



Facultad de Administración y Negocios

Administración de Empresas

Tesis:

Diseño de una estructura organizacional para mejorar la calidad de servicio en la constructora Arqing del Norte E.I.R.L., Chiclayo 2021

Jean Pierre Enmanuel Alfaro Cortez

Jherson Alonso López Delgado

para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Asesor: Álex Humberto Vásquez Santisteban

Chiclayo - Perú
2022

DEDICATORIA

Esta tesis va dedicado a mis padres, mis hermanos, abuelos, mi tío Franco y toda persona que estuvo involucrado(a) en este acontecimiento tan importante, haber llegado a un logro tan importante que nos asemeja un porvenir bienaventurado, lleno de nuevas experiencias y anécdotas que ayudarán en el desarrollo profesional y personal, para lograr los objetos anhelados, y ser precedente ejemplares para nuestros venideros, y sigan la trayectoria enseñada.

Jherson López Delgado

A mi familia, por estar siempre a lo largo de mi vida, siendo este uno de los más importantes en mi trayectoria profesional. A Dios que, por mis oraciones y peticiones, bendijo y cuidó cada paso realizado.

Jean Pierre Alfaro Cortez

AGRADECIMIENTO

Estoy agradecido con Dios y mis padres por haberme iluminado con su sabiduría, para un glorioso trayecto profesional.

Jherson López Delgado

Agradecido con Dios por la vida y una familia que apoya cada paso y decisión que tomo para crecer como persona e influir positivamente para el desarrollo de mi país.

Jean Pierre Alfaro Cortez

RESUMEN

En esta investigación, se plasmó como lugar para realizar un estudio, a una empresa del sector constructor denominada Arqing E.I.R.L. de la ciudad de Chiclayo; la investigación tuvo como finalidad mejorar la calidad de su servicio desarrollando una propuesta de Estructura organizacional, es por ello, que se propuso los siguientes objetivos específicos; el análisis de la situación actual de la estructura organizacional de la Constructora Arqing E.I.R.L, Describir la calidad del servicio en la Constructora Arqing E.I.R.L. y Diseñar la estructura organizacional en la Constructora Arqing E.I.R.L.

Para el desarrollo de la investigación de opto por tener un enfoque cuantitativo-cualitativo, de tipo descriptivo-propositivo y diseño no experimental, tomando en cuenta una muestra censal para la realización de la encuesta, y al representante y gerente de la empresa para la entrevista.

Los resultados más relevantes en relación a su Estructura Organizacional, es que no se cuenta con una y que la toma decisiones, así como, las actividades relacionadas a la gestión del proyecto, la realiza el mismo Gerente. Por tanto, la calidad brindada del servicio, se describe como adecuada frente a los requerimientos de los proyectos, pero con brechas deficiente sobretudo en las dimensiones de calidad corporativa e interactiva.

Palabras Claves: estructura organizacional, calidad de servicio, constructora.

ABSTRACT

In the present investigation, a company in the construction sector called Arqing E.I.R.L. was taken as the object of study. from the city of Chiclayo; The purpose of the research was to improve the quality of its service through the proposal of an organizational structure, which is why the follow specific objectives were proposed: Analyze the current situation of the organizational structure of Constructora Arqing EIRL, Describe the quality of the service in the Construction Company Arqing EIRL and Design the organizational structure in Construtora Arqing E.I.R.L.

For the development of the research, I opt to have a quantive-qualitative approach, of a descriptive-propositional type and a non-experimental design, taking into account a census sample to carry out the survey, and the representative and manager of the company for the interview. .

The most relevant results in relation to its Organizational Structure is that there is not one and that the decision-making, as well as the activities related to project management, are carried out by the Manager himself. Therefore, the quality of the service provided is described as adequate for the requirements of the projects, but with poor gaps, especially in the dimensions of corporate and interactive quality.

Keywords: organizational structure, quality of service, construction company.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	vii
AGRADECIMIENTO.....	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	10
I. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1. Realidad problemática	16
1.2. Trabajos Previos	20
1.3. Teorías Relacionadas al Tema	25
1.3.1. Estructura Organizacional.....	25
1.3.2. Calidad de Servicio	30
1.4. Formulación del Problema	33
1.4.1. Problema general.....	33
1.4.2. Problemas específicos	33
1.5. Justificación del Estudio.....	33
1.5.1. Justificación teórica.....	33
1.5.2. Justificación metodológica	34
1.5.3. Justificación Social.....	34
1.7.1. Objetivo general.....	34
1.7.2. Objetivo específico.....	35
II. MÉTODO.....	36

2.1. Diseño de Investigación	36
2.1.1. Enfoque.....	36
2.1.2. Tipo de investigación	36
2.1.3. Tipo de Diseño de la investigación	37
2.2. Variables, Operacionalización	37
2.2.1. Variable del estudio.....	37
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección, validez y confiabilidad.....	41
2.4.3. Recolección y procesamiento de datos.....	42
III. RESULTADOS	44
ANEXOS	66
Referencias	77

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Operacionalización de Variables</i>	38
Tabla 2. <i>Población de Constructora Arqing E.I.R.L.</i>	41
Tabla 3. <i>Características por dimensión de la propuesta de Estructura Organizacional</i>	54

Índice de Figuras

<i>Figura 1. Resultados según el indicador de elementos tangibles: Infraestructura</i>	45
<i>Figura 2. Resultados según el indicador de elementos tangibles: Insumos o materiales</i>	46
<i>Figura 3. Resultados según el indicador de elementos tangibles: Personal</i> ..	46
<i>Figura 4. Resultados según SPSS con respecto a Seguridad</i>	47
<i>Figura 5. Resultados según SPSS con respecto a Fiabilidad</i>	47
<i>Figura 6. Resultados según SPSS con respecto a Promesa</i>	48
<i>Figura 7. Resultados según SPSS con respecto a Rapidez del servicio</i>	49
<i>Figura 8. Resultados según SPSS con respecto a Amabilidad</i>	50
<i>Figura 9. Resultados según SPSS con respecto a Comunicación constante</i>	50
<i>Figura 10. Resultados según SPSS con respecto a Interés por el servicio</i>	51
<i>Figura 11. Propuesta de Diseño de Estructura Organizacional para la empresa Constructora Arqing</i>	52
<i>Figura 12. Simulación del Actual Diseño de Estructura Organizacional para la empresa Constructora Arqing</i>	53

I. INTRODUCCIÓN

Dentro del contexto internacional, de acuerdo al artículo publicado por Vergara et al. (2019) quienes señalaron que el servicio dentro del ámbito global ha ido evolucionando, conllevando a entornos muy competitivos, por lo que las empresas han ido adoptando estrategias para optimizar la calidad del servicio, con el propósito de reducir la brecha entre el servicio percibido y el esperado; por lo que se han propuesto abordar aspectos más allá de la medición del servicio, inclinándose a la oportunidad en los cambios de la estructura organizacional, desarrollando propuestas más innovadoras y basadas en las necesidades particulares de cada organización.

Un ejemplo de ello, en el sector empresarial de España, la empresa de telecomunicaciones Telefónica aprobó como parte de las decisiones que toma el Grupo, una nueva organización orientada al crecimiento y poner mayor énfasis en el servicio al cliente. Así mismo, con la finalidad de modificar de manera positiva lo ofrecido al cliente con una visión integral, se crea como parte de su nueva estructura, la dirección de Marketing y Producto de Gran Público. Su presidente Emilio Gayo, se pronunció indicando que esta nueva estructura permite obtener mejores oportunidades de crecimiento dentro del mercado español para los próximos años, fortaleciendo la relación con los clientes actuales y futuros, teniendo como principal eje la calidad en el servicio, adecuándolo a sus necesidades. (Telefónica, 2019).

A nivel nacional, Cornejo, Victor y Flores, Sidanelia (2019) quienes mencionaron que las organizaciones presentan a menudo problemas para rediseñar y plasmar en formatos los procedimientos, procesos, políticas, funciones; las cuales forman parte elementos de una estructura organizacional, por lo que destacó la importancia de documentar el diseño organizacional e identificar a los stakeholders y procesos a realizarse, con el apoyo de sistemas informáticos. Así mismo, según un estudio realizado por Ernst & Young, debido a la coyuntura del covid-19, el 55% de empresas peruanas han realizado modificaciones en sus estructuras organizacionales enfocadas en la conformación de equipos de trabajo con capacidades digitales, permitiendo una respuesta rápida y oportuna frente a la situación a nivel nacional. (Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas, 2020).

En la región de Lambayeque, en el rubro de construcción, fue creada la empresa denominada Constructora Arqing del Norte E.I.R.L, la cual se encuentra ubicada en Av. Los Andes 960- Distrito de La Victoria-Chiclayo; en la actualidad cuenta con 9 años asesorando y ejecutando proyectos a través de licitaciones públicas, sin embargo, el servicio se está viendo afectado debido a que la organización no se encuentra estructurada ni delimitada en relación a las funciones que realiza el personal para llevar a cabo los proyectos. Por lo que, la presente investigación tiene como principal objetivo, el proponer el diseño de una estructura organizacional para mejorar la calidad del servicio en la Constructora Arqing del Norte E.I.R.L., Chiclayo 2021.

Por tal motivo, se formula la interrogante para la investigación ¿Cuál es el diseño de estructura organizacional que permitirá mejorar la calidad del servicio en la

Constructora Arqing E.I.R.L., en Chiclayo 2021?, por lo cual se tiene como objetivo general Proponer una estructura organizacional para mejorar la calidad del servicio en la Constructora Arqing E.I.R.L., en Chiclayo para el año 2021

En cuanto, al objetivo primero específico el Analizar la situación actual de la estructura organizativa de la constructora Arqing E.I.R.L., con lo que deseó conocer la cantidad de trabajadores y las funciones que realizan día a día.

El segundo objetivo sería describir las características relevantes de las dimensiones de la calidad del servicio y, finalmente, como tercer objetivo se plantea el diseño de la estructura organizacional en la constructora.

1.1. Realidad problemática

Las organizaciones a menudo buscan innovar no solo los productos y/o servicios que ofrecen sino la forma en que operan, ese soporte sobre el que se estructura la organización y por ende la conformación de las áreas de trabajo; permitiendo mejorar los procesos y calidad del servicio que ofrecen los diversos sectores empresariales.

A nivel internacional, una de las empresas asiáticas de ropa y calzado deportivo como lo es ASICS, anunció el cambio de su estructura organizacional debido a que la marca tuvo un difícil año durante el 2018, sus ventas globales cayeron en 3.4% equivalente a \$3400 mil millones, y sus costos extraordinarios una pérdida de 182 millones de dólares; esta nueva estructura propone crecimiento en sus líneas de producto de Running Core Performance Sports y Sports Style. Además, la organización dará un giro basado en categorías, combinando funciones de Producto, Mercadeo y Comercialización, este crecimiento se debe a las áreas

estratégicas clave para impulsar el crecimiento en toda la región, así mismo permitirá generar mejores propuestas de diseños de zapatillas deportivas informarles acorde a las necesidades del cliente. (Santamaria, 2019)

Así mismo, la compañía chilena Centros Comerciales Sudamericanos en el 2019, decidió constituir una nueva estructura organizacional dentro del holding, buscando mejorar la rapidez con la que toman decisiones y promover eficiencias transversales a los negocios en cada país, ya que había mucha dependencia con el gerente corporativo a nivel internacional, ahora cada país reporta a su propio gerente de unidad, mejorando con ello la rapidez en los procesos, que se traduce en la calidad orientada al servicio brindado a través de sus tiendas por departamentos. (Perú Retail, 2019)

Se evidencia, que independientemente del sector al que pertenecen las organizaciones a nivel internacional, los problemas que presentan en relación a falta de rapidez en los procesos, calidad de su servicio, nivel de ventas, entre otros; tienen su origen en la forma que está estructurado la empresa, por ellos toman decisiones para reorganizarse y generar nuevas unidades o áreas que permitan dar solución a estos problemas.

No obstante, debido al entorno cada vez más competitivo y hasta desafiante para algunas empresas de servicios, como Latam Airlines Group que, ha conseguido continuar con la tendencia mundial de la industria aérea, se reestructuró enfocándose en cuatro grandes áreas, que serán la base de la estrategia de negocios y siguiendo una cadena de mando directamente al CEO de la compañía, estas 4 áreas están enfocadas en Clientes, Ingresos, Operaciones y Flota, y Finanzas. Esto se debe a problemas con la falta de simplicidad y

eficiencia con su estructura, por lo que su nueva estrategia ahora aprovecha mejor las sinergias internas y fortaleciéndose aún más como Grupo. (Latam Airlines Group, 2017)

En el Perú, según JL Consultores mencionaron que los limeños toman la calidad del servicio como un factor con mayor impacto, con un 60% sobre su decisión de compra, prevaleciendo la rapidez en la atención y la amabilidad de los empleados. También, el estudio reveló que durante los últimos tres años (2017-2019) la calidad del servicio se mostró estancada en el país. (Gestión, 2019)

Este problema, relacionado a la calidad del servicio por ende debería ser una de las principales preocupaciones en las empresas peruanas, ya que se está evidenciando que por años aún no ha sido solucionado, y que los principales factores que están comprometidos con la propuesta para su mejora, involucra a los clientes internos y a los procesos; los cuales a su vez forman parte de las estructuras organizativas.

El rubro de construcción, según la Cámara Peruana de Construcción ha sufrido una caída del 42% durante el primer semestre del 2020, además el principal problema son las obras públicas, que en junio del mismo año tuvieron una caída del 85%. Es por ello, que para revertir esta situación dentro de lo planteado está variar el proceso de contratación de los servicios del programa Arranca Perú, realizando una contratación más adecuada y de mejor calidad de servicio. (Gestión, 2020)

Para el Instituto Nacional de la Calidad (INACAL), uno de los principales problemas es implementar y promover una cultura de calidad en la sociedad, por ejemplo el sector construcción tiene Normas Técnicas, que son especificaciones

técnicas, las cuales las empresas ligadas al sector deben implementar para garantizar cada proyecto; sin embargo, no todas las empresas hacen uso de estas normas técnicas, y esto se debe a la informalidad tanto la constitución de sus estructuras organizacionales como en sus procesos productivos. (INACAL, 2016)

De esta manera, se pone en manifiesto el problema existente en relación a la calidad del servicio, no siendo ajeno a ello el sector de construcción en la región de Lambayeque, según el presidente de CAPECO –Lambayeque señaló que la autoconstrucción de viviendas ha ido incrementándose en Chiclayo, alcanzando un 75 por ciento, así mismo se ha otorgado muchas licencias irregulares, y no tienen reparo dado que los municipios no supervisan. (La Industria, 2019)

Es por ello, que cada vez la conformación de empresas constructoras resulta ser más sencillo, sin embargo, por la poca complejidad se suscitan problemas internos, relacionado a la distribución de funciones, falta de áreas responsables para que el proceso de contratación de sus servicios se realice de manera óptima.

En tal sentido, la Constructora Arqing E.I.R.L, con domicilio fiscal en el Distrito de la Victoria-Chiclayo y, representada legalmente por Miguel Ángel Palacios Delgado, brinda los servicios de consultoría y ejecución de obras en su gran mayoría públicas no obstante privadas. La empresa viene funcionando desde el 2011, dentro de sus propósitos está poder expandir su negocio por toda la región norte, ya que en la actualidad por lo general sus clientes se encuentran en la sierra como en Incahuasi; pero esto no ha sido posible dado que el representante legal es la única persona que se encarga de las funciones principales en la

empresa, y solo cuenta con un personal de apoyo para realizar coordinaciones administrativas mínimas. Dado que este sector cada vez demanda de mayores requerimientos en el cumplimiento de las normativas técnicas de calidad del servicio, coordinaciones para atender las consultas por parte de los clientes, búsqueda de nuevos clientes en especial en zonas de la región norte, contratación de personal constante para las diversas obras públicas y privadas, y la empresa no cuenta con ello.

Es así, que la Constructora Arqing E.I.R.L., en la búsqueda de las mejoras en la calidad de sus servicios y, posterior seguir expandiéndose captando mayor mercado, necesitaría primero un diseño en su estructura organizacional, que le permita delimitar áreas acordes a las necesidades del mercado teniendo en cuenta también la capacidad de la organización para poder sostenerla en tiempo, y que le permita ser ágil para cumplir con nuevos proyectos, cumpliendo con las normativas técnicas.

1.2. Trabajos Previos

Internacionales

Bastidas (2018) planteó en sus tesis que el origen de la problemática se debe a al poco conocimiento en temas administrativos, ya que los centros educativos en la ciudad de Quito-Ecuador están dirigido por profesionales en la rama de educación, y que mantienen una dirección siguiendo la ideología de los dueños, careciendo de una estructura organizacional, es por ello, que el objetivo general fue realizar un diseño de estructura organizacional que pueda aportar en la mejora de la calidad del servicio del Centro de Educación Inicial Martín Lutero,

aplicando mejores prácticas administrativas. Para ello, se aplicó una encuesta dirigida a docentes y administrativos (25 personas), y a los padres de familia (56 personas); se consiguió como resultado que es imprescindible la creación de una estructura organizacional, que aporte en el progreso de la institución, como lo es la Estructura por Procesos, que le permita aplicar, conocer y utilizar ventajas competitivas. Una de las conclusiones importantes, es que no existen funciones definidas, por lo que sería de gran utilidad crear un manual de funciones que apoye en la orientación de sus actividades, definiendo sus procesos, así mismo los padres de familia perciben al centro educativo como un lugar acogedor y recomendable.

La investigación de Hernández (2017) mencionó que la empresa industrial denominada "A" ubicada en Chile se encontraba en una baja producción y congelamiento de sus proyectos de construcción por lo que requería de una visión más integral que respondiera a la verdadera necesidad del mercado y estrategia local, porque su estructura matricial no les permitía el desarrollo de ello. Por lo mismo, su objetivo general planteado fue la propuesta de un nuevo diseño organizacional para el área comercial. La investigación, fue de tipo descriptivo, aplicó un focus group para analizar los procesos y funciones del departamento comercial, obteniendo como resultado la asignación de un Gerente del área comercial y que éste dirija directamente al Gerente de Segmento, ya que el Gerente General quien se ocupa de esas funciones no tiene el tiempo suficiente para dedicarse exclusivamente a la gestión del área comercial. Finalmente, concluye que lo propuesto no es validado de manera "formal" frente al Corporativo, dada su política de replicar la estructura de la

casa matriz, teniendo solo que mostrarlo a los trabajadores, considerando como propuesta de cambio.

Al igual que Lugo y Rincón (2017) indicaron en su tesis que varios directivos de la Escuela de Formación Expresiones Artísticas ARCO IRIS en Colombia, se preocuparon por cubrir la necesidad de registrarse frente a la Cámara de Comercio y contar con una estructura organizacional con el fin de poder postular a distintos proyectos, y conseguir oportunidades de patrocinio, así como, alcanzar algún reconocimiento en el ámbito nacional e internacional; es así que plantearon como objetivo general la propuesta de la estructura organizacional en esta institución, ubicada en la localidad de Usme (Bogotá D.C.), con una visión de tiempo temporal de 2017 al 2029. Este estudio fue de tipo cuantitativo descriptivo, utilizando una encuesta a sus trabajadores para obtener información de fuente primaria, pudiendo obtener como resultado el logro del objetivo general, con la finalidad de tener una amplia y ordenada estructura organizacional, estableciendo jerarquías en los cargos y sobretodo prestando un servicio adecuado.

Nacional

En su tesis Loarte (2017) identificó como problema que solo una parte de sus clientes compran los equipos de las piscinas, pero no adquieren el servicio de instalación así mismo existe retrasos en la realización de los servicios, se estableció como principal objetivo, conocer la relación del diseño organizacional en el área de después de mantenimiento de piscina y la calidad del servicio dentro de la organización Piscines S.A.C. durante el periodo 2017. El estudio fue cuantitativo de tipo correlacional aplicada, y se utilizó como instrumento un

cuestionario dirigido a 12 clientes; a partir de ello se obtuvo como respuesta, la relación existente entre las variables propuestas, con un valor de coeficiente de Pearson de 0.974, además determinó que tanto las personas que trabajan en esta empresa como los consumidores manifestaron que, las características del diseño del organizacional de la empresa, es la adecuada porque su servicio es bueno.

Portilla (2016) señaló que la empresa ubicada en Trujillo ,como lo es Inversiones Mishel S.A.C. presenta la problemática relacionada con la estructura organizacional, al no tener una ni un manual de funciones lo que genera confusión en los trabajadores, desorganización, retrasos en la entrega de productos a los clientes, teniendo una deficiente imagen por su servicio, por ello esta investigación planteó el objetivo ligado a la elaboración de una propuesta de diseño organizacional para la mejora de la eficiencia del personal de la empresa durante el periodo 2014. Siendo una investigación de tipo descriptivo, y utilizando la técnica de la encuesta aplicada a sus 60 trabajadores; se concluye que esta investigación permitió identifica los puestos y cargos ya existente como lo son: corte, perfilado, alistado, ventas, etc., los cuales no se encontraban de manera formal descritos en los estatutos u en otros documentos de la empresa.

Para Solis (2017) el problema consistió en el inadecuado servicio que brinda el Restaurante la Posada del Pez, por lo tanto, la finalidad de hacer esta tesis, fue la propuesta de un plan de mejora en el servicio de calidad satisfaciendo las necesidades de los clientes, este estudio fue de tipo proyectiva y transversal, además utilizó una encuesta aplicada a 30 clientes del distrito de Los Olivos. Finalmente, se procesó la información obteniendo que es regular el servicio,

ocasionado principalmente por la falta de la dimensión empatía, lo que significa ahondar más allá del contacto directo con el cliente, comprendiendo sus necesidades; y como conclusión que esta propuesta desarrolló un programa o taller de capacitación que permita desarrollar nuevas habilidades orientadas al personal, en beneficio de la calidad de servicio.

Local

González y Pasco (2018) en su investigación aplicada a la empresa Engineering Service JC en la ciudad de Chiclayo presentó que algunas debilidades están relacionadas a la calidad de servicio, teniendo como consecuencias, que un considerable número de clientes, hayan migrado a la competencia, causando pérdidas económicas, por tal motivo planteó el objetivo general orientado a determinar el nivel de la calidad del servicio, de dicha empresa. Este artículo de investigación es de tipo descriptivo-transversal, aplicando una encuesta para donde se obtuvo como resultado que la dimensión de la calidad de servicio con mayor puntaje está relacionado a elementos tangibles y la de menor puntaje fue capacidad de respuesta. Se concluyó que el nivel es aceptable en cuanto a la calidad de servicio en la empresa Engineering Services, conforme lo calificaron los clientes.

Bustamante (2016) indicó que la constructora HyD en Chiclayo se encuentra en crecimiento, sin embargo existe una mala distribución de sus funciones, debido a que no existe una estructura organizacional que vaya acorde a su situación actual, por lo tanto, el objetivo para la investigación fue proponer un rediseño organizacional dirigida a la empresa constructora, el tipo descriptivo y el uso de la entrevista dirigida a 48 trabajadores, permitieron hallar que la empresa carece

de organigramas formales donde se evidencie un orden jerárquico, formalidad en la comunicación, así como, líneas de autoridad y grados de responsabilidad, generando confusión en los empleados en cuanto a la jerarquía, causando dualidad de funciones y mando. Se concluyó que los trabajadores manifiestan su desacuerdo para la implementación de MOF, Reglamentos y Normas Institucionales.

Al igual que la investigación de Cáceres (2019) cuyo objetivo fue evaluar la calidad del servicio en una empresa de proyectos obras e inmobiliaria Cáceres, desarrollando una tesis de tipo descriptiva y utilizando una encuesta aplicada a 30 clientes del sector público y privado, se logró obtener como resultado que la empresa tiene un servicio aceptable, sin embargo, presenta debilidades en el servicio previo a la venta y la forma de comunicación hacia sus clientes. Finalmente, concluye que la empresa de proyectos Cáceres debe considerar utilizar en la preventa material de apoyo físico y virtual, además la disponibilidad para la atención al cliente no es la correcta, en cuanto a la competitividad es alto porque la empresa si cumple con lo solicitado.

1.3. Teorías Relacionadas al Tema

1.3.1. Estructura Organizacional

Según los autores, Robbins y Judge (2013) definieron la estructura organizacional, como la forma en que las actividades del puesto de trabajo se dividen, agrupan y se alinean formalmente.

Para Chiavenato (2002) la definición de estructura organizacional “es facilitar a las personas o colaboradores el cumplimiento y consecución de objetivos, además de la eficiencia al lograrlo con recursos o costos mínimos”. (p.369)

1.3.1.1. Tipos de Estructuras Organizacionales

a) Estructura Simple

Su principal característica es tener bajo, la cantidad de divisiones de niveles acoplados en departamentos o áreas, un extenso control, centralización de la autoridad en una persona y baja formalización. No es muy elaborada, suele ser una organización “plana” que, por lo normal, solo 2 o 3 niveles verticales, un grupo flexible de colaboradores y uno a cargo; para encargarse de tomar la decisión final. Por lo general, esta estructura se adapta a pequeños negocios, donde el gerente y el propietario, son la misma persona. (Robbins y Judge, 2013)

b) Estructura Burocrática

Es una estructura caracterizada por tareas de operación altamente especializada, con formalización elevada de reglas y directrices, así mismo, los colaboradores se agrupan en departamentos funcionales, en cuanto a la toma de decisiones y autorización es centralizada, siendo reducidas las extensiones del control reducidas siguiendo y respetando la cadena de mando. (Robbins y Judge ,2013)

Mintzberg (1988) distingue dos tipos de burocracia: Burocracia Maquinal se da en empresas cuyos flujos de operaciones son rutinarios y repetitivos, centralizados verticalmente, además sus métodos de trabajo son normalizados,

y Burocracia Profesional se da en empresas descentralizadas, pocos administradores de primera línea, estandarización de conocimiento más que en procesos. (Editorial Vértice,2008)

c) Estructura Matricial

En este tipo de estructura las personas que laboran tienen 2 jefes: un gerente del departamento funcional y un gerente de producto. Prevalece el rompimiento del concepto de unidad del mando (Robbins y Judge ,2013)

Su ventaja radica en facilitar una secuencia organizada de actividades complejas y a la vez interdependientes. Por lo que, los trabajadores están en constante coordinación, en esta estructura permiten la difusión de la información hacia toda la organización y, acoplándose a la agilidad que requiere cierto tipo de mercado.

d) Estructura Virtual

Es una estructura que permite coordinar las tareas de la organización, con las actividades desarrolladas a través de terceros; solo supervisa y coordina los lazos con las organizaciones terceras que elaboran, se distribuyen funciones y realizan otras de manera crucial, para la organización de manera virtual.

e) Estructura Adhocracia

Es una estructura altamente flexible y que permite adaptarse a entornos cambiantes. Es muy útil para organizaciones que necesitan un alto nivel de innovación y se combine equipos de expertos multidisciplinarios para proyectos con un tiempo límite de duración.

1.3.1.2. Dimensiones de la Estructura Organizacional

Robbins y Judge (2013) mencionan seis elementos fundamentales para diseñar una estructura organizacional:

a) Especialización en el Trabajo

Son las tareas de una empresa subdivididas en puestos de trabajo, según el grado de autoridad. Esto permite que los organigramas, se puedan conformar por áreas especializadas con personas previamente calificadas.

b) Departamentalización

Cuando los puestos de trabajo se han dividido mediante la especialización en el trabajo, es momento de agruparse por tareas en común, que les permita coordinar actividades. Por ello, se considera como la base mediante la cual se agrupan los puestos de trabajo.

c) Cadena de Mando

Es un lazo de autoridad que va desde los niveles superiores de la organización hasta los niveles inferiores, permitiendo la aclaración para reportarse con las personas adecuadas. Así mismo, considerar que la autoridad hace mención a los poderes inherentes de un cargo de mayor rango, y para facilitar la coordinación a cada cargo se le designa un lugar en la cadena de mando. Esto genera el principio de unidad de mando, instaurando que cada persona tiene un único superior y éste asume la responsabilidad del trabajador.

d) Extensión del Control

Es aquella, que asigna la cantidad de niveles y personas de alto cargo de una organización. En equidad de particularidades, mientras más extenso será más la organización. Sin embargo, puede afectar cuando los responsables gerenciales no llegan a tener el tiempo suficiente para apoyar o brindarle la ruta a seguir.

e) Centralización y Descentralización

Se considera que la toma de resoluciones, pueden focalizarse en un solo eje o área de la organización. Las características de las organizaciones centralizadas, resalta la alta gerencia para la toma de decisiones cuyas directrices son ejecutadas por los del nivel inferior. En cuanto, a las características de las organizaciones descentralizadas, la toma de decisiones se transfiere hacia los gerentes más cercanos a la acción. La estructura de una organización, prevalece la centralización. En una organización descentralizada, más personas aportan a las decisiones y por lo que los empleados se sienten involucrados en la toma de decisiones. (Robbins y Judge, p.485)

f) Formalización

Se trata de la estandarización de los puestos de trabajo en una empresa. Por ejemplo, un cargo con un nivel alto de formalización, cuando la persona tiene claro que debe hacer, y de cuándo y cómo hacerlo. Las organizaciones, con una elevada formalización cuentan con una descripción exacta de sus funciones, así como del conjunto de reglas, normativas y procedimientos dentro de la institución, definidos con claridad acerca de los procesos laborales. Por el

contrario, los trabajadores cuentan con gran libertad, basado en su criterio, se da como nivel bajo de formalización.

1.3.2. Calidad de Servicio

En el artículo de Duque (2005) cita la definición de Drucker (1990) que dijo: la calidad no es lo que se pone adicional a un servicio, sino que es, lo que el cliente va a tener de él y, por lo tanto, tendrá disposición a pagar". (p. 41).

1.3.2.1. Dimensiones de Calidad de Servicio

En el mismo artículo de Duque (2005) se dio a conocer que, para la elaboración del constructo, sobre esta variable, existe una diversidad de propuestas, sin embargo; la calidad del servicio se desarrolla durante la interacción entre un cliente y todo ese conjunto de elementos de la organización que ofrece servicios (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985).

Estos autores, determinan tres dimensiones de la calidad:

- a) Calidad física**
- b) Calidad corporativa**
- c) Calidad interactiva**

1.3.2.1.2. Indicadores

Se tomó como referencia los elementos mencionados por los autores del párrafo anterior, en relación a cada dimensión propuesta:

a. De acuerdo a la Calidad Física

Elementos tangibles: referido a la apariencia, de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales.

b. De acuerdo a la Calidad Corporativa

Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

Seguridad: Inexistencia de peligros, riesgos o dudas.

Credibilidad: Veracidad, creencia, y honestidad en el servicio, que se provee.

c. De acuerdo a la Calidad Interactiva

Capacidad de respuesta: Disposición para ayudar a los clientes y para proveerlos de un servicio rápido.

Cortesía: Atención, respeto y amabilidad del personal de contacto.

Comunicación: Mantener a los clientes informados, utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharlos.

Compresión del cliente: Hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades.

2.2.5. Definición conceptual de términos

- **Calidad:**

Según el artículo, que tomó la definición de Juran (1988) la calidad es el conjunto de características del producto, que se basan en las necesidades del cliente y, que por eso brindan satisfacción del producto. (Brooke, 2001).

- **Servicio:**

Los servicios son un conjunto de actividades, beneficios o satisfacciones, que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente, intangibles y no dan, como resultado, la propiedad de algo". (Vásquez, 2020)

- **Estructura Organizacional:**

Es toda división de actividades dentro de una empresa, y se agrupan en áreas o departamentos, estableciendo autoridades que, a través, de la organización y coordinación, buscan alcanzar objetivos. (Vásquez, 2020).

- **Diseño Organizacional:**

Es un elemento administrativo encargado de estructurar ordenada y, sinérgicamente las diversas unidades orgánicas de una organización o institución. Orientado, a brindar condiciones racionales óptimas, para que pueda realizar actividades en el día a día. (Louffat, 2017)

1.4. Formulación del Problema

1.4.1. Problema general

¿Cuál sería la propuesta del diseño de estructura organizacional para mejorar la calidad de servicio en la empresa Constructora Arqing E.I.R.L., en la ciudad de Chiclayo para el, año, 2021?

1.4.2. Problemas específicos

1. ¿Cuál es la situación actual de la estructura organizacional de la empresa Constructora Arqing E.I.R.L.?
2. ¿Cuáles son las características relevantes por dimensión de la calidad de servicio que brinda la empresa Constructora Arqing E.I.R.L.?
3. ¿Cuál sería el diseño en la estructura organizacional para la empresa Constructora Arqing E.I.R.L.?

1.5. Justificación del Estudio

1.5.1. Justificación teórica

Se justifica, este estudio de investigación en su base teórica porque se orienta aportar un modelo de diseño de estructura organizacional bajo los requerimientos de la calidad del servicio, para una pequeña empresa que desea crecer en el sector construcción de Lambayeque, demostrándose que una correcta estructura es la base para el alcanzar los objetivos organizacionales.

1.5.2. Justificación metodológica

Este estudio al utilizar modelos científicos que aportan conocimientos para el diseño de una estructura organizacional, y que además permitió utilizar instrumentos de recolección de información para determinar la calidad del servicio de una empresa; es un proyecto que servirá para próximos estudios orientado al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

1.5.3. Justificación Social

Se justifica socialmente la investigación para brindar a pequeñas y medianas empresas en la región Lambayeque, la constitución de una estructura organizacional teniendo en cuenta las limitaciones que como empresa posee sin dejar de lado los requerimientos de los clientes y los requerimientos para brindar un servicio óptimo.

1.6. Hipótesis

En el presente estudio investigación, no se establece una hipótesis, ya que no se comprobará la aplicación de las variables en sentido, solo se analizarán y describirá la situación para elaborar una propuesta.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Proponer una estructura organizacional para mejorar la calidad del servicio en la Constructora Arqing E.I.R.L, en Chiclayo para el año 2021.

1.7.2. Objetivos específicos

1. Analizar la situación actual de la estructura organizacional de la Constructora Arqing E.I.R.L.
2. Describir las características relevantes por dimensión de la calidad del servicio en la Constructora Arqing E.I.R.L.
3. Diseñar la estructura organizacional en la Constructora Arqing E.I.R.L.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación

2.1.1. Enfoque

La investigación presenta un enfoque cualitativo-cuantitativo, debido a que está orientado a proponer un diseño de estructura organizacional para la empresa Constructora Arqing del Norte E.I.R.L con la consigna de mejorar la calidad del servicio. Los autores Hernández et al. (2014) quienes determinaron que todo estudio científico con enfoque cuantitativa, es aquel que recolecta datos o información para probar una hipótesis teniendo en cuenta la medición numérica y el procesamiento para un análisis y proceso estadístico, con la finalidad de determinar comportamientos y probar leyes y/o teorías.

2.1.2. Tipo de investigación

Así mismo, la investigación es descriptiva-propositiva porque conforme por lo descrito por los autores Hernández et al. (2014) lo que se pretende es mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación; como lo es en este caso la descripción de una estructura organizacional, para luego ser utilizadas como parte de una propuesta de diseño orientada a la mejora de la calidad del servicio.

Investigación aplicada: También llamada básica, establece objetivo la obtención y recopilación de data o información. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

2.1.3. Tipo de diseño de la investigación

En cuanto al diseño de investigación, se plantea un diseño no experimental transversal, al no realizar una alteración deliberada de variables y, procediendo a observar los fenómenos en su estado natural para analizarlos, en un momento único. (Hernández, et al., 2014)



En donde:

OM: observación de la muestra (clientes)

V1 : estructura organizacional

P : propuesta de diseño

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Variable del estudio

- **Independiente:** "Estructura Organizacional"
- **Dependiente:** "Calidad de Servicio"

2.2.3. Operacionalización

Tabla1. Operacionalización de Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	ITEMS	INSTRUMENTO
V.I. Estructura Organizacional	Especialización en Trabajo	1. ¿Por cuántas áreas está conformada su empresa? 2. ¿Qué especialidad u profesión tiene cada una de las personas que trabajan en estas áreas? 3. ¿Qué otros especialistas consideran necesario para continuar brindando el servicio en la constructora?	Entrevista
	Departamentalización	4. ¿Qué procesos se llevan a cabo para atender un contrato con una empresa que requiere los servicios de la constructora? 5. ¿Considera que existe una coordinación eficiente en los procesos?	
	Cadena de Mando	6. ¿Quién es la autoridad en la empresa? 7. ¿Los trabajadores reconocen a su jefe inmediato?	
	Extensión de Control	8. ¿Cuántas personas dependen de cada jefe o autoridad en la empresa?	

		9. ¿Consideraría necesario aumentar o reducir el número de personas por cada autoridad? ¿Por qué?	
	Centralización y Descentralización	10. ¿Quién se encarga de tomar las decisiones en la empresa? 11. ¿Las decisiones o los problemas que se presentan se resuelven con rapidez? 12. ¿Los trabajadores cuentan con autorización para tomar decisiones en relación a los servicios que ofrece la empresa?	
	Formalización	13. ¿La empresa cuenta con manual de organización y funciones? 14. ¿La empresa cuenta con un organigrama? 15. ¿Se cuenta con un plan estratégico? 16. ¿La constructora tiene políticas y/o reglas establecidas orientadas a forma de trabajo?	
	Calidad Física	1. Considera que la constructora tiene un aspecto adecuado. 2. Considera que los materiales con los que trabaja los proyectos la constructora son de calidad. 3. Considera que el personal que laboro en su proyecto fue el adecuado.	

V.D. Calidad de Servicio			Encuesta: Cuestionario Escala Likert del 1 al 5
	Calidad Corporativa	<p>4. Considera que el servicio brindado por la constructora es seguro.</p> <p>5. Considera que el servicio brindado por la constructora es fiable y son cuidadosos al ejecutar los proyectos</p> <p>6. Existió coherencia entre el servicio pactado en el contrato y el servicio ejecutado en su proyecto.</p>	
	Calidad Interactiva	<p>7. Considera que la capacidad de respuesta a su requerimiento fue rápida.</p> <p>8. Considera que el personal que atendió su requerimiento fue amable.</p> <p>9. Considera que durante el transcurso de su proyecto fue comunicado sobre el estado de avance.</p> <p>10. Considera que la constructora demostró interés por satisfacer sus necesidades en relación al proyecto solicitado.</p>	

2.3. Población y Muestra

2.3.1. Población

La totalidad de población se compone por los clientes de la Constructora Arqing E.I.R.L., las cuales son instituciones públicas y privadas. Se tomó como referencia el período 2019-2020, y se encontró que se cuenta con 14 empresas que conforman los clientes de la constructora.

Tabla 2. Población de Constructora Arqing E.I.R.L.

Nro. Clientes	%	Periodo
3	21,43	2019
11	78,57	2020
14	100	Total

Fuente: Elaboración Propia

2.3.2. Muestra

Debido a que el tamaño de la población es menor a 50, se considerará la totalidad de la población igual al de la muestra, de tal manera sea representativa y de tipo censal.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas

Se recolectaron los datos, a través de una Encuesta dirigida a los clientes, y una entrevista orientada al gerente de la constructora para describir la realidad de la conformación y procesos en la organización para brindar sus servicios.

2.4.3. Instrumentos

Se aplicó un Cuestionario, conformado por 10 preguntas, distribuidas según las dimensiones e indicadores de la variable, Así mismo, se planteó que el cuestionario responda a una escala de likert del 1 al 5; donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 es Totalmente de acuerdo.

2.4.3. Recolección y procesamiento de datos

Para el primer instrumento, se elaboró un cuestionario que constó con 10 preguntas, y su procedimiento para la organización de información fue el siguiente:

1. Se elaboraron 10 preguntas correspondiente a calidad física, calidad corporativa y calidad de interactividad
2. Se procedió a aplicar las 14 encuestas a los clientes vía telefónica y correo electrónico.
3. Posteriormente se empleó el programa Microsoft Excel y SPSS para la realización del análisis, disposición y transformación de los datos extraídos de las encuestas.
4. Se halló el alfa de Cronbach, para estimar la confiabilidad de la herramienta aplicada.
5. Finalmente se crearon los gráficos para las descripciones de cada ítem, y dar respuesta al primer objetivo específico.

Como segundo instrumento se tuvo la entrevista dirigida al Gerente:

1. En las instalaciones de la constructora con apoyo del gerente general, se formularon 16 preguntas orientadas a conocer la situación actual de la estructura organizacional, los procesos y conformación del personal que atiende a los clientes de la constructora.
2. Tras haber aplicado el instrumento se procedió a la interpretación de la información de carácter cualitativa, utilizando el análisis de contenido sistemático; para obtener resultados en cuanto al objetivo específico.

III. RESULTADOS

En relación al **objetivo específico 1**, Analizar la situación actual de la estructura organizacional de la Constructora Arqing E.I.R.L; para ello, se tomó en cuenta las respuestas de la entrevista realizada al Ing. Miguel Ángel Palacios Regalado (Gerente General de la constructora). En cuanto, a la dimensión Especialización en Trabajo se conoció que la Constructora no cuenta con una estructura clara, por lo que no tiene áreas definidas, así mismo, los trabajadores son eventuales según la necesidad contratan un especialista, solo el administrador es un personal constante. En la dimensión Departamentalización, los procesos se llevan de acuerdo a lo reglamentado por la OSCE, debido a que los proyectos son licitaciones públicas; sin embargo, durante el desarrollo de estos proyectos se han presentado problema por falta de coordinación, al igual que en la dimensión Cadena de Mando el Gerente General es la persona quien da las indicaciones y por ende los obreros lo reconocen como jefe superior. Para la dimensión de Extensión del Control, se encontró que son alrededor de 5 o 6 personas por obra y depende de un jefe eventual adecuado a la obra; por ello las decisiones son Centralizadas y con un grado menor de formalidad, al no contar con un manual de organización y funciones, organigrama ni con un plan estratégico, solo algunas políticas para operar durante la obra.

En relación al **objetivo específico 2**, Analizar la calidad del servicio en la Constructora Arqing E.I.R.L, se obtuvieron los siguientes resultados:

Dimensión Calidad Física

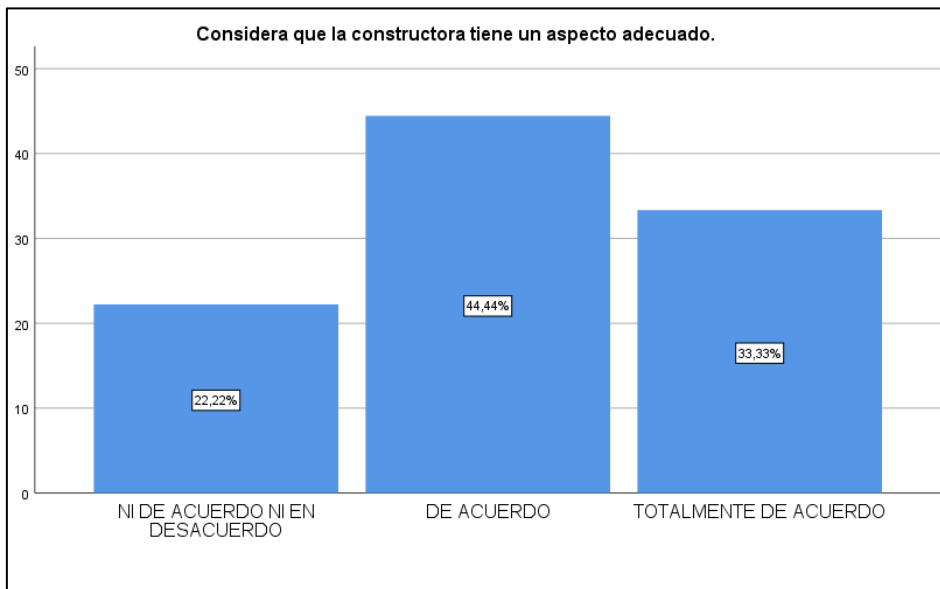


Figura 01. Resultados según el indicador de elementos tangibles: Infraestructura.

Nota. Elaboración propia

Los resultados muestran que el 44.44% de las instituciones encuestadas están de acuerdo con la apariencia física de la constructora Arqing, lo que conlleva analizar, que la empresa es adecuada en cuanto a su infraestructura para ofrecer sus servicios, teniendo en cuenta instalaciones cómodas e idóneas para negociar con los contratistas.

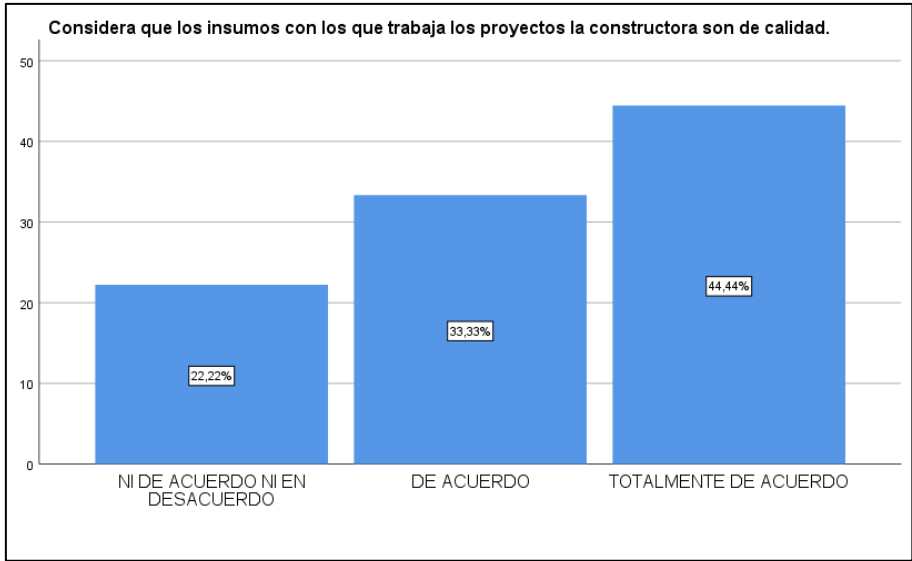


Figura 02. Resultados según el indicador de elementos tangibles: Insumos o materiales.

Nota. Elaboración propia

En la figura 2, se observa que el 44.44% de los contratistas de las diversas instituciones del estado, están totalmente de acuerdo con los insumos con los que la constructora trabajada, por la calidad y marca de los materiales que emplea para los proyectos contratados.

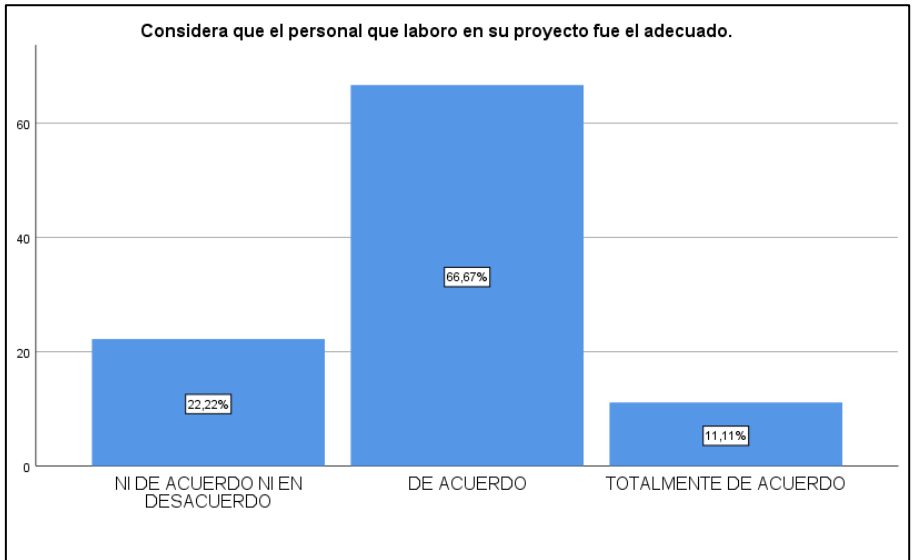


Figura 03. Resultados según el indicador de elementos tangibles: Personal.

Nota. Elaboración propia

Los resultados muestran que el 66.67% están de acuerdo, con el perfil del personal que laboraron en los proyectos de la constructora Arqing. Lo expresado por los encuestados, permite indicar que existe una brecha significativa para conseguir un personal totalmente idóneo, mejorando los servicios realizados por la constructora.

Dimensión Calidad Corporativa

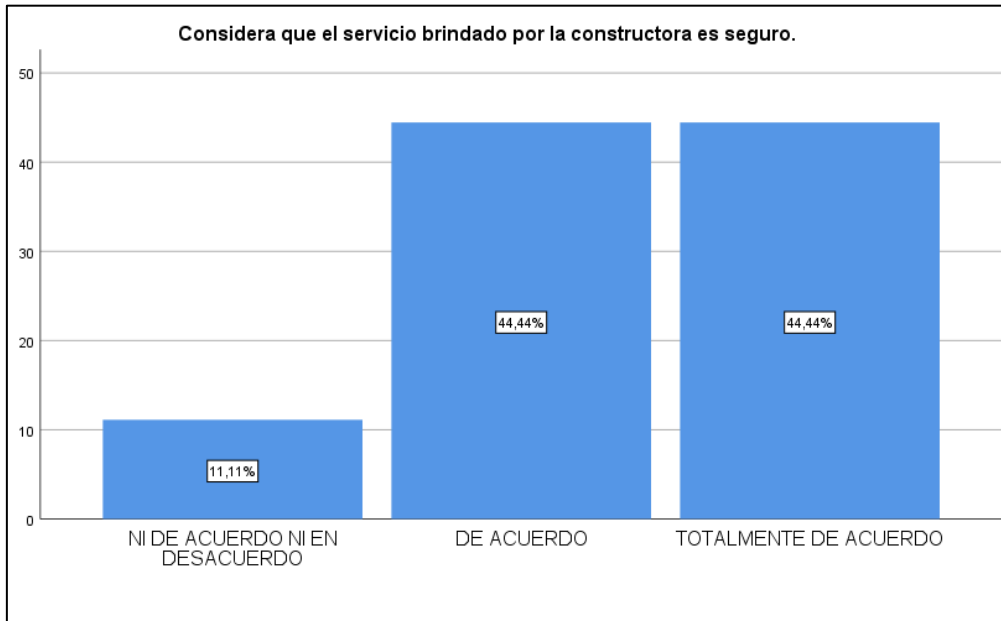


Figura 04. Resultados según el indicador de Seguridad.

Nota. Elaboración propia

Con respecto a lo mostrado en la figura 4, se conoce que el 44.44% de acuerdo y totalmente de acuerdo indicando que el servicio que brinda la constructora es seguro, lo que permite ser un antecedente para las futuras postulaciones a las licitaciones del Estado.

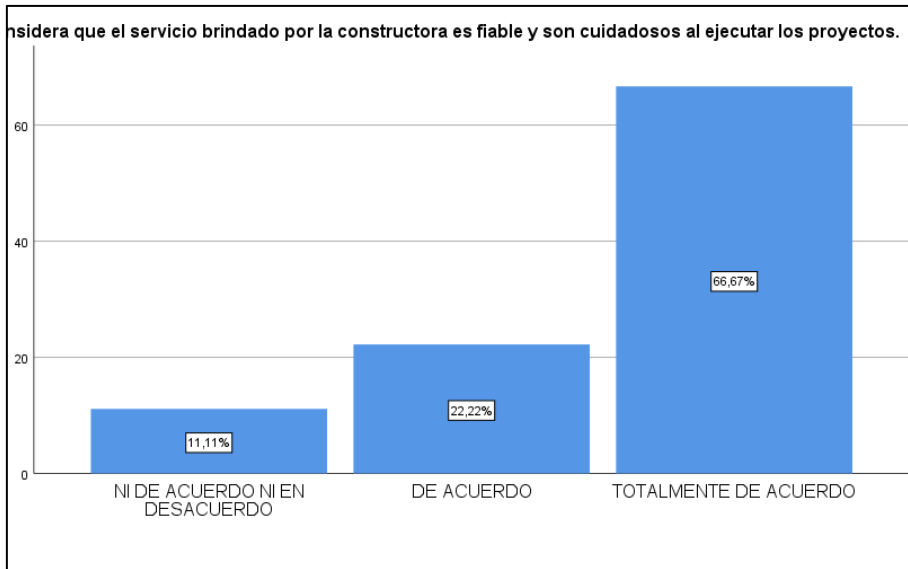


Figura 05. Resultados según el indicador de Fiabilidad.

Nota. Elaboración propia

El 66.67% está totalmente de acuerdo, que el servicio de la constructora es fiable y además son cuidadosos al ejecutar los proyectos, tratando de alinearse a la normativa especificada en cada licitación.

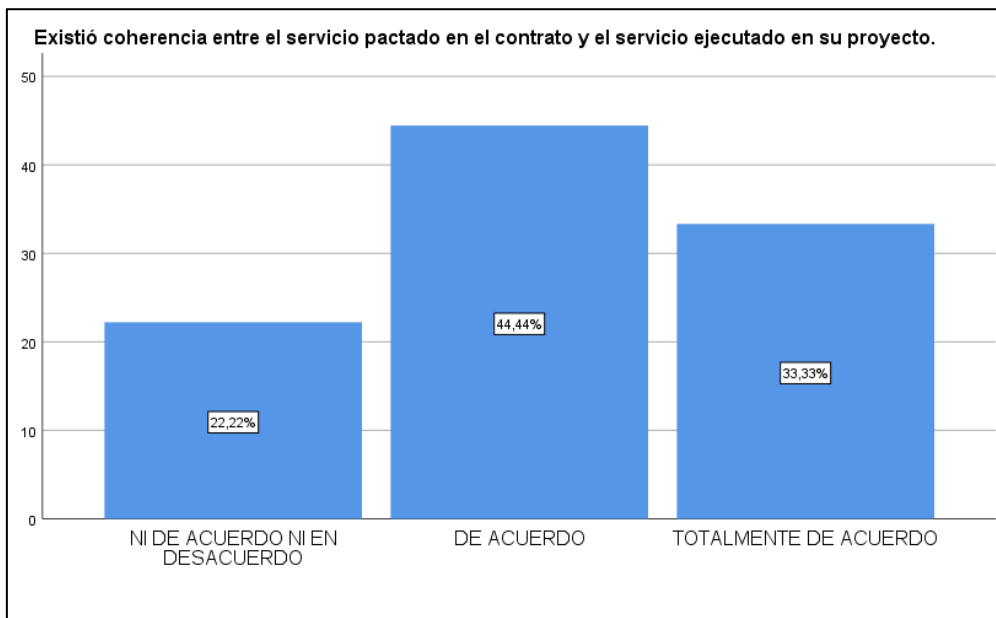


Figura 06. Resultados según el indicador de Promesa.

Nota. Elaboración propia

En la figura 6, se observa que el 44.44% está de acuerdo en la existencia de la coherencia entre el servicio pactado y el ejecutado durante el proyecto. Por ello,

la constructora se infiere que cumplió con su promesa en los proyectos ejecutados.

Dimensión Calidad Interactiva

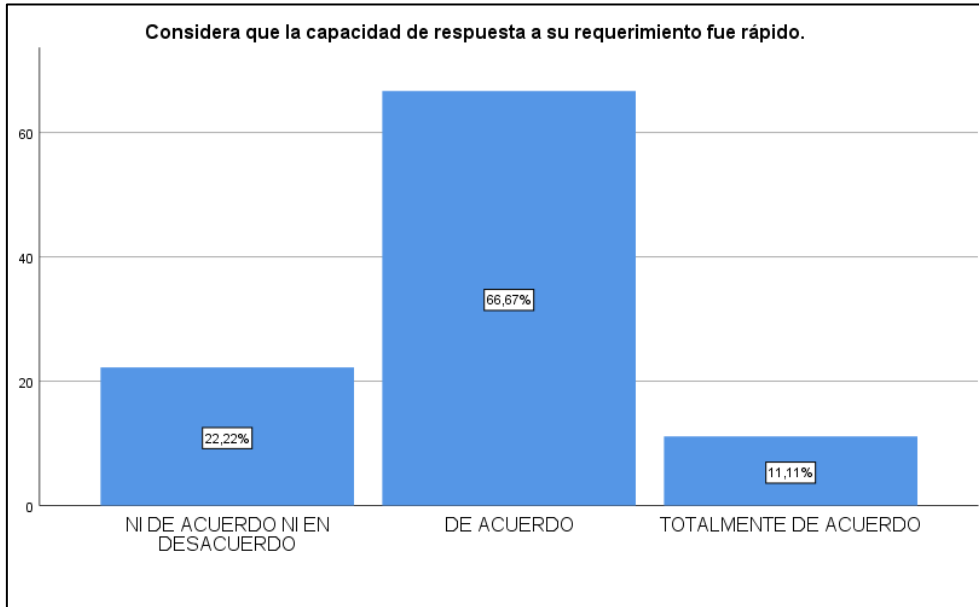


Figura 07. Resultados según el indicador de Rapidez del Servicio.
Nota. Elaboración propia

Los resultados muestran que el 66.67% considera estar de acuerdo que la capacidad de respuesta es rápida en cuanto al requerimiento, sin embargo, la brecha restante asegura que la constructora podría mejorar la coordinación de sus procesos para que el servicio pueda fluir más rápido y eficientemente.

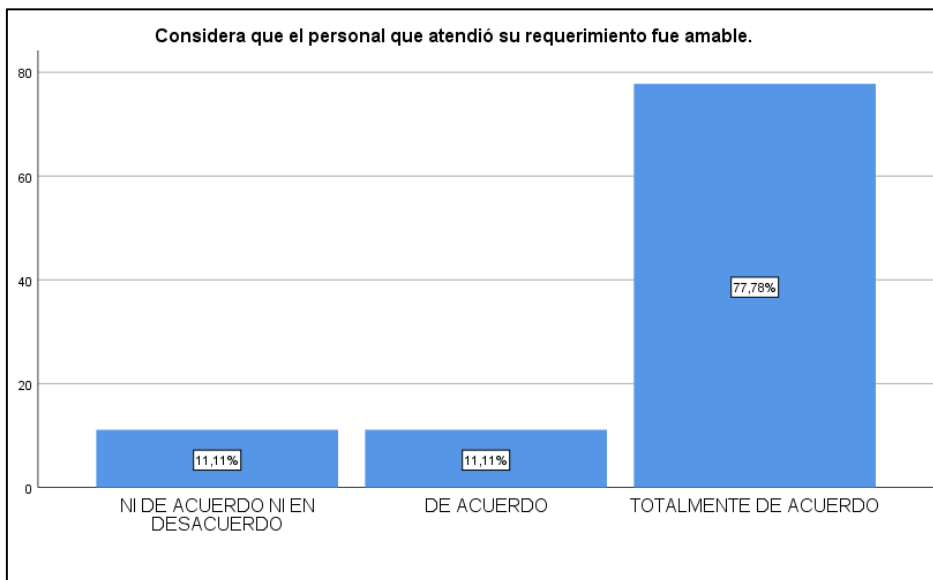


Figura 08. Resultados según indicador de Amabilidad.

Nota. Elaboración propia

El 77.78% está totalmente de acuerdo con la amabilidad del personal para recibir el requerimiento, esto se debe, a que el mismo gerente de la constructora es el encargado de la recepción de los requerimientos.

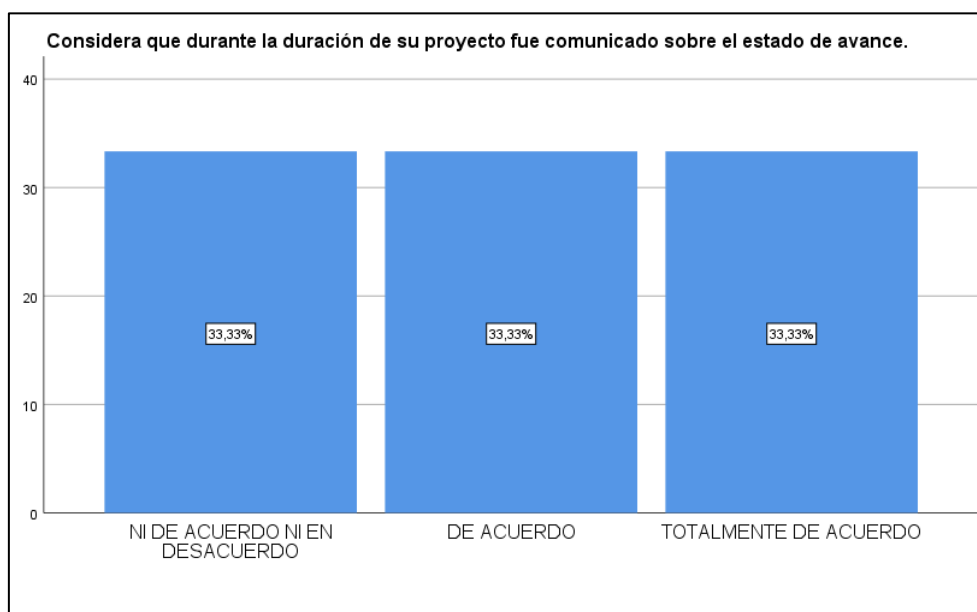


Figura 09. Resultados según indicador de Comunicación constante.

Nota. Elaboración propia

En la figura 9, se observa que existe una igualdad en estar la puntuación 03 de ni de acuerdo ni en desacuerdo, puntuación 04 de acuerdo y, en la puntuación 05 totalmente de acuerdo con la comunicación recibida durante el desarrollo del proyecto, mostrando un resultado del 33.33%. Esta paridad de resultados, se puede inferir a que no se cuenta con el personal.

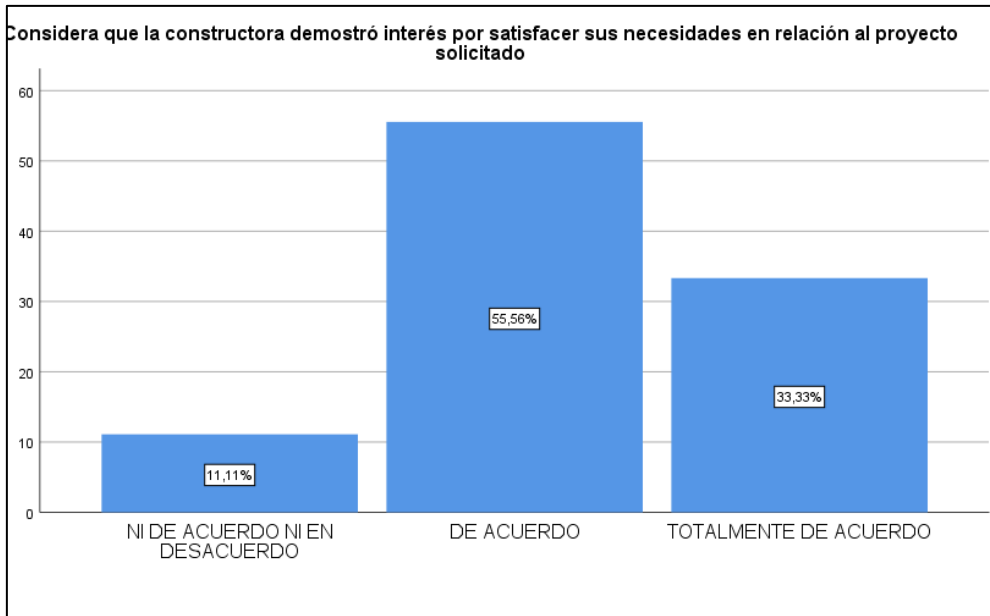


Figura 10. Resultados según indicador de Interés por el servicio
 Nota. Elaboración propia

En cuanto a la figura 10, el 55.56% asegura estar de acuerdo, en que la constructora muestra interés por satisfacer sus necesidades y o consultas de los contratistas encargado de las licitaciones.

Finalmente, en relación al **objetivo específico 3**, Diseñar la estructura organizacional en la Constructora Arqing E.I.R.L. Luego de analizar la situación de la estructura organizacional y calidad del servicio de la constructora; se determinó que requiere de una **Estructura Burocrática** propuesta por Robbins y Judge (2013) debido a que se necesita de poco personal pero altamente especializado para la ejecución del proyecto, así como una toma de decisiones que siga una cadena de mando y se organice de manera formal para cumplir con los requerimientos de las licitaciones.

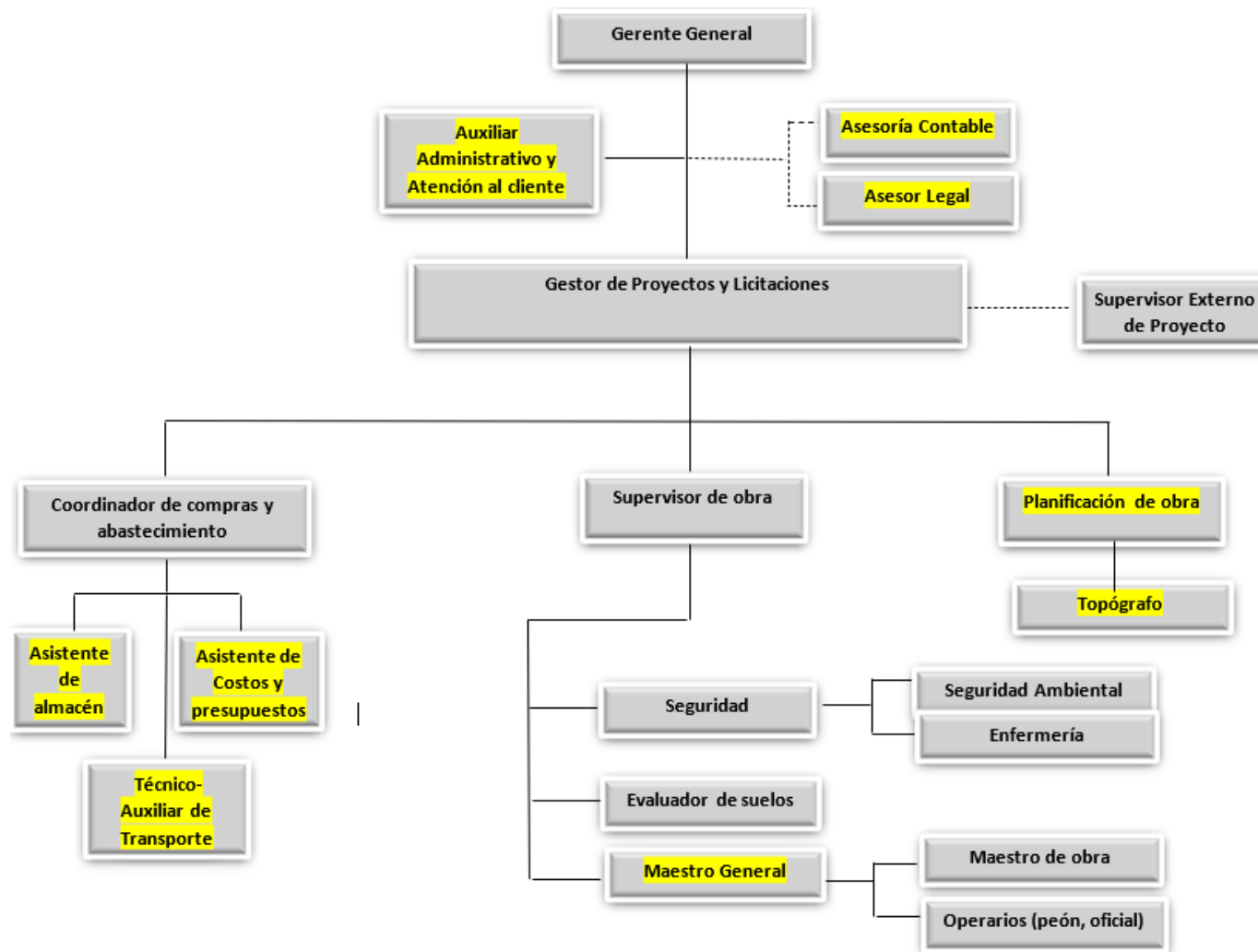


Figura 11. Propuesta de Diseño de Estructura Organizacional para la empresa Constructora Arqing. *Nota.* Elaboración propia.

Si bien la organización no posee una estructura organizacional formalizada, los principales cargos con los que se han venido desarrollando los proyectos están conformado por el Gerente General, Encargado de proyectos y licitaciones, Supervisor Externo de proyecto, Supervisor de obra, Encargado de compras y abastecimientos, Evaluador de suelos, Seguridad, Maestro de obra y operarios. Por lo que, que no solo el diseño está orientado a formalizar los cargo, también se ha considerado de la implementación de nuevos cargos (los que se evidencia resaltados en la Figura 11.)

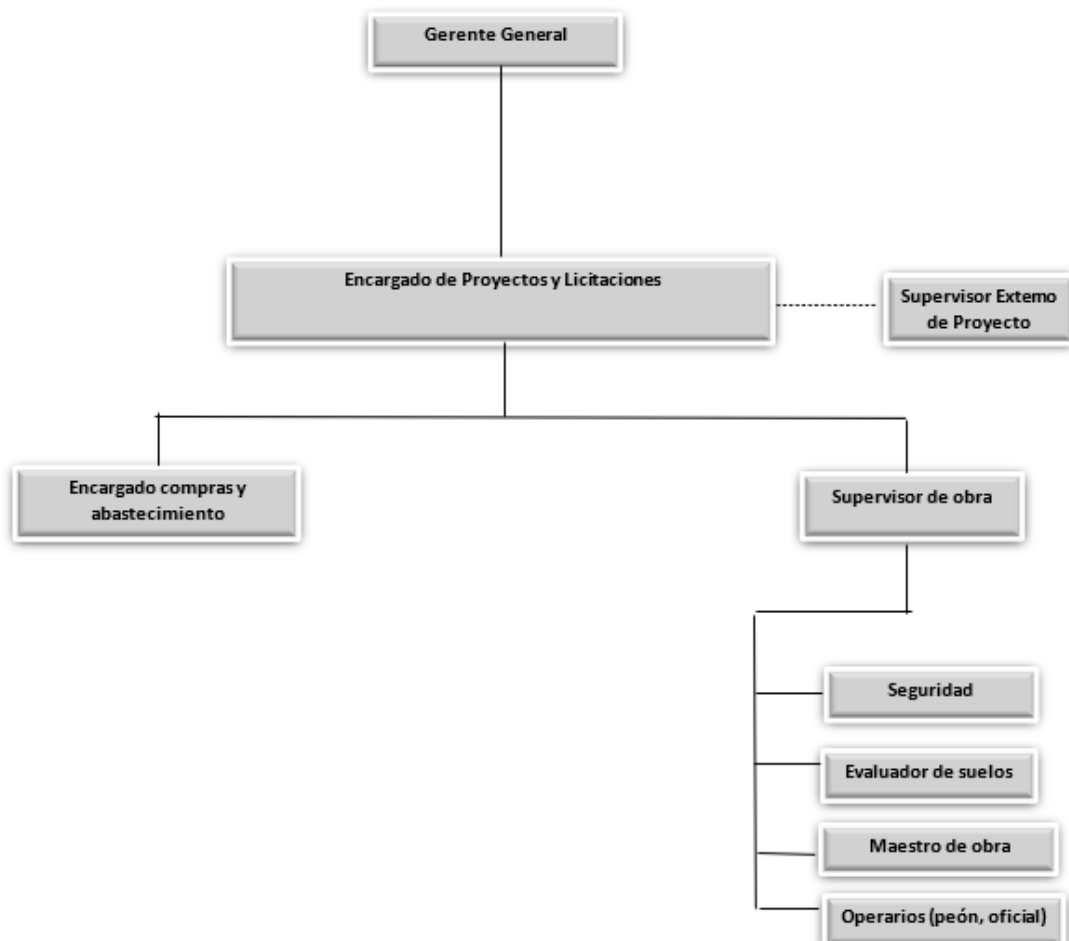


Figura 12. Simulación de la Actual Estructura Organizacional de la empresa Constructora Arqing.
 Nota. Elaboración propia

En la figura se muestra una simulación de lo que sería la actual estructura organizacional de la empresa Constructora Arqing, debido a que no cuenta con una, ni con una manual de funciones detalladas, el Gerente es el que contrata y asigna cargos para cumplir con las licitaciones, el personal va realizando su trabajo basado en su experiencia, por lo que, algunas decisiones se retrasan hasta esperar el visto del dueño, quien no brinda de manera rápida y oportuna soluciones, por tanto, la calidad en el servicio se reduce.

La propuesta está orientada al **objetivo principal** de la presente investigación, *“Proponer una estructura organizacional para mejorar la calidad del servicio en la Constructora Arqing E.I.R.L, en Chiclayo para el año 2021”*.

PROPUESTA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA CONSTUCTORA ARQING

De acuerdo, al análisis de la situación actual del diseño organizacional y la calidad servicio de la empresa; lo adecuado para Constructora Arqing sería implementar una **Estructura Burocracia basada por Proyectos**. Tomando en cuenta que el tipo de cliente, son las municipalidades, por lo que los proyectos se basan en licitaciones que tienen un límite de tiempo establecido y requisitos específicos, sin embargo, requiere de una adecuada gestión y coordinación para el desarrollo eficiente del servicio, teniendo claro la cadena de mando y su especialización del personal.

A continuación, en base a la **Figura 11**. se detalla las características que tendría por dimensión:

Tabla 3. Características por Dimensión de la Propuesta de Estructura Organizacional

Dimensión	Descripción
Especialización en el Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Los colaboradores deben ser especialistas con experiencia y grado comprobado, teniendo en cuenta la necesidad de: Ingeniero Civil (Gerente General), Bachiller de Administración (Auxiliar Administrativo y atención al cliente), Ing Civil con Maestría en Gerencia o Especialización de Proyectos del Estado (Gestor de Proyectos y Licitación, Ingeniero con especialización en logística (Coordinador de Compras y Abastecimiento), Ingeniero civil (Supervisor de Obra).
Departamentalización	<ul style="list-style-type: none"> Se ha considerado que debe presentar tres áreas en específico: Gerencia General, Área de apoyo de Auxiliar Administrativo, y la de Gestión de proyectos y licitaciones. Considerando áreas externas de asesoría contable y legal.
Cadena de Mando	<ul style="list-style-type: none"> La línea de mando es vertical que parte del superior (Gerente General) hasta los que ejecutan la obra (operarios).
Extensión del Control	<ul style="list-style-type: none"> El diseño de la estructura organización comprende tres niveles jerárquicos: Estratégico (Gerente General), Funcional (Gestor de Proyectos y Licitaciones) y Operativo (Coordinador de Compras, el Supervisor de Obra y Planificador).
Centralización y descentralización	<ul style="list-style-type: none"> El diseño debido a la característica del proyecto que requiere agilidad, las decisiones serán tomadas de manera centralizada, transfiriendo la toma de decisión al responsable más cercano. También se descentraliza de manera externa, sirviendo de apoyo el área Contable y Legal.
Formalización	<ul style="list-style-type: none"> El nivel de formalización sería intermedio, por lo que los procedimientos y reglas se

	establecen de acuerdo a las bases para el desarrollo del proyecto.
--	--

Al mismo tiempo, se debe considerar las siguientes funciones por cada puesto de trabajo en base a la **Figura 11**:

➤ **Gerente General**

Funciones:

1. Aprobar los proyectos a realizarse.
2. El gerente de construcción participa en las primeras etapas del proyecto, por lo que trabaja junto con el gestor de proyecto y el contratista general.
3. Realiza un seguimiento del progreso con respecto al plan del proyecto, monitorea el flujo de trabajo.
4. Es la persona responsable y representante legal, si surge algún defecto, encargado de encontrar una solución y hacer un seguimiento de su finalización.

➤ **Auxiliar Administrativo y de Atención al Cliente**

Funciones:

1. Ayudar a los ejecutivos a implementar iniciativas en el lugar de trabajo, así como a administrar los asuntos diarios. Los requisitos habituales del trabajo incluyen clasificar el correo, contestar teléfonos, recibir mensajes y hacer un seguimiento de los clientes.
2. Controlar los gastos la caja chica.
3. Organizar reuniones, organizan viajes, gestionan registros y supervisan los gastos. También se realizan tareas de oficina tradicionales, como archivar, copiar, escanear, pedir suministros y supervisar el reordenamiento de suministros.

4. Garantizar que los contratos y las licitaciones del proyecto se completen y se presenten a tiempo. También pueden ser responsables de coordinar actividades, como talleres y reuniones, fuera del lugar de trabajo.

➤ ***Gestor de Proyectos y Licitaciones***

Funciones:

1. Coordinar con los empleados de la obra, en especial los ingenieros a cargo.
2. Resolver problemas; identificar mejoras en el sistema de gestión de la construcción.
3. Presentarse a licitaciones, cumpliendo con las bases del concurso para los proyectos del Estado y Privados.
4. Conseguir los permisos y licencias de las instituciones del Estado correspondientes.
5. Asignar los recursos necesarios: M.O. insumos y equipos durante todo el proyecto, prestando atención a las limitaciones de cada presupuesto.
6. Contratar los individuos y asignar funciones o responsabilidades.
7. Controlar el trabajo de los colaboradores, operarios, entre otros, y orientarlos cuando sea necesario.
8. Evaluar y monitorear el progreso y, elaborar informes detallados.

➤ ***Coordinador de Compras y Abastecimiento***

Funciones:

1. Desarrollar e implementar estrategias de compra.
2. Gestionar las actividades de compra diarias.
3. Gestionar las relaciones con los proveedores y negociar contratos, precios, plazos, etc.
4. Mantener la base de datos de proveedores, registros de compras y documentación relacionada.

5. Coordinar con el control de inventario para determinar y administrar las necesidades de inventario.
6. Gestionar el mantenimiento de equipos y maquinaria de oficina / fabricación.
7. Asegurar que todos los artículos adquiridos cumplan con los estándares y especificaciones de calidad requeridos.
8. Elaboración de estimaciones de costes y gestión de presupuestos.

➤ ***Supervisor de obra***

Funciones:

1. Logra los objetivos de recursos humanos de la construcción seleccionando, orientando, capacitando, asignando, programando, entrenando, asesorando y disciplinando a los empleados; comunicar las expectativas laborales; planificación, seguimiento, valoración de las contribuciones laborales; recomendar acciones de compensación; adherirse a las políticas y procedimientos.
2. Cumplir con los estándares operativos; así como implementar estándares de producción, productividad, calidad y servicio al cliente.
3. Realiza los resultados del proyecto de construcción definiendo el propósito y el alcance del proyecto; calcular los recursos necesarios; establecer estándares y protocolos; distribuyendo recursos; programar y coordinar personal y subcontratistas; evaluar los supuestos y conclusiones de los hitos; resolver problemas de diseño; evaluar e implementar órdenes de cambio.
4. Previene multas e interrupciones cumpliendo y haciendo cumplir los códigos.
5. Mantiene un adecuado lugar de trabajo, protegido y saludable al seguir y hacer cumplir los estándares y procedimientos; cumpliendo con la normativa legal.

➤ **Planificador de obra**

Funciones:

1. Crear, mantener y revisar un programa de trabajo
2. Asegurar que los proyectos se completen a tiempo y dentro del presupuesto
3. Contacto con topógrafos y arquitectos.
4. Producir informes de progreso y pronósticos para los miembros del equipo, los clientes y las partes interesadas.
5. Dividir grandes trabajos en fases de desarrollo
6. Uso de herramientas de gestión de proyectos para planificar plazos
7. Planificación de programas de contingencia en caso de que cambien los plazos
8. Reunión con contratistas y proveedores
9. Redacción de ofertas para licitación
10. Trabajo entre oficinas y obras de construcción.

➤ **Asistente de Costos y Presupuestos**

Funciones:

1. Recopilación y análisis de datos financieros.
2. Estimación de costos y comparación de presupuestos con gastos reales
3. Monitoreo de costos después de cambios significativos procesos.

➤ **Asistente de Almacén**

Funciones:

1. Mover el inventario y los materiales entre las instalaciones
2. Procesar el inventario para la entrega
3. Clasificar, organizar y almacenar el inventario en la ubicación adecuada.
4. Rotular y clasificar el material.
5. Informar el inventario dañado o faltante al coordinador-

6. Apilar y organice artículos grandes a granel
7. Retirar el inventario de los camiones o el envío y la entrega a la ubicación adecuada
8. Actualizar registros y documentación para el procesamiento de inventario
9. Mueva materiales de las instalaciones a las estaciones de trabajo, lugares de recogida u otros lugares

➤ **Técnico Auxiliar de Transporte**

Funciones:

1. Asegurarse de que los vehículos reciban el mantenimiento adecuado
2. Inspección de vehículos
3. Organizar reparaciones y mantenimiento de rutina.
4. Asegurarse de que el conductor y operadores tengan las calificaciones correctas y actualizadas
5. Reducción del riesgo de sobrecarga del vehículo
6. Mantener y completar registros precisos
7. Mantener los horarios y organizar a los miembros del equipo.

➤ **Topógrafo**

Funciones:

1. Recopilar los datos necesarios para la preparación de mapas, incluidas fotografías aéreas, notas topográficas, registros, informes y mapas originales.
2. Revisar mapas y cartas existentes, haciendo todas las correcciones y ajustes necesarios.
3. Inspeccionar las composiciones finales para asegurarse de que estén completas y sean precisas.
4. Construir y actualizar bases de datos digitales.
5. Determinar el contenido y el diseño del mapa, así como las especificaciones de producción, como la escala, el tamaño, la proyección

y los colores, y la producción directa para garantizar que se cumplan las especificaciones.

6. Examinar y analizar datos de levantamientos terrestres, informes, fotografías aéreas e imágenes satelitales para preparar mapas topográficos, mosaicos de fotografías aéreas y cartas relacionadas.

➤ ***Maestro general***

Funciones:

1. Cumplir con las actividades designadas por el supervisor de obra.
2. Cumplir con los estándares y políticas del proyecto.
3. Organizar y cuidar de los recursos físicos asignados para el cumplimiento del proyecto.

IV. DISCUSIÓN

El objetivo específico 01 se planteó para Analizar la situación actual de la estructura organizacional de la Constructora Arqing E.I.R.L., hallando un alto nivel de centralización debido a que el gerente es básicamente el único empleado constante en la constructora y quien se encarga de coordinar todos los procesos durante la licitación lo que trae efectos negativos en la rapidez de servicio y sobrecarga de trabajo, lo ocurrido al mismo tiempo, en la investigación de Bastidas (2018) donde la dirección está a cargo bajo el criterio solo de los dueños y esto impide una mejora en la calidad del servicio impartido, resultando necesario la creación de una estructura organizacional. De igual manera, Hernández (2017) encontró en su investigación que la baja producción y estancamiento de proyectos de construcción, se debía a una estructura matricial incorrecta, limitando su crecimiento.

El objetivo específico 02, estuvo orientado a Describir las características relevantes de las dimensiones de la calidad del servicio en la Constructora Arqing E.I.R.L. , cuyos resultados destacados en relación a la dimensiones de Calidad física, corporativa e interactiva, fue que la infraestructura de la empresa e insumos que utiliza para los proyectos están acordes a la necesidad del contratista, existe interés y amabilidad por sus cliente, sin embargo, aún en cada dimensión se presenta una brecha corta por mejorar. De igual manera, lo explican en su investigación González y Pasco (2018) presentando debilidades en la calidad del servicio ocasionando perdidas de clientes y económicas, siendo las respuestas de los clientes que adquieren el servicio como aceptable más no excelente. También, Solís (2017) describe que la calidad del servicio en otro

rubro(restaurante), es regular por la falta de empatía de su personal que tiene contacto constante con el cliente, a comparación con una constructora que básicamente el contacto más importante es al inicio del proyecto.

Finalmente el objetivo específico 03, fue el Diseño de la estructura organizacional en la Constructora Arqing E.I.R.L., siendo la más adecuado, dado el tipo de proyectos (licitaciones) y, salvaguardar los procesos y tiempos para el cumplimiento, así como, respetar la cadena de mando; una Estructura Burocrática basada en Proyectos; esto concuerda con la finalidad de la investigación de Bustamante (2016) que decidió rediseñar la estructura organizacional de una constructora, para que sus trabajadores se ubiquen jerárquicamente y no exista dualidad de funciones, respetando las líneas de autoridad.

V. CONCLUSIONES

De acuerdo objetivo específico 01, la actual situación de la estructura organizacional de la Constructora Arqinq E.I.R.L es inexistente, la empresa ha venido funcionando bajo la toma de decisiones y actividades realizadas por el Gerente General, contratando solo bajo necesidad según los proyectos que consigue a través de licitaciones, lo que genera problemas de sobrecarga de trabajo, rapidez en los procesos, y por ende un nivel de servicio adecuado, pero no el esperado, pudiendo ser superior.

En tanto, se concluye que el objetivo 02, la descripción de la calidad del servicio compuesto por tres dimensiones Calidad Física, Calidad Corporativa y Calidad Interactiva, se obtuvo que en promedio los encuestados están de acuerdo con las características de estas dimensiones, sin embargo, está presente la brecha que involucra una mejora sobretodo en el aspecto de la promesa con el cumplimiento de lo pactado y el perfil del personal que está involucrado en el proyecto.

Finalmente, se concluye en el objetivo general, que la estructura más adecuada, es la Estructura Burocracia basada en proyectos definida por Robbins y Judge (2013) donde las tareas son realizadas por personas especializadas, con una formalización en sus procesos, agrupar tareas por áreas funcionales y centralizando la autoridad. Por lo que, la propuesta presenta tres niveles jerárquicos divididos por funcionalidad y con una persona responsable del proceso.

VI. RECOMENDACIONES

Primero, se recomienda reconocer la importancia de contar con una estructura organizacional para mejorar las deficiencias que tengan efectos en la calidad del servicio, por lo que sería recomendable cambiar de tipo de empresa, pasar de una EIRL a una SRL, con ello se podría plantear objetivos más ambiciosos, apoyados de un socio, y evitando que el patrimonio personal se vea afectado.

Segundo, se recomienda contratar al personal responsable de las unidades funcionales básicas, teniéndolos de manera perenne para conseguir mejores resultados en cuanto a coordinación, rapidez, asignación de responsabilidades, entre otros. Formando un equipo, que logre objetivos de largo plazos dentro de un plan estratégico formal.

Tercero, se recomienda implementar la estructura organizacional propuesta en el presente estudio de investigación orienta a mejorar la calidad del servicio, así como, conseguir mayores proyectos no solo a través de licitaciones también iniciar en el sector privado.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cuál sería la propuesta del diseño de la estructura organizacional para mejorar la calidad de servicio en la Constructora Arqing E.I.R.L., en la ciudad de Chiclayo para el año 2021?	Proponer una estructura organizacional para mejorar la calidad del servicio en la Constructora Arqing E.I.R.L, en Chiclayo para el año 2021	VARIABLE DEPENDIENTE Calidad de Servicio VARIABLE INDEPENDIENTE Estructura Organizacional	El presente estudio es de tipo descriptivo-propositivo, de diseño no experimental transversal.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	UNIDAD DE ANÁLISIS Constructora Arqing E.I.R.L.	
<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál es la situación actual de la estructura organizacional de la constructora Arqing E.I.R.L.? 2. ¿Cuáles son las características por dimensión de la calidad de servicio que brinda la constructora Arqing E.I.R.L.? 3. ¿Cuál sería el diseño de la estructura organizacional para la Constructora Arqing E.I.R.L.? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar la situación actual de la estructura organizacional de la Constructora Arqing E.I.R.L. 2. Describir las características relevantes por dimensión de la calidad del servicio en la Constructora Arqing E.I.R.L. 3. Diseñar la estructura organizacional en la Constructora Arqing E.I.R.L. 		

Anexo 2. Entrevista: Variable Estructura Organizacional

La presente entrevista está dirigida al Gerente General de la Constructora Arqing E.I.R.L., orientada a conocer la situación actual de la estructura de la empresa.

Nombres y Apellidos:

Cargo:

Grado de Instrucción:

A. Especialización en Trabajo

1. ¿Por cuántas áreas está conformada su empresa?
2. ¿Qué especialidad u profesión tiene cada una de las personas que trabajan en estas áreas?
3. ¿Qué otros especialistas consideran necesario para continuar brindando el servicio en la constructora?

B. Departamentalización

1. ¿Qué procesos se llevan a cabo para atender un contrato con una empresa que requiere los servicios de la constructora?
2. ¿Considera que existe una coordinación eficiente en los procesos?

C. Cadena de Mando

1. ¿Quién es la autoridad en la empresa?
2. ¿Los trabajadores reconocen a su jefe inmediato?

D. Extensión del Control

1. ¿Cuántas personas dependen de cada jefe o autoridad en la empresa?
2. ¿Consideraría necesario aumentar o reducir el número de personas por cada autoridad? ¿Por qué?

E. Centralización y Descentralización

1. ¿Quién se encarga de tomar las decisiones en la empresa?
2. ¿Las decisiones o los problemas que se presentan se resuelven con rapidez?
3. ¿Los trabajadores cuentan con autorización para tomar decisiones en relación a los servicios que ofrece la empresa?

F. Formalización

- b) ¿La empresa cuenta con manual de organización y funciones?
- c) ¿La empresa cuenta con un organigrama?
- d) ¿Se cuenta con un plan estratégico?
- e) ¿La constructora tiene políticas y/o reglas establecidas orientadas a forma de trabajo?

Anexo 3. Cuestionario: Calidad de Servicio

Encuesta de la Empresa Constructora Arqing E.I.R.L.

Estimado cliente, la presente encuesta tiene como finalidad el apoyo a estudiantes de la carrera de Administración de la Universidad Tecnológica del Perú –Campus Chiclayo; con la finalidad de determinar el nivel de calidad que se le brindó al adquirir los servicios de la Constructora Arqing E.I.R.L. Se mantendrá la confidencialidad de sus datos, tomando solo en cuenta la evaluación sobre el servicio. De antemano agradecemos su colaboración.

Empresa o Institución:

- I. Complete la siguiente encuesta con una “x” donde crea conveniente, teniendo como criterios una escala del 1 al 5 donde:

1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4: De acuerdo 5: Totalmente de Acuerdo

A. CALIDAD FÍSICA					
Item	1	2	3	4	5
1.Considera que la constructora tiene un aspecto adecuado.					
2.Considera que los insumos con los que trabaja los proyectos la constructora son de calidad.					
3.Considera que el personal que laboro en su proyecto fue el adecuado.					
B. CALIDAD CORPORATIVA					
Item	1	2	3	4	5
4.Considera que el servicio brindado por la constructora es seguro.					
5. Considera que el servicio brindado por la constructora es fiable y son cuidadosos al ejecutar los proyectos.					

6.Existió coherencia entre el servicio pactado en el contrato y el servicio ejecutado en su proyecto.					
C. CALIDAD INTERACTIVA					
Item	1	2	3	4	5
7. Considera que la capacidad de respuesta a su requerimiento fue rápida.					
8.Considera que el personal que atendió su requerimiento fue amable.					
9.Considera que durante la duración de su proyecto fue comunicado sobre el estado de avance.					
10. Considera que la constructora demostró interés por satisfacer sus necesidades en relación al proyecto solicitado.					

Anexo 4. Fichas de Validación por Expertos

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 01

I DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: ALBERTO PANTALEÓN SANTA MARÍA
 1.2 Cargo e institución donde labora: UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ
 1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario para evaluar la calidad del servicio en la Constructora ARQING
 1.3 Autor del instrumento:

Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente Inf. de 79	Regular 80 a 85	Bueno 86 - 90	Muy bueno 91 - 95	Excelente 96-100
1.	Claridad y Precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.				X	
2.	Coherencia	Las preguntas guardan relación con los indicadores, las dimensiones, las variables e hipótesis.				X	
3.	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y de criterio.				X	
4.	Organización	La estructura es adecuada. Contiene de manera coherente todos los elementos de un instrumento de medición.			X		
5.	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque está de acuerdo a la capacidad de respuesta de los sujetos de investigación.			X		
6.	Control de sesgo	Presenta preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.				X	
7.	Consistencia	En su conjunto, el instrumento responde a los objetivos de la investigación.				X	
8.	Marco de referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del evaluado: lenguaje, nivel de instrucción, cultura.				X	
9.	Extensión	El número de ítems son suficientes para lograr el objetivo de la investigación.				X	
10.	Inocuidad	Las preguntas no constituyen ningún riesgo para el sujeto evaluado.				X	

II PROMEDIO DE VALORACIÓN:

92

III OPINION DE APLICABILIDAD:

...Si Es aplicable la entrevista.....

Chiclayo, 21 de diciembre del 2020

Experto: Alberto Pantaleón Santa María
 Docente Universitario
 DNI: 17523944

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 01

I DATOS GENERALES

1.4 Apellidos y nombres del experto: ALBERTO PANTALEÓN SANTA MARÍA

1.5 Cargo e institución donde labora: UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ

1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Entrevista para analizar la situación de la estructura organizacional en la Constructora ARQING E.I.R.L.

1.6 Autor del instrumento:

Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente Inf. de 79	Regular 80 a 85	Bueno 86 - 90	Muy bueno 91 - 95	Excelente 96-100
11.	Claridad y Precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.				X	
12.	Coherencia	Las preguntas guardan relación con los indicadores, las dimensiones, las variables e hipótesis.				X	
13.	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y de criterio.				X	
14.	Organización	La estructura es adecuada. Contiene de manera coherente todos los elementos de un instrumento de medición.				X	
15.	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque está de acuerdo a la capacidad de respuesta de los sujetos de investigación.				X	
16.	Control de sesgo	Presenta preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.				X	
17.	Consistencia	En su conjunto, el instrumento responde a los objetivos de la investigación.				X	
18.	Marco de referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del evaluado: lenguaje, nivel de instrucción, cultura.				X	
19.	Extensión	El número de ítems son suficientes para lograr el objetivo de la investigación.			X		
20.	Inocuidad	Las preguntas no constituyen ningún riesgo para el sujeto evaluado.			X		

II PROMEDIO DE VALORACIÓN:

93

III OPINION DE APLICABILIDAD:

...La entrevista Si es aplicable.....

Chiclayo, 21 de diciembre del 2020



Experto: Alberto Pantaleón Santa María
Docente Universitario
DNI: 17523944

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 01

I DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Carbajal Alegria, Juan Francisco
 1.2 Cargo e institución donde labora: Docente UTP Chiclayo
 1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Instrumento 01
 1.3 Autor del instrumento: Jherson López Delgado

Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente Inf. de 79	Regular 80 a 85	Buena 86 - 90	Muy buena 91 - 95	Excelente 96-100
1.	Claridad y Precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.				95	
2.	Coherencia	Las preguntas guardan relación con los indicadores, las dimensiones, las variables e hipótesis.				95	
3.	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y de criterio.				95	
4.	Organización	La estructura es adecuada. Contiene de manera coherente todos los elementos de un instrumento de medición.				95	
5.	Confiable	El instrumento es confiable porque está de acuerdo a la capacidad de respuesta de los sujetos de investigación.				95	
6.	Control de sesgo	Presenta preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.				95	
7.	Consistencia	En su conjunto, el instrumento responde a los objetivos de la investigación.				95	
8.	Marco de referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del evaluado: lenguaje, nivel de instrucción, cultura.				95	
9.	Extensión	El número de ítems son suficientes para lograr el objetivo de la investigación.				95	
10.	Inocuidad	Las preguntas no constituyen ningún riesgo para el sujeto evaluado.				95	

II PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95

III OPINION DE APLICABILIDAD: Aplicable



Experto: Juan Francisco Carbajal Alegria

DNI: 16794602

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 02

I DATOS GENERALES

1.4 Apellidos y nombres del experto: Carbajal Alegria, Juan Francisco

1.5 Cargo e institución donde labora: Docente UTP Chiclayo

1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Instrumento 02

1.6 Autor del instrumento: Iberson López Delgado

Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente Inf. De 79	Regular 80 a 85	Buena 86 - 90	Muy buena 91 - 95	Excelente 96-100
11.	Claridad y Precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.				95	
12.	Coherencia	Las preguntas guardan relación con los indicadores, las dimensiones, las variables e hipótesis.				95	
13.	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y de criterio.				95	
14.	Organización	La estructura es adecuada. Contiene de manera coherente todos los elementos de un instrumento de medición.				95	
15.	Confiable	El instrumento es confiable porque está de acuerdo a la capacidad de respuesta de los sujetos de investigación.				95	
16.	Control de sesgo	Presenta preguntas distractoras para controlar la continuación de las respuestas.				95	
17.	Consistencia	En su conjunto, el instrumento responde a los objetivos de la investigación.				95	
18.	Marco de referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del evaluado: lenguaje, nivel de instrucción, cultura.				95	
19.	Extensión	El número de ítems son suficientes para lograr el objetivo de la investigación.				95	
20.	Inocuidad	Las preguntas no constituyen ningún riesgo para el sujeto evaluado.				95	

II PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95

III OPINION DE APLICABILIDAD: Aplicable



Experto: Juan Francisco Carbajal Alegria

DNI: 16794602

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 01

I DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Vidal Taboada Silvia
 1.2 Cargo e institución donde labora: Docente UTP
 1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Entrevista
 1.3 Autor del instrumento:

Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente Inf. de 75	Regular 80 a 85	Buena 86 - 90	Muy buena 91 - 95	Excelente 96-100
1.	Claridad y Precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.				X	
2.	Coherencia	Las preguntas guardan relación con los indicadores, las dimensiones, las variables e hipótesis.				X	
3.	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y de criterio.				X	
4.	Organización	La estructura es adecuada. Contiene de manera coherente todos los elementos de un instrumento de medición.				X	
5.	Confiable	El instrumento es confiable porque está de acuerdo a la capacidad de respuesta de los sujetos de investigación.				X	
6.	Control de sesgo	Presenta preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.				X	
7.	Consistencia	En su conjunto, el instrumento responde a los objetivos de la investigación.				X	
8.	Marco de referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del evaluado: lenguaje, nivel de instrucción, cultura.				X	
9.	Extensión	El número de ítems son suficientes para lograr el objetivo de la investigación.			X		
10.	Inocuidad	Las preguntas no constituyen ningún riesgo para el sujeto evaluado.				X	

II PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Muy buena

III OPINION DE APLICABILIDAD:

Experto: Silvia Vidal T

DNI: 02831946

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 01

I DATOS GENERALES

1.4 Apellidos y nombres del experto: Vidal Taboada Silvia

1.5 Cargo e institución donde labora: Docente UTP

1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Encuesta

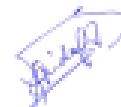
1.6 Autor del instrumento:

Nº	INDICADOR RES	CRITERIOS	Deficiente Inf. de 79	Regular 80 a 85	Buena 86 - 90	Muy buena 91 - 95	Excelente 96-100
11.	Claridad y Precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.				X	
12.	Coherencia	Las preguntas guardan relación con los indicadores, las dimensiones, las variables e hipótesis.				X	
13.	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y de criterios.				X	
14.	Organización	La estructura es adecuada. Contiene de manera coherente todos los elementos de un instrumento de medición.				X	
15.	Confiable	El instrumento es confiable porque está de acuerdo a la capacidad de respuesta de los sujetos de investigación.			X		
16.	Control de sesgo	Presenta preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.				X	
17.	Consistencia	En su conjunto, el instrumento responde a los objetivos de la investigación.				X	
18.	Marco de referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del evaluado: lenguaje, nivel de instrucción, cultura.				X	
19.	Extensión	El número de ítems son suficientes para lograr el objetivo de la investigación.				X	
20.	Inocuidad	Las preguntas no constituyen ningún riesgo para el sujeto evaluado.			X		

II PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Muy bueno

III OPINION DE APLICABILIDAD:



Experto: Silvia Vidal T

DNI: 02831946

Referencias

- Asics presenta una nueva estructura organizativa tras caer a números rojos.* (2019,15 de febrero). Fashion network. <https://mx.fashionnetwork.com/news/Asics-presenta-una-nueva-estructura-organizativa-tras-caer-a-numeros-rojos,1068522.html>
- Brooke, H. R. (2001). ¿Qué es calidad? *Quality Progress*, 01-04. Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/derecho/revista/idc25/25-6.pdf>
- CONFIEP. (11 de Noviembre de 2020). *CONFIEP*. Obtenido de <https://www.confiep.org.pe/noticias/el-55-de-empresas-peruanas-ya-ha-implementado-cambios-en-su-estructura-organizacional-para-adaptarse-a-un-nuevo-modelo-digital-caracterizado-por-el-trabajo-remoto-segun-un-estudio-de-ey/>
- Cornejo, V. & Flores, S. (2019). Modelo para el diseño organizacional basado en cualidades. *Revista Ibérica de Sistemas y Tecnologías de Información*, (27),733-750. <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/> (the “License”).
- Ferrer, J. (Junio de 2010). *Metodología de Investigación*. Obtenido de <http://metodologia02.blogspot.com/p/operacionalizacion-de-variables.html>
- Gestión. (14 de Setiembre de 2019). *Diario Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/empresas/calidad-de-servicio-influye-en-60-en-decision-de-compra-de-limeno-noticia/?ref=gesr>
- Gestión. (18 de Agosto de 2020). *Diario Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/sector-construccion-balance-negativo-y-perspectivas-no-tan-favorables-revelo-capeco-noticia/?ref=gesr>
- González, G. (Junio de 2018). *Lifeder*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-diagnostica/#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20diagn%C3%B3stic>

a%20es%20un,la%20aparici%C3%B3n%20de%20un%20fen%C3%B3meno.

González , E. (07 de Mayo de 2019). *Mundo Empresarial*. Obtenido de <http://www.mundoempresarial.pe/actualidad/1293-franquicias-tu-modelo-de-expansion-llega-a-chiclayo.html>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México D.F., México. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

INACAL. (20 de Octubre de 2016). *Instituto nacional de Calidad*. Obtenido de <https://www.inacal.gob.pe/principal/noticia/informalidadponeenriesgoconstruccion>

La Industria. (23 de Octubre de 2019). *La Industria*. Obtenido de <https://www.laindustriadechiclayo.pe/noticia/1572045370-crece-autoconstruccion-de-viviendas-en-chiclayo>

Latam Airlines Group. (23 de Marzo de 2017). *LATAM*. Obtenido de <http://www.latamairlinesgroup.net/es/news-releases/news-release-details/latam-airlines-group-anuncia-nueva-estructura-organizacional>

Louffat, E. (04 de Marzo de 2017). *Esan*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2017/03/04/que-se-entiende-por-diseno-organizacional/>

Méndez, R., Del cid, A., & Sandoval, F. (2011). *Investigación, fundamentos y metodología*. México: Prentice Hall. Obtenido de <https://josedominguezblog.files.wordpress.com/2015/06/investigacion-fundamentos-y-metodologia.pdf>

Perú Retail. (29 de Noviembre de 2019). Obtenido de <https://www.peru-retail.com/nueva-estructura-organizacional-cencosud/>

Robbins, S. y Judge (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.

Santamaria, B. (15 de Febrero de 2019). *Fashion Network*. Obtenido de <https://mx.fashionnetwork.com/news/Asics-presenta-una-nueva-estructura-organizativa-tras-caer-a-numeros-rojos,1068522.html>

Telefónica España aprueba una nueva organización para impulsar el crecimiento con foco en el cliente. (2019, 27 de Noviembre).Telefónica. <https://www.telefonica.com/es/web/sala-de-prensa/-/telefonica-espana-aprueba-una-nueva-organizacion-para-impulsar-el-crecimiento-con-foco-en-el-cliente>

Vásquez, C. (23 de junio de 2020). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/estructura-organizacional-tipos-organizacion-organigramas/>

Vergara, F., Robledo, J., Aguilera, Z., & Camargo, G. (2019). Estrategias no convencionales de servicio: un desafío en el diseño organizacional. *Revista Científica Anfibios*, 2(1), 31-48. <https://doi.org/10.37979/afb.2019v2n1.36>