



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Marketing

**“ESTRATEGIAS DE GESTIÓN EFICIENTE  
PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO  
EN UNA EMPRESA DEL SECTOR  
CONSTRUCCIÓN – LIMA, 2025”**

**Trabajo de suficiencia profesional para optar al título  
profesional de:**

**Licenciada en Administración y Marketing**

**Autor:**

Catalina Isabel Garnique Herrera

**Asesor:**

Dra. Jesús Catherine Saldaña Bocanegra

<https://orcid.org/0000-0001-8314-3215>

**Lima - Perú**

2025

## Informe de Similitud



Página 2 de 90 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::1:3354777156

### 18% Similitud general

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

#### Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

#### Fuentes principales

- 17% Fuentes de Internet
- 2% Publicaciones
- 7% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

#### Marcas de integridad

##### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

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

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

## Tabla de contenido

Índice de tablas .....	6
Índice de Figuras .....	7
RESUMEN EJECUTIVO .....	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	19
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA .....	30
CAPÍTULO IV. RESULTADOS .....	45
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	68
REFERENCIAS .....	73
ANEXOS.....	78

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Reuniones periódicas a lo largo del año 2025 .....	41
<b>Tabla 2</b> actividades de planificación con responsables, plazos e indicadores .....	42
<b>Tabla 3</b> Matriz FODA.....	46
<b>Tabla 4</b> Causas identificadas .....	47
<b>Tabla 5</b> Indicadores de seguimiento de programa de capacitación .....	54
<b>Tabla 6</b> Indicadores de seguimiento de estrategias logísticas .....	56
<b>Tabla 7</b> Indicadores de seguimiento de estrategias de servicio postventa.....	57
<b>Tabla 8</b> Cronograma de actividades 2025 .....	58
<b>Tabla 9</b> Propuesta de reuniones periódicas de seguimiento y planificación a lo largo del año .....	61

## Índice de Figuras

<b>Figura 1</b> Organigrama de la unidad estratégica del negocio .....	13
<b>Figura 2</b> Estrategias implementadas .....	36
<b>Figura 3</b> Índice de gestión por proceso logístico enero 2025 a junio 2025 .....	49
<b>Figura 4</b> Experiencia del cliente .....	50
<b>Figura 5</b> Sistema de gestión de clientes (CRM) .....	53
<b>Figura 6</b> Programa de capacitación .....	54
<b>Figura 7</b> Estrategias Logísticas.....	55
<b>Figura 8</b> Estrategias de Servicio Postventa .....	57
<b>Figura 9</b> Beneficios Esperados .....	59
<b>Figura 10</b> Planificación Estratégica.....	59
<b>Figura 11</b> Estandarización y Mejora de Procesos .....	63
<b>Figura 12</b> Tecnología y Soporte Digital .....	64

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente estudio tiene como objetivo analizar e implementar estrategias de gestión eficiente para mejorar la calidad del servicio en una empresa del sector construcción en Lima, 2025. La investigación se sustentó en modelos de gestión reconocidos, como Lean Construction, la Trilogía de Juran, la Gestión de la Calidad Total (TQM) y el Business Process Management (BPM), que permitieron fundamentar teóricamente la propuesta de mejora.

La metodología aplicada incluyó el diagnóstico de la situación actual del servicio, la elaboración de un análisis FODA y la identificación de causas críticas que afectan la atención al cliente y los procesos logísticos. Sobre esta base, se diseñaron estrategias orientadas a optimizar la gestión de proveedores y distribuidores, fortalecer la comunicación interna y aplicar herramientas de control y seguimiento para garantizar un servicio de mayor calidad.

Se concluye que la aplicación de estrategias de gestión eficiente constituye un aporte significativo para optimizar la calidad del servicio y consolidar la competitividad de la empresa en el sector construcción.

Palabras clave: gestión eficiente, calidad del servicio, Lean Construction, TQM, BPM.

## **NOTA**

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N°048-2020-CONCYTEC-P que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (ALICIA) administrado por el pliego Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC y la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

## REFERENCIAS

- Alshurideh, M., Al Kurdi, B., Alzoubi, A. y Alshurideh, H. (2022). Impacto de la estrategia y la calidad del servicio en la eficiencia operativa. *Revista Internacional de Teoría de la Organización y la Práctica (IJTOP)*, 1 (1), 155-173. <https://doi.org/10.54489/ijtop.v1i1.151>
- Badajoz, J., Jaime, M., Martínez, D., y Conde, R. (2023). Calidad de servicio en la decisión de compra en centros comerciales de Perú. *Quipukamayoc*, 31(65), 61-71. <https://doi.org/10.15381/quipu.v31i65.24665>
- Barney, J. (1991). *Firm resources and sustained competitive advantage*. *Journal of Management*, 17(1), 99–120. [https://josephmahoney.web.illinois.edu/BA545\\_Fall%202022/Barney%20\(1991\).pdf](https://josephmahoney.web.illinois.edu/BA545_Fall%202022/Barney%20(1991).pdf)
- Cayllahua, R. (2024). Modelo de gestión eficiente para mejorar la calidad del servicio público en la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga. *Revista de Climatología*, 24, 50-55. <https://doi.org/10.59427/rcli/2024/v24cs.50-55>
- Cordero, D. & Sañay, I. (2020). Marco de Trabajo para Gestión de Procesos de Negocio (BPM). Caso de una Empresa de Servicios. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*, 7(1), 43-53. doi:10.26423/rctu.v7i1.509
- Deming, W. (1986). *Out of the Crisis*. Cambridge, MA: Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study.
- Espinosa, Y., Castro, C. López, C., & Arencibia, R. (2020). Adopción de tecnologías de gestión de procesos de negocio: una revisión sistemática. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 28(1), 41-55. doi:10.4067/s0718-33052020000100041
- Fajardo, O. (2024). Reducción de las paradas de planta aplicando el mapeo de la cadena de valor (VSM) y cambios rápidos (SMED) de la metodología Lean Manufacturing. *Industrial Data*, 27, 25-39. <https://doi.org/10.15381/idata.v27i1.25011>

- Farida, I. y Setiawan, D. (2022). Estrategias empresariales y ventaja competitiva: el rol del rendimiento y la innovación. *Revista de innovación abierta: Tecnología, mercado y complejidad*, 8 (3), 163.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2199853122007648>
- Gómez, R. (2021). Mejora de la productividad en la producción de calzado en la empresa "Facalsa" de la ciudad de Ambato, mediante la estandarización de tiempos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 7798-7807.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i5.876](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.876)
- Guzmán, P. Heredia, F. & Collazos, M. (2020). El proceso de verificación técnica y su influencia sobre la calidad en las construcciones del Distrito de Chiclayo. *Universidad y sociedad*, 12(6), 187-197.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2218-36202020000600187&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202020000600187&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Hernández, A., Ruiz, A., Santos, O., y Romero, A. (2021). Sistema de gestión de la calidad y expectativas de desarrollo en docentes de una Universidad Privada. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 5(19), 901-909. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2616-79642021000300901&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2616-79642021000300901&script=sci_arttext)
- Juran, J. (1986). The Quality Trilogy. *Quality Progress*, 19(8), 19–24.  
<https://statmodeling.stat.columbia.edu/wp-content/uploads/2017/10/Juran-trilogy-1986.pdf>
- Kaliannan, M., Darmalinggam, D., Dorasamy, M., & Abraham, M. (2023). Inclusive talent development as a key talent management approach: A systematic literature review. *Human Resource Management Review*, 33(1), 100926.  
<https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2022.100926>
- Kim, Y., Wang, Q. y Roh, T. (2021). ¿Afecta la información y la calidad del servicio la percepción de protección de la privacidad, satisfacción y lealtad? Evidencia de una aplicación móvil china de compras O2O. *Telemática e informática*, 56, 101483. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2020.101483>

- Mata, F. Mata, D., & Terranova, J. (2020). Modelo Deming Prize de Gestión de calidad para la productividad de las Pymes Ecuatorianas. *Polo del Conocimiento*, 5(3), 1033-1053. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1539>
- Medina, P., Chango, M., Corella, M., y Guizado, D. (2022). Transformación digital en las empresas: una revisión conceptual. *Journal of science and Research*, 7(II), 756-769. <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/2804>
- Minta, L., y Feijó, T. (2023). Gestión operativa-administrativa en la calidad de servicio del transporte interprovincial en la Terminal del Cantón Salcedo. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(1-1), 144 -154 <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.1-1.1613>
- Muñiz, L., Yáñez, R., y Guaranda, J. (2022). La planificación estratégica y su aporte al desarrollo empresarial de las Mipymes en Manabí. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 372-383. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383413>
- Naini, N. Santoso, S., Andriani, T. Claudia, U. & Nurfadillah. (2022). The effect of product quality, service quality, customer satisfaction on customer loyalty. *Journal of consumer sciences*, 7(1), 34-50. <https://doi.org/10.29244/jcs.7.1.34-50>
- Ortega, S. (2022). *Calidad y la mejora del índice de satisfacción del cliente en una empresa del sector construcción*. <https://hdl.handle.net/20.500.14138/5571>
- Otavalo, T., Paredes, D., Calderón, L., y Guerra, V. (2023). Importancia de la gestión de calidad en la productividad empresarial de las microempresas textiles de la ciudad de Otavalo en la provincia de Imbabura–Ecuador. *Revista Espacios*, 44(05), 29-47. <https://revistaespacios.com/a23v44n05/a23v44n05p03.pdf>
- Pacheco, W., Mera, B., Haro, C., y Huilca, H. (2022). Desafíos de la gestión del transporte y logística en los centros de la ciudad. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 7(4), 1-14. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8399928>
- Pacho, R., y Vásconez, L. (2025). Impacto del control interno en la eficiencia operativa de las cooperativas de ahorro y crédito. *Revista Multidisciplinaria Perspectivas*

*Investigativas*, 5, 220-233.

<http://www.rperspectivasinvestigativas.org/index.php/multidisciplinaria/article/view/355>

Peinado, J. Montoy, L. & Torres, Z. (2020). Estrategia de gestión para la generación de recursos en un centro de investigación y posgrado. Estudio de caso del CIITEC en el contexto de México. *Acta universitaria*, 30, 1-25.

<https://doi.org/10.15174/au.2020.2445>

Pin, A., y Salazar, G. (2023). Gestión administrativa eficiente y su enfoque en la calidad del servicio al usuario, cooperativa “Alfaro 7”. *Ciencia y Desarrollo*, 26(4), 134-144. <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/index>

PwC Global Consumer Insights Survey. (2024). *Unified Commerce: el 73% de los consumidores consideran la experiencia del cliente como un factor importante en su decisión de compra*. <https://napse.global/prensa/unified-commerce-el-73-de-los-consumidores-consideran-la-experiencia-del-cliente-como-un-factor-importante-en-su-decision-de-compra/>

Ramos, J. (2022). *Gestión logística eficiente y calidad de servicio de la empresa visual capital Investments, Jesús MARÍA – 2022*. (Tesis de licenciatura), Universidad Autónoma del Perú.

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/2252>

Rodríguez, D, Arista., A., y Cruz, J. (2023). Calidad de servicio y su efecto en la satisfacción y lealtad de los clientes. *Revista San Gregorio*, 1(55), 65-77.

<https://doi.org/10.36097/rsan.v1i55.2326>

Saint-Gobain España. (2023). *Estos son los resultados del 2023 con record en margen operativo y en flujo de caja*. <https://www.saint-gobain.es/actualidad/estos-son-los-resultados-del-2023-con-record-en-margen-operativo-y-en-flujo-de-caja>

Supelano, K. (2016). *Modelo de automatización de procesos para un sistema de gestión a partir de un esquema de documentación basado en Business Process Management (bpm)*. 17, 131-155.

<https://revistas.urosario.edu.co/xml/1872/187243745006/index.html>

Templeton & Partners (2022). *Más de 130 estadísticas clave sobre transformación digital para 2024 y años posteriores*. <https://www.templeton-recruitment.com/tech-news/130-best-digital-transformation-statistics-for-2023-and-beyond>

Villacreses, L., Pin, R., García, M., y Parrales, E. (2023). Importancia de una gestión eficiente de la calidad en la atención del paciente. *Polo del Conocimiento*, 8(10), 48-71.  
<https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/6110>