactoriamente?*



Origen: software SPSS IBM Versión 25

**Figura 58**

*Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P29.*



Origen: software SPSS IBM Versión 25

### **Interpretación**

En la tabla 29 y en las figuras 57 y 58 de acuerdo a los datos recolectados para la pregunta P29 perteneciente al indicador designación de los responsables, se puede apreciar que un 51.39%, consideran siempre y casi siempre que a las personas que se les delega responsabilidades las cumplen satisfactoriamente. Mientras que un 30.56%, considera que a veces cumplen con sus responsabilidades. A comparación del 18.06% de los encuestados que, nunca y casi nunca lo consideran.

**Tabla 30**

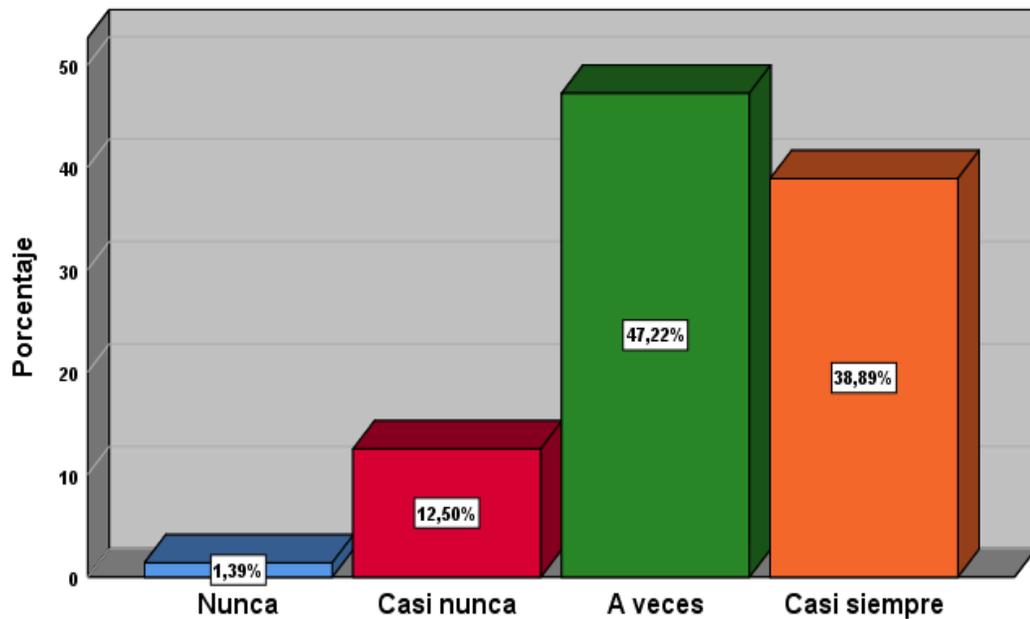
*P30. ¿Consideró las normas ISO para diseñar su sistema de calidad?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,4	1,4	1,4
Casi nunca	9	12,5	12,5	13,9
A veces	34	47,2	47,2	61,1
Casi siempre	28	38,9	38,9	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Origen: Software SPSS IBM Versión 25

**Figura 59**

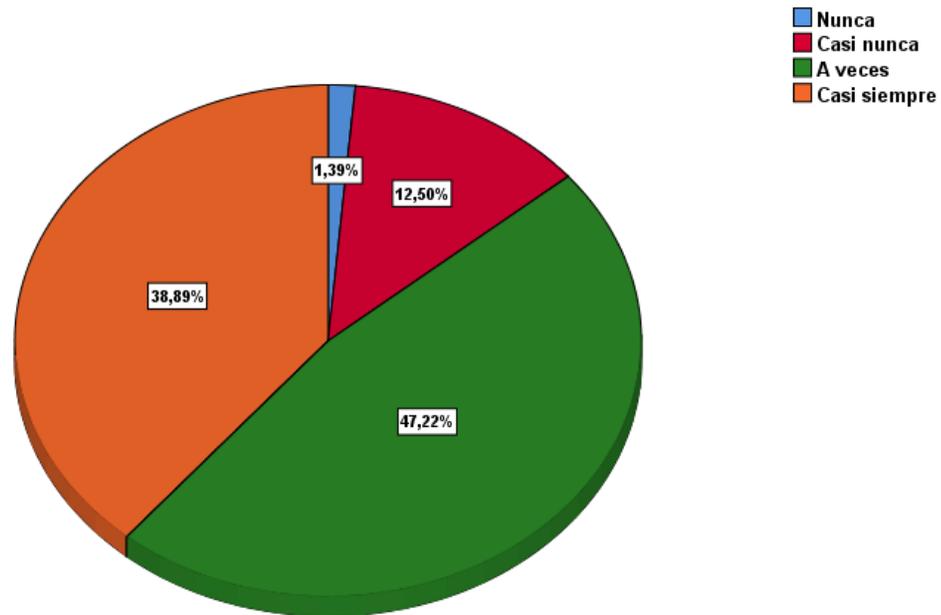
*P30. ¿Consideró las normas ISO para diseñar su sistema de calidad?*



Origen: software SPSS IBM Versión 25

**Figura 60**

*Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P30.*



Origen: software SPSS IBM Versión 25

### **Interpretación**

En la tabla 30 y en las figuras 59 y 60 de acuerdo a los datos recolectados para la pregunta P30 perteneciente al indicador diseño del sistema de calidad, se puede apreciar que un 38.89%, consideró casi siempre las normas ISO para diseñar su sistema de calidad. Mientras que un 47.22%, a veces consideró dichas normas para el diseño de su sistema de calidad. A comparación del 13.89% que, nunca y casi nunca lo consideraron.

**Tabla 31**

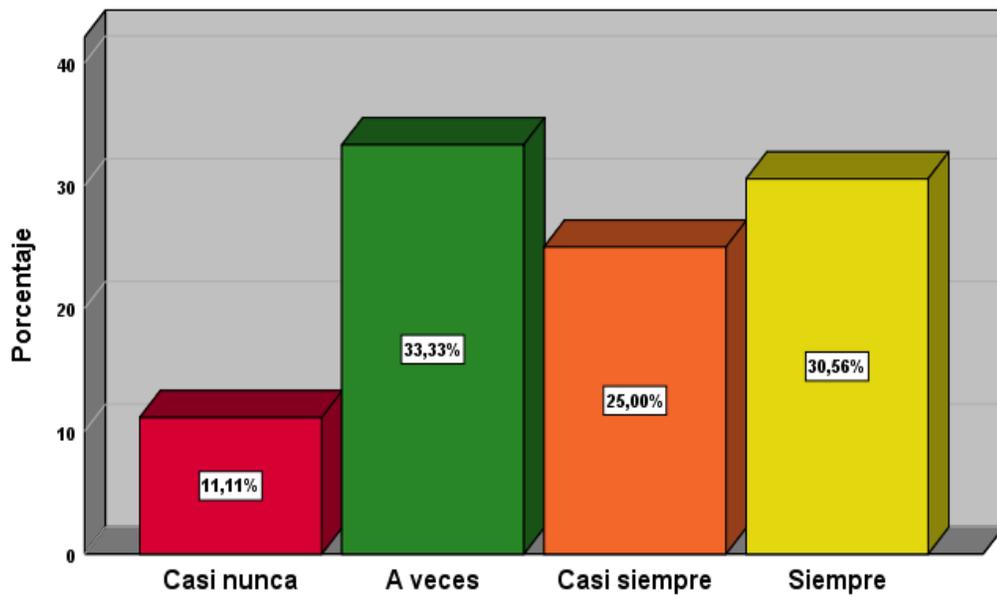
*P31. ¿Considera que sus trabajadores están involucrados con la mejora continua de la calidad?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	8	11,1	11,1	11,1
A veces	24	33,3	33,3	44,4
Casi siempre	18	25,0	25,0	69,4
Siempre	22	30,6	30,6	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Origen: Software SPSS IBM Versión 25

**Figura 61**

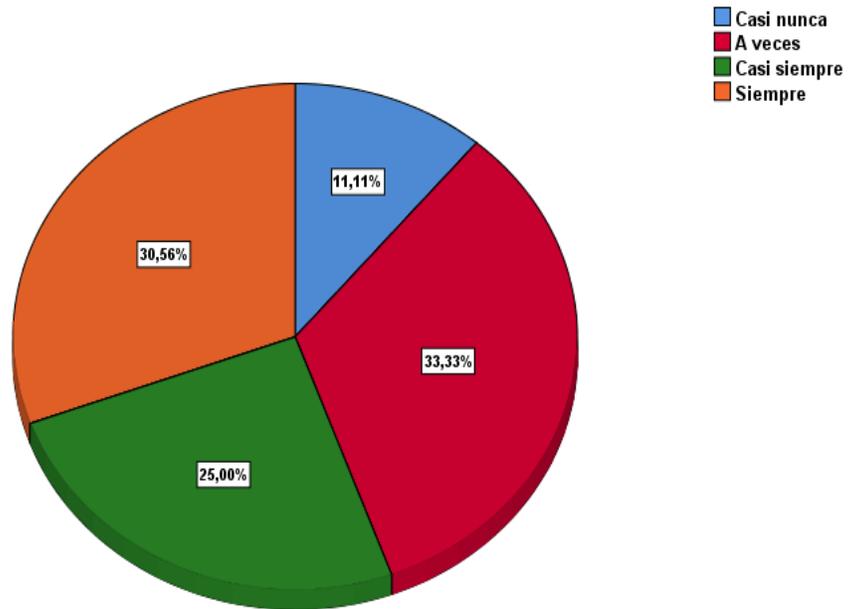
*P31. ¿Considera que sus trabajadores están involucrados con la mejora continua de la calidad?*



Origen: software SPSS IBM Versión 25

**Figura 62**

*Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P31.*



Origen: software SPSS IBM Versión 25

### **Interpretación**

En la tabla 31 y en las figuras 61 y 62 de acuerdo a los datos recolectados para la pregunta P31 perteneciente al indicador involucramiento de los empleados, se puede apreciar que un 55.56%, consideraron siempre y casi siempre que sus trabajadores están involucrados con la mejora continua de la calidad. Mientras que un 33.33%, consideraron a veces que los trabajadores integran la continua mejora de la calidad. A comparación del 11.11% que, casi nunca lo consideraron.

**Tabla 32**

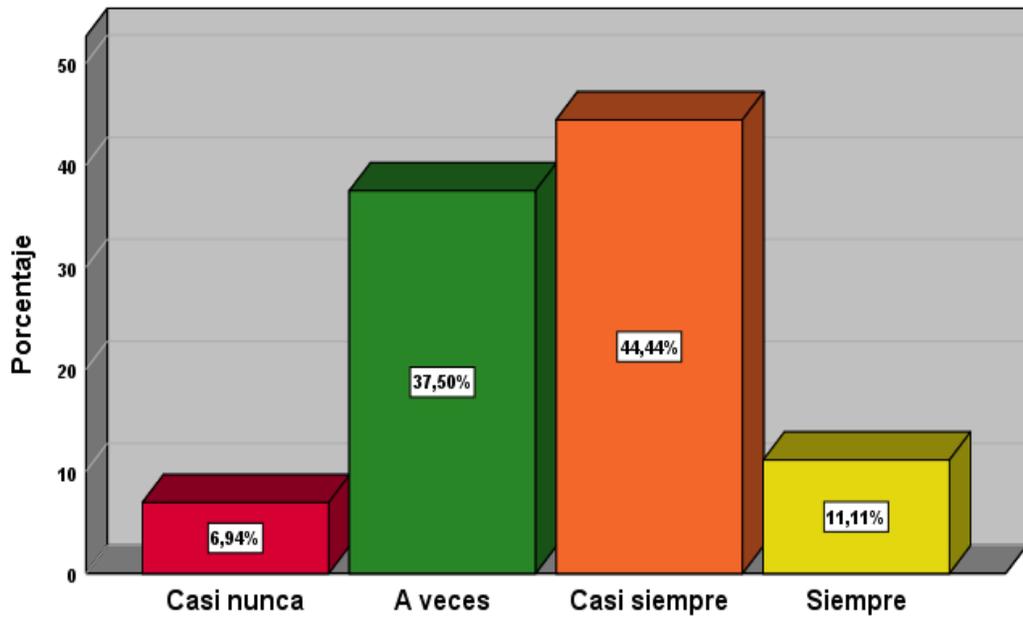
*P32. ¿Renueva sus certificaciones de calidad antes de su vencimiento?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	5	6,9	6,9	6,9
A veces	27	37,5	37,5	44,4
Casi siempre	32	44,4	44,4	88,9
Siempre	8	11,1	11,1	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Origen: Software SPSS IBM Versión 25

**Figura 63**

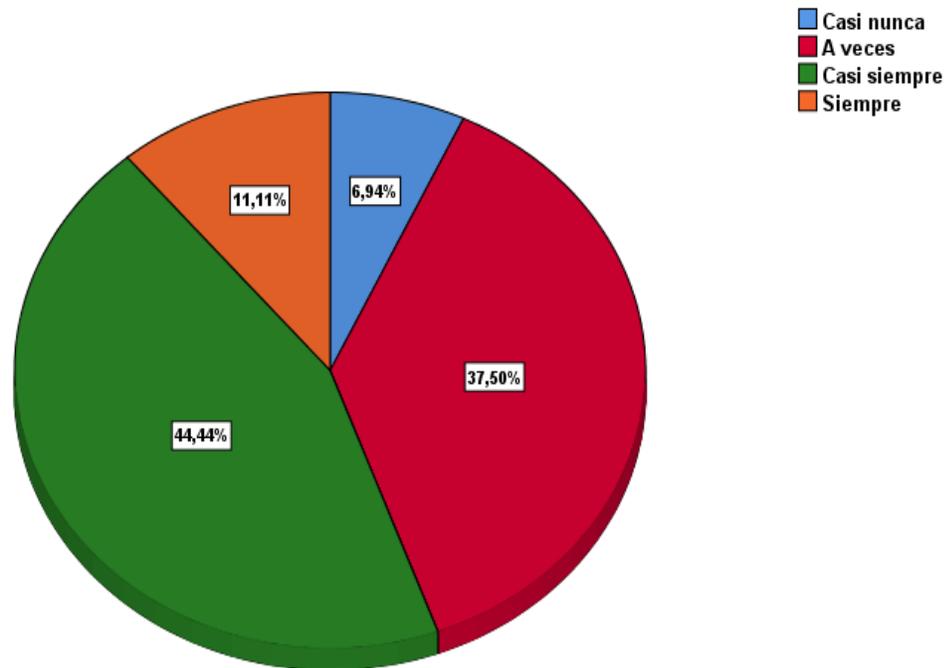
*P32. ¿Renueva sus certificaciones de calidad antes de su vencimiento?*



Origen: software SPSS IBM Versión 25

**Figura 64**

*Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P32.*



Origen: software SPSS IBM Versión 25

### **Interpretación**

En la tabla 32 y en las figuras 63 y 64 de acuerdo a los datos recolectados para la pregunta P32 perteneciente al indicador aplicación del sistema de calidad, se puede apreciar que un 55.55%, siempre y casi siempre renuevan sus certificaciones de calidad antes de su vencimiento. Mientras que un 37.50%, renueva a veces antes del vencimiento sus certificaciones de calidad. A comparación del 6.94% que, casi nunca lo renuevan antes de la fecha de vencimiento.

**Tabla 33**

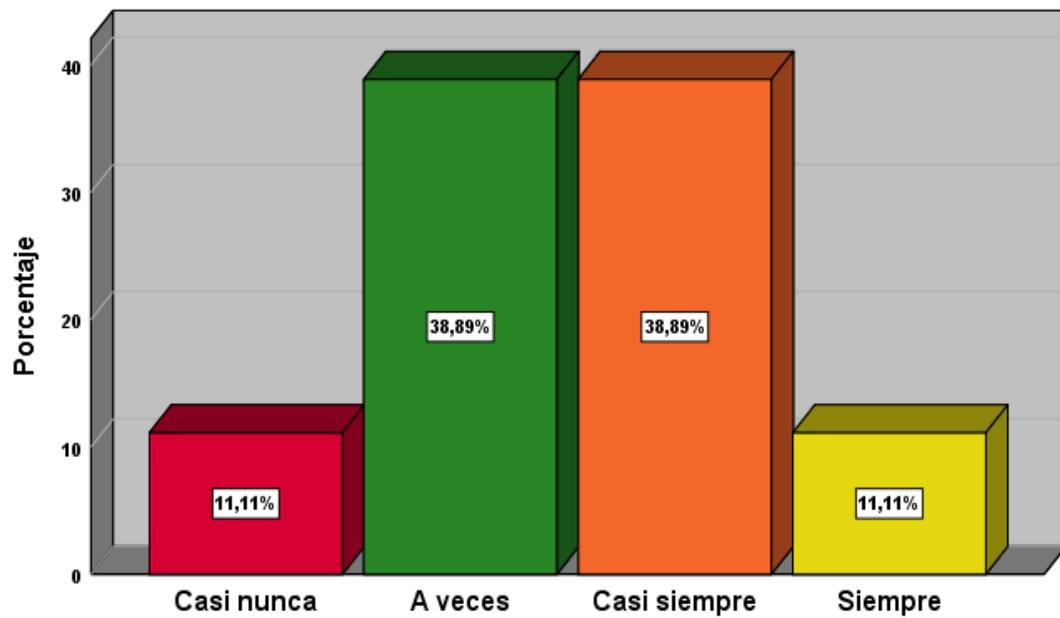
*P33. ¿Lleva un registro documentado de los datos obtenidos de los indicadores de calidad de cada proyecto?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	8	11,1	11,1	11,1
A veces	28	38,9	38,9	50,0
Casi siempre	28	38,9	38,9	88,9
Siempre	8	11,1	11,1	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Origen: Software SPSS IBM Versión 25

**Figura 65**

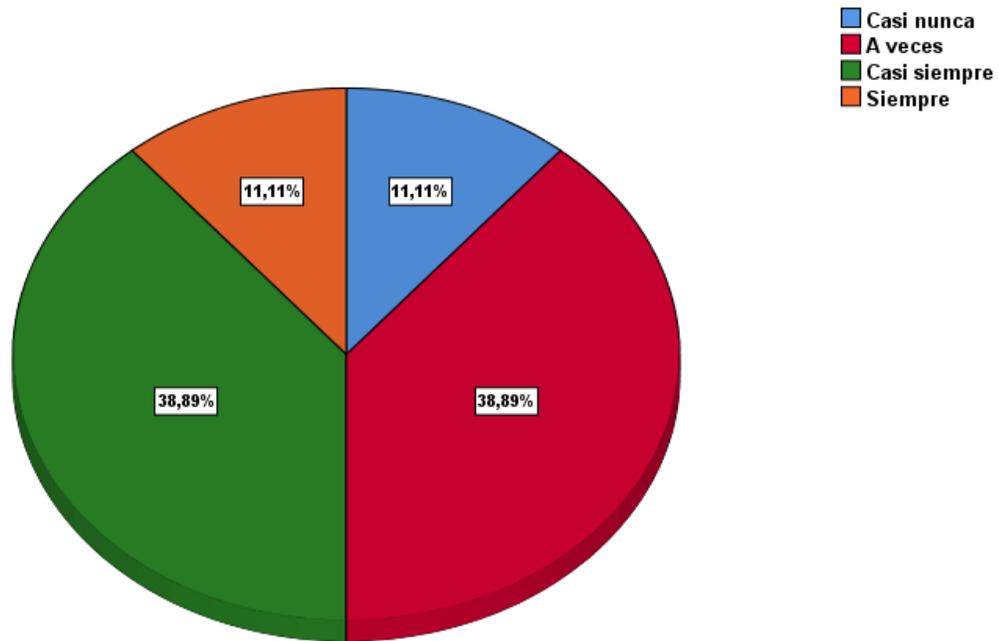
*P33. ¿Lleva un registro documentado de los datos obtenidos de los indicadores de calidad de cada proyecto?*



Origen: software SPSS IBM Versión 25

**Figura 66**

*Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P33.*



Origen: software SPSS IBM Versión 25

### **Interpretación**

En la tabla 33 y en las figuras 65 y 66 de acuerdo a los datos recolectados para la pregunta P33 perteneciente al indicador control de la documentación y datos, se puede apreciar que un 50%, siempre y casi siempre llevan un registro documentado con datos de los indicadores de calidad de cada proyecto. Mientras que un 38.89%, a veces lleva un registro. A comparación del 11.11% que, casi nunca lleva dicho registro documentado.

**Tabla 34**

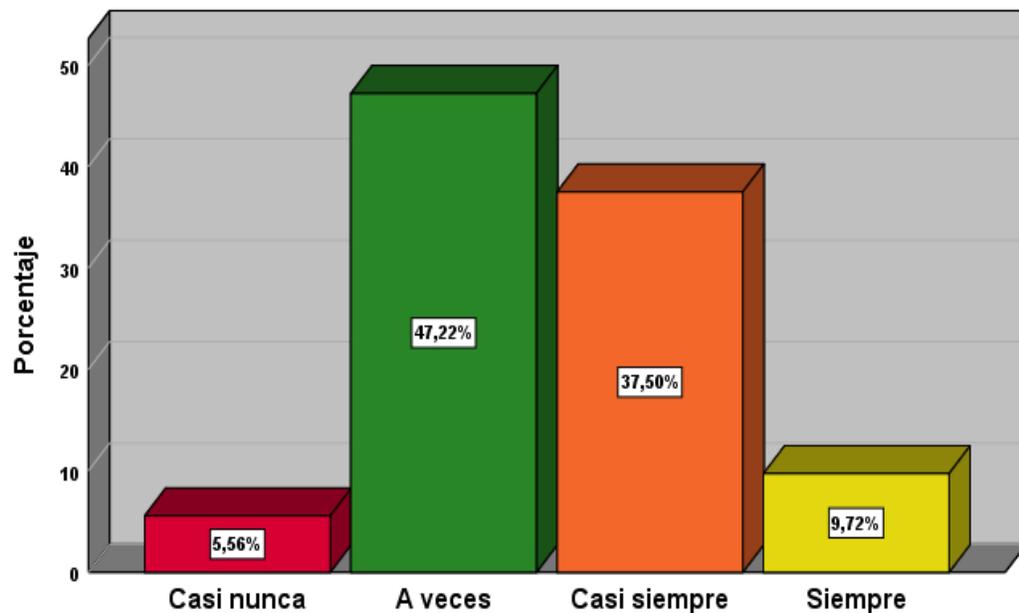
*P34. ¿Dispone que se realicen auditorías internas para evaluar que tanto se cumplen los requisitos de su sistema de calidad?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	4	5,6	5,6	5,6
A veces	34	47,2	47,2	52,8
Casi siempre	27	37,5	37,5	90,3
Siempre	7	9,7	9,7	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Origen: Software SPSS IBM Versión 25

**Figura 67**

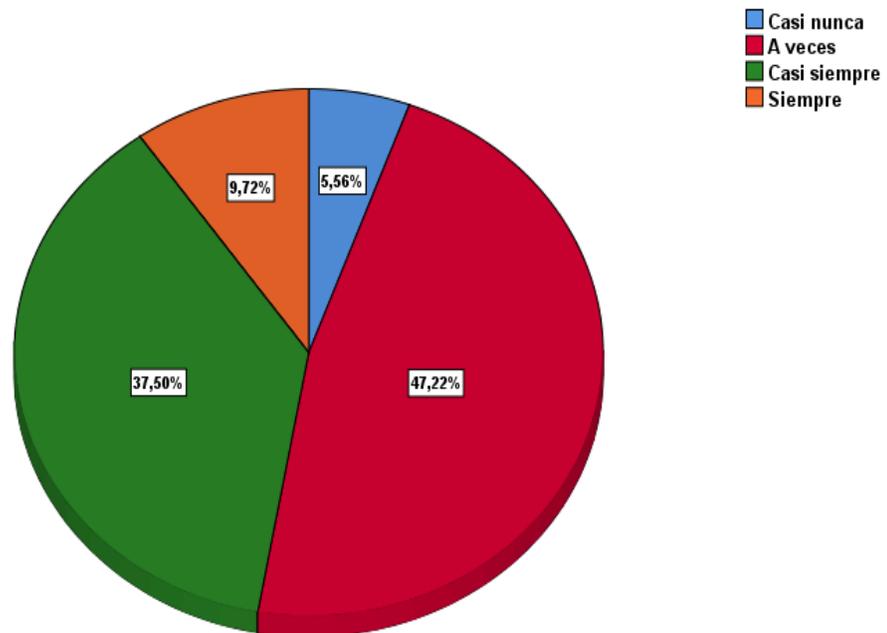
*P34. ¿Dispone que se realicen auditorías internas para evaluar que tanto se cumplen los requisitos de su sistema de calidad?*



Origen: software SPSS IBM Versión 25

**Figura 68**

*Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P34.*



Origen: software SPSS IBM Versión 25

### **Interpretación**

En la tabla 34 y en las figuras 67 y 68 de acuerdo a los datos recolectados para la pregunta P34 perteneciente al indicador realización de auditorías internas, se puede apreciar que un 47.22%, siempre y casi siempre disponen la realización de auditorías internas para evaluar el cumplimiento de los requisitos de su sistema de calidad. Mientras que un 47.22%, a veces dispone el realizar la auditoría interna. A comparación del 5.56% que, casi nunca lo dispone.

**Tabla 35**

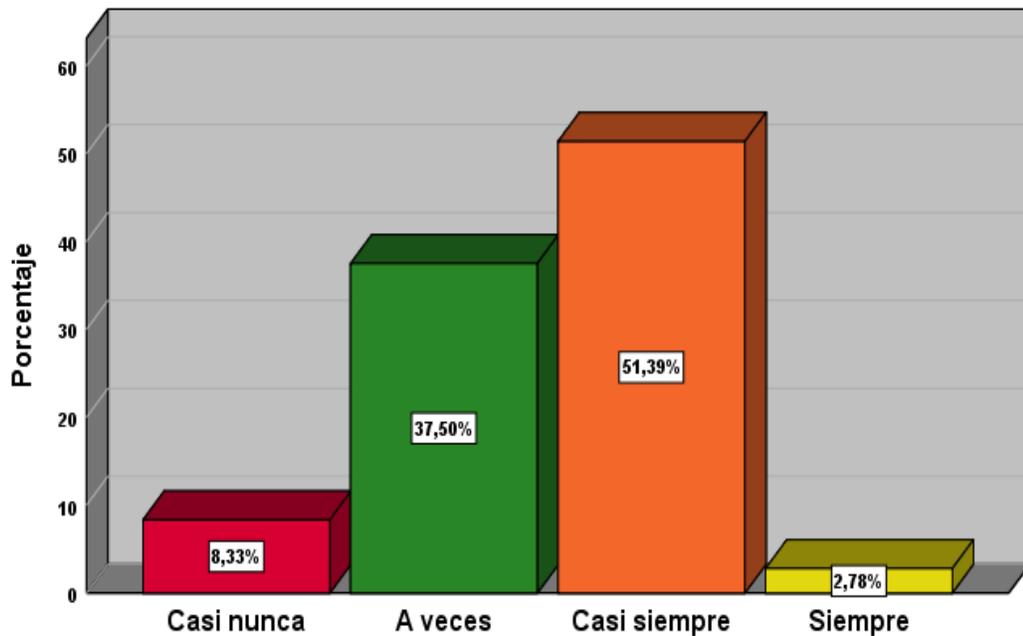
*P35. ¿Conoce el porcentaje del no cumplimiento de requisitos en las actividades relacionadas al servicio que brinda?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	6	8,3	8,3	8,3
A veces	27	37,5	37,5	45,8
Casi siempre	37	51,4	51,4	97,2
Siempre	2	2,8	2,8	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Origen: Software SPSS IBM Versión 25

**Figura 69**

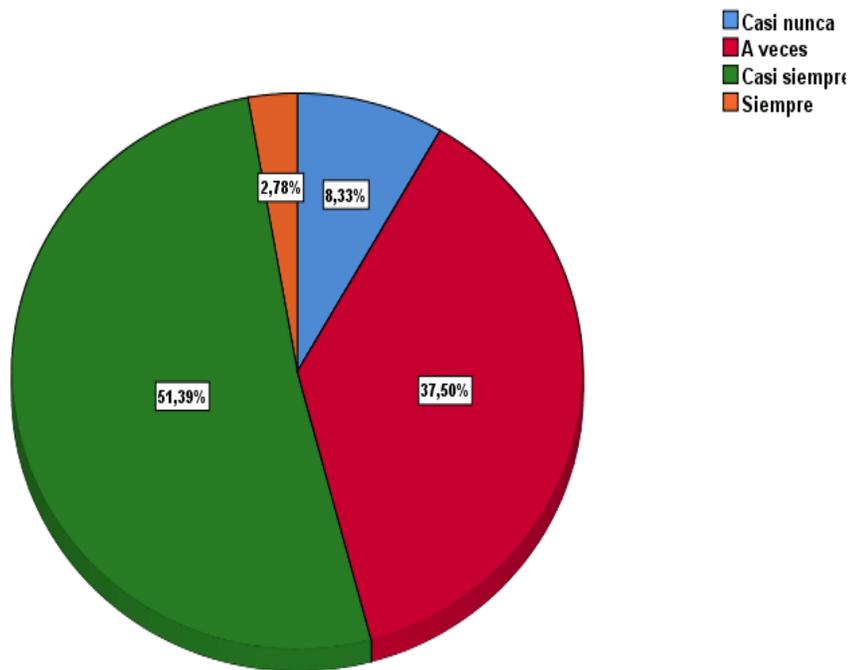
*P35. ¿Conoce el porcentaje del no cumplimiento de requisitos en las actividades relacionadas al servicio que brinda?*



Origen: software SPSS IBM Versión 25

**Figura 70**

*Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P35.*



Origen: software SPSS IBM Versión 25

### **Interpretación**

En la tabla 35 y en las figuras 69 y 70 de acuerdo a los datos recolectados para la pregunta P35 perteneciente al indicador control de productos no conformes, se puede apreciar que un 54.17%, siempre y casi siempre conoce el porcentaje del no cumplimiento de requisitos en las actividades relacionadas al servicio que brinda. Mientras que un 37.5%, a veces tiene conocimiento. A comparación del 8.33% que, casi nunca tiene conocimiento del porcentaje de no cumplimiento de las actividades relacionadas.

**Tabla 36**

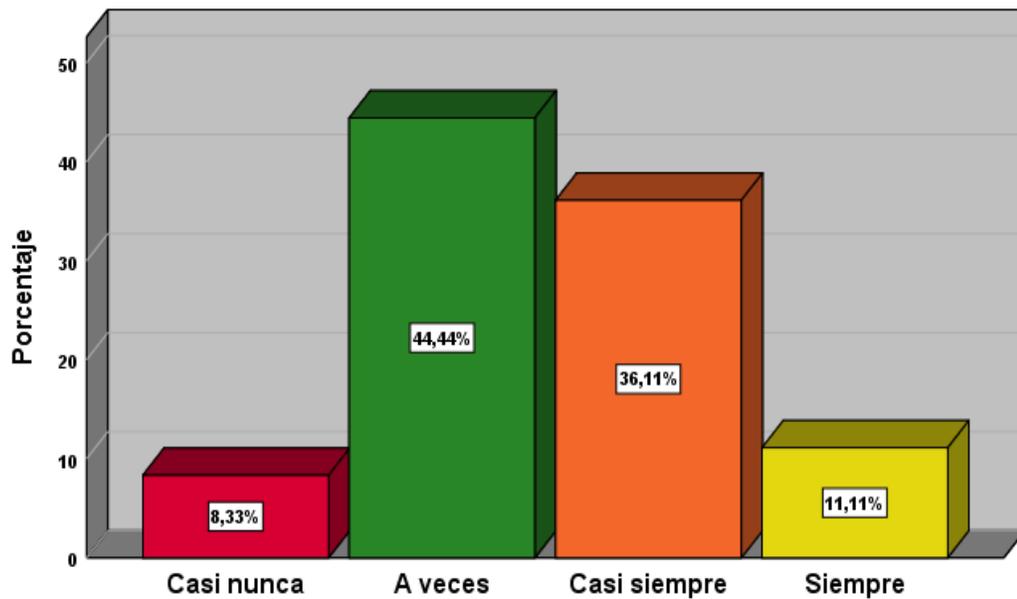
*P36. ¿Revisa y analiza personalmente los informes de los registros de calidad que fueron elaborados por su personal técnico?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	6	8,3	8,3	8,3
A veces	32	44,4	44,4	52,8
Casi siempre	26	36,1	36,1	88,9
Siempre	8	11,1	11,1	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Origen: Software SPSS IBM Versión 25

**Figura 71**

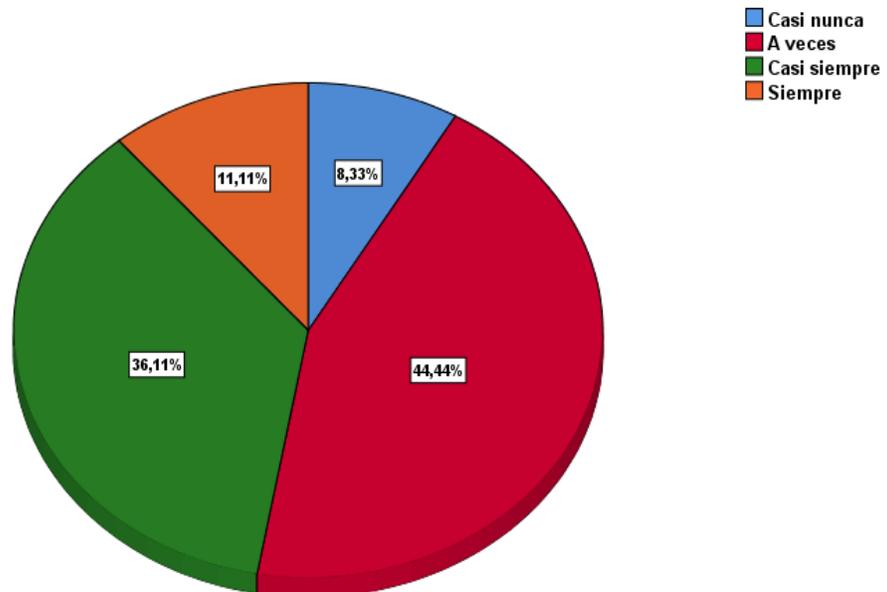
*P36. ¿Revisa y analiza personalmente los informes de los registros de calidad que fueron elaborados por su personal técnico?*



Origen: software SPSS IBM Versión 25

**Figura 72**

*Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P36.*



Origen: software SPSS IBM Versión 25

### **Interpretación**

En la tabla 36 y en las figuras 71 y 72 de acuerdo a los datos recolectados para la pregunta P36 perteneciente al indicador control de registro de calidad, se puede apreciar que un 47.22%, siempre y casi siempre revisa y analiza personalmente los informes de los registros de calidad elaborados por su personal técnico. Mientras que un 44.44%, a veces lo revisa y analiza personalmente. A comparación del 8.33% que, casi nunca revisa y analiza personalmente dichos informes.

#### 4.1.2. Resultados de los Baremos

**Tabla 37**

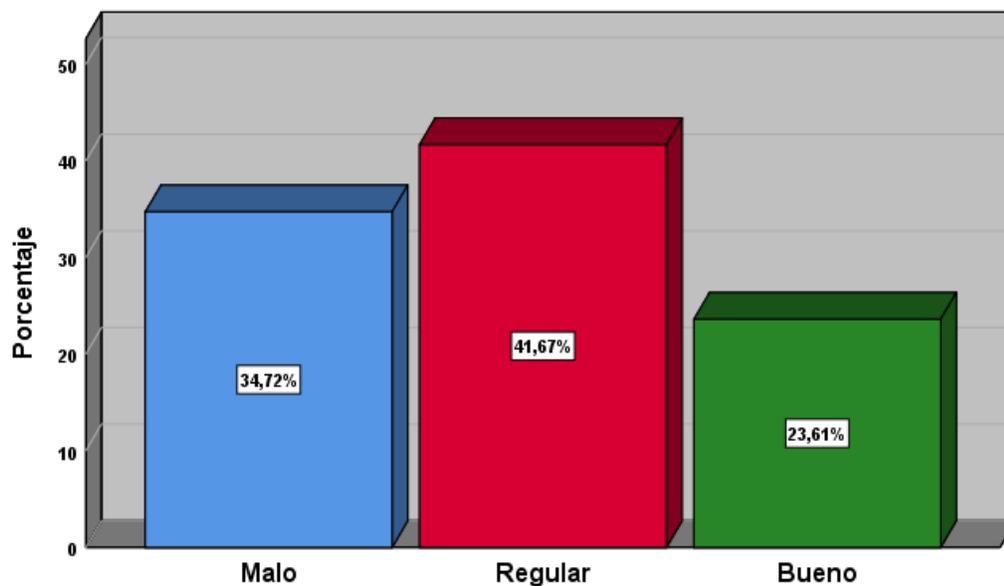
Escala de valoración de la variable 1: Administración Estratégica

Baremos	Escala/Nivel	fi	Porcentaje hi%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
[62-68]	Malo	25	34,7%	34,7	34,7
[69-72]	Regular	30	41,7%	41,7	76,4
[73-80]	Bueno	17	23,6%	23,6	100,0
	Total	72	100,0%	100,0	

Origen: software SPSS IBM Versión 25

**Figura 73**

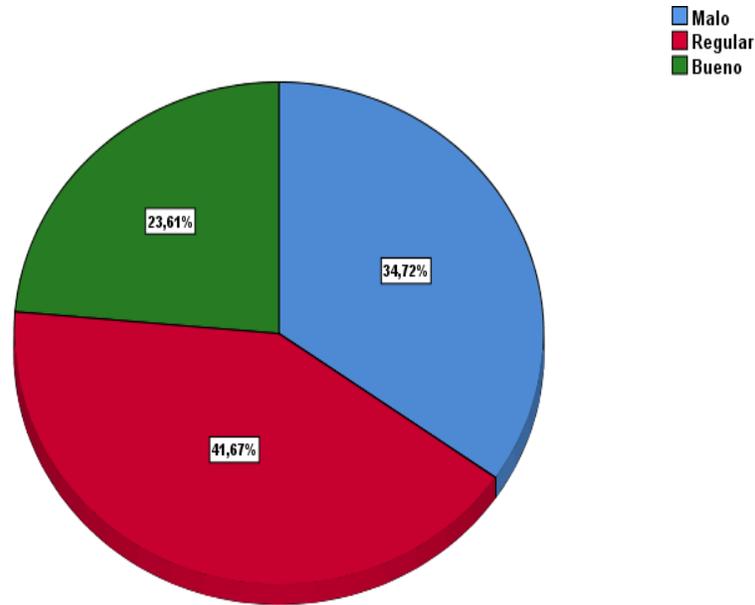
Tabla 37 Escala de valoración de la variable 1: Administración Estratégica



Origen: software SPSS IBM Versión 25

**Figura 74**

Distribución porcentual de la valoración de la variable 1: Administración Estratégica P3



Origen: software SPSS IBM Versión 25

**Tabla 38**

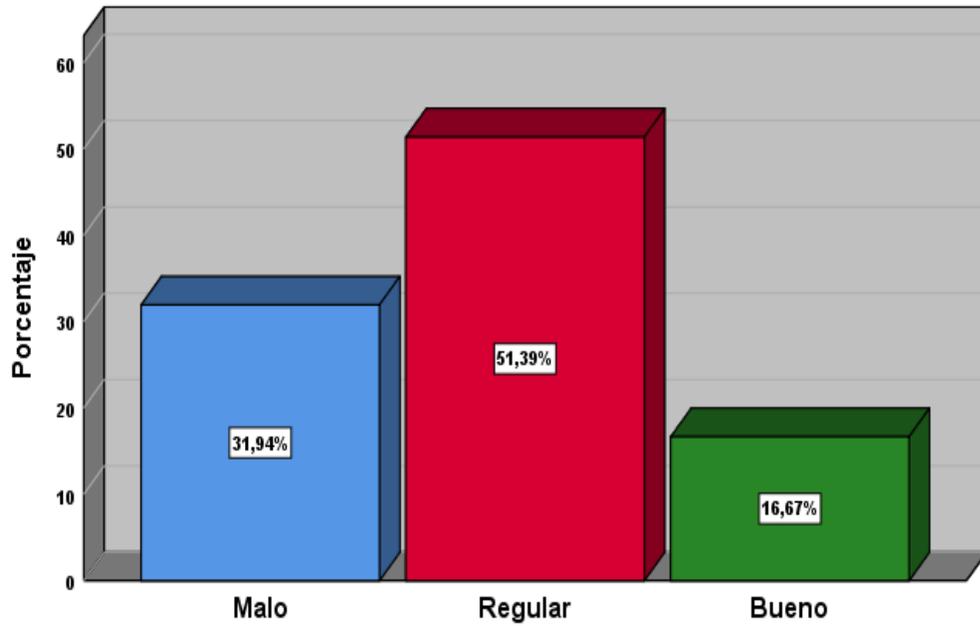
Escala de valoración de la variable 2: Política de Aseguramiento de la Calidad

Baremos	Escala/Nivel	fi	Porcentaje hi%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
[57-62]	Malo	23	31,9%	31,9	34,7
[63-65]	Regular	37	51,4%	51,4	76,4
[66-72]	Bueno	12	16,7%	16,7	100,0
	Total	72	100,0%	100,0	

Origen: software SPSS IBM Versión 25

**Figura 75**

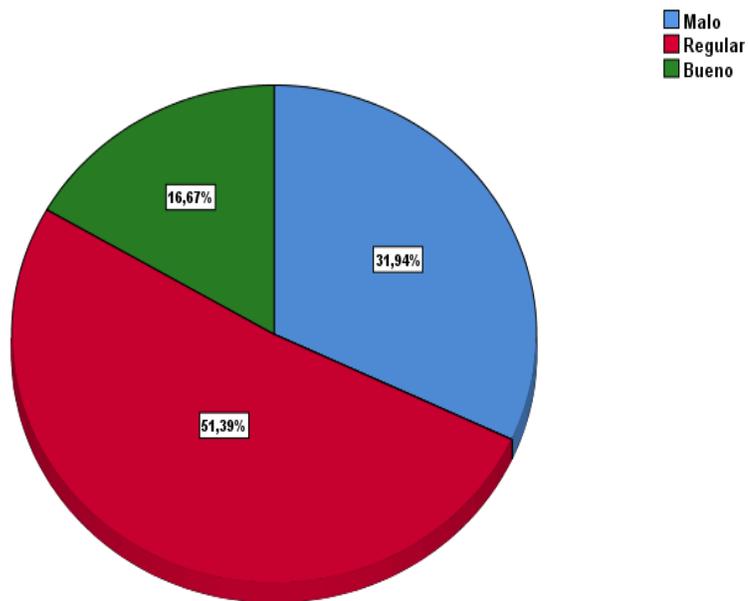
*Valoración de la variable 2: Política de Aseguramiento de la Calidad*



Origen: software SPSS IBM Versión 25

**Figura 76**

*Distribución porcentual de la valoración de la variable 2: Política de Aseguramiento de la Calidad*



Origen: software SPSS IBM Versión 25

## **4.2. Prueba de hipótesis**

Para el contraste de las hipótesis en la presente investigación, se elaboró utilizando como evidencia empírica los datos recogidos para la muestra los cuales al someterse a una prueba estadística de contraste de hipótesis permitirán extrapolar los resultados y poder realizar inferencias evaluando así la confiabilidad de la correlación de ambas variables y sus respectivas dimensiones, teniendo en cuenta la hipótesis general y las hipótesis específicas, de tal modo, se hizo la prueba para verificar la normalidad de los datos y poder seleccionar el modelo estadístico a emplear en la investigación.

### **4.2.1. Prueba de Normalidad**

En esta prueba se ha de comparar la función de distribución acumulativa y empírica de todos los valores pertenecientes a la muestra, con la distribución esperada considerando el caso de que los datos fuesen normales. Cuando se observa una diferencia considerablemente grande, se procede al rechazo de la hipótesis nula de normalidad de la población.

- a) La significancia establecida es 5% o 0,05;
- b) Si valor  $p > 0,05$  se tendrá una distribución normal y
- c) Si valor  $p < 0,05$  no se tiene una distribución normal por lo que se infiere que estamos ante una distribución no paramétrica.

**Tabla 39***Prueba de normalidad para los datos de ambas variables*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1: Administración Estratégica	,234	72	,001
Variable 2: Política de Aseguramiento de la Calidad	,162	72	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Software SPSS v.25

**Interpretación:**

Se puede apreciar en la tabla 39, como parte de la designada prueba para la comprobación de la normalidad de datos, para el caso de las variables: Administración Estratégica y la Política de Aseguramiento de Calidad, se procesó los datos que se obtuvieron de ambas variables, en base a los grados de libertad pertenecientes a la muestra analizada, que fue 72 (mayor que 50), la prueba de normalidad que le corresponde es la del estadístico Kolmogrow, le corresponde la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, por consiguiente, el valor de significancia es de 0.001 y  $0.00 < 0.05$ , en consecuencia, la hipótesis se trabajará con una distribución no paramétrica. Por lo tanto, se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para determinar la prueba de hipótesis y verificar si las dos variables guardan alguna, según los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostienen que “el Coeficiente Rho de Spearman es una medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal; los individuos o unidades de la muestra pueden ordenarse por rangos” (p.321)

Para poder establecer una escala de calificación del nivel de correlación que se pueda obtener, se emplearon los niveles establecidos en la tabla 39, la cual precisa todas las posibles categorías que se pudieron obtener para la correlación entre ambas variables según el valor del coeficiente de Spearman.

**Tabla 40**

*Interpretación de los valores del coeficiente de Rho Spearman*

Valor del coeficiente Rho ( $\rho$ ) de Spearman	Nivel de correlación
-1	Negativa perfecta
$-0.9 \leq \rho \leq -0.99$	Negativa muy alta
$-0.7 \leq \rho \leq -0.89$	Negativa alta
$-0.4 \leq \rho \leq -0.69$	Negativa moderada
$-0.2 \leq \rho \leq -0.39$	Negativa baja
$-0.01 \leq \rho \leq -0.19$	Negativa muy baja
0	Nula
$0.01 \leq \rho \leq 0.19$	Positiva muy baja
$0.2 \leq \rho \leq 0.39$	Positiva baja
$0.4 \leq \rho \leq 0.69$	Positiva moderada
$0.7 \leq \rho \leq 0.89$	Positiva alta
$0.9 \leq \rho \leq 0.99$	Positiva muy alta
1	Positiva perfecta

Fuente: Hernández et al., 2014

### 4.3. Contraste de Hipótesis

#### 4.3.1. Contraste de la Hipótesis General

**H0:** No existe relación significativa entre la administración estratégica y la política de aseguramiento de la calidad en las empresas contratistas con Provias Nacional-Zonal IX Ucayali, 2022.

**H1:** Existe relación significativa entre la administración estratégica y la política de aseguramiento de la calidad en las empresas contratistas con Provias Nacional-Zonal IX Ucayali, 2022.

Para el contraste de hipótesis a un nivel de significancia (Sig.),  $\alpha < 0,05$ ; se utilizó el estadístico (SPSS) correlación de Rho de Spearman:

**Tabla 41**

*Grado de correlación y nivel de significancia entre la Variable 1: Administración estratégica y la variable 2: Política de aseguramiento de la calidad*

<b>Correlaciones</b>				
			Administración Estratégica	Política de Aseguramiento de la Calidad
Rho de Spearman	Administración Estratégica	Coeficiente de correlación	1,000	,735**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	72	72
	Política de Aseguramiento de la Calidad	Coeficiente de correlación	,735**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	72	72

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Software SPSS v.25

### **Criterio de contrastación**

El criterio de rechazo empleado para la hipótesis nula  $H_0$  será el siguiente: se ha de rechazar la hipótesis nula  $H_0$  cuando el valor  $p$  sea inferior al nivel de significancia previamente establecido de 0,05, procediendo luego a aceptarse como verdadera a la hipótesis alterna  $H_1$  y, en el caso de que el valor  $p$  sea superior a 0,05 no se puede rechazar la hipótesis nula  $H_0$  y se considera que no existe suficiente evidencia empírica para validar la hipótesis alterna  $H_1$ .

### **Interpretación:**

Observando la tabla 41, se muestra un valor de  $p=0,000$  siendo inferior a 0,05, de tal forma que rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptamos la hipótesis alterna ( $H_1$ ), encontrando así una relación significativa entre Administración estratégica y la política de aseguramiento de la calidad en las empresas contratistas con Provias Nacional-Zonal IX Ucayali, 2022. Por otra parte, en el análisis de correlación de Spearman se obtuvo un resultado de  $Rho=0,735$ , indicándonos que la relación entre la variable 1 Administración Estratégica y la variable 2 Política de Aseguramiento de la Calidad es positiva y alta.

#### **4.3.2. Contraste de la Hipótesis Específica N°1**

**H0:** No existe relación significativa entre la definición de metas y objetivos y la política de aseguramiento de la calidad en las empresas contratistas con Provias Nacional-Zonal IX Ucayali, 2022.

**H1:** Existe relación significativa entre la definición de metas y objetivos y la política de aseguramiento de la calidad en las empresas contratistas con Provias Nacional-Zonal IX Ucayali, 2022.

**Tabla 42**

*Grado de correlación y nivel de significancia entre la dimensión 1: Definición de metas y objetivos y la variable 2: Política de aseguramiento de la calidad*

<b>Correlaciones</b>				
		Dimensión 1: Definición de Metas y Objetivos		Variable 2: Política de Aseguramiento de la Calidad
Rho de Spearman	Dimensión 1: Definición de Metas y Objetivos	Coefficiente de correlación	1,000	,781**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	72	72
	Variable 2: Política de Aseguramiento de la Calidad	Coefficiente de correlación	,781**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	72	72

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia en base al Software SPSS v.25

### **Conclusión**

Se puede observar en la tabla 42, que al analizar el grado de correlación de la dimensión asignación de recursos de la variable 1 Administración Estratégica y la variable 2 Política de Aseguramiento de la Calidad, se obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman de 0,781 y este resultado pone en evidencia una correlación positiva alta, por consiguiente, el nivel de significancia es  $p = 0,000 < 0,05$ ; razón suficiente para se realice el rechazo de la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se pueda aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ), por lo que se concluye que la definición de metas y objetivos si se relaciona con la política de aseguramiento de la calidad en las empresas contratistas con Provias Nacional-Zonal IX Ucayali, 2022.

### 4.3.3. Contraste de Hipótesis Específica N°2

**H0:** No existe relación significativa entre el desarrollo de estrategias y la política de aseguramiento de la calidad en las empresas contratistas con Provias Nacional-Zonal IX Ucayali, 2022.

**H1:** Existe relación significativa entre el desarrollo de estrategias y la política de aseguramiento de la calidad en las empresas contratistas con Provias Nacional-Zonal IX Ucayali, 2022.

**Tabla 43**

*Grado de correlación y nivel de significancia entre la dimensión 2: Desarrollo de estrategias la variable 2: Política de aseguramiento de la calidad.*

<b>Correlaciones</b>				
			Dimensión 2: Desarrollo de Estrategias	Variable 2: Política de Aseguramiento de la Calidad
Rho de Spearman	Dimensión 1: Desarrollo de Estrategias	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000  . 72	,704**  ,001 72
	Variable 2: Política de Aseguramiento de la Calidad	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,704**  ,001 72	1,000  . 72

\*\* : La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia en base al Software SPSS v.25

### **Conclusión**

Se puede observar en la tabla 43, que al analizar el grado de correlación de la dimensión asignación de recursos de la variable 1 Administración Estratégica y la variable 2 Política de Aseguramiento de la Calidad, se obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman de 0,704 y este resultado pone en evidencia una correlación positiva alta, por consiguiente, el nivel de significancia es  $p = 0,000 < 0,05$ ; razón suficiente

para se realice el rechazo de la hipótesis nula (H0) y se pueda aceptar la hipótesis alterna (H1), por lo que se concluye que el desarrollo de estrategias si se relaciona con la política de aseguramiento de la calidad en las empresas contratistas con Provias Nacional-Zonal IX Ucayali, 2022.

#### 4.3.4. Contraste de la Hipótesis Específica N°3

**H0:** No existe relación significativa entre la asignación de recursos y la política de aseguramiento de la calidad en las empresas contratistas con Provias Nacional-Zonal IX Ucayali, 2022.

**H1:** Existe relación significativa entre la asignación de recursos y la política de aseguramiento de la calidad en las empresas contratistas con Provias Nacional-Zonal IX Ucayali, 2022.

#### Tabla 44

*Grado de correlación y nivel de significancia entre la dimensión 3: Asignación de recursos y la variable 2: Política de aseguramiento de la calidad.*

<b>Correlaciones</b>				
			Dimensión 3: Asignación de Recursos	Variable 2: Política de Aseguramiento de la Calidad
Rho de Spearman	Dimensión 1: Asignación de Recursos	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000  . 72	,824**  ,001 72
	Variable 2: Política de Aseguramiento de la Calidad	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,824**  ,001 72	1,000  . 72
	**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).			

Fuente: Elaboración propia en base al Software SPSS v.25

## **Conclusión**

Se puede observar en la tabla 44, que al analizar el grado de correlación de la dimensión asignación de recursos de la variable 1 Administración Estratégica y la variable 2 Política de Aseguramiento de la Calidad, se obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman de 0,824 y este resultado pone en evidencia una correlación positiva alta, por consiguiente, el nivel de significancia es  $p = 0,000 < 0,05$ ; razón suficiente para se realice el rechazo de la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se pueda aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ), por lo que se concluye que la asignación de recursos si se relaciona con la política de aseguramiento de la calidad en las empresas contratistas con Provias Nacional-Zonal IX Ucayali, 2022.

## **4.4. Discusión de resultados**

Con el fin de poder determinar qué relación existe entre la administración estratégica y la política de aseguramiento de la calidad en las empresas contratistas con Provias Nacional-Zonal IX se realizaron encuestas, dirigidas a los administradores o representantes legales de las empresas contratistas. Para lo cual se obtuvo un valor de  $p=0,000$  siendo inferior a 0,05 determinando una relación significativa entre ambas variables, además su  $Rho = 0,735$  comprueba que es alta y positiva dicha relación. Un resultado similar obtuvo Tamashiro (2016), en su trabajo de investigación “Política de Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior y la Administración Estratégica – Universidad Norbert Wiener – 2016”, obteniendo un valor de  $p = 0,002$  y su  $Rho = 0,729$  demostrado también que ambas variables del estudio tienen una relación significativa alta y positiva. Mientras que Romero (2017), en su investigación “La planificación estratégica y su influencia en la calidad de la gestión educativa de la Universidad Técnica de Babahoyo”, obtuvo un valor de  $p=$

0,06 demostrando que tuvo una distribución normal además su Rho fue de 0,39 teniendo una relación positiva baja por parte ambas variables.

Tomando en consideración el segundo objetivo específico, precisar qué tipo de relación existe entre la definición de metas y objetivos y la política de aseguramiento de la calidad en las empresas contratistas con Provias Nacional - Zonal IX, se realizaron las respectivas encuestas dirigidas a los administradores o representantes legales de las empresas contratistas, teniendo como resultado una correlación positiva alta, siendo su Rho = 0,781; precisando que la relación de ambas variables es significativa. Estos resultados guardan relación con Contreras (2018) que, en su investigación, “El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica”, tuvo una correlación positiva alta con Rho= 0,779, concluyendo que se debe tener en cuenta en la estrategia como fundamento de la planeación estratégica.

Con el fin de poder especificar qué tipo de relación existe entre el desarrollo de estrategias y la política de aseguramiento en las empresas contratistas con Provias Nacional - Zonal IX, se realizaron encuestas, dirigidas a los administradores o representantes legales de las empresas contratistas. Teniendo resultados en donde se puede especificar que su correlación es positiva alta, debido a que obtuvo un Rho de 0,704; además, al ser una distribución no paramétrica su nivel de significancia es  $p= 0,000$ . Mientras que Chávez (2019), en su trabajo de investigación “Planificación estratégica para la microempresa “ASISTECPRO” en la ciudad de Quito”, obtuvo un resultado distinto, ya que su Rho fue de 0,60 siendo una correlación positiva moderada y de distribución normal ( $p= 0,52$ ), concluyendo que la planificación estratégica influye de manera moderada en dicha microempresa.

Con la finalidad de establecer qué tipo de relación existe entre la asignación de recursos y la política de aseguramiento en las empresas contratistas con Provias Nacional - Zonal IX Ucayali, se realizaron encuestas, dirigidas a los administradores o representantes legales de las empresas contratistas. En las cuales, se tuvo un  $Rho = 0,824$ , estableciendo una correlación positiva alta, y por consiguiente un nivel de significancia es  $p = 0,000 < 0,05$ ; concluyendo que la asignación de recursos si se relaciona con la política de aseguramiento de la calidad en las empresas contratistas. Guardando relación con Neyra (2019) que, en su investigación “Plan de aseguramiento de calidad para el control del proceso constructivo del edificio Valera-Breña”, obtuvo un resultado de su  $Rho = 0,820$  siendo una correlación positiva alta, y un valor para el nivel de significancia de  $p = 0,002$ ; llegando a la conclusión que es necesario un plan de aseguramiento de la calidad para el control del proceso constructivo en dicho edificio.

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

1. Se determinó que existe relación significativa entre la administración estratégica y la política de aseguramiento de la calidad en las empresas contratistas con Provias Nacional-Zonal IX Ucayali, 2022, lo cual se evidencia en los resultados estadísticos obtenidos con el coeficiente de Rho de Spearman, el cual presentó un valor de correlación del 73,5%,  $r=0.735$ ; (tabla 41), demostrando así una relación positiva alta. Como resultado, se evidenció que ambas variables coincidieron en su coeficiente de Rho de Spearman, el cual presentó un valor de correlación del 0,735; demostrando así la relación positiva alta y estadísticamente significativa que tienen; por lo que se concluye que la administración estratégica pone especial intereses a su relación con la política de aseguramiento de a calidad en cuanto a su planificación, sistematización, implementación y verificación de la calidad de Provias Nacional – Zonal IX.
2. Se precisó el tipo de relación que existe entre la definición de metas y objetivos y la política de aseguramiento de la calidad en las empresas contratistas con Provias Nacional-Zonal IX Ucayali, 2022; lo cual se evidenció en los resultados que un 56.2% está totalmente conforme con la planeación del trabajo, además, el coeficiente de Rho de Spearman mostró un valor de correlación del 78% ( $r=0,781$ ), con ello, se pone en evidencia una relación positiva alta y estadísticamente significativa; en conclusión, la definición de metas está sumamente relacionada con la política de aseguramiento de la calidad de las empresas contratistas, debido a que existe un alto compromiso referente a metas y objetivos por parte de estas.

3. Se especificó el tipo de relación que existe entre el desarrollo de estrategias y la política de aseguramiento de la calidad en las empresas contratistas con Provias Nacional-Zonal IX Ucayali, 2022; lo que se evidenció en los resultados que el 50% creen totalmente en la eficiencia del trabajo remoto, además, el coeficiente de Rho de Spearman mostró un valor de correlación del 70% ( $r=0.704$ ), debido a esto, se pone en evidencia una relación positiva alta y estadísticamente significativa; en conclusión, el desarrollo de estrategias está asociado a la política de aseguramiento de la calidad en las empresas, por la existencia de acciones planificadas, toma decisiones y resultados esperados por parte de las empresas contratistas con Provias Nacional - Zonal IX.
4. Se estableció el tipo de relación que existe entre la asignación de recursos y la política de aseguramiento en las empresas contratistas con Provias Nacional-Zonal IX Ucayali, 2022; por lo que se evidenció en los resultados que el 59.3% de los trabajadores encuestados están seguros de que el uso de los medios y equipo se está dando de manera eficiente para el cumplimiento de sus labores, además, el coeficiente de Rho de Spearman mostró un valor de correlación del 82.4% ( $r=0.824$ ), con ello, se pone en evidencia una relación positiva alta y estadísticamente significativa; por lo que podemos concluir que la asignación de recursos está conectada a la política de aseguramiento, debido al buen manejo de los recursos materiales, técnicos y financieros por parte de las empresas contratistas con Provias Nacional – Zonal IX.

## **5.2. Recomendaciones**

1. Se recomienda que, Provias Nacional – Zonal IX refuerce e implemente su administración estratégica con estrategias que darán un ajuste competitivamente superior entre la empresa y su ambiente con el fin de alcanzar sus metas, ya que, es parte importante para su relación con la política de aseguramiento de a calidad

en cuanto a su planificación, sistematización, implementación y verificación de la calidad hacia las empresas contratistas.

2. Se recomienda que, Provias Nacional – Zonal IX mejore la definición de sus metas y objetivos para que pueda seguir un camino seguro que permita alcanzar el desarrollo de los planes, procesos y proyectos en relación a la política de aseguramiento de la calidad de las empresas contratistas.
3. Se recomienda a Provias Nacional – Zonal IX reforzar el desarrollo de estrategias, ya que permitirá operar de forma estable y eficiente en función a una política de aseguramiento de la calidad en las empresas contratistas debidos a la existencia de acciones planificadas, toma decisiones y resultados esperados por parte éstas.
4. Se recomienda a Provias Nacional – Zonal IX asignar y programar sus recursos disponibles de la manera más efectiva y económica, de tal manera que el manejo de los recursos materiales, técnicos y financieros estén conectados a la política de aseguramiento de la calidad por parte de las empresas contratistas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Auriales, J. (2004). Estrategias de calidad turística: el papel de los sistemas de acreditación y certificados de calidad. Las nuevas formas de turismo. <https://www.publicacionescajamar.es/publicacionescajamar/public/pdf/publicaciones-periodicas/mediterraneo-economico/5/5-57.pdf>
- Arce, L. (2020). Como lograr definir objetivos y estrategias empresariales. *Perspectivas*, 6(25), 191-201. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942454010.pdf>
- Bavaresco, A. (2013). *Proceso metodológico en la investigación*. (6ta. ed.). Imprenta Internacional.
- Bohlander, G. y Snell, S. (2007). *Administración de recursos humanos*. México: Cengage Learning
- Cadavid, C. (2013). Definición de objetivos, metas, acciones y tareas. Recuperado el 24 septiembre 2020, de <https://cadavid3/definicion-de-objetivosmetasacciones-y-tareas>
- Castillo, H. (2015). *Propuesta de un plan estratégico para el reposicionamiento del turismo en el Cantón El Tambo provincia de Cañar*. [Tesis de pregrado, Universidad Politecnica Salesiana]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7633/1/UPS-CT004524.pdf>
- Condori, C. (2017) *Evaluación y propuesta de un plan de aseguramiento de la calidad en las empresas constructoras de edificaciones en la región Puno, 2016*. [Tesis pregrado]. Universidad nacional del Altiplano. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/4951>

- Contreras, E. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. *Pensamiento & Gestión*. 35(1), pp. 152 – 181.  
<https://www.redalyc.org/pdf/646/64629832007.pdf>
- Correa, C., Sugahara, R. y Rodrigues, J. (2015). Estrategia empresarial e innovación tecnológica de las industrias brasileñas. *Invenio*, 18(35), 65-84.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87742317005>
- Dirección General de Calidad de la Universidad Arturo Prat (2020). Política de Aseguramiento de la Calidad y Mejoramiento Continuo. Recuperado el 24 septiembre 2020, de [http://www.unap.cl/prontus\\_unap/site/artic/20200630/asocfile](http://www.unap.cl/prontus_unap/site/artic/20200630/asocfile)
- Fontana, Y. (2018). Gestión de calidad en empresas turísticas. Calidad turística en la pequeña y mediana empresa. [Guía de estudio, Universidad Estatal a Distancia]. <https://core.ac.uk/download/pdf/67707107.pdf>
- Gómez, J. y Tello, M. (2017). Propuesta de un modelo para la asignación de recursos a nivel corporativo. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Javeriana de Cali].  
[http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/10104/Popuesta\\_modelo\\_asignacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/10104/Popuesta_modelo_asignacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- López, A. (2018). Administración estratégica para el tratamiento de aguas ácidas de mina mediante humedales artificiales en Nyrstar Coricancha S.A. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional del Centro del Perú].  
[http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/5018/T010\\_20016455\\_D.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/5018/T010_20016455_D.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- López-Roldán, P. y Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. Ediciones de la Universitat Autònoma de Barcelona.
- Martínez, G. (2017). Aplicación de los principios de la aplicación estratégica al turismo. Análisis de un proceso de escala regional. 56(1), pp. 265 – 289.  
<https://www.redalyc.org/pdf/171/17150675012.pdf>
- Naranjo, R., Mesa, M. y Solera, J. (2016). De la administración por objetivos al control estratégico. Tecnología en marcha, 18(1), 57-65.  
[https://scholar.google.com/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=es&user=wM7yLmIAAAAJ&citation\\_for\\_view=wM7yLmIAAAAJ:u5HHmVD\\_uO8C](https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=wM7yLmIAAAAJ&citation_for_view=wM7yLmIAAAAJ:u5HHmVD_uO8C)
- Neyra Leyva, A. A. (2019). Plan de aseguramiento de calidad para el control del proceso constructivo del edificio Varela- breña. [Tesis pregrado]. Universidad Peruana Los Andes.
- Ramírez Sanchez, T., Nájera Aguilar, P. y Nigenda López, G. (2016). Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. 40(1), 1-10.  
<https://www.scielosp.org/pdf/spm/v40n1/Y0400102.pdf>
- Reyes Hernández, S. P. (2016). Calidad de servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share, sede Huehuetenango. [Tesis posgrado, Universidad Rafael Landívar]  
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>
- Tamashiro, J. (2018). Política de Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior y la Administración Estratégica – Universidad Norbert Wiener - 2016. [Tesis de doctorado, Universidad Privada Norbert Wiener].  
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1732>

Urbano, A. (2019). Administración estratégica y desempeño organizacional en el Banco de la Nación, agencias en la provincia de Huaura, 2018. [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2831/PAOLA%20URBANO%20GARCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vásquez, L. y Manzanilla, L. (2018). Administración estratégica de empresas turísticas comunitarias con el enfoque de la teoría de recursos y capacidades en los pueblos indígenas de México. Teoría de la administración y teoría de organización. [Congreso internacional de contaduría, administración e informática]. <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xxiii/docs/16.01.pdf>

## ANEXOS

### Anexo N° 1: Matriz de Consistencia

<b>LA ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA Y SU RELACIÓN CON LA POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS CONTRATISTAS CON PROVÍAS NACIONAL-ZONAL IX UCAYALI, 2022.</b>				
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
¿Qué tipo de relación existe entre la administración estratégica y la política de aseguramiento de la calidad en las empresas contratistas con Provías Nacional-Zonal IX Ucayali, 2022?	Determinar qué relación existe entre la administración estratégica y la política de aseguramiento de la calidad de en las empresas contratistas con Provías Nacional-Zonal IX Ucayali, 2022.	Existe relación significativa entre la administración estratégica y la política de aseguramiento de la calidad en las empresas contratistas con Provías Nacional-Zonal IX Ucayali, 2022.	ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA	TIPO DE INVESTIGACIÓN Aplicado (Sánchez y Reyes, 2015)
				NIVEL DE INVESTIGACIÓN Correlacional (Arias, 2012)
				MÉTODO DE INVESTIGACIÓN Hipotético deductivo (Bernal, 2010)
				DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN No Experimental transversal (Gómez, 2012)
<b>PROBLEMA ESPECÍFICO N° 1</b>	<b>OBJETIVO ESPECÍFICO N° 1</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 1</b>		
¿Qué tipo de relación existe entre la definición de metas y objetivos y la política de aseguramiento de la calidad en las empresas contratistas con Provías Nacional-Zonal IX Ucayali, año 2022?	Precisar qué tipo de relación existe entre la definición de metas y objetivos y la política de aseguramiento de la calidad en las empresas contratistas con Provías Nacional-Zonal IX Ucayali, 2022.	Existe relación significativa entre la definición de metas y objetivos y la política de aseguramiento de la calidad en las empresas contratistas con Provías Nacional-Zonal IX Ucayali, 2022.		
<b>PROBLEMA ESPECÍFICO N° 2</b>	<b>OBJETIVO ESPECÍFICO N° 2</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 2</b>	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>	POBLACIÓN: Las empresas que al 01 de febrero de 2022 mantenían algún tipo de relación contractual con el Proyecto Especial de Infraestructura de Transporte Nacional – Provías Nacional, Unidad Zonal IX – Ucayali. De acuerdo a la página web de Provías Nacional son 72 empresas(N=72). MUESTRA: Debido a que se tiene una población pequeña, se incluyó como muestra a las 72 empresas (n = 72)
¿Qué tipo de relación existe entre el desarrollo de estrategias y la política de aseguramiento de la calidad en las empresas contratistas con Provías Nacional-Zonal IX Ucayali, 2022?	Especificar qué tipo de relación existe entre el desarrollo de estrategias y la política de aseguramiento en las empresas contratistas con Provías Nacional-Zonal IX Ucayali, 2022.	Existe relación significativa entre el desarrollo de estrategias y la política de aseguramiento de la calidad en las empresas contratistas con Provías Nacional-Zonal IX Ucayali, 2022.	POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
<b>PROBLEMA ESPECÍFICO N° 3</b>	<b>OBJETIVO ESPECÍFICO N° 3</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 3</b>		
¿Qué tipo de relación existe entre la asignación de recursos y la política de aseguramiento de la calidad en las empresas contratistas con Provías Nacional-Zonal IX Ucayali, 2022?	Establecer qué tipo de relación existe entre la asignación de recursos y la política de aseguramiento en las empresas contratistas con Provías Nacional-Zonal IX Ucayali, 2022.	Existe relación significativa entre la asignación de recursos y la política de aseguramiento de la calidad en las empresas contratistas con Provías Nacional-Zonal IX Ucayali, 2022.		

## Anexo N° 2: Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA	"La administración estratégica en las empresas consiste en transformar su idea de negocio en valor real para todos los interesados de la organización a través de un plan de acción que contemple objetivos y metas que lleven a la empresa a la rentabilidad, la competitividad y la supervivencia en el mercado" (Drucker, 2008, p. 76)	"La administración estratégica es un proceso medular dentro de toda organización. De su adecuado ejercicio depende el logro de los objetivos establecidos y, por supuesto, la calidad del servicio que se brinda" (Tamashiro, 2018, p. 66).	DEFINICIÓN DE METAS Y OBJETIVOS	FIJACIÓN DE METAS
			DESARROLLO DE ESTRATEGIAS	ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS ESPECÍFICOS
				ACCIONES PLANIFICADAS
				DECISIONES A TOMAR
			ASIGNACIÓN DE RECURSOS	RESULTADOS ESPERADOS
				RECURSOS HUMANOS
				RECURSOS MATERIALES
				RECURSOS TÉCNICOS
				RECURSOS FINANCIEROS
POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	"El aseguramiento de la calidad, o garantía de calidad, es el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio satisfará los requerimientos relativos a la calidad" (Norma ISO 8402, 2018, p. 12).	"El aseguramiento de la calidad es un sistema que pone el énfasis en los productos, desde su diseño hasta el momento de envío al cliente, y concentra sus esfuerzos en la definición de procesos y actividades que permiten la obtención de productos conforme a unas especificaciones" (Guajardo, 2008, p. 57).	PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD	PLANIFICACIÓN DE NUEVOS PROYECTOS
				ANÁLISIS DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL
				PLANIFICACIÓN DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
				PLANIFICACIÓN DE GESTIÓN DE RIESGO
			SISTEMATIZACIÓN DE LA CALIDAD	ORGANIZACIÓN DE CONTRATOS
				CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES
				IDENTIFICACIÓN DE MAQUINARIA
				CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS ESTABLECIDOS
			IMPLEMENTACIÓN DE NORMAS DE CALIDAD	CONOCIMIENTO DE LAS NORMAS
				ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL
				DESIGNACIÓN DE RESPONSABLES
				DISEÑO DEL SISTEMA DE CALIDAD
				INVOLUCRAMIENTO DE LOS EMPLEADOS
			VERIFICACIÓN DE LA CALIDAD	APLICACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD
				CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN Y DATOS
				REALIZACIÓN DE AUDITORIAS INTERNAS
CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES				
CONTROL DE REGISTROS DE CALIDAD				

## Anexo N°3: Instrumento de Recolección de Datos

### CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA

#### LA ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA Y SU RELACIÓN CON LA POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS CONTRATISTAS CON PROVÍAS NACIONAL-ZONAL IX UCAYALI, 2022.

Fecha:  /  /       Idor:

Objetivo.- Determinar qué tipo de relación existe entre la administración estratégica y la política de aseguramiento de la calidad de en las empresas contratistas con Provias Nacional-Zonal IX Ucayali, 2022.

Nota.- Este cuestionario es anónimo. No lo firme ni escriba ninguna identificación. Las respuestas se analizan como respuestas de grupo y no como respuestas individuales.

**Instrucciones:** En las siguientes preguntas, sírvase responder marcando, con un aspa, un numeral entre el 1 y el 5, todo equivalente a:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre

#### PREGUNTAS ESPECIFICAS

##### INDICADOR: FIJACIÓN DE METAS

P1. ¿Considera que las metas planteadas están relacionadas a las necesidades de su empresa?

1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

P2. ¿Cree usted que las metas se plantearon teniendo en cuenta las capacidades de sus empleados?

##### INDICADOR: ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS ESPECÍFICOS

P3. ¿Considera que las metas están alineadas a los objetivos específicos empresariales?

1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

P4. ¿Cree usted que los objetivos específicos direccionan correctamente su plan de acción?

##### INDICADOR: ACCIONES PLANIFICADAS

P5. ¿Cree usted que la planificación de las acciones está acorde con las exigencias actuales del mercado?

1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

P6. ¿Considera usted que su plan de acciones ayuda a maximizar la efectividad en el servicio que brinda a Provias Nacional?

##### INDICADOR: DECISIONES A TOMAR

P7. ¿Usted evalúa toda la información disponible antes de tomar una decisión?

1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

P8. ¿Usted cuenta con asesores que le ayuden a tomar decisiones?

##### INDICADOR: RESULTADOS ESPERADOS

P9. ¿Cree usted que los resultados van a la par con las metas y objetivos?

1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

P10. ¿Considera que su personal tiene la capacidad para mejorar los resultados actuales?

##### INDICADOR: RECURSOS HUMANOS

P11. ¿Usted brinda capacitaciones a sus trabajadores en relación a los objetivos de la empresa?

1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

P12. ¿Usted implementa sistemas de evaluación adecuados para la incorporación o renovación de personal?

##### INDICADOR: RECURSOS MATERIALES

P13. ¿Considera que cuenta con la infraestructura y logística adecuadas para brindar un buen servicio?

1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

P14. ¿Creed usted que realiza un adecuado mantenimiento de sus maquinarias y equipos?

##### INDICADOR: RECURSOS TÉCNICOS

P15. ¿Considera que cuenta con el equipamiento tecnológico y el know how adecuado que le permitan brindar satisfactoriamente el servicio contratado?

1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

P16. ¿Utiliza indicadores de eficiencia técnica para sus decisiones empresariales?

##### INDICADOR: RECURSOS FINANCIEROS

P17. ¿Su empresa viene obteniendo ratios financieros satisfactorios?

1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

P18. ¿Está pagando puntualmente a sus trabajadores y proveedores?

## CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE POLÍTICAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

### LA ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA Y SU RELACIÓN CON LA POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS CONTRATISTAS CON PROVÍAS NACIONAL- ZONAL IX UCAYALI, 2022.

Fecha:  Encuestador:  N°

Objetivo.- Determinar qué relación existe entre la administración estratégica y la política de aseguramiento de la calidad de en las empresas contratistas con Provías Nacional-Zonal IX Ucayali, 2022.

Nota.- Este cuestionario es anónimo. No lo firme ni escriba ninguna identificación. Las respuestas se analizan como respuestas de grupo y no como respuestas individuales.

Instrucciones: En las siguientes preguntas, sírvase responder marcando, con un aspa, un numeral entre el 1 y el 5, siendo equivalente a:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

#### PREGUNTAS ESPECIFICAS

##### INDICADOR: PLANIFICACIÓN DE NUEVOS PROYECTOS

P19. ¿Usted planifica detalladamente la ejecución de sus nuevos proyectos?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

##### INDICADOR: ANÁLISIS DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL

P20. ¿Considera que los contratos que tiene actualmente son lo suficientemente satisfactorios para su empresa?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

##### INDICADOR: PLANIFICACIÓN DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

P21. ¿Usted es minucioso al revisar las especificaciones técnicas exigidas por sus clientes?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

##### INDICADOR: PLANIFICACIÓN DE GESTIÓN DE RIESGO

P22. ¿Se toma el tiempo para identificar, analizar su impacto potencial e implementar medidas que atenúen los riesgos propios de sus actividades?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

##### INDICADOR: ORGANIZACIÓN DE CONTRATOS

P23. ¿Organiza y clasifica sus contratos de manera que le permita diferenciar qué proyectos son los más ventajosos para su empresa?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

##### INDICADOR: CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES

P24. ¿Identifica y clasifica todas las actividades que deben realizarse dentro de cada proyecto?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

##### INDICADOR: IDENTIFICACIÓN DE MAQUINARIA

P25. ¿Identifica y selecciona la maquinaria más adecuada para cada proyecto?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

##### INDICADOR: CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS ESTABLECIDOS

P26. ¿Hace un seguimiento del grado de cumplimiento de los plazos contractuales?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

##### INDICADOR: CONOCIMIENTO DE LAS NORMAS

P27. ¿Acostumbra revisar la vigencia y actualización de las normas de calidad que son inherentes a su sector?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

##### INDICADOR: ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

P28. ¿Realiza diagnósticos situacionales que evalúen la calidad de los servicios que se vienen brindando?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

##### INDICADOR: DESIGNACIÓN DE RESPONSABLES

P29. ¿Considera que las personas a las que delega ciertas responsabilidades las cumplen satisfactoriamente?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

##### INDICADOR: DISEÑO DEL SISTEMA DE CALIDAD

P30. ¿Consideró las normas ISO para diseñar su sistema de calidad?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

##### INDICADOR: INVOLUCRAMIENTO DE LOS EMPLEADOS

P31. ¿Considera que sus trabajadores están involucrados con la mejora continua de la calidad?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

<b>INDICADOR: APLICACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD</b>					
P32. ¿Renueva sus certificaciones de calidad antes de su vencimiento?	1	2	3	4	5
<b>INDICADOR: CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN Y DATOS</b>					
P33. ¿Lleva un registro documentado de los datos obtenidos de los indicadores de calidad de cada proyecto?	1	2	3	4	5
<b>INDICADOR: REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS</b>					
P34. ¿Dispone que se realicen auditorías internas para evaluar que tanto se cumplen los requisitos de su sistema de calidad?	1	2	3	4	5
<b>INDICADOR: CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES</b>					
P35. ¿Conoce el porcentaje del no cumplimiento de requisitos en las actividades relacionadas al servicio que brinda?	1	2	3	4	5
<b>INDICADOR: CONTROL DE REGISTROS DE CALIDAD</b>					
P36. ¿Revisa y analiza personalmente los informes de los registros de calidad que fueron elaborados por su personal técnico?	1	2	3	4	5

## Anexo N°4 Validación del Instrumento



### UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

#### INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS



#### DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor (es) del Instrumento
Dr. Saavedra Murga, Tony Hilton	Director de la Escuela Profesional de Economía y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional de Ucayali	Cuestionario	Lozano Mesones, Adriana Rosmery Salomé Reátegui, Sheyla Milagros Sifuentes Rosales, Adrian Marcelo
<b>Título del Estudio:</b> LA ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA Y SU RELACIÓN CON LA POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS CONTRATISTAS CON PROVÍAS NACIONAL-ZONAL IX UCAYALI, 2022			

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Coloque X el porcentaje, según intervalo

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%		REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL		
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86		91	96
		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		88%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización																			X	94%	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																		X		90%	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente																			X	98%	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones en cantidad y calidad)																			X	96%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto																			X	93%	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico – científicos																			X	93%	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																		X		88%	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																		X		90%	
<b>PROMEDIO</b>																						

#### OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Procede su Aplicación	X
Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan	
No procede su aplicación	

PUCALLPA 09/03/22	00086651		938133108
Lugar y Fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono



# UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

## INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS



### DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor (es) del Instrumento
Dr. Navarro Janampa, Félix	Docente de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali	Cuestionario	Lozano Mesones, Adriana Rosmery Salomé Reátegui, Sheyla Milagros Sifuentes Rosales, Adrian Marcelo
<b>Título del Estudio:</b>			
LA ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA Y SU RELACIÓN CON LA POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS CONTRATISTAS CON PROVÍAS NACIONAL-ZONAL IX UCAYALI, 2022			

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Coloque X el porcentaje, según intervalo

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%		REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%			SUB TOTAL																					
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81		86	91	96																		
		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		94%																			
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización																	X			89%																			
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																	X			88%																			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente																		X		95%																			
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones en cantidad y calidad)																		X		93%																			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto																			X	98%																			
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico – científicos																		X		94%																			
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																		X		94%																			
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			X	98%																			
<b>PROMEDIO</b>																																								94%

### OPINIÓN DE APPLICABILIDAD:

Procede su Aplicación	X
Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan	
No procede su aplicación	

Pucallpa 08/03/22	00109352		961078453
Lugar y Fecha	DNI Nº	Firma del experto	Teléfono



# UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

## INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS



### DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor (es) del Instrumento
Mg. Panduro Rocha, Gustavo Nilo	Docente de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali	Cuestionario	Lozano Mesones, Adriana Rosmery Salomé Reátegui, Sheyla Milagros Sifuentes Rosales, Adrian Marcelo
<b>Título del Estudio:</b> LA ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA Y SU RELACIÓN CON LA POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS CONTRATISTAS CON PROVÍAS NACIONAL-ZONAL IX UCAYALI, 2022			

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Coloque X el porcentaje, según intervalo

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%					REGULAR 21-40%					BUENA 41-60%					MUY BUENA 61-80%					EXCELENTE 81-100%					SUB TOTAL																
		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	98%																				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización																						X	96%																			
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																						X	94%																			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente																						X	94%																			
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones en cantidad y calidad)																						X	92%																			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto																						X	98%																			
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico - científicos																						X	90%																			
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																						X	88%																			
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																						X	93%																			
<b>PROMEDIO</b>																																											<b>94%</b>

### OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Procede su Aplicación	X
Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan	
No procede su aplicación	

Pucallpa 4 - marzo - 2022	47281457		944462978
Lugar y Fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono