

## Gestión de calidad en las empresas de obras públicas: Una mirada a la ejecución de viviendas de interés social.

*Quality management in public works companies: A look at the execution of low-income housing.*

**Luísa Fernanda BERASTEGUI GARCIA**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8540-4538> [luisa\\_berastegui@corposucre.edu.co](mailto:luisa_berastegui@corposucre.edu.co)

Decana de la facultad de ciencias económicas de la Corporación Universitaria Antonio José de Sucre, Colombia

**Carlos Andrés MONTES HOYOS**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7729-4145> [ing.carlosamh@gmail.com](mailto:ing.carlosamh@gmail.com)

Docente corporación Universitaria Antonio José de Sucre, Colombia

**Rodolfo GÓMEZ TORRES**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2061-4459> [rodolfo\\_gomez@corposucre.edu.co](mailto:rodolfo_gomez@corposucre.edu.co)

Docente corporación Universitaria Antonio José de Sucre, Colombia

**Hilda María SIERRA MIER**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1852-2443> [hilda\\_sierra@corposucre.edu.co](mailto:hilda_sierra@corposucre.edu.co)

Docente corporación Universitaria Antonio José de Sucre, Colombia

### RESUMEN

Este estudio tuvo como objetivo analizar la gestión de calidad en las empresas públicas de construcción de viviendas de interés social en el occidente venezolano. Estuvo enmarcada en la metodología cuantitativa de tipo descriptivo, bajo un diseño no experimental, de campo y transeccional. La población quedó conformada por sesenta y un (61) gerentes aplicando un cuestionario conformado por setenta y ocho (78) ítems con escala de frecuencia validado través del juicio de expertos con una confiabilidad de 0,96 (Excelente - Coeficiente Alfa de Cronbach). El análisis de los datos se realizó mediante la estadística descriptiva, a través del estudio de la media aritmética y la desviación estándar, apoyadas en las frecuencias registradas. Se concluye, según la percepción de los encuestados una regular gestión de calidad en dichas empresas, se tiene que existe un moderado cumplimiento de los procesos, un bajo uso de los elementos, una baja presencia de los principios y una baja aplicación de los indicadores de gestión. Por lo cual, se les presenta la necesidad de revisar a fondo sus acciones para alcanzar niveles de calidad, donde es imperante la implementación de mecanismos para gestionar la misma, deben incorporar estrategias y técnicas de gestión empresarial que las oriente hacia el logro de una excelente gestión de calidad, con implicaciones directas y evidentes en las operaciones relacionadas a la construcción de viviendas de interés social.

**Palabras clave:** Gestión, Calidad, Acciones Estratégicas

Recibido: 16/06/2020 • Aceptado: 08/07/2020

### ABSTRACT

The objective of this study was to analyze quality management in public companies for the construction of affordable housing in western Venezuela. It was framed in descriptive quantitative methodology, under a non-experimental, field and transectional design. The population was made up of sixty-one (61) managers applying a questionnaire made up of seventy-eight (78) items with a frequency scale validated through the judgment of experts with a reliability of 0.96 (Excellent - Cronbach's Alpha Coefficient). Data analysis was performed using descriptive statistics, through the study of the arithmetic mean and standard deviation, supported by the recorded frequencies. It is concluded, according to the perception of the respondents, a regular quality management in said companies, there is a moderate compliance with the processes, a low use of the elements, a low presence of the principles and a low application of the indicators of management. Therefore, they are presented with the need to thoroughly review their actions to achieve quality levels, where the implementation of mechanisms to manage it is imperative, they must incorporate business management strategies and techniques that guide them towards achieving excellent quality management, with direct and obvious implications in operations related to the construction of affordable housing.

**Keywords:** management, quality, strategic actions



## **INTRODUCCIÓN**

Utilice Actualmente, la calidad es sinónimo de buena gestión empresarial, pues su propósito es generar productos y servicios mejorados, disminuyendo los costos y aumentando los beneficios para la organización (Saavedra et al., 2020). Dentro de este contexto, la necesidad de que las empresas mejoren su calidad, como una condición necesaria para poder competir en el mercado, ha llevado a que éstas ejecuten acciones tendientes a atacar las causas de sus debilidades (González-Díaz & Ledesma, 2020). En este sentido, la puesta en práctica de una adecuada gestión de calidad permitirá a las organizaciones reestructurar su funcionamiento, haciendo posible eliminar muchos de los problemas que causan las ineficiencias, la baja productividad y la pobre competitividad (González-Díaz & Perez, 2015).

Desde la perspectiva más general, la calidad en la prestación de servicios constituye una parte importante del enfoque integral que toda administración debe manejar, en efecto, su medición es la clave para la gestión de sus procesos y alcanzar los objetivos de excelencia que se plantea, pues su análisis constituye una buena herramienta para el sistema de la toma de decisiones (Ledesma et al., 2020).

El hecho de ser la calidad difícil de definir provoca que el proceso de su medición resulte sumamente complejo (Hernández-Royett & González-Díaz, 2016). Al respecto, se requiere de nuevos paradigmas que sitúen al cliente, razón de ser de cualquier empresa, en el centro de sus esfuerzos, conocer qué piensan éstos resulta de vital importancia para satisfacerlos (González-Díaz & Hernández-Royett, 2017). En este orden de ideas, la medición de la calidad se revela como una necesidad asociada al propio concepto de gestión, ya que todo aquello que no se expresa en cifras, no puede ser controlado y mejorado (Bournissen et al., 2019).

Según González-Díaz, R., & Cruz-Ayala, K. (2020) consideran que Venezuela no escapa de ello debido a que cada día que transcurre las empresas existentes en este país. prestadoras de algún servicio o en su defecto productoras de algún bien, se han visto en la obligación de apegarse a ciertos organismos reguladores, en cuanto a lo que gestión de calidad se refiere, para poder mantenerse competitivas en el mercado tanto

nacional como internacional y es donde viene a jugar un papel muy importante lo que son las normas ISO (Organización Internacional para la Estandarización) adaptada en el país por FONDONORMA que es el fondo para la normalización y certificación de la calidad (Arteaga et al., 2017).

En este contexto, vale resaltar la conveniencia de realizar un análisis de la gestión de calidad en las empresas públicas de construcción de viviendas de interés social en el estado Zulia. Para ello, los investigadores de este estudio consideran importante abordar la gestión de calidad a través del estudio del proceso de la gestión de calidad presente en las mismas, así como de la caracterización de los procesos, la identificación de los elementos, la descripción de los principios y la determinación de los indicadores de gestión, lo cual permitirá establecer las acciones estratégicas que orienten la gestión de calidad en las empresas estudiadas.

### **La ejecución de viviendas y la gestión de calidad**

A nivel mundial, los gobiernos de las naciones están comprometidos cada día más en dar respuesta oportuna y eficiente a las grandes masas humanas carentes de vivienda, lo que constituye una problemática de difícil solución, por diversos factores (Avilés Marambio, 2013). Uno de los factores influyentes en la solución habitacional lo constituye, por parte de los estados, la falta de instituciones capacitadas en el manejo de la construcción civil, trayendo como consecuencias fallas en los procesos de ejecución de viviendas, desde la localización de estas hasta la construcción y uso por parte de los beneficiarios (Audeves-Pérez et al., 2013).

Por otra parte, la introducción del concepto de gestión de la calidad y la instauración de la calidad como estrategia competitiva, ha supuesto un salto importante al adoptar un enfoque integrador de la gestión (Acevedo, Á. E. 2014), que incluye los esfuerzos de la organización para desarrollar, mantener, así como incrementar la calidad, orientando la producción o evolucionando desde planteamientos basados en el control hasta su consideración como una herramienta estratégica de competitividad (Guagliano et al., 2019).

Ahora bien, en el sector de la construcción, según Hernández-Ponce and González (2018) apenas se ha superado la etapa del control de la calidad, incluso en el resultado de la fase de diseño, el proyecto presenta deficiencias importantes que muchas veces se han asumido como normales y que se resuelven posteriormente durante la ejecución. Además,

**Gestión de calidad en las empresas de obras públicas: Una mirada a la ejecución de viviendas de interés social.**

se ha querido pasar al aseguramiento de la calidad con procesos mal entendidos de “autocontrol”.

En este sentido, para Barrios and Contreras (2006) la adopción de las normas ISO 9001 por parte de las empresas constructoras exigía la elaboración de planes de calidad particularizados para cada obra, que si bien permiten reducir sensiblemente el control del producto terminado, no deben reemplazarlo sin más, debiéndose comprobar mediante auditorías la verdadera implantación del sistema de calidad en la empresa constructora

### **Sistemas de gestión de la calidad**

La calidad se ha convertido en el mundo de hoy, en un requerimiento indiscutible para permanecer en el mercado de la construcción (Ramírez & Tovar, 2002). De tal manera que, los sistemas de gestión de la calidad basados en las normas ISO 9001, reflejan el consenso internacional en este tema, cobrando una gran popularidad, llevando a las organizaciones a decidirse a tomar el camino de implantarlo.

En referencia a lo antes expuesto por Mira et al. (1999) quienes definen la calidad como el conjunto de características que posee un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario. Afirma el autor, que la calidad supone que el producto o servicio deberá cumplir con las funciones, así como, las especificaciones para las que ha sido diseñado y éstas deberán ajustarse a las expresadas por los consumidores o clientes de este (Acevedo, Á. E., Vergara, O., Fernández, I., & González, Y. (2018).

Por esta razón, en el entorno actual, las organizaciones buscan continuamente oportunidades de mejora que la hagan más competitivas (Ortigoza, M. S., Duque, A. A., & Ballesteros, L. L. (2015). En este sentido, cada vez son más conscientes en relación con la importancia que tiene la gestión de calidad de un proyecto como parte esencial al momento de aportar más valor a sus clientes y reducir sus costos (Rivas- Torres, F., Acevedo-Duque, A. y Castillo- Blanco, V. (2020). Siendo más específicos, todas las empresas de construcción gestionan proyectos, la diferencia entre las exitosas y las no exitosas es que las primeras llevan el control de lo que están haciendo, lo hacen con calidad y lo toman como una herramienta indispensable para ser cada día más competitivas (Tarí, 2000).

## **FONDORAMA-ISO 9001:2008 y situación de Venezuela.**

FONDONORMA–ISO 9001:2008, es una norma venezolana que se aplica a los sistemas de gestión de la calidad y se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios (Rivas, 2009). Esta norma especifica los requisitos para el sistema. Los criterios han sido determinados por un grupo internacional de profesionales del área de negocios y calidad (Morales Vera, 2019).

Por otra parte, la dinámica anual de la construcción de la vivienda es presentada en publicaciones de distintas instituciones, tanto gubernamentales como privadas. Una publicación que totaliza datos de la construcción de vivienda en el país es el informe anual del Consejo Nacional de la Vivienda (CONAVI), también se encuentran datos en el anuario estadístico del MINFRA, que recopilan los datos de lo construido por el Fondo Nacional de Desarrollo Urbano FONDUR (Medina, 2007).

En otro orden de ideas, según el Grupo Gestión de la Calidad Empresarial (GCE) (2008) el sector de la construcción en Venezuela ha experimentado, durante estos últimos años, un creciente interés por la calidad debido, en gran parte, a que los clientes y usuarios son cada vez más exigentes y reclaman mayor calidad en un producto (obra) (Villar, M. F., Araya-Castillo, L. A., Yañez-Jara, V. M., & Acevedo, A. E. 2019). Asimismo, las empresas constructoras se han concienciado que el coste de la no-calidad (fallos, retrasos, averías, repeticiones, entre otros) llega a suponer entre el 5 y el 10% de la producción y/o ejecución de los proyectos, incrementando sus costes y por ende reduce el nivel de rentabilidad del negocio (CONAVI, 2000).

Por tales motivos, muchas empresas de la construcción del sector público o privado, para seguir siendo competitivas en un entorno cada vez más complejo, han optado por implantar sistemas de calidad basados en los criterios de las normas ISO 9000 y aspectos éticos (Arboleda & Díaz, 2017; Ledesma & González-Díaz, 2020). El objetivo último de esta norma es que la empresa sea eficiente y eficaz, beneficiándose tanto directamente mediante la mejora continua en el desarrollo de su actividad, como indirectamente aumentando el grado de satisfacción de sus clientes por el servicio prestado.

**Gestión de calidad en las empresas de obras públicas: Una mirada a la ejecución de viviendas de interés social.**

**Metodología**

Esta investigación se realizó desde un enfoque cuantitativo de investigación (González-Díaz & Acosta-Moltó, 2020; González-Díaz & Hernández-Royett, 2017; Hernández-Royett & González-Díaz, 2016; Ledesma & González-Díaz, 2020). Se utilizó la estadística descriptiva para la interpretación de los resultados de la variable: Gestión de calidad, según el baremo de interpretación de los resultados presentados en la tabla 1.

**Tabla 1.-** Baremo para la interpretación de la Gestión de calidad

Alternativa	Puntaje	Intervalo	Categoría	Descripción
Siempre	5	4.21 - 5	Excelente	Indica, de acuerdo con la opinión de los encuestados, una excelente gestión de calidad.
Casi siempre	4	3.41 - 4.20	Muy buena	Indica, de acuerdo con la opinión de los encuestados, una muy buena gestión de calidad.
Algunas veces	3	2.61 - 3.40	Buena	Indica, de acuerdo con la opinión de los encuestados, una buena gestión de calidad.
Casi nunca	2	1.81 - 2.60	Regular	Indica, de acuerdo con la opinión de los encuestados, una regular gestión de calidad.
Nunca	1	1 - 1.80	Mala	Indica, de acuerdo con la opinión de los encuestados, una mala gestión de calidad.

La unidad de análisis estudiada estuvo constituida por sesenta y un (61) gerentes en el sector de la construcción de viviendas de interés social, para lo cual se aplicó un cuestionario con escala tipo Likert conformado por setenta y ocho (78) ítems validado través del juicio de expertos con una confiabilidad de 0,96 (Excelente - Coeficiente Alfa de Cronbach) (Arboleda & Díaz, 2017; González-Díaz & Hernández-Royett, 2017; González-Díaz & Ledesma, 2020). El análisis de los datos se realizó mediante la estadística descriptiva, a través del estudio de la media aritmética y la desviación estándar, apoyadas en las frecuencias registradas e interpretadas a través del baremo de interpretación de datos observado en la tabla 1.

## Discusión y análisis de los resultados

En este aparte se presentan los principales resultados de investigación y se someten a discusión por parte de los teóricos acerca del tema de la gestión de calidad en el sector de construcción de viviendas de interés social. Se acudió a la estadística descriptiva a través de SPSS25, siguiendo los criterios señalados en la tabla 1. Esto permitió los resultados presentados en la tabla 2 acerca de los estadísticos descriptivos de la variable gestión de la calidad.

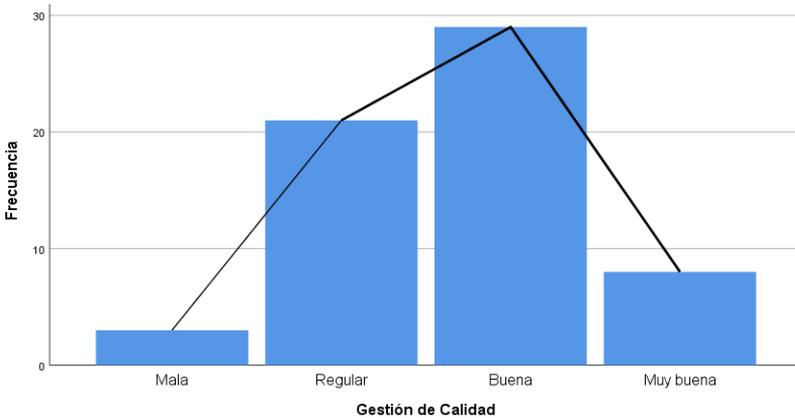
**Tabla 2.-** Estadísticos descriptivos de la Variable: Gestión de la Calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	3	4,9	4,9	<b>4,9</b>
	Regular	21	34,4	34,4	<b>39,3</b>
	Buena	29	47,5	47,5	<b>86,9</b>
	Muy buena	8	13,1	13,1	<b>100,0</b>
	Total	<b>61</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Con base a la tabla 2 y teniendo en cuenta los resultados particulares de las dimensiones consideradas, se evidencia que la variable gestión de calidad fue medida a través de cuatro dimensiones: procesos, elementos, principios e indicadores. Estas se midieron cuantitativamente ubicándose entre las categorías regular y buena tal como se muestra en la tabla 2. En este sentido, en la gestión de calidad en las empresas públicas de construcción de viviendas de interés social en el occidente de Venezuela, se tiene moderado cumplimiento de sus procesos, bajo uso de los elementos, baja presencia de los principios y una baja aplicación de los indicadores de gestión.

Gestión de calidad en las empresas de obras públicas: Una mirada a la ejecución de viviendas de interés social.

**Figura 1.-** Gráfico de la gestión de Calidad en las empresas dedicadas a la construcción de viviendas de interés social



Adicionalmente se observa en la figura 1, una moderada dispersión y moderada confiabilidad de las respuestas para todas las dimensiones en que se sistematizó la variable, lo cual condujo evidentemente a una moderada dispersión para la variable en estudio, ubicándose en 0,99. A lo cual, hay que agregarle una tendencia negativa para todas las dimensiones y por ende para la variable, indicando que a juicio de los encuestados las acciones que involucran a todas las dimensiones de la variable gestión de calidad se presentan con frecuencias concentradas en las opciones algunas veces, casi nunca y nunca, ya que la suma de las opciones siempre y casi siempre no alcanzaron para ninguna de estas dimensiones un valor comprendido entre el 45% y 75% que lo colocaría en la tendencia neutra al menos.

Estos resultados, de haber sido calificada por el baremo como regular, contradice de alguna manera lo planteado por González-Díaz y Cruz-Ayala, (2020), quienes define la gestión de calidad como la parte de la gestión general de la empresa cuyo objetivo consiste en la obtención de un nivel de calidad que resulte económicamente rentable. Afirma que la gestión de calidad se ocupa de la fijación de los objetivos de la calidad, de la organización de los medios materiales, humanos, formación-motivación del personal, supervisión, auditoria y aseguramiento de la calidad (Acevedo, Á. E., Vergara, O., & Gonzalez, Y. (2019).

Adicionando a lo formulado por Villanueva Salinas (2017) y Noroño Sánchez, et. al (2020), indican que la gestión de calidad es el conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la calidad, por lo cual es un modo en que la dirección planifica el futuro, implanta los programas, controla los resultados de la función de la calidad con vistas a su mejora permanente. Mientras Márquez et al. (2020) refiere, que si las empresas quieren sobrevivir tienen que operar con gran flexibilidad, dinamismo, adaptarse a los mercados cambiantes para ofrecer a sus clientes, en cada momento los mejores productos o servicios, a los mejores precios y a los mejores plazos, y una de las palabras claves para lograr todo esto es la palabra calidad. Calidad en los productos, calidad de los servicios, de los procesos, de los recursos técnicos-humanos, calidad de la gestión, calidad de la organización.

Utilizando los distintos enfoques de los autores antes expuestos, se debe entender a la gestión de la calidad como una metodología eficaz que sirve como herramienta de apoyo para gerenciar, vinculada a un grupo de procesos que deberán llevarse a cabo para alcanzar su objetivo, integrando los esfuerzos de los grupos de trabajo que conforman una organización, tomando en cuenta la formación del personal y su motivación; a fin de mejorar la calidad de los productos y/o servicios ofrecidos con un costo aceptable, cumpliendo con los estándares de calidad que permitan la plena satisfacción de los clientes.

A juicio de los investigadores, esto permite por un lado el desarrollo de la competitividad empresarial por parte de las empresas, por otro lado, la creación y el mantenimiento de estas dentro del sistema económico. A los fines de la investigación, después de haber desglosado los resultados para los indicadores, dimensiones y variable objeto de estudio, corresponde el momento oportuno para alcanzar el último objetivo específico referido a establecer acciones estratégicas que orienten la gestión de calidad en las empresas públicas de construcción de viviendas de interés social en el occidente de Venezuela.

## **CONCLUSIONES**

La gestión de la calidad es básicamente un conjunto de principios y actividades coordinados para dirigir y controlar una organización, estableciendo el fundamento de una empresa en mejora continua. La calidad no se obtiene por casualidad, sino mediante los recursos y los procedimientos adecuados con el fin de obtener el máximo de ventajas

**Gestión de calidad en las empresas de obras públicas: Una mirada a la ejecución de viviendas de interés social.**

competitivas y la satisfacción total de los clientes, a través de la participación de todos los miembros de la organización para la mejora de los procesos, productos y servicios.

Bajo esta perspectiva, las empresas públicas de construcción de viviendas de interés social en el occidente de Venezuela deben prepararse ellas mismas como organización inmersa en un contexto interno, así como externo llenos de dificultades, pero también, de oportunidades y retos, los cuales deben enfrentar a través de sus fortalezas, para orientar desde una postura científica, las transformaciones que se requieren en el ámbito que abarca la gestión de calidad en sus procesos operacionales.

En lo que concierne a los elementos de la gestión de calidad, para esta investigación, los referidos a la documentación de la calidad, implantación y normativa. Destacándose en los resultados obtenidos, que los tres indicadores clasificaron con una categoría de bajo uso, y una tendencia negativa dada por las frecuencias relativas de las respuestas obtenidas.

Así las cosas, se tienen que revisar aspectos débiles en todos los elementos de la gestión de calidad. En el caso de la documentación de la calidad, se amerita la revisión, por parte de la gerencia, de todas las actividades que se desarrollan, dado que todas ellas fueron evaluadas, a través de los reactivos utilizados para tal fin, con las categorías de moderado, bajo y muy bajo uso. Debe tenerse conciencia de que una de las dimensiones más importantes del sistema de gestión de calidad es el sistema documental de soporte, que incluye el manual de calidad, los procesos, los manuales de procedimientos u otros registros.

En el caso del elemento implantación, se debe ser vigilante del cumplimiento de todos los requisitos exigidos para el mejor uso de este elemento, en virtud de haber sido evaluado como de bajo uso. Se concluye que este elemento no tiene el uso adecuado por parte de estas empresas, lo cual se pone de manifiesto al observar los resultados obtenidos para cada uno de los reactivos involucrados en la medición de este, donde se alcanzaron categorías de moderado, bajo y muy bajo uso.

Al ver al detalle los resultados de cada uno de los indicadores de gestión que se consideraron en el estudio, se observó una baja aplicación de la capacidad total, la capacidad utilizada y el servicio al cliente, mientras que el nivel de cumplimiento arribó a una moderada aplicación. De esta forma, los indicadores, que, según la teoría sustentada con

anterioridad, deben aplicarse para medir la capacidad total y que se relacionaron a los reactivos utilizados ostentaron una baja aplicación, para la capacidad utilizada se señalaron como de moderada y baja aplicación, en el servicio al cliente se catalogaron entre moderada, baja y muy baja aplicación, y para el caso de los indicadores de nivel de cumplimiento se arribó a moderadas y bajas aplicaciones.

Evidentemente esto denota debilidades de la gestión, al no medir su desempeño para conocer desviaciones entre lo planificado y lo realizado, reflejando cuáles fueron las consecuencias de acciones tomadas en el pasado, en el marco de la calidad. La idea es que estos indicadores sienten las bases para tomar acciones para el mejoramiento de la calidad en el presente y en el futuro.

Cabe resaltar entonces, que la gestión de calidad en las empresas analizadas debe revisar sus estrategias en cuanto al uso más frecuente de los indicadores que se pueden llevar en la gestión, los cuales deben ser utilizados para cumplir con las metas definidas en la planificación llevada a cabo en los procesos estratégicos. Dicho esto, las empresas mencionadas, al presentar una baja aplicación de estos indicadores, difícilmente podrán ser efectivas en el logro de sus metas, y por ende de los objetivos organizacionales.

En cuanto a las acciones estratégicas que orientan la gestión de calidad en las empresas públicas de construcción de viviendas de interés social se partió de las debilidades asumidas por la gestión de calidad analizada, evidentemente dado que todas las dimensiones de la variable se ubicaron en categorías de moderado y bajo desempeño, determinando una regular gestión de calidad, se elaboraron acciones para todas las dimensiones siendo específico en cada uno de los indicadores que midieron dichas dimensiones.

Las situaciones descritas conllevan a concluir que en la problemática pautada en esta investigación acerca de las quejas reportadas por los beneficiarios de viviendas de interés social en el departamento de atención al ciudadano a nivel nacional, si se corresponden a una regular gestión de calidad por parte de las empresas de construcción involucradas. Asimismo, se comprueba las evidencias planteadas por los investigadores cuando afirmaba que en estas empresas no existen procedimientos para manejar esta situación y enfrentar las quejas reportadas, puesto que medianamente funciona un sistema de gestión de la calidad. Además, los resultados muestran que esta gestión catalogada como regular explica el

**Gestión de calidad en las empresas de obras públicas: Una mirada a la ejecución de viviendas de interés social.**

incumplimiento de los tiempos de entrega en la construcción de estas, sin poder justificar lo proyectado según la planificación con lo realmente ejecutado y/o presupuestado para las obras.

En relación con la ejecución de la vivienda, a juicio de los investigadores, se consideró que en esta etapa no se cuenta con una normativa de control de calidad de los trabajos realizados, tal como se puso de manifiesto en los resultados obtenidos. Por otro lado, las improvisaciones en obra cobran importancia por las consecuencias que acarrea: acciones de último momento que pretenden solucionar aspectos que tendrían que estar definidos ya en la etapa de proyecto, y como se detectó no se llevan a cabo al nivel requerido. Por otro lado, también se evidenció la falta de actualización de la documentación técnica lo cual está generando dificultades al momento de posibles reparaciones o refacciones, aspecto que el beneficiario deberá sortear de alguna manera.

***REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS***

- Acevedo, Á. E. (2014). Gestión del conocimiento y desarrollo organizacional en instituciones de régimen disciplinario. *Sapienza Organizacional*, 1(2), 125-146.
- Acevedo, Á. E., Vergara, O., Fernández, I., & González, Y. (2018). La triple concordancia didáctica como proceso de gestión para el desarrollo estratégico de la responsabilidad social universitaria desde el enfoque por resultados de aprendizajes. *Sapienza Organizacional*, 5(10), 7-25.
- Acevedo, Á. E., Vergara, O., & Gonzalez, Y. (2019). Marketing Responsable: Ventaja Distintiva en la Cadena de Valor de las Organizaciones. *Journal of Management and Business Studies*, 1(1), 44-74.
- Arboleda, M. L. O., & Díaz, R. R. G. (2017). El carácter axiológico del proceso educativo en Colombia. *Centros: Revista Científica Universitaria*, 6(2), 1-17.
- Arteaga, S., Malave, J., & Olival, J. (2017). Comparative of reinforced

concrete structural walls design compliant to FONDONORMA 1753: 2006 and ACI 318–14. *Revista Ingenieria UC*, 24(1), 125-137.

Audeves-Pérez, S. A., Solís-Carcaño, R. G., Álvarez-Romero, S. O., & Martínez-Álvarez, A. (2013). Causas de fallas constructivas presentadas en proyectos viviendas. *Compilación artículos de administración y tecnología para la arquitectura, diseño e ingeniería*, 117-133.

Avilés Marambio, M. A. (2013). *Diseño de un sistema de gestión de calidad para obras de construcción de viviendas sociales*.

Barrios, E., & Contreras, W. (2006). Repercusiones energéticas y económicas del uso de la madera como elemento constructivo para viviendas de interés social en Venezuela. *Revista Forestal Latinoamericana*(40), 1-29.

Bournissen, J. M., Tumino, M. C., & Carrión, F. (2019). MOOC: evaluación de la calidad y medición de la motivación percibida. *IJERI: International Journal of Educational Research and Innovation*(11), 18-32.

CONAVI, M. (2000). *Insurbeca. Guía del Curso Habilitación Física de Barrios*. Caracas.

González-Díaz, R. R., & Acosta-Moltó, E. M. (2020). ExPro as psycho-affective stimulators through experiential marketing in nonprofit organizations. *CIID Journal*, 1(1), 01-27.

González-Díaz, R. R., & Hernández-Royett, J. (2017). Diseños de investigación cuantitativos aplicados en las ciencias de la administración y gestión. *Globalciencia*, 3(1), 15-27.

González-Díaz, R. R., & Ledesma, K. N. F. (2020). Cultura organizacional y Sustentabilidad empresarial en las Pymes durante crisis periodos de confinamiento social. *CIID Journal*, 1(1), 28-41.

González-Díaz, R. R., & Perez, L. A. B. (2015). Análisis financiero empresarial del sector comercio como factor de competitividad través de la lógica difusa. *Estrategia*, 1(1), 1-10.

González-Díaz, R., & Cruz-Ayala, K. (2020). *Contraloría financiera en la*

**Gestión de calidad en las empresas de obras públicas: Una mirada a la ejecución de viviendas de interés social.**

contratación pública. Una revisión de los contratos de obras públicas del estado Venezolano. *INQUIETUD EMPRESARIAL*, 20(1), 43-58. Recuperado a partir de [https://revistas.uptc.edu.co/index.php/inquietud\\_empresarial/article/view/9716](https://revistas.uptc.edu.co/index.php/inquietud_empresarial/article/view/9716)

Guagliano, M., Villanueva, M., Perez, N., & Rico, A. S. (2019). Nuevas herramientas para la toma de decisiones: Vigilancia Tecnológica e Inteligencia Estratégica. *Revista Abierta de Informática Aplicada (RAIA)*, 3(2), 15-22.

Hernández-Ponce, L. E., & González, R. M. J. (2018). Construcción jurídica e institucional de la tenencia de la vivienda de interés social en Venezuela (1928-2016). *Anales de la Universidad Metropolitana*,

Hernández-Royett, J., & González-Díaz, R. R. (2016). Enfoques de investigación en la contabilidad. *Estrategia*, 2(1), 87-100.

Ledesma, K. N. F., & González-Díaz, R. R. (2020). Ética sindical en la negociación de contrato colectivo de construcción de obras públicas. Caso Ducolsa. *CIID Journal*, 1(1), 01-14.

Ledesma, K. N. F., González-Díaz, R. R., & Contreras, E. E. L. (2020). Estrategia alternativa para la resolución de conflictos en las redes sociales digitales. *CIID Journal*, 1(1), 103-113.

Marquez, Y. R., Cid, L. E. D., Pertuz, L. D., Villavicencio, M. A. N., & Negrón, M. E. (2020). Políticas públicas para una coeducación con equidad.

Medina, I. (2007). Evaluación de los procedimientos de control interno del proceso de compras del MINFRA estado Falcón. Ing. Posgrado: Especialización en contaduría. Mención: Auditoría., Universidad Centro Occidental "Lisandro Alvarado" República Bolivariana de Venezuela.

Mira, J. J., Lorenzo, S., Rodríguez-Marín, J., & Buil, J. A. (1999). Concepto y modelos de calidad. Hacia una definición de calidad asistencial.

Papeles del psicólogo, 74(3), 3-11.

Morales Vera, R. (2019). La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las MYPES del sector servicio–rubro Restaurantes, de la Urbanización Los Cedros de Villa, Distrito De Chorrillos, Lima 2018.

Noroño Sánchez, J., Nuñez Villavicencio, M., & González Díaz, R. (2020). Ética sindical como mecanismo impulsor de competitividad en las pequeñas y medianas empresas. / Union ethics as a mechanism driving competitiveness in small and medium-sized enterprises.. Utopía y Praxis Latinoamericana, 25(1), 154-173. Recuperado de <https://produccioncientificaluz.org/index.php/utopia/article/view/32648/34448>.

Ortigoza, M. S., Duque, A. A., & Ballesteros, L. L. (2015). La Neuroinnovación del Ser característica potenciadora del emprendimiento social. Cultura Educación y Sociedad, 6(2).

Ramírez, J. C. d. P., & Tovar, L. S. (2002). Significación de la Calidad de Vida y Revitalización del Rspacio Urbano. Un Estudio de Caso. Fermentum. Revista Venezolana de Sociología y Antropología, 12(34), 415-446.

Rivas, A. R. (2009). Especialista en Sistema de la Calidad UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO].

Rivas- Torres, F., Acevedo-Duque, A. y Castillo- Blanco, V. (2020). La calidad de vida compleja: referente organizacional para la política de seguridad social venezolana. Revista Visión Gerencial, 19(2), 272–286. Recuperado de: <http://erevistas.saber.ula.ve/visiongerencial>

Saavedra, Y. A. M., Avila, E. O., & Mendívil, B. C. (2020). Una Reflexión Crítica De Los Sistemas De Gestión De Calidad: Ventajas Y Desventajas. Revista En-contexto/ISSN: 2346-3279, 8(12).

Tarí, J.-J. (2000). Calidad total: fuente de ventaja competitiva. Universidad de Alicante. Servicio de Publicaciones.

Villanueva Salinas, C. T. (2017). Gestión de calidad bajo el enfoque de la

Luisa Fernanda BERASTEGUI GARCIA  
Carlos Andrés MONTES HOYOS  
Rodolfo GÓMEZ TORRES  
Hilda María SIERRA MIER

**Gestión de calidad en las empresas de obras públicas: Una mirada a la ejecución de viviendas de interés social.**  
cultura de colaboradores y su clima laboral en mypes del sector comercio, rubro materiales de construcción, en el distrito de Chimbote, año 2016.

Villar, M. F., ARAYA-CASTILLO, L. A., YAÑEZ-JARA, V. M., & ACEVEDO, A. E. (2019). Impacto de estilos de liderar sobre la capacidad de aprendizaje organizativo. *Revista ESPACIOS*, 40(37).

## **BIODATA**

**LUÍSA FERNANDA BERASTEGUI GARCIA:** *Doctorando Administración, Decana de la facultad de ciencias Administrativas, económicas y contables de corporación universitaria Antonio José de sucre, Colombia.*

**CARLOS ANDRÉS MONTES HOYOS:** *Ingeniero Industrial, Especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo, Docente de Tiempo Completo del programa de Salud Ocupacional de la Corporación Universitaria Antonio José de Sucre. CORPOSUCRE.*

**RODOLFO GÓMEZ TORRES:** *Negociador Internacional, Magister en Negocios Internacionales e integración, Docente Tiempo Completo de La Corporación Antonio José de Sucre, CORPOSUCRE*

**HILDA MARÍA SIERRA MIER:** *Administradora de empresas, Magister en Gerencia Empresarial, Docente Tiempo completo facultad Ciencias Administrativas, económicas y Contables de la Corporación Antonio José de Sucre, CORPOSUCRE.*