

# Calidad de servicio en los proyectos inmobiliarios y la rentabilidad de las empresas constructoras en el distrito de El Tambo Huancayo-2018

**Quality of service in real estate projects and the profitability of construction companies in the district of El Tambo Huancayo-2018**

Rosario Pilar Espinoza Landa <sup>a</sup>, Roy River Vilca Rodríguez <sup>1,a,b</sup>

## RESUMEN

Actualmente existe consenso respecto a la calidad de servicio y la rentabilidad en los proyectos inmobiliarios en el Perú, estos dos conceptos conjugan como variables fundamentales dentro de una gestión organizacional, sin embargo, no está claro el conocimiento de cuáles son los efectos específicos que tienen dichas variables en lograr una mejor valuación de las empresas constructoras en general., debido a ello, el investigador se pregunta ¿Cómo la calidad de servicio en los proyectos inmobiliarios influye en la rentabilidad económica de las Empresas Constructoras en el Distrito de El Tambo 2018? Dando origen a la hipótesis: La calidad de servicio influiría significativamente en la rentabilidad de los proyectos inmobiliarios de las Empresas Constructoras en el Distrito de El Tambo 2018., para demostrar esta hipótesis se recopiló información a través de la aplicación de un cuestionario de 15 preguntas a 12 colaboradores de la Empresa Constructora Consorcio Arquitectos & Ingenieros ubicada en el distrito de el Tambo, esta encuesta fue contestada de forma individual bajo estricta confidencialidad, así mismo se elaboró una ficha de análisis de los estados financieros de dos años de la misma unidad de análisis Consorcio Arquitectos & Ingenieros SAC, el análisis de estos documentos permitió observar el comportamiento de las partidas contables del estado de situación financiera y el estado de resultados de los periodos 2017 y 2018 a través del análisis de ratios financieros. Esta investigación pretende aportar a las empresas de este rubro, herramientas para su administración y gestión contable, asimismo a la práctica constante de una gestión de calidad que sirva como un instrumento de referencia para las políticas económicas y financieras en esta empresa constructora, que sirvió como unidad de análisis, permitiendo mejorar los procesos de gestión contable, control de inventarios, control de caja, control de las cuentas por cobrar de la empresa, asimismo pretende incentivar a la planificación de los servicios de construcción y mejorando su calidad través de una supervisión constante en el proceso de la obra. Al finalizar la investigación se determinó que si existe influencia de la calidad de servicio en la rentabilidad de los proyectos inmobiliarios de las Empresas Constructoras en el Distrito de El Tambo 2018, asimismo se describió, que la gestión de calidad de servicio es buena pero la gestión contable está todavía incipiente en nuestra unidad de análisis Consorcio Arquitectos & Ingenieros SAC, asimismo se recomendó motivar a los empresarios del sector construcción a formalizar su información contable financiero que en el transcurso del tiempo beneficiara económicamente a la empresa.

**PALABRAS CLAVE:** Calidad de servicio – gestión contable – rentabilidad – gestión de calidad.

<sup>1</sup> Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt. Huancayo, Perú.  
<sup>a</sup> Doctora; <sup>b</sup> Licenciado

## SUMMARY

Currently there is consensus regarding the quality of service and profitability in real estate projects in Peru, these two concepts combine as fundamental variables within an organizational management, however, it is not clear the knowledge of what are the specific effects that these have variables in achieving a better valuation of construction companies in general. That is why the researcher posed the question How does the quality of service in real estate projects influence the economic profitability of Construction Companies in the District of El Tambo 2018 ?, which at the same time gave rise to the hypothesis: The quality of service would significantly influence the profitability of the real estate projects of the Construction Companies in the District of El Tambo 2018., to demonstrate this hypothesis, information was collected through the application of a questionnaire of 15 questions to 12 employees of the Construction Company Consortium Architects & Engineers located in the district of El Tambo, this survey was answered individually under strict confidentiality, as well as an analysis sheet of the two-year financial statements of the same unit of analysis Consorcio Arquitectos & Ingenieros SAC, the analysis was prepared of these documents allowed to observe the behavior of the items cont Tell them about the statement of financial position and the income statement for the 2017 and 2018 periods through the percentage analysis and financial ratios. This research aims to contribute to the companies in this area, in their administration and accounting management, also to the constant practice of quality management that serves as a reference instrument for economic and financial policies in this construction company, which served as an analysis unit, allowing to improve the processes of accounting management, inventory control, cash control, control of the accounts receivable of the company, also aims to encourage the planning of construction services and improving their quality through a constant supervision in the work process. At the end of the investigation it was determined that if there is influence of the quality of service on the profitability of the real estate projects of the Construction Companies in the District of El Tambo 2018., it was also described, that the management of quality of service is good but the Accounting management is still incipient in our analysis unit Consorcio Arquitectos & Ingenieros SAC, it was also recommended to motivate entrepreneurs in the construction sector to formalize their financial accounting information that over time will benefit the company economically.

**KEYWORDS:** Quality of service - accounting management - profitability - quality management

## INTRODUCCION

Las Empresas Inmobiliarias son negocios que se especializan en la elaboración de proyectos inmobiliarios, por personal calificado que poseen amplios conocimientos del mercado de la construcción, cuentan con una amplia base de datos de viviendas, elaboración de proyectos y necesidades de departamentos cómodos y de calidad.

Se entiende en el presente trabajo por calidad de servicio como una tarea continua de la administración y la producción de servicios y la rentabilidad como el resultado de la gestión de la empresa y su capacidad de crecimiento.

La investigación es de tipo básico a un nivel descriptivo explicativo, con un diseño de investigación no experimental. La encuesta en una muestra constituida por 12 colaboradores de la Empresa Constructora Consorcio Arquitectos & Ingenieros SAC., que fue tomada como unidad de análisis.

Esta investigación permitió conocer los niveles de calidad de servicio en un proyecto inmobiliario y su repercusión en la rentabilidad económica de la Empresas Constructoras del Distrito de El Tambo, ya que a partir del conocimiento de calidad se podrá mejorar los proyectos elevando su costo y por ende la rentabilidad de las empresas. En el desarrollo de la investigación se utilizó la técnica de la Encuesta y la Observación, para lo cual se elaboró el cuestionario y la ficha de análisis para la recolección de datos.

Se determinaron las dos variables de la investigación: Calidad de Servicio. Que se conceptúa como una tarea continua de la administración y la producción de servicios., (Hoffman, 2012) y la Rentabilidad que permite evaluar el resultado de la gestión de la empresa y su capacidad de crecimiento (Zevallos, 2014).

El investigador planteó el problema: ¿Cómo la calidad de servicio en los proyectos inmobiliarios influye en la rentabilidad económica de las Empresas Constructoras en el Distrito de El Tambo 2018?,

asimismo los problemas específicos: ¿Existe influencia de la gestión contable en la calidad de servicio de los proyectos inmobiliarios de las Empresas Constructoras en el Distrito de El Tambo 2018? y ¿Cuál es la incidencia de la gestión de la calidad para lograr mayor rentabilidad económica en los proyectos inmobiliarios de las Empresas Constructoras en el Distrito de El Tambo 2018?

Se planteó lograr los objetivos siguientes : Analizar la influencia de la calidad de servicio en la rentabilidad de los proyectos inmobiliarios de las Empresas Constructoras en el Distrito de El Tambo 2018 y los objetivos específicos: Describir la influencia de la gestión contable en la calidad de servicio de los proyectos inmobiliarios de las Empresas Constructoras en el Distrito de El Tambo 2018, Analizar la incidencia de la gestión de la calidad para lograr mayor rentabilidad económica en los proyectos inmobiliarios de las Empresas Constructoras en el Distrito de el Tambo.

Por último esta investigación buscó demostrar las siguientes hipótesis; la calidad de servicio influiría significativamente en la rentabilidad de los proyectos inmobiliarios de las Empresas Constructoras en el Distrito de El Tambo 2018. ; la gestión contable influiría significativamente en la calidad de servicio de los proyectos inmobiliarios de las Empresas Constructoras en el Distrito de El Tambo 2018 y la gestión de la calidad incidiría significativamente para lograr mayor rentabilidad económica en los proyectos inmobiliarios de las Empresas Constructoras en el Distrito de El Tambo 2018.

El objetivo del presente estudio es dar a conocer: ¿Cómo influye la calidad de servicio en proyectos inmobiliarios en la rentabilidad económica de las empresas constructoras del Distrito de El Tambo.

## MATERIAL Y METODOS

El trabajo de investigación se basó en el método científico, según Bunge (1981): “El estudio del método científico es un procedimiento para tratar un conjunto de problemas cada clase de problemas requiere un conjunto de métodos especiales”,

Por su finalidad es una investigación básica explicativa, porque se brinda un mejor conocimiento y comprensión de los fenómenos sociales y por su alcance temporal, a usar es seccional (sincrónicas), la investigación se refiere a un momento específico

o tiempo único.Por su profundidad, es descriptiva, medición precisa de una o más variables dependientes, en una población definida o en una muestra de una población (Coria, Pastor y Torrez, 2013).

El nivel de investigación es explicativo descriptivo, porque se orienta a explicar o identificar las razones causales de la presencia de ciertos acontecimientos, según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006).

En la investigación explicativa o causal, el investigador se plantea objetivos para estudiar el porqué de las cosas, hechos, fenómenos o situaciones, también se analizan causa-efecto de la relación entre variables.

El diseño de la investigación es no experimental explicativo, porque analiza y estudia hechos y fenómenos de la realidad basada en hechos que ya ocurrieron con un enfoque retrospectivo (Tamayo, 2002).

$$\begin{array}{l} \textbf{X} \\ \textbf{m} = \textbf{O1 O2 O3} \\ \textbf{Y} \end{array}$$

m = representa una empresa constructora del Distrito de El Tambo Consorcio Arquitectos & Ingenieros SAC  
 O1, O2, O3 = informacion a recolectar de la unidad de analisis a traves de los instrumentos de recoleccion de datos de las variables.

La muestra a la vez unidad de análisis para la presente investigación fue la Empresa Constructora Consorcio Arquitectos & Ingenieros SAC ubicada en el Distrito de El Tambo Huancayo.

Considerando los objetivos y los propósitos del estudio se aplicó una encuesta y se entrevistó al personal directivo y técnico de la unidad de análisis: Consorcio Arquitectos & Ingenieros SAC.

## RESULTADOS

La hipótesis general planteada en la investigación: La calidad de servicio influiría significativamente en la rentabilidad de los proyectos inmobiliarios de las Empresas Constructoras en el Distrito de El Tambo 2018, las preguntas del instrumento de recolección de datos: encuesta, encontramos la pregunta ¿La empresa planifica sus proyectos y obras?, a la que el 100% de la muestra respondió que la empresa planifica sus proyectos y obras, lo que nos dan una visión de que la empresa constructora trabaja planificada mente sus

futuros proyectos en construcción, de igual manera a la pregunta ¿La empresa tiene supervisiones de calidad en los avances de obra?, el 50% de los encuestados afirmaron que la empresa tiene supervisiones de calidad en los avances de obra, en tanto el otro 50% afirma no tener conocimiento de él. Lo que demuestra que la mitad de los encuestados tiene conocimiento de las supervisiones de avances de obra, pero la otra mitad de la muestra no. Por lo que el investigador concluye que la hipótesis general ha sido aceptada por la muestra.

El 50% de los encuestados afirman que la empresa tiene supervisiones de calidad en los avances de obra, en tanto un 50% afirma no tener conocimiento de él. Lo que demuestra que la mitad de los encuestados tiene conocimiento de las supervisiones de avances de obra, pero la otra mitad no lo conoce (tabla 1 y gráfico 1).

A la primera Hipótesis específica: La gestión contable influiría significativamente en la calidad de servicio de los proyectos inmobiliarios de las Empresas Constructoras en el Distrito de El Tambo, a la pregunta de la encuesta ¿La empresa optimiza las cuentas por cobrar?, el 41,7% de los encuestados afirmaron que la empresa optimiza las cuentas por cobrar, en tanto un 58,3% afirma no tener conocimiento de él. Lo que demuestra que la mayoría de los encuestados no tiene conocimiento de la optimización de cuentas

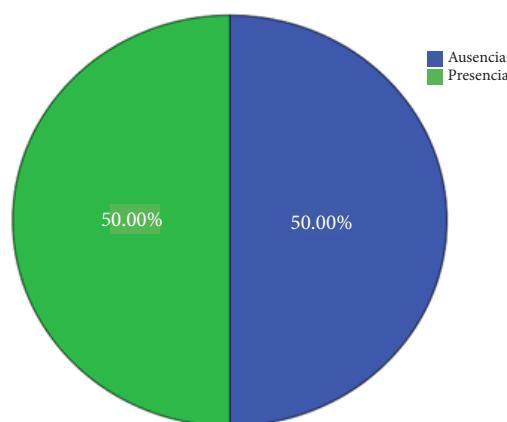
por cobrar. Asimismo, la pregunta ¿La empresa tiene una eficiente rotación de materiales?, el 83,3% de la muestra afirmaron que la empresa tiene una eficiente rotación de materiales, en tanto un 16,7% afirma no tener conocimiento de él. Lo que demuestra que la mayoría de los encuestados tiene conocimiento sobre la rotación de materiales de la empresa. Por lo que la primera hipótesis específica ha sido aceptada por la muestra

El 83,3% de los encuestados afirman que la empresa tiene una eficiente rotación de materiales, en tanto un 16,7% afirma no tener conocimiento de él. Lo que demuestra que la mayoría de los encuestados tiene conocimiento sobre la rotación de materiales de la empresa (tabla 2 y gráfico 2).

A la segunda hipótesis específica: La gestión de la calidad incidiría significativamente para lograr mayor rentabilidad económica en los proyectos inmobiliarios de las Empresas Constructoras en el Distrito de El Tambo 2018, por lo que a la pregunta ¿La empresa formula su Protocolo de Calidad?, el 66,7% de la muestra afirmaron que la empresa formula su protocolo de calidad, en tanto el 33,3% de los encuestados afirmaron no tener conocimiento de él. Lo que demuestra que la mayoría de la muestra tiene conocimiento del protocolo de calidad de la empresa. Asimismo, al análisis de los Estados Financieros, con

**Tabla 1.** ¿La empresa tiene supervisiones de calidad en los avances de obra ?

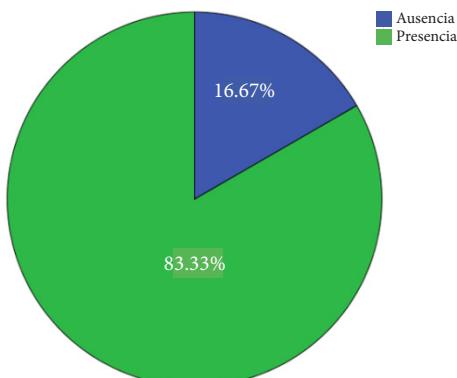
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ausencia	6	50,0	50,0	50,0
Presencia	6	50,0	50,0	100,0
Total	12	100,0	100,0	



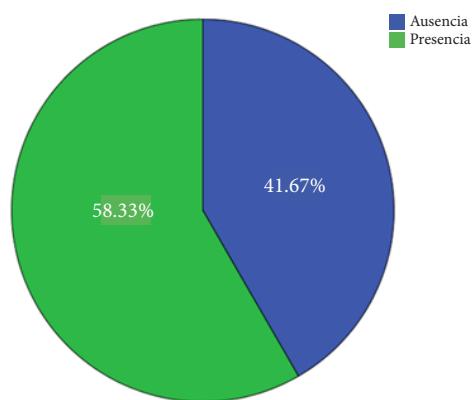
**Grafico 1.** ¿La empresa tiene supervisiones de calidad en los avances de obra?

**Tabla 2.** La empresa tiene una eficiente rotación de materiales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ausencia	2	16,7	16,7	16,7
Presencia	10	83,3	83,3	100,0
Total	12	100,0	100,0	

**Gráfico 2.** La empresa tiene eficiente rotación de materiales.**Tabla 3.** ¿La empresa tiene definidos sus estándares de calidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ausencia	5	41,7	41,7	41,7
Presencia	7	58,3	58,3	100,0
Total	12	100,0	100,0	

**Gráfico 3.** ¿La empresa tiene definidos sus estándares de calidad?

el ratio de rentabilidad se demostró que la utilidad del 2018 sobre las ventas es mínimo y en comparación con el año 2017 ha bajado, es decir no está teniendo una buena administración de capital, activos circulantes y pasivos. Por lo que se concluye que la hipótesis específica 2 no es aceptada por la muestra.\

El 58,3% de los encuestados afirman que la empresa tiene definidos sus estándares de calidad, en tanto un 41,7% afirma no tener conocimiento de ello. Lo que demuestra que la mayoría de los encuestados tiene conocimiento de estos estándares de calidad, pero otro grupo importante no lo conoce (tabla 3 y gráfico 3).

## DISCUSIÓN

Queda demostrado que existe una influencia significativa de la calidad de servicio en la rentabilidad de los proyectos inmobiliarios de las Empresas Constructoras del distrito de El Tambo, debido a que con una adecuada calidad en los servicios en las empresas constructoras , estas podrían elevar la rentabilidad, asimismo los resultados indican que la calidad de servicio es importante para este propósito, así como la visión y misión empresariales interiorizadas permitirán mejorar la gestión contable en las empresas constructoras, específicamente en la Empresa Consorcio Arquitectos & Comercial S.A.C.

Los planes de supervisión también son los adecuados y están alineados al Plan Estratégico empresarial. Por otra parte, la planificación de las obras y proyectos es un aspecto que caracteriza las operaciones de la empresa. En cuanto a los planes de producción y de ventas estos también corresponden a la planificación de los proyectos a ejecutar.

Como consecuencia de estas circunstancias, la gestión de calidad en las obras si incide significativamente en la rentabilidad de la empresa constructora, muy a pesar de demostrar una eficiente gestión comercial y financiera al interior de la misma. La ausencia de una buena gestión de calidad en una empresa es frecuente como se demuestra en el resultado de la encuesta.

Asimismo, se considera pertinente afirmar que la planeación es un proceso que comienza por fijar objetivos, define estrategias, políticas y planes detallados para alcanzarlos, establece una organización para la instrumentación de las decisiones e incluye una revisión del desempeño y mecanismos de retroalimentación para el inicio de un nuevo ciclo de planeación.

En nuestra investigación hemos considerado que las estrategias de administración propendan a mejorar el manejo de los recursos financieros. Se puede establecer que la gestión contable depende mucho de la eficacia de la gestión de la calidad dentro de una empresa.

## CONCLUSIONES

Se analizó la influencia significativa de la calidad de servicio en la rentabilidad de los proyectos inmobiliarios específicamente en la Empresa Constructora Consorcio Arquitectos & Ingenieros SAC ubicada en el Distrito de El Tambo.

Se describió la influencia significativamente de la gestión contable en la calidad de servicio de los proyectos inmobiliarios de la Empresa constructora Consorcio Arquitectos & Ingenieros SAC ubicada en el Distrito de El Tambo.

Se analizó la incidencia significativa de la gestión de la calidad para el logro de una mayor rentabilidad económica en los proyectos inmobiliarios de la Empresa Constructora Consorcio Arquitectos & Ingenieros SAC ubicada en el Distrito de El Tambo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bunge, M. (1981). *La ciencia, su método y su filosofía*. Lima: Siglo Veinte,
- Hernández, S., Fernández, C. & Baptista, L. (2006). *Metodología de la Investigación*. Madrid: LIMUSA
- Hoffman KD & JEG Bateson JEG. (2012). *Marketing de servicios: conceptos, estrategias y casos*. Boston: Cengage Learning
- Coria, A., Pastor, I. & Torrez, Z. (2013). Propuesta de metodología para elaborar una investigación científica en el área de Administración de Negocios. *Pensamiento & gestión*, 35, 2-24. Recuperado de: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/6103/3513>
- Tamayo, J. (2002). *Procesos de la investigación científica*. Ciudad de Mexico: Mc GrawHill.
- Zevallos, E.Z. (2014). *Contabilidad general*. Arequipa: Impresiones Juve EIRL.

Recibido:14/07/2019  
Aceptado: 14/10/2019