

## RESUMEN

Autor [Soto Montero, W.P.](#)  
Autor corporativo [Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima \(Peru\). Facultad de Economía y Planificación](#)  
Título **Propuesta de implementación del modelo EFQM a la empresa administradora de inmuebles Housing SAC**  
Impreso Lima : UNALM, 2018

### Copias

Ubicación	Código	Estado
Sala Tesis	<a href="#">E20.S68- T</a>	EN PROCESO
Descripción	51 p. : 4 fig., 15 ref. Incluye CD ROM	
Tesis	Trabajo Monográfico (Ing Gestión Empresarial)	
Bibliografía	Facultad : Economía y Planificación	
Sumario	Sumarios (En, Es)	
Materia	<a href="#">EMPRESAS PRIVADAS</a> <a href="#">VIVIENDA</a> <a href="#">CALIDAD</a> <a href="#">NORMAS</a> <a href="#">ANALISIS CUALITATIVO</a> <a href="#">MODELOS</a> <a href="#">EVALUACION</a> <a href="#">PERU</a> <a href="#">MODELO EFQM</a> <a href="#">AUTOEVALUACION</a> <a href="#">SECTOR INMOBILIARIO</a> <a href="#">HERRAMIENTAS DE EXCELENCIA</a> <a href="#">HOUSING SAC</a>	
Nº estándar	PE2019000084 B / M EUV E20	

El presente trabajo de investigación se realizó en la empresa HOUSING SAC, que se dedica a la prestación de servicio de administración, seguridad, limpieza, jardinería y mantenimiento a edificios y condominios. La organización no cuenta con sistema de gestión para mejorar la calidad del servicio que brinda, lo cual afecta al nivel de calidad del servicio que brinda, la imagen de la empresa, la eficiencia de los procesos, el tiempo de atención al cliente. Partiendo de ello el presente trabajo se orienta a desarrollar la PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO EFQM A LA EMPRESA ADMINISTRADORA DE INMUEBLES: HOUSING SAC, se propuso como objetivo general realizar un diagnóstico a la organización HOUSING SAC, basada en el modelo EFQM de excelencia, como herramienta de calidad para buscar una ventaja competitiva en el sector inmobiliario, la metodología empleada fue desarrollar un diagnóstico organizacional de HOUSING SAC y presentar los criterios de gestión en base al modelo EFQM de excelencia para su respectiva autoevaluación en la organización, los resultados hallados sirvieron para determinar entre otras conclusiones que realizado el diagnóstico en los 9 criterios del modelo EFQM de excelencia se hallaron claramente las debilidades, las amenazas, las fortalezas y las oportunidades de la organización, por lo implementar el modelo EFQM de excelencia es una alternativa adecuada para lograr estándares de calidad, así mismo se recomienda aplicar y desarrollar la planes de mejora según el modelo EFQM de excelencia para integrarlo a toda la organización y desarrollar estrategias para neutralizar las amenazas y debilidades halladas en el DAFO .

## **Abstract**

The present research work was carried out in the company HOUSING SAC, which is dedicated to the provision of administration, security, cleaning, gardening and maintenance services to buildings and condominiums. The organization does not have a management system to improve the quality of the service it provides, which affects the level of quality of the service it provides, the image of the company, the efficiency of the processes, the time of customer service. Based on this, the present work is aimed at developing the PROPOSAL FOR THE IMPLEMENTATION OF THE EFQM MODEL TO THE REAL ESTATE MANAGEMENT COMPANY: HOUSING SAC, proposed as a general objective to diagnose the HOUSING SAC organization, based on the EFQM model of excellence, as quality tool to look for a competitive advantage in the real estate sector, the methodology used was to develop an organizational diagnosis of HOUSING SAC and present the management criteria based on the EFQM model of excellence for their respective self-evaluation in the organization, the results found were useful for determine among other conclusions that the diagnosis made in the 9 criteria of the EFQM model of excellence clearly found the weaknesses, threats, strengths and opportunities of the organization, so implementing the EFQM model of excellence is an adequate alternative to achieve standards of quality, as It is recommended to apply and develop the improvement plans according to the EFQM model of excellence to integrate it throughout the organization and develop strategies to neutralize the threats and weaknesses found in the SWOT.