



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN INGENIERÍA
CIVIL CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS DE
LA CONSTRUCCIÓN**

Gestión de calidad y bienestar laboral en la empresa constructora Civil
House S.A.C., Tarapoto – 2023.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Ingeniería Civil con mención en Dirección de Empresas de la
Construcción

AUTOR:

Valera Delgado, Martin Alonso (orcid.org/0000-0002-4716-741X)

ASESORES:

Dra. Maldonado Lozano, Amelia Eunice (orcid.org/0000-0001-8137-1361)

Dr. Gárate Ríos, Jhonny (orcid.org/0000-0002-3062-6106)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de Empresas de la Construcción

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO — PERÚ

2023

DEDICATORIA

Dedico este presente trabajo a mis abuelos Adelina Falcón y Luis Delgado, por ser unos de los pilares importantes de mi vida y quienes me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi perseverancia y mi empeño, y todo ello con un gran amor y sin pedir nunca nada a cambio. También por compartir grandes momentos significativos conmigo y siempre están ahí dispuestos a escucharme y por demostrarme siempre su apoyo incondicional, tanto moral como económico.

Martín Alonso

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios por todas sus bendiciones, por guiarme a lo largo de mi vida y ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad.

Mi profundo agradecimiento a mis abuelos, por haberme brindado su apoyo incondicional, quienes con su dirección y soporte me permitió llegar a concluir un peldaño más en mi carrera profesional.

Asimismo, a mis padres Neko y Sandra, que han sabido darme su ejemplo de trabajo, constancia, perseverancia, siendo una guía y soporte para mi vida.

Finalmente quiero agradecer a la Dra. Amelia Eunice Maldonado Lozano y al Dr. Jhonny Gárate Ríos por sus enseñanzas brindadas en la trayectoria de esta investigación, como también y no menos importante al Ing. Kenfú Yap y a la Ing. Veronica Chirinos por sus conocimientos y consejos en este proyecto de estudio.

El autor

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN INGENIERÍA CIVIL CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS
DE LA CONSTRUCCIÓN**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, GÁRATE RÍOS JHONNY, MALDONADO LOZANO AMELIA EUNICE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN INGENIERÍA CIVIL CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS DE LA CONSTRUCCIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gestión de calidad y bienestar laboral en la empresa constructora Civil House S.A.C. , Tarapoto - 2023", cuyo autor es VALERA DELGADO MARTIN ALONSO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 04 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GÁRATE RÍOS JHONNY, MALDONADO LOZANO AMELIA EUNICE DNI: 05385671 ORCID: 0000-0002-3062-6106	Firmado electrónicamente por: JGARATER el 04-08- 2023 22:10:21
GÁRATE RÍOS JHONNY, MALDONADO LOZANO AMELIA EUNICE DNI: 40108742 ORCID: 0000-0001-8137-1361	Firmado electrónicamente por: AEMALDONADOM el 04-08-2023 22:15:18

Código documento Trilce: TRI - 0641566

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN INGENIERÍA CIVIL CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS
DE LA CONSTRUCCIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VALERA DELGADO MARTIN ALONSO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN INGENIERÍA CIVIL CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS DE LA CONSTRUCCIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de calidad y bienestar laboral en la empresa constructora Civil House S.A.C. , Tarapoto - 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
VALERA DELGADO MARTIN ALONSO DNI: 70667133 ORCID: 0000-0002-4716-741X	Firmado electrónicamente por: MAVALERAV el 20-07- 2023 18:37:23

Código documento Trilce: INV - 1234648

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población(criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis .	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos	17
3.6. Métodos de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	37

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población de análisis de la compañía CIVIL HOUSE S.A.C.....	14
Tabla 2 Validez de cuestionarios de la variable 1 y 2.....	16
Tabla 3 Relación de las dimensiones de la gestión de calidad y el bienestar laboral	21
Tabla 4 Relación entre gestión de calidad y bienestar laboral.....	22
Tabla 5 Confiabilidad de la variable 1 de la prueba piloto	92
Tabla 6 Confiabilidad del total de preguntas de la variable 1 de la prueba piloto..	92
Tabla 7 Confiabilidad de la variable 2 de la prueba piloto	92
Tabla 8 Confiabilidad del total de preguntas de la variable 2 de la prueba piloto..	93
Tabla 9 Confiabilidad de la variable 1	96
Tabla 10 Confiabilidad del total de preguntas de la variable 1	96
Tabla 11 Confiabilidad de la variable 2.....	96
Tabla 12 Confiabilidad del total de preguntas de la variable 2	97

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Principios significativos de la gestión de calidad	9
Figura 2 Representación gráfica de los niveles de gestión de calidad	19
Figura 3 Representación gráfica de los niveles de bienestar laboral	20

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre gestión de calidad y bienestar laboral en la empresa constructora Civil House S.A.C., Tarapoto – 2023. El tipo de investigación fue básica y con diseño no experimental de corte transversal descriptivo correlacional. La población y muestra estuvo conformado por 31 colaboradores de la empresa constructora Civil House S.A.C., luego, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y al cuestionario como instrumento. Para la validez y la confiabilidad se usaron la V de Aiken y la prueba de Alpha de Cronbach, respectivamente. Se obtuvo como resultado que los niveles de la gestión de calidad fueron medio en 3% y alto en 97%; el bienestar laboral fue alto en 100%. Finalmente, se obtuvo como conclusión que existe relación significativa entre la gestión de calidad con el bienestar laboral en la empresa constructora Civil House S.A.C., ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman tuvo un coeficiente de correlación de 0.832**, teniendo un valor de Sig. = 0.000 (p -valor < 0.01), aceptando de esta manera la hipótesis de la investigación.

Palabras clave: Gestión de calidad, bienestar laboral, empresa constructora

ABSTRACT

The objective of this research was to establish the relationship between quality management and labor welfare in the construction company Civil House S.A.C., Tarapoto - 2023. The type of research was basic and with a non-experimental design of cross-sectional descriptive correlational design. The population and sample consisted of 31 collaborators of the construction company Civil House S.A.C., then, for data collection, the survey technique was used and the questionnaire as an instrument. For validity and reliability, Aiken's V and Cronbach's Alpha test were used, respectively. It was obtained as a result that the levels of quality management were medium in 3% and high in 97%; labor welfare was high in 100%. Finally, it was concluded that there is a significant relationship between quality management and labor welfare in the construction company Civil House S.A.C., since the statistical analysis of Spearman's Rho had a correlation coefficient of 0.832**, having a value of Sig. = 0.000 (p-value < 0.01), thus accepting the hypothesis of the research.

Keywords: quality management, labor welfare, construction company.

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo en estas últimas décadas, las empresas se han dado cuenta de que para atraer y retener a los consumidores y, al mismo tiempo, extender los bienes de la empresa, es fundamental que optimicen la calidad de sus mercados y sus productos de la mano con un cálido bienestar laboral; las pautas de calidad que debe desempeñar un producto o servicio son instituidas por las compañías tomando en cuenta la investigación y análisis de las preferencias del mercado y clientes en general, y si existieran fallas en ciertos criterios, podría resultar en la incorrecta marcha de productos, conllevando a desgaste de clientes y disminución de los bienes, por esa razón, la técnica de la gestión de calidad tiene importantes implicancias para el éxito de la industria (Diaz & Salazar, 2021). Esta demanda en las empresas se evidencia en los resultados del 2018, donde el número de certificados en el Organismo Internacional de Estandarización (ISO) 9001 a nivel mundial fue de 878,664.00 (Orviz et al., 2021).

En América Latina, los costos asociados a la calidad simbolizan del 5% al 25% de los negocios anuales, ya que en muchas pymes constructoras ignoran los beneficios de un adecuado juicio de los costos de calidad, resultando en la ausencia de un método de gestión de eficacia, que, si los hubiera, permitirían a la gerencia de una firma, tener un mejor bienestar laboral y gestión de calidad, sin embargo, en Reino Unido casi el 95% de los valores de calidad se costean para ponderar la calidad en la industria de la edificación y tasar el coste de las fallas (Santelices et al., 2019). Con respecto a la indagación nacional sobre producción y competencia de las MiPyMes de México, muestra a las microempresas como las más activas en el bazar y buscan corregir la eficacia de lo que brindan, incluso para competir a nivel global; hay más de 4,000,000.00 de microempresas (97.3%) y PYMES (2.7%) en rubros como la manufactura, el negocio y los productos, esto implica la consideración de la comisión de calidad en las MIPyME (Zayas et al., 2021).

En el Perú ha identificado que el vital desafío que enfrenta el 87% de las compañías es el bienestar profesional, alrededor del 50% de los diligentes expresan preocupación por la incierta sapiencia institucional y el fallo de

responsabilidad por parte de los colaboradores (Murayari & Amasifúen, 2022). Y si la gestión de calidad no responde de manera oportuna y adecuada, pueden experimentar inestabilidades en sus acciones y técnicas en cuanto a orientación, planificación, formación y control, llegando hasta quebrantar, como sucede en algunas empresas del sector construcción (Noboa et al., 2022). Por ello, si se tuviera una correcta gestión de calidad se tendría un saludable clima laboral, generando beneficios para un agradable desempeño en las empresas. En el distrito de San Isidro, la constructora Cobra Perú, efectúa medidas anticipadas permitiendo un correcto trabajo en el bienestar de sus colaboradores, aunque todavía limitadas, manifestándose en sus diversas obras que están edificando, viéndose en la obligación de implementar una conveniente gestión de calidad para dar a sus colaboradores bienestar laboral (Ortega et al., 2021).

Tal es así que en Tarapoto ciudad del departamento de San Martín, cuenta con varias empresas, incluyendo las empresas constructoras, las cuales muchas de ellas no son ajenas a las malas prácticas de gestión de calidad para un buen bienestar laboral en sus ambientes, tal es el caso de que por esta razón muchas de ellas se dan de baja, por eso es inevitable crear y efectuar propuestas visionarias e integrales buscando así la eficacia en el desempeño laboral de las empresas, siendo necesario abordar este problema (Torres-Flores, 2022). Además, con el aumento de profesionales, la competencia entre las empresas se ha vuelto más intensa, destacándose algunas por cumplir con la ISO 9001, aunque algunas no cumplen estas exigencias, evidenciando el bajo rendimiento laboral de varias compañías constructoras y la insatisfacción de sus colaboradores.

Para superar todos estos problemas y abordar los desafíos que se generan en la actualidad, es obligatorio establecer los componentes críticos (puntos débiles) que afectan a las empresas constructoras en Tarapoto. Por lo tanto, la indagación de este trabajo es buscar que estas empresas adopten una bienhechora gestión de calidad y mejoren su bienestar laboral, lo que les permitirá laborar de carácter eficiente y brindar servicios eficaces.

Luego de explicar la dificultad de la investigación, se diseña el **problema general** ¿Cuál es la relación entre gestión de calidad y bienestar laboral en la empresa constructora Civil House S.A.C., Tarapoto - 2023?, con el problema planteado brota los **problemas específicos**: i) ¿Cuál es el nivel de gestión de calidad en la empresa constructora Civil House S.A.C., Tarapoto - 2023?; ii) ¿Cuál es el nivel de bienestar laboral en la empresa constructora Civil House S.A.C., Tarapoto - 2023?; iii) ¿Cuál es la relación entre bienestar laboral y las dimensiones de gestión de calidad en la empresa constructora Civil House S.A.C., Tarapoto - 2023?

Esta investigación asumió las siguientes justificaciones **por su conveniencia**: debido a los problemas que han surgido en las empresas constructoras de Tarapoto, se realizó esta indagación para evaluar el cambio actual de estas compañías y destacar la importancia de la dirección de calidad y el bienestar laboral, por medio de un análisis de la distribución de los servicios que ofrecen, ya que es fundamental tener una estructura sólida que avale la eficacia y la eficacia del servicio proporcionado. Como justificación **por relevancia social**: dado que este tema está estrechamente vinculado con el respaldo directo a la gestión de calidad en las sociedades constructoras, se consideró ineludible llevar a cabo la pesquisa, que con los efectos obtenidos socorrieron la colaboración con la administración gubernamental, específicamente en el bienestar laboral de empleados y dirigentes de compañías, con la finalidad de saciar las solicitudes de los ciudadanos.

La justificación **por valor teórico**: dado el escaso nivel de investigación existente sobre la conexión entre la comisión de calidad y el bienestar laboral en las compañías edificadoras, fue imperativo llevar a cabo este estudio que contribuyó con nuevos conocimientos y llenar una importante brecha en el campo, proporcionando valiosas directrices y criterios que las empresas de Tarapoto debieron considerar para mejorar su bienestar laboral, abordando así los desafíos actuales relacionados con la deficiente gestión empresarial. La justificación **por implicancia práctica**: contribuyó a relacionar la calidad de la gestión con el bienestar laboral de las edificadoras en Tarapoto, mostrando sus logros, que sirvieron para reducir la mala gestión o para solucionar el problema del factor

humano, logrando así una gerencia eficaz para la población. Y, por último, Se **justifica metodológicamente:** ya que la técnica e instrumentos utilizados en la pesquisa, valdrá de asiento hacia otras indagaciones y como instrumentos para el monitoreo que se tenga que realizar en esa institución.

De este modo se diseña el **Objetivo general:** Establecer la relación entre gestión de calidad y bienestar laboral en la empresa constructora Civil House S.A.C., Tarapoto – 2023. Como **objetivos específicos:** i) Medir el nivel de gestión de calidad en la empresa constructora Civil House S.A.C., Tarapoto – 2023; ii) Medir el nivel de bienestar laboral en la empresa constructora Civil House S.A.C., Tarapoto - 2023; iii) Determinar la relación entre bienestar laboral y las dimensiones de gestión de calidad en la empresa constructora Civil House S.A.C., Tarapoto - 2023. Como **hipótesis general:** Existe relación entre gestión de calidad y bienestar laboral en la empresa constructora Civil House S.A.C., Tarapoto – 2023. Y como **hipótesis específicas:** i) El nivel de gestión de calidad en la empresa constructora Civil House S.A.C., Tarapoto - 2023, es alto; ii) El nivel de bienestar laboral en la empresa constructora Civil House S.A.C., Tarapoto - 2023, es alto; iii) Existe relación entre bienestar laboral y las dimensiones de gestión de calidad en la empresa constructora Civil House S.A.C., Tarapoto – 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Se esgrimieron antecedentes; atribuyéndose desde el esclarecimiento tenemos a Carbajal-Arango et al. (2021), en sus estudios concluyeron que para comprender cómo las condiciones de trabajo de los constructores afectan su bienestar laboral, se necesitan enfoques que consideren las opiniones y valoraciones de los trabajadores. Del mismo modo, Pirzadeh et al. (2022), en sus estudios los investigadores concluyeron que las condiciones laborales negativas afectaron la salud mental de los constructores y el efecto fue mayor cuanto más negativas eran las condiciones. El estudio realizado contribuyó al conocimiento al mostrar que la edad modula el efecto de las características psicosociales del trabajo en la salud mental de los constructores.

De igual forma, Coelho et al. (2022), en sus investigaciones finiquitaron que el artículo apoyó el uso de la gestión de calidad total como un instrumento que las compañías de construcción australianas pueden emplear para mejorar su ventaja competitiva mediante un mejor rendimiento ante el aumento de la competencia por la globalización. De igual modo, Díaz et al. (2019), en sus estudios concluyeron que al incorporar el régimen de gestión de aptitud con el sistema de last planner en las obras, la curva de aprendizaje mejora significativamente, dando a entender que existe una disminución de errores, ya que tienen personal más especializados ejecutando actividades, por lo tanto, un régimen de gestión de aptitud puede reducir los reprocesos y disminuir los costos, y la ejecución de sistema de eficacia, planificación y control puede mejorar significativamente los plazos de entrega, costos y calidad del proyecto, lo que conduce a una mayor satisfacción del cliente al recibir su producto final.

Sumando a ello, Cuzquen & Esparza (2022), en sus estudios concluyeron que la estimulación laboral es un eje crucial en la disposición de vida laboral, involucrando tanto los aspectos intrínsecos como extrínsecos del participante, además que, el nivel calidad de vida laboral de los participantes es bajo, siendo así que el 41.7% de los participantes no están nada complacidos con la CVT de la empresa en que laboran, el 43.9% de los participantes de la gestión pública local se encuentran poco complacidos con la CTV y solo un 14.4% se halla complacido,

esto hace que se sugieran acciones para fomentar la motivación laboral en los colaboradores.

De igual forma, López-Martínez et al. (2021), en sus estudios concluyeron que, el nivel de eficacia de vida laboral (CVL) tiene una gran influencia en el horizonte de ejercicio laboral, determinándose que el nivel de CVL explica el 64.9% de la variabilidad observada en el nivel de desempeño laboral, además, descubrieron que vive una correspondencia directa positiva y reveladora entre estas dos variables; específicamente, se encontró que la variable CVL es un predictor muy importante del desempeño laboral, con un coeficiente $r = 0.806$; lo que resalta el grado de importancia de la eficacia de vida laboral en el interés de los trabajadores.

Asimismo, Paricahua (2022), en su estudio el investigador concluye de que se encuentra una fuerte conexión efectiva entre ambas variables gestión logística y rentabilidad de las empresas constructoras, haciendo que las variables estén directamente relacionadas, de manera similar, la renta de sociedades constructoras aumenta con un mayor control sobre el inventario y la gestión de compras. Del mismo modo, Pereyra et al. (2022), los investigadores concluyeron que, se encontró un vínculo revelador entre diferentes estilos de liderazgo y el clima ordenado, estos hallazgos pueden ser utilizados como base para desarrollar estrategias que promuevan un liderazgo de alto desempeño y mejoren el ambiente de trabajo, asimismo, estos resultados contribuyeron al ámbito académico al proporcionar herramientas confiables y válidas para futuras investigaciones científicas. De igual manera, Rojas (2021), en su estudio el investigador llegó a la conclusión que, debido a la utilización de ensayos de correlación de variables, demostró tener y sigue teniendo un impacto efectivo en el progreso de las situaciones de bienestar laboral de sus contratistas, gracias a la aceptación de un piloto de gestión de la calidad (GC) por parte de una organización del sector industrial y en base a la disponibilidad de tiempo para completar el servicio, la implementación del MGC aumenta la productividad de las empresas.

Las variables de esta investigación forman parte de las corporaciones públicas y privadas en todas las distribuciones a nivel mundial, esto ha implicado que pacten un impulso laboral competitivo con las competencias que emplean para detectar y remediar las dificultades cotidianas que enfrentan en el desarrollo, de manera que concursamos por uno mismo para ser una alta adaptación personal y laboralmente, por lo tanto, el mundo de las sociedades exclusivas ofrece una nueva orientación que está rectamente vinculada con los canjes institucionales y la indagación del permisible de los individuos, que demanda a los principales expertos para incrementar sus cabidas cara a cara de su capacidad (Valiente et al., 2020). A modo de **esclarecimiento** de la **primera variable**, hace unos años Tarí & García (2009), describe a esta dirección de eficacia como la técnica de dirección que sostiene y prospera constantemente todos los compromisos de una sociedad hacia satisfacer las penurias y expectativas de las clientelas.

Esta expresión se llama total quality management (TQM) manejado ampliamente por gramática. A partir de conceptos más nuevos, según Sirvent et al. (2017), indican que la dirección de calidad es un recorrido de canje y sus efectos. Para concebir la administración de calidad, inicialmente convenimos hablar de eficacia como inspección de calidad y la sucesión de progreso para la gestión de calidad total. Además, Hernández et al. (2018), define como una viabilidad en el lapso que origina oficio, fortuna y satisfacción dentro y fuera de una empresa. En efecto diversos investigadores han elaborado hipótesis con orientaciones y vistas distintas disponiendo que cambien continuamente en cuanto a su trascendencia.

La gestión de calidad es esencial en una sociedad puesto que consiente alcanzar los objetivos y fines que se ha propuesto. Asimismo, las **teorías** que apoyan a la **primera variable** son, **norma de gestión de calidad**, que según González & Arciniegas (2016), es un conjunto elementos interrelacionados de una empresa o consorcio que tramitan la eficacia de manera planificada buscando la complacencia del consumidor. Por eso una empresa es eficiente apenas instituye y aplica el sistema de aptitud a fin de reparar miserias y aspectos del consumidor. **Compendios de la comisión de calidad**, para Noguez (2016), son aquellos 7 principios que sustentan los regímenes de comisión propia, fundados a partir de las ISO 9000, para usarse por las grandes cabezas de una empresa, de forma

que se orienta a la empresa a avanzar continuamente en su trabajo. Estas son: Dirección al consumidor, liderazgo, contribución del personal, enfoque basado en métodos, progreso, toma de elecciones fundada en la certeza y gestión de las relaciones.

En cuanto a **Dirección al consumidor**, Rojas & Calderón (2021) menciona que, la satisfacción del consumidor implica despuntar las perspectivas presentes y anticipar las necesidades futuras de una compañía, de manera que logre una ventaja competitiva sostenible, manteniendo una excelencia competitiva que certifique la firmeza fructífera; teniendo en cuenta crucialmente que los consumidores no solo buscan establecer idilios productivos con proveedores certificados, sino que además esperan que los provisosores con los que se relacionan también estén certificados.

Con respecto a **Liderazgo**, Pérez & Azzollini (2013) interpreta que, esta base es la capacidad de un individuo para influir y liderar a los seguidores en la consecución de una visión común. **Contribución del personal**, Reyes et al. (2022), nos indica que la fuerza terrenal rescata un papel decisivo en el buen funcionamiento de las sociedades, ya que cuando los individuos se sienten parte integral de la empresa, su competitividad se ve impulsada y se esfuerzan al máximo para conseguir las metas establecidas. Es por eso que es esencial mantenerse delantera como empresa, reconociendo a los empleados destacados y tratándolos de manera inteligente para que puedan potenciar su talento en beneficio de la organización.

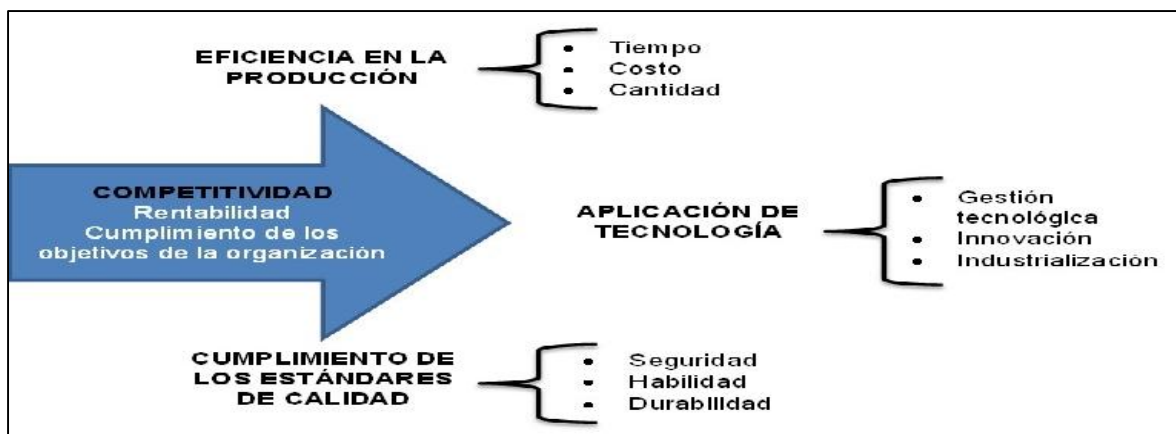
Asimismo, **enfoque basado en métodos**, Canet-Juric et al. (2020) indica que, esta base es a menudo empleada para informar y difundir la mejora de calidad de gestión, al igual que las obligaciones ejecutivas, con el fin de que el conjunto de trabajo fije el significado de la palabra calidad y la aplique en sus ejercicios durante el desarrollo de sus labores. **Progreso**, Sirvent et al. (2017) señalan que, es algo abstracto que una empresa debe comprender para añadirle valor, es decir, para continuar mejorando. **Toma de elecciones fundada en la certeza**, Taype-Rondan & Goicochea-Lugo (2020) mencionan que este enfoque se fundamenta en ofrecer o no ofrecer intervención respecto a la evidencia para

lograr las resultas deseadas, lo cual puede ser un desafío complejo. **Gestión de las relaciones**, Lizarzaburu Bolaños (2016) indica que, esta base es para aprovechar relaciones colaborativas ya que una institución y sus abastecedores son interdependientes, de modo que se facilita el diálogo y se acreciente la cabida de ambos para establecer cuantía.

Por otro lado, los **provechos e inconvenientes de las compañías de edificación al efectuar una comisión de calidad**, Según Murrieta et al. (2019), hace referencia a que la basa de la gestión de calidad en las compañías de edificación se sustenta en tres pilares fundamentales: eficiencia en la producción, cumplimiento de los estándares de calidad y aplicación de tecnología.

Figura 1

Principios significativos de la gestión de calidad



Para lo cual Arbeláez et al. (2014) señalan las ventajas de un Sistema de Gestión Integrado (SGI), que admite instalarse al desarrollo de la empresa, reducir los costos y los documentos, aumentar la transparencia y la cooperación, mejorar la eficacia y la solidez del rendimiento y satisfacer mejor a los clientes, también mencionan algunas limitaciones, como la necesidad de dedicar más tiempo y recursos, establecer nuevos procesos, cambiar las prácticas empresariales, supervisar los procesos y tomar decisiones informadas.

De modo que en relación a la **dimensión** de la variable gestión de Calidad, se identificaron tres clases principales; el Liderazgo de Servicio, el cual, según

Sanchez et al. (2023), se caracteriza por cuatro principios fundamentales para el impulso óptimo de las destrezas de liderazgo en las entidades; el primer principio se basa en sumergirse y comprender el tipo de ejercicio de la compañía; el segundo principio se revela en la capacidad de aprovechar y manejar de manera efectiva los momentos críticos, lo cual impacta directamente en el negocio; el tercer principio destaca la importancia de las mentalidades universales, reconociendo la forma en que los dirigentes abordan los diferentes momentos. Por último, se resalta que los individuos aprenden mejor de y con otros individuos, lo que subraya la importancia del factor humano y su irremplazable papel en el transcurso de amaestramiento. De esta manera los **indicadores** de la dimensión liderazgo de servicio son, comportamiento de líder y efectividad en el liderazgo.

Sin embargo, la **segunda** dimensión, se refiere a la Orientación hacia el Proceso, que según lo mencionado por Arjona-Granados et al. (2022), esta dimensión implica utilizar materiales y recursos para mejorar la gestión de empresas y organizaciones, la cual se presenta como un suplemento esencial para fundar la conexión entre las técnicas utilizados y sus características particulares. De esta manera los **indicadores** de la dimensión orientación hacia el proceso son, eficiencia en el liderazgo y procesos estratégicos.

Por otro lado, la **tercera** dimensión se refiere a la Calidad del Servicio, que de acuerdo a Alcas et al. (2019), es crucial tener guías que evalúen el paralelismo de calidad de los productos ofrecidos por una institución, ya que estos indicadores consiguen ser manejados para impulsar métodos de progreso continuo en el futuro. En cuanto, Izquierdo (2021) sostiene que, la calidad de prestación se basa en la penetración del beneficiario o consumidor, así como en la comprensión de sus necesidades y en superar sus expectativas. La eficacia del servicio está apretadamente vinculada con la complacencia del cliente. De esta manera los **indicadores** de la dimensión calidad de servicio son, atención al ciudadano y fortalecimiento del servicio.

Y como **teorías** relacionadas a la **segunda variable**, según Hermosa-Rodríguez (2018), respecto al bienestar laboral lo define como un aspecto que forma parte de la salud mental y que se entiende como una condición de salud y bienestar

(tanto personal como colectivo) en la que los trabajadores potencian sus propias habilidades, realizan su trabajo de manera eficiente y aportan a su comunidad. Asimismo, Echevarría & Santiago (2017) consideran que, el bienestar laboral es uno de los objetivos más deseados dentro de las empresas, ya que es un signo positivo de las medidas que adopta cualquier organización con el propósito de hacer que la vivencia del trabajador en la empresa sea algo que estimule el buen rendimiento y por lo tanto permita lograr mejores resultados.

Sin embargo, Chiang & San Martín (2015), nos dicen que se entiende como una condición personal donde se dispone de la habilidad y oportunidad de una vida significativa vinculada con el trabajo. El apoyo **teórico** para la segunda variable es, **complacencia en la tarea laboral desarrollada**, según Lizardo (2022), se refiere a una actitud o estado de satisfacción o conformidad excesiva y pasiva en relación con las actividades y responsabilidades laborales. Cuando una persona se encuentra complaciente en su tarea laboral, tiende a mostrar una falta de motivación o interés en buscar mejoras o realizar esfuerzos adicionales para lograr un desempeño sobresaliente.

Además, esta actitud puede conducir al estancamiento, falta de innovación y un rendimiento mediocre en el trabajo. Existen cuatro enfoques teóricos del bienestar laboral, que según Estrada & Ramírez (2010) mencionan, **El enfoque ecologista**, que es donde se establece una correspondencia entre la satisfacción laboral y la interacción entre los individuos, así como el lugar de los demás colegas y la organización en términos de necesidades, motivaciones y expectativas. Asimismo, **el enfoque económico del bienestar laboral**, que se centraliza en los niveles de afiliación, el consumo social y la transformación de los empleados o grupos de trabajo, y cómo estos factores afectan su vida diaria y su desempeño laboral.

De igual manera, **El enfoque sociológico**, el cual se basa en las condiciones objetivas y observables del grupo de trabajo, implicando considerar el nivel de acceso a servicios y prestaciones disponibles para la comunidad, así como las influencias sociodemográficas y el impacto de la familia en el bienestar de los empleados. **El enfoque psicosocial**, donde se considera la interacción entre la

percepción que tiene una persona de sí misma y del entorno en el que se encuentra. De manera que la **dimensión** de la **variable** bienestar laboral, se han detallado tres clases primordiales; Factor de logros, Martínez-Vargas & Rivera-Porras (2019) definen que se refiere al nivel de contento y satisfacción que experimentan los empleados de la empresa al conseguir los fines y términos señalados. De esta manera los **indicadores** de la dimensión factor de logro son, satisfacción laboral y cumplimiento de objetivos.

Como **segunda** dimensión: Factor de reconocimientos, Vargas & Flores (2020) definen como las actividades y eventos realizados por la organización para reconocer, felicitar y premiar a aquellos miembros que se destacan. En otras palabras, es la habilidad de la organización para reconocer el alto rendimiento y la eficacia laboral demostrada por el practicante en el cometido de sus ocupaciones. De esta manera los **indicadores** de la dimensión factor de reconocimiento son, reconocimiento laboral y eficacia laboral. Como **tercera** dimensión: Factor responsabilidad, Camacho (2015) define como el grado de responsabilidad que el empleado asume en relación al desempeño y cumplimiento de sus tareas laborales, independientemente de su posición, condición o cargo. Además, se considera el nivel de importancia y dedicación que el empleado brinda a su puesto de trabajo. De esta manera los **indicadores** de la dimensión factor de responsabilidad son, cumplimiento de plazo y cumplimiento de normas políticas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

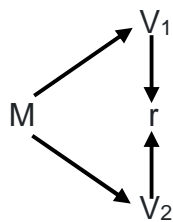
3.1.1 Tipo de estudio

En esta publicación se empleó el tipo **básica**, de modo que se ajusta en obtener un discernimiento más profundo al percibir los elementos esenciales de los fenómenos, eventos visibles y las relaciones establecidas entre los sujetos (CONCYTEC 2021).

3.1.2 Diseño de investigación

El diseño de esta información fue de tipo no experimental de corte transversal descriptivo correlacional (Vallejo, 2022).

La presente información reveló el consecutivo diseño correlacional:



Dónde:

M = Muestra

1 = Gestión de calidad.

2 = Bienestar laboral.

r = correlación dentro de las variables

3.2. Variables y operacionalización

V.1: Gestión de calidad (variable cualitativa)

V.2: Bienestar laboral (variable cualitativa)

La matriz de operacionalización de variables se localiza en el anexo 1.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: Quedó compuesta por 31 trabajadores de la compañía constructora CIVIL HOUSE S.A.C., donde cada individuo representó el universo de estudio en relación a la corporación (Hernández & Carpio, 2019).

Tabla 1

Población de análisis de la compañía CIVIL HOUSE S.A.C.

Funciones que desempeñan	Total	Tanto por ciento
<i>Gerente General</i>	1	3%
<i>Director Administrativo</i>	1	3%
<i>Encargado de Logística</i>	1	3%
<i>Supervisor de Inventarios</i>	1	3%
<i>Ingenieros de Producción</i>	1	3%
<i>Técnico de Campo</i>	7	23%
<i>Mano de obra</i>	19	62%
TOTAL	31	100%

Fuente: (Elaboración propia - 2023)

Criterios de inclusión: en esta investigación desarrollada se involucraron los funcionarios de la compañía CIVIL HOUSE S.A.C.

Criterios de exclusión: Negocios no incluidos para el análisis.

Muestra: Este grupo específico de individuos representa de manera objetiva a los habitantes y su investigación proporciona resultados que pueden generalizarse. La orientación de esta investigación se ajusta en la metodología cualitativa, que es adecuada para comprender ampliamente el fenómeno en cuestión (Arispe et al., 2020). En este estudio en particular, se trabajó con la misma población de la investigación ya que es mínima y, pues la muestra incluyó a la totalidad de la población, lo cual garantizó la seguridad del juicio investigado.

Unidad de análisis: Fue un coadjutor de la firma CIVIL HOUSE S.A.C.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

En este análisis, se empleó la **técnica** de la encuesta, que es ampliamente empleada para compilar pesquisa sobre las opiniones, comportamientos o percepciones de las personas (Arias, 2021).

Instrumento

En esta maestría, se manejó el cuestionario a manera de **instrumento** de recogida de indagación, siguiendo una metodología cuantitativa. El cuestionario fue compuesto por 30 interrogantes para la variable gestión de calidad y 28 interrogantes para la variable bienestar laboral; que permitieron obtener información para llevar a cabo el estudio (Salvador-Oliván et al., 2021). Esta herramienta se aplicó a cada variable. La variable gestión de calidad tuvo 3 dimensiones, 12 preguntas en la primera dimensión de nombre liderazgo de servicio, 9 preguntas en la segunda dimensión de nombre orientación a procesos y 9 preguntas en la tercera dimensión de nombre calidad de servicio, su escala de valoración de los ítems fue la de Likert y la escala de la variable fue ordinal. La variable bienestar laboral tuvo 3 dimensiones, 10 preguntas en la primera dimensión de nombre factor de logro, 8 preguntas en la segunda dimensión de nombre factor de reconocimiento y 10 preguntas en la tercera dimensión de nombre factor de responsabilidad, su escala de valoración de los ítems fue la de Likert y la escala de la variable fue ordinal.

Validez

La **validez** del instrumento se enfocó principalmente en el progreso, la implementación y el desarrollando de grados o preguntas para computar variables o anómalos de naturaleza subjetiva (Villasís-Keever et al., 2018). Fue establecida mediante el veredicto de 1 metodólogo y 4 expertos, extensos diestros de la materia. Cuyas derivaciones se muestran a continuación:

Tabla 2*Validez de cuestionarios de la variable 1 y 2*

Variable	N°	Especialidad	Media de la validez	Dictamen del perito
Gestión de calidad	1	Metodólogo	3.76	Si hay suficiencia
	2	Especialista	3.88	Instrumento valido
	3	Especialista	3.77	Si hay suficiencia
	4	Especialista	3.72	Si hay suficiencia
	5	Especialista	3.76	Si hay suficiencia
Bienestar laboral	1	Metodólogo	3.76	Si hay suficiencia
	2	Especialista	3.84	Si hay suficiencia
	3	Especialista	3.79	Instrumento valido
	4	Especialista	3.77	Si hay suficiencia
	5	Especialista	3.83	Si hay suficiencia

Fuente: (Elaboración propia - 2023)

En la tabla preliminar, se señalaron las derivaciones del conciso de confirmación de las herramientas expuestas para la variable 1, un promedio de 3.78, dando un 94.50% de relación entre expertos. Para la variable 2, un promedio de 3.80, dando un 95% de relación entre expertos. Luego el juicio determinado para la V de Aiken arrojó $v > 0.80$, al resolver las informaciones obtenidas de los validadores para el instrumento, sobre la gestión de calidad resulto un valor de 0.93. Con relación al instrumento de bienestar laboral, se consiguió una derivación de 0.94. Por tanto, los materiales se discurren legítimos para la indagación (Ver anexo 6).

Confiabilidad

En cuanto a la **confiabilidad** del instrumento, se refiere a la consistencia de los efectos derivados en los apartados que componen la prueba, en relación a su uniformidad. El instrumento es considerado verídico en el momento en que calcula de manera consistente el objeto que se desea evaluar (Posso, 2020). La confiabilidad estuvo evaluada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach hacia cada variable, con el fin de estimar la firmeza aprisionada de los ítems que cuentan un determinado constructo. Esta estimación nos proporcionó información sobre la fiabilidad de la medición. La confiabilidad del instrumento de la variable 1,

se comprobó mediante el análisis de 30 ítems del test y para la variable 2, se computó mediante el análisis de 28 ítems del test, ambas variables por medio del Alfa de Cronbach. Según, George & Mallery (2003), como juicio usual, se poseyó en consideración las valoraciones de acuerdo a las derivaciones del coeficiente de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa $>.9$ es excelente
- Coeficiente alfa $>.8$ es bueno
- Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable
- Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable
- Coeficiente alfa $>.5$ es pobre
- Coeficiente alfa $<.5$ es inaceptable (pág. 231).

a) variable 1: Gestión de calidad

De acuerdo a las derivaciones emanadas, se realizó un cálculo de confiabilidad general de la prueba. El valor obtenido fue de 0,919, superando el umbral de 0,75, lo cual indica que los resultados son significativos y muestran una alta confiabilidad. Esto implica que la prueba tuvo validez de contenido, ya que abarca todos los conceptos de los ítems de la variable a calcular, así como autenticidad de juicio.

b) Variable 2: Bienestar laboral

Basándonos en los hallazgos derivados, se realizó la sistematización de la autenticidad general de la prueba, obteniendo un resultado de 0,892. Al ser este valor mayor a 0,75, los resultados son considerados significativos, indicando una confiabilidad sólida. Esto implica que la prueba cuenta con validez de contenido, ya que abarca todos los conceptos de los ítems relacionados con la variable a calcular, así como eficacia de juicio.

3.5. Procedimientos

Se identificó la problemática actual a abordar, utilizando el sistema práctico del análisis directo. A continuación, se realizó la revisión exhaustiva del contexto

teórico, investigando en detalle las variables relevantes y se incluyeron las referencias del estudio. Luego, se elaboraron los instrumentos de recogida de fichas, los cuales pasaron por un juicio de confirmación y aseguramiento de su confidencialidad. Una vez validado el instrumento, se realizó una prueba piloto, con el permiso correspondiente se llevó a cabo, en la cual participaron 20 coadjutores de la empresa Horus S.A.C. De la misma manera se procedió con la empresa CIVIL HOUSE S.A.C. para llevar a cabo la diligencia de la pesquisa a los coadjutores. Los datos recopilados fueron de modo virtual por medio de la plataforma de google formulario, las cuales fueron enviadas a los 31 participantes de la empresa respectiva. Esto se almacenó en un Excel de Microsoft. A continuación, se realizaron los análisis lógicos y se mostraron los efectos en las representaciones pictóricas y gráficas. Por último, se realizó la consolidación general de los datos procesados para lograr las terminaciones del estudio.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se provino a la lógica y dispuesto de estos, a fin de llevarse a cabo mediante el software estadístico SPSSv27 con el objeto de examinar por medio de tablonas y frecuencias, como igualmente el estudio deductivo para evidenciar la hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

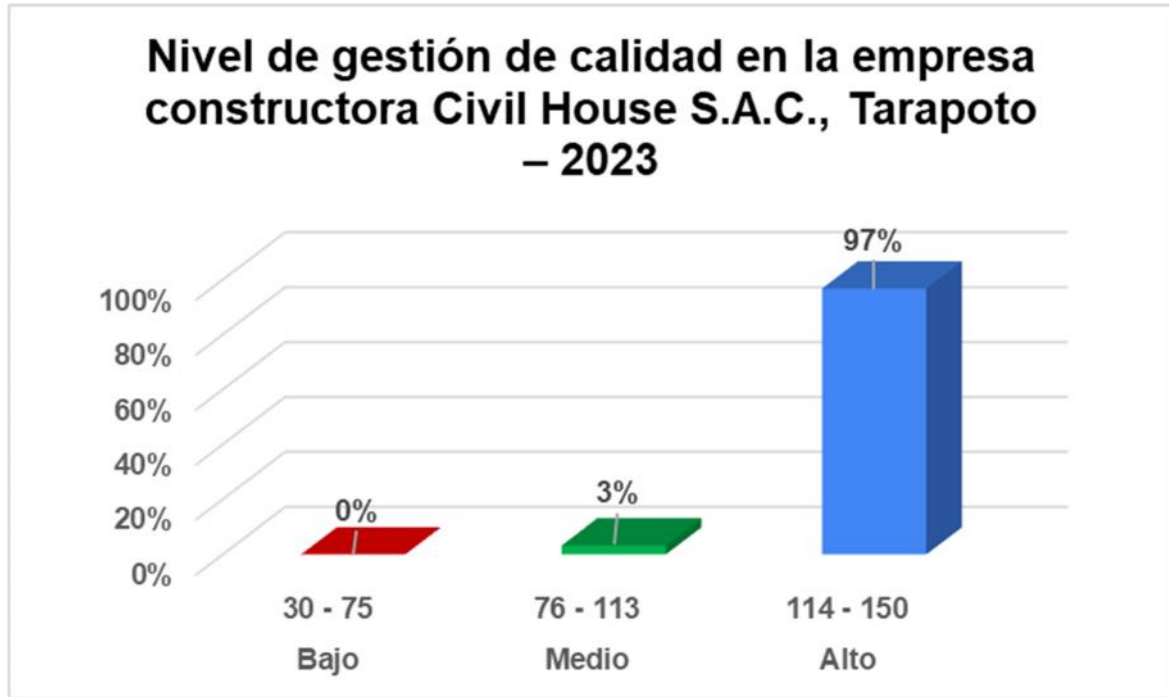
La **beneficencia** ya que como maestrante debemos tener éticas que son fundamentales para realizar acciones de bondad, caridad y compasión hacia los demás, en virtud de una necesidad decente. Y como todo profesional tenemos el deber **ético** de proceder de manera correcta y cumplir con este imperativo moral esencial. Como también la **autonomía**, el respeto a las personas, primordial para reconocer la cabida de los individuos para tomar disposiciones de manera independiente. **Justicia** para dar a cada uno lo que le pertenece. Así también, **la no maleficencia** en la cual no se causó ningún daño a los sujetos de la investigación. Y los principios aplicados en la investigación fueron los consentimientos informados hacia cada colaborador.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de gestión de calidad en la empresa constructora Civil House S.A.C.

Figura 2

Representación gráfica de los niveles de gestión de calidad



Fuente: (Elaboración propia - 2023)

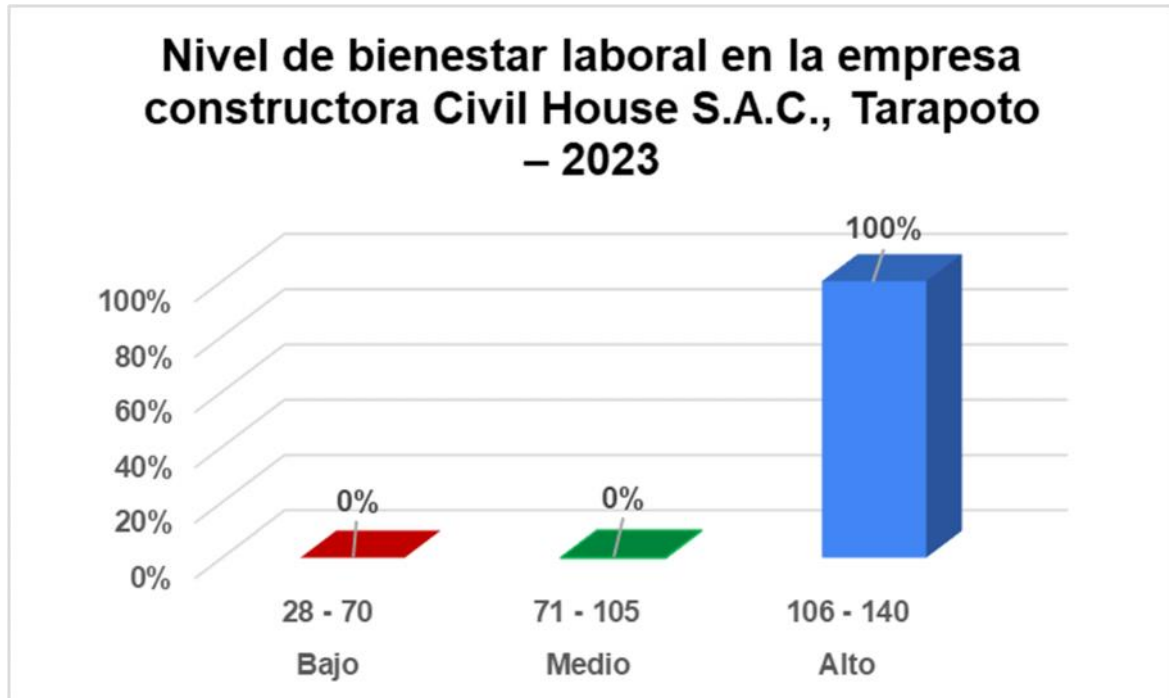
Interpretación:

El nivel de gestión de calidad en la empresa constructora Civil House S.A.C., Tarapoto, tuvo un nivel medio conveniente al 3% de los entrevistados, sin embargo, el 97% calificó el nivel de gestión de calidad en la compañía constructora Civil House S.A.C., Tarapoto, en un nivel alto. Esto indica que, en la compañía donde se realizó el estudio se viene implementando estrategias de gestión de calidad.

4.2. Nivel de bienestar laboral en la empresa constructora Civil House S.A.C.

Figura 3

Representación gráfica de los niveles de bienestar laboral



Fuente: (Elaboración propia - 2023)

Interpretación:

El nivel de bienestar laboral en la empresa constructora Civil House S.A.C., el 100% de los encuestados colocan el bienestar laboral en un nivel alto. Este nos muestra que la empresa viene trabajando estrategias efectivas de bienestar con su recurso humano.

4.3. Relación entre las dimensiones de la gestión de calidad y el bienestar laboral en la empresa constructora Civil House S.A.C.

H_0 = No existe relación entre el bienestar laboral y las dimensiones de la gestión de calidad en la empresa constructora Civil House S.A.C., Tarapoto – 2023.

H_1 = Existe relación entre el bienestar laboral y las dimensiones de la gestión de calidad en la empresa constructora Civil House S.A.C., Tarapoto – 2023.

Tabla 3

Relación de las dimensiones de la gestión de calidad y el bienestar laboral

Dimensiones	Rho de Spearman	Nivel de correlación	Sig. (bilateral)	La correlación es significativa
Liderazgo de servicio	0.804	Positiva alta	0.000	Si (Nivel de 0,01)
Orientación a proceso	0.724	Positiva alta	0.000	Si (Nivel de 0,01)
Calidad de servicio	0.634	Positiva moderada	0.000	Si (Nivel de 0,01)

Fuente: Semejanza de los resultados de la relación de las dimensiones de gestión de calidad y de la variable bienestar laboral en el programa estadístico SPSSv27.

Interpretación:

En la Tabla 3., cada dimensión de la variable gestión de calidad, presenta una relación con la variable bienestar laboral, sin embargo, se precisa que: la dimensión liderazgo de servicio, presenta relación positiva alta, por obtener un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.804, asimismo, al poseer un sig. (bilateral) igual a 0.000 se instituye que la correspondencia es estadísticamente reveladora a nivel de 0.01; la dimensión orientación a proceso, esta tiene una analogía efectiva alta, debido a obtener un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.724, también, al poseer un sig. (bilateral) igual a 0.000 se funda que la dependencia es estadísticamente reveladora a nivel de 0.01; finalmente, en cuanto a la dimensión calidad de servicio, esta tiene una relación efectiva moderada, debido a haber logrado un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.634, además, al poseer un sig. (bilateral) igual a 0.000 se funda que la relación es estadísticamente reveladora a nivel de 0.01.

4.4. Relación entre gestión de calidad y bienestar laboral en la empresa constructora Civil House S.A.C., Tarapoto – 2023

H_0 = No existe relación entre gestión de calidad y bienestar laboral en la empresa constructora Civil House S.A.C., Tarapoto – 2023.

H_1 = Existe relación entre gestión de calidad y bienestar laboral en la empresa constructora Civil House S.A.C., Tarapoto – 2023.

Tabla 4

Relación entre gestión de calidad y bienestar laboral

			Gestión de calidad	Bienestar laboral
Rho de Spearman	V1: Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	1.000	,832**
		Sig. (bilateral)		.000
	V2: Bienestar laboral	N	31	31
		Coeficiente de correlación	,832**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	31	31

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos obtenida del SPSS V27

Interpretación:

En la tabla 4, se observó que el sig. (bilateral) es igual a 0.000, es decir mínimo a 0.05, instituyendo que la relación es lógicamente reveladora para las variables gestión de calidad y bienestar laboral en la empresa constructora Civil House S.A.C. De modo que, las variables muestran una relación de nivel positiva alta ($r=0.832^{**}$). De las derivaciones emanadas se impugna la hipótesis nula y se admite la hipótesis alternativa, instituyendo que existe correlación entre la gestión de calidad y el bienestar laboral en la empresa constructora Civil House S.A.C.

V. DISCUSIÓN

Al puntualizar el nivel de gestión de calidad en la firma constructora Civil House S.A.C, por medio del examen gráfico se logró localizar que el 3 % de los encuestados localizó el nivel de gestión de calidad en un nivel medio y el 97 % topó en un nivel alto, lo que enuncia que la variable gestión de calidad es descrita en un nivel alto. Esto procura exponer que la compañía si brinda conformidades profesionales de calidad y un entorno partidario, lo que crea que los coadjutores se conciban identificados con la compañía, sus términos y objetivos. Por ello se acepta la hipótesis de la tesis, en la cual se relaciona que el nivel de gestión de calidad en la firma constructora Civil House S.A.C., es alto. Estos efectos son demostrados por Pirzadeh et al. (2022), en la que han ultimado que si no se tuviera una buena gestión de calidad afectarían las condiciones laborales en diversos aspectos, porque una buena gestión de eficacia consiente perfeccionar el bienestar laboral de las compañías, ayudándolas a desarrollar sus metas, gracias a la distinción efectiva que revela el practicante, la cual se obtiene debido a una buena gestión.

Por ello los gerentes de las compañías deben estimar la responsabilidad que lleguen a desenvolver sus trabajadores, a su vez lo mencionado por Díaz et al. (2019) quienes en su investigación concluyeron que al incorporar, aplicar o emplear el régimen de comisión de calidad ayuda a que las empresas sean más competitivas y al mismo tiempo disminuye los errores laborales, generando un entorno laboral saludable, como es el caso de las empresas de construcción que aplican el sistema de last planner, instrumento para lograr ventajas frente a otras empresas, en la cual los trabajadores estarán más especializados al ejecutar actividades.

Por lo cual, una compañía debe prevenirse de cualquier necesidad que llegase a tener, de tal forma que el trabajador se siente a gusto de los recursos con los que refiera la asociación, a la par generará un entorno de trabajo más competitivo con un bienestar laboral. De esta manera, una empresa que ofrezca un entorno laboral con recursos necesarios hará que los subordinados se desempeñen adecuadamente, generando un compromiso entre compañía y

trabajador, mejorando el trabajo que estos desempeñan para llegar a las metas y objetivos propuestos. Asimismo, lo expuesto Rojas (2021), quien en su indagación concluye que la gestión de calidad aumentará frente a la ejecución de una prueba de gestión de eficacia laboral en una empresa, generando al mismo tiempo un impacto positivo para con los colaboradores y el consumidor, mejorando la productividad empresarial acorde con el horario laboral.

Es importante el bienestar laboral en las empresas, esto hace que los trabajadores estén cómodos en su ambiente laboral, a la par impulsará a ellos mismos a que den lo mejor de sí para cumplir los ideales de la compañía, en la que la cabeza de la empresa es fundamental para motivar a los demás a efectuar sus trabajos de acuerdo a su buena enseñanza, consejo y modelo, es por eso que las compañías deben trabajar en el desarrollo de un bienestar laboral acorde a una gestión de calidad, a la par de lo expuesto Paricahua (2022), quien concluye que al tener una buena rentabilidad en las empresas hará que coexista una buena gestión logística, dando a entender que, al tener una buena comisión de eficacia en el ámbito de las utilidades, hará que el área logística trabaje de la mejor manera posible, para satisfacer los fines y objetivos esquematizados por las empresas, esto permitirá desenvolverse mejor y lograr las visiones de la empresa, todo esto de la mano de ligeras permutas en la gestión de calidad, lo que indica que los subordinados lleguen a desempeñar mejor sus funciones.

Esto da a entender que, a mejores gestiones de calidad, los trabajadores presentarán un mayor bienestar laboral de la mano con un mayor compromiso en la compañía. A este aspecto de gestión de calidad y al examinar las derivaciones del presente estudio de investigación, se corrobora que la empresa Civil House. S.A.C. sí brinda oportunidades laborales en un entorno laboral con buena gestión de calidad en la que los subordinados se sienten identificados con su lugar de trabajo, a su vez, el gerente general y su equipo técnico de trabajo, viene realizando innovaciones en la gestión de calidad.

Al diferenciar el nivel de bienestar laboral en la compañía constructora Civil House S.A.C., por medio del análisis descriptivo se logró encontrar que el 100% de los entrevistados encontró un nivel de bienestar laboral alto, dando a pensar que, la variable de bienestar laboral es coherente en un nivel alto. Esto nos muestra que es gracias a que la empresa se preocupa por brindar un confort laboral y que se utiliza los mecanismos beneficiosos para no tener inconvenientes laborales, en la que viene trabajando estrategias efectivas de bienestar con su recurso humano, como son las capacitaciones y las charlas. En relación con eso, se admite la hipótesis de indagación, donde se exhibe que el nivel de bienestar laboral en la empresa constructora Civil House S.A.C., es alto.

Estos resultados son justificados por Carbajal-Arango et al. (2021), donde en su investigación concluyen que se necesitan enfoques desde el lugar de perspectiva de los personales para poder entablar un bienestar laboral con condiciones adecuadas, en la que las empresas deben preocuparse por brindar estas condiciones si quieren que sus subordinados sean leales y productivos en su labor, es decir, las empresas deben establecer dentro de sus ideales un bienestar laboral alto para que sus empleados se desenvuelvan mejor, y que estos desenvolvimientos y desempeños haga que la empresa logre resultados propicios. Los estímulos institucionales cumplen una labor importante para incentivar un bienestar laboral en los subordinados, con el objetivo de contar con trabajadores dispuestos a cumplir las metas y las visiones que tiene la empresa, por ello, los directores empresariales deben agenciar dichos incentivos eficientemente, llegando a contar con subordinados altamente motivados.

A su vez se tomó en cuenta lo expuesto por Coelho et al. (2022), dando a entender que al emplear o implementar la gestión de calidad como instrumento en las empresas mejorará el bienestar laboral del entorno, a la par logrará hacer más competitivo a la empresa en la competencia global, esto se ve reflejado por los trabajadores al presentar un mayor compromiso para con su puesto de trabajo, en donde la empresa de calidad proporciona los materiales y equipos necesarios para su progreso en sus funciones.

También lo expuesto por Cuzquen & Esparza (2022), quienes apoyan en la explicación de que si a una empresa se le estimula con un entorno laboral de calidad, no generará disconformidad por parte de sus colaboradores, ya que esta estimulación es un eje crucial en el entorno laboral, quiere decir que, un buen bienestar laboral contribuye en el progreso propio de una empresa y a la complacencia laboral, con el fin de sacar adelante a una empresa, ya que, si los trabajadores sienten un bienestar laboral, estarán motivados para desarrollar sus labores cotidianas en su puesto de trabajo y no generará desorden para con otros trabajadores.

El perfeccionamiento de optimas aptitudes en los trabajadores tiene un gran valor cuando estos laboran en un ambiente laboral confortable, ya que es allí donde sus capacidades máximas se ponen en función, llevando a la compañía al beneficio de sus objetivos y propósitos. Los jefes tienen que evaluar las aptitudes laborales de los subordinados con mayor frecuencia, de manera que se tomen medidas al respecto si estas no son las correctas y si se encuentran en un ambiente laboral en buenas condiciones.

Al mismo tiempo al tener un bienestar laboral se podrá evaluar a los subordinados para llevar un mejor control y se podrá seleccionar a los mejores calificados para que puedan desempeñar otras funciones o que suban de rango, es por ello, que los jefes empresariales deben gestionar un buen bienestar laboral, en tal sentido que este sea adecuado para el provecho de los justos que apremia la empresa. El bienestar laboral tiene un valor para cualquier empresa que a largo tiempo forma mercedes para la misma, llegando a elevar sus servicios brindados, y haciendo que sus colaboradores se fidelicen, pues se verán beneficiados con el aumento de su salario, llegando ellos mismos a querer día a día a dar lo mejor de sí, descubriendo sus habilidades y destrezas para con la empresa, formándoles altos horizontes de productividad. La evaluación del bienestar laboral llega a ser una operación vital importante para saber y establecer arbitrajes apropiadas sobre los subordinados.

Al relacionar las dimensiones de la gestión de calidad y el bienestar laboral, por medio de los resultados de la Tabla 3 se corrobora que cada dimensión de la primera variable se relaciona positivamente, en la que la dimensión liderazgo de servicio fue de positiva alta, la dimensión orientación a proceso fue de positiva alta y la dimensión calidad de servicio fue de positiva modera, con respecto a la variable bienestar laboral y que la relación es lógicamente reveladora a nivel de 0.01. Esto nos muestra que la empresa emplea los métodos apropiados como son las estrategias innovadoras de motivación laboral con el objetivo de autenticar una mejor alineación por parte de sus trabajadores.

Estos resultados son justificados por López-Martínez et al. (2021), los cuales concluyeron que hay una gran influencia en la eficacia de vida laboral y el desempeño laboral, la cual crea escenarios de una buena gestión en el trabajo, siempre y cuando se mejore las partes débiles, esto hará que tanto la empresa como los trabajadores se beneficien mutuamente, llegando a ser base fundamental para alcanzar grandes resultados en la empresa. Asimismo, se está lo trazado por Pereyra et al. (2022), quienes mencionan que si no se cuenta con un entorno laboral acorde a los trabajos a realizar podría generar peligros laborales de la mano con el estilo de liderazgo a llevar por los jefes de la empresa, dando a entender que es importante el bienestar o confort de los honorarios para un alto desempeño en el trabajo de los mismos, la cual generará mejoras en la organización.

Al estudiar los resultados de este aspecto, se comprueba que se utiliza los caudales adecuados para reprender indecorosos laborales si es que los hubiera dentro de la compañía, a fin de atestiguar una gestión de calidad. En este trabajo al fundar el trato de la gestión de calidad con el bienestar laboral en la compañía constructora Civil House S.A.C., por medio del examen lógico de Rho de Spearman se logró encontrar que el factor fue de 0.832** y un valor de Sig. 0.000 < 0.01 (correlación positiva alta), mejor dicho, nos da a percibir que coexiste una certificación reveladora en ambas variables. Dando a percibir que las actividades que se despliega dentro de la gestión de calidad conciernen

con el bienestar laboral en la compañía Civil House S.A.C., y que si se mostrará un perfeccionamiento en uno de ellos resultará positiva en el otro.

Lo dicho anteriormente se contradice la hipótesis nula y se admite la hipótesis de la presente tesis, donde se ve que concurre la analogía entre la gestión de calidad y el bienestar laboral en la empresa constructora Civil House S.A.C. Estas derivaciones son admitidas por Cuzquen & Esparza (2022), quienes concluyeron que existe una correspondencia efectiva entre comisión de suspicacia de peligros laborales y eficacia de vida, la cual es como decir gestión de calidad y bienestar laboral, ya que si al afanoso no se le propone los implementos necesarios como las condiciones laborales necesarias, no desempeñará sus funciones adecuadamente, que puede llegar a generar el desapego y consideración con la empresa, por eso es donde es muy importante tener un ambiente laboral apto ya que es en ella donde se realiza las labores diarias.

A su vez lo expuesto por Paricahua (2022), quienes han concluido que el compromiso organizacional y la eficacia de vida laboral ha hecho que esta última cobre relevancia, pues tiene un rol importante en el logro de una gestión de calidad, promoviendo la ejecución de las exigencias de calidad en las empresas, dichas peculiaridades intervienen en el bienestar laboral de los mismos. El bienestar laboral es una variable bastante significativa que se visualiza afectada por la estimulación profesional, el compromiso en conjunto y la alineación propia, por eso es que es transcendental para las empresas poder desenvolver diligencias que consientan compensar a sus empleados, con lo cual se consigan horizontes de responsabilidades óptimos. En tal sentido, al investigar estas derivaciones, se confirma que cuan mejor se despliegue las dimensiones del bienestar laboral mejor será la gestión de calidad dentro de la empresa constructora Civil House S.A.C.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Concurre relación reveladora entre la gestión de calidad y el bienestar laboral en la empresa constructora Civil House S.A.C., ya que el estudio matemático de Rho de Spearman se consiguió un coeficiente de 0.832**, obteniendo un valor de Sig. = 0.000 < 0.01 (correlación positiva alta); lo que significa que la gestión de calidad se relaciona con el bienestar laboral.

6.2. El nivel de gestión de calidad es medio en 3%, y alto en 97%, gracias a que la empresa brinda conformidades laborales a sus empleados, para ir formándose de acuerdo a su carrera dentro de la misma creando en el empleador caracterización con su lugar de trabajo.

6.3. El nivel de bienestar laboral es alto en 100%, gracias a que se usan los medios apropiados como estrategias innovadoras de motivación laboral dentro de la empresa, con la finalidad de certificar una mejor formación por parte de sus empleadores, a su vez, le conviene para que su equipo siga capacitándose debidamente.

6.4. En la empresa Civil House S.A.C., las dimensiones de liderazgo de servicio, orientación a proceso y calidad de servicio están positivamente relacionadas con el bienestar laboral de los empleados. Estos hallazgos sugieren que enfocarse en la gestión de calidad puede tener una marca efectiva en el bienestar de los empleados en una empresa constructora.

VII. RECOMENDACIONES

7.1. Al gerente general de la compañía CIVIL HOUSE S.A.C., recomendarle continuar brindando una buena prestación de calidad que contribuirá al adelanto y avance de una buena dependencia entre la gestión de calidad y bienestar laboral, permitiendo alcanzar las metas y fines corporativos.

7.2. Al gerente general de la compañía CIVIL HOUSE S.A.C., continuar brindando conformidades laborales a sus empleados, de tal manera que pueda contar con empleados competentes y conservarlos en la empresa, obviando el cambio de los participantes que conlleva a demoras.

7.3. Al gerente general de la compañía CIVIL HOUSE S.A.C., seguir con las estrategias innovadoras de motivación laboral dentro de la empresa, para que de esta manera el empleador se sienta en un ambiente laboral conforme y quiera involucrarse más para con la compañía.

7.4. Al gerente general de la empresa CIVIL HOUSE S.A.C., seguir teniendo un embudo efectivo en el bienestar de los trabajadores, y a asalar a sus empleados con etapas de largo plazo de prestación, para impedir las caras proporciones de cambio impidiendo que no se forme problemas y que el personal logre fortalecer y afianzarse de manera profesional.

REFERENCIAS

- Alcas, N., Alarcón, H. H., Venturo, C. O., Alarcón, M. A., Fuentes, J. A., & Fuentes, J. A. (2019). Teaching Technostress and Perception of the Quality of Service in a Private University in Lima. *Propósitos y Representaciones*, VII(3), 231-247. http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n3/en_a09v7n3.pdf
- Arbeláez, J., Serna, H., & Díaz, A. (2014). *Modelos gerenciales un marco conceptual*. Fondo Editorial. <https://acortar.link/IOhNXs>
- Arias, J. L. (2021). *Técnicas e instrumentos de investigación científica enfoques consulting EIRL*. Enfoques Consulting EIRL. <https://n9.cl/7797x>
- Arispe, C. M., Yangali, J. S., Guerrero, M. A., Lozada, O. R., Acuña, L. A., & Arellano, C. (2020). *La investigación científica*. Departamento de investigación y posgrados Universidad Internacional del Ecuador. <https://n9.cl/j66nj>
- Arjona-Granados, M. d., Lira-Arjona, A. L., & Maldonado-Mesta, E. A. (2022). Los sistemas de gestión de la calidad y la calidad educativa en instituciones públicas de Educación Superior de México. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, XII(24), 268-283. <https://n9.cl/q3ifn>
- Camacho, J. I. (2015). Las normas de responsabilidad social. Su dimensión en el ámbito laboral de las empresas. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*(20), 3-29. <https://n9.cl/yfmi9m>
- Canet-Juric, L., García-Coni, A., Andrés, M., Vernucci, S., Aydmune, Y., Stelzer, F., & Richard's, M. M. (2020). Intervención sobre autorregulación cognitiva, conductual y emocional en niños: Una revisión de enfoques basados en procesos y en el currículo escolar, en Argentina. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*, XII(1), 1-25. <https://n9.cl/m5mas>
- Carbajal-Arango, D., Vásquez-Hernández, A., & Botero-Botero, L. F. Assessment of subjective workplace well-being of construction workers: A bottom-up approach. *Journal of Building Engineering*, XXXVI. <https://n9.cl/70z5b>
- Chiang, M. M., & San Martín, N. J. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & Trabajo*, XVII(54). <https://n9.cl/de3ui>

- Coelho, C., Mojtahedi, M., Kabirifar, K., & Yazdani, M. Influence of Organisational Culture on Total Quality Management Implementation in the Australian Construction Industry. *MDPI*, *XII*(4). <https://doi.org/10.3390/buildings12040496>
- CONCYTEC. (2021). Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. <https://n9.cl/93ryq>
- Cuzquen, S. R., & Esparza, R. M. (2022). Calidad de vida en el trabajo de los colaboradores municipales de Túcume – Perú. *Revista San Gregorio*, *I*(51), 78-95. <https://n9.cl/bxgrf>
- Díaz, G. A., & Salazar, D. A. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Dialnet*(39), 19-36. <https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>
- Díaz, L., Oliveira, M. D., Pucharelli, P., & Pinzón, J. (2019). Integration between the Last Planner System and the Quality Management System Applied in the Civil Construction Industry. *Revista ingeniería de construcción*, *XXXIV*(2), 146-158. <http://doi.org/10.4067/S0718-50732019000200146>
- Echevarría, K., & Santiago, R. (2017). Percepción del bienestar laboral de los empleados: Estudio comparativo según su género (Perception of employees well-being: a comparative study by gender). *Revista Internacional Administración & Finanzas*, *X*(2), 17-27. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3039711
- Equipo editorial a, E. (2021). *Concepto.de*. <https://concepto.de/investigacion-no-experimental/>
- Estrada, Y., & Ramírez, M. (2010). El bienestar laboral y su incidencia en la gestión exitosa de las empresas en el turismo. *Dialnet*, *III*(8). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8553990>
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update* (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- González, Ó. C., & Arciniegas, J. A. (2016). *Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Ecoe Ediciones Ltda. <https://books.google.com.ec/books?id=baUwDgAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Hermosa-Rodríguez, A.-M. (2018). Labor characteristics and commitment to work:

- Exploring occupational well-being. *Estudios de Administración*, XXV(1).
<https://doi.org/10.5354/0719-0816.2018.55391>
- Hernández, C. E., & Carpio, N. A. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta Revista Científica del Instituto Nacional de Salud*, II(1), 75-79.
<https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Hernández, H. G., Barrios, I., & Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Dialnet*, XVI(28), 169-185. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6676025>
- Izquierdo, J. R. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte empresarial*, VIII(1), 425-437.
<https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Lizardo, B. Y. (2022). Nivel de estrés laboral asociado a los factores laborales de agentes y supervisores de una empresa de seguridad privada. *Revista Industrial Data*, XXV(2), 71-90. <https://doi.org/10.15381/idata.v25i2.21830>
- Lizarzaburu, E. R. (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Universidad & Empresa*, XVIII(30), 33-54.
<https://doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.30.2016.02>
- López-Martínez, B. E., Aragón-Castillo, J., Muñoz-Palomeque, M., Madrid-Tovilla, S., & Tornell-Castillo, I. (2021). Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, XXI(2), 316-325. <http://doi.org/10.25176/rfmh.v21i2.3706>
- Martínez-Vargas, J. A., & Rivera-Porras, D. (2019). Factores que influyen en el bienestar de las personas dentro de su contexto laboral. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, VII(2), 77-81.
<https://doi.org/10.15649/2346030X.559>
- Murayari, C. A., & Amasifúen, E. (2022). Calidad de vida laboral y compromiso organizacional en una institución pública - peruana 2022. *Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, IX(3), 241-253.
<https://doi.org/10.46677/compendium.v9i3.1064>
- Murrieta, Y. A., Ochoa, E., & Carballo, B. (2019). Reflexión crítica de los sistemas de gestión de calidad: ventajas y desventajas. *Revista En-Contexto*,

- VIII(12), 115-132. <https://doi.org/10.53995/23463279.668>
- Noboa, J., Vergara, A., Zamora, S., & Navarrete, A. Estrategias para la optimización de la gestión administrativa en una empresa constructora usando el Balanced Scorecard: Strategies for optimizing administrative management in a construction company using the balanced scorecard. *RES NON VERBA*, XII(1), 56–73. <https://doi.org/10.21855/resnonverba.v12i1.623>
- Noguez, V. (2016). *ISO 9001:2015. El futuro de la Calidad*. ISOTools Excellence. https://issuu.com/trialh/docs/iso_9001-2015_futuro_gesti__n_de_la
- Ortega, J., Mauricio, R. M., Macedo, J. E., & Yumpo, C. O. (2021). Gestión de seguridad y salud ocupacional y riesgos laborales en una empresa constructora del Perú. *South Florida Journal of Development*, II(4), 5195-5207. <https://n9.cl/802lr>
- Orviz, N., Cuervo, T., & Arce, S. Revisión de la investigación científica en ISO 9001 e ISO 14001: un análisis bibliométrico. *Management Letters / Cuadernos de Gestión*, XXI(1), 29-45. <https://doi.org/10.5295/cdg.191189no>
- Paricahua, H. R. (2022). Gestión logística y su relación con la rentabilidad de empresas constructoras en la provincia de San Román, Puno. *Quipukamayoc*, XXX(62), 67-75. <https://doi.org/10.15381/quipu.v30i62.22179>
- Pereyra, E. J., Rey, D. E., & Uribe, J. (2022). High Performance Leadership and its Relationship with the Organizational Climate in a Peruvian Company in the Industrial Sector in Lima, 2021. *Revista Industrial Data*, XXV(1), 229-264. <https://doi.org/10.15381/idata.v25i1.21990>
- Pérez, P. S., & Azzollini, S. (2013). Liderazgo, equipos y grupos de trabajo – su relación con la satisfacción laboral. *Revista de Psicología*, XXXI(1). <https://n9.cl/50ni8>
- Pirzadeh, P., Lingard, H., & Peihua, R. Job Quality and Construction Workers' Mental Health: Life Course Perspective. *ASCE*, CXLVIII(12). [https://doi.org/10.1061/\(ASCE\)CO.1943-7862.0002397](https://doi.org/10.1061/(ASCE)CO.1943-7862.0002397)
- Posso, R. J. (2020). Validez y confiabilidad del instrumento determinante humano en la implementación del currículo de educación física. *Revista EDUCARE*

- *UPEL-IPB - Segunda Nueva Etapa 2.0*, XXIV(3), 205-223.
<https://doi.org/10.46498/reduipb.v24i3.1410>
- Reyes, D. A., Cadena, A., & Rivera, G. (2022). El Sistema de Gestión de Calidad y su relación con la innovación. *INTER DISCIPLINA*, X(26), 217-240.
<https://doi.org/10.22201/ceiich.24485705e.2021.25.80975>
- Rojas, F. (2021). Contractor Management Model to Improve Safety and Productivity Conditions in an Industrial Company. *Revista Industrial Data*, XXIV(2), 149-173. <https://doi.org/10.15381/idata.v24i2.17371>
- Rojas, C. R., & Calderón, P. C. (2021). Manejo adecuado de la atención al cliente para lograr satisfacción y fidelidad. *RevistaE-IDEA Journal of Business Sciences*, III(11), 36-51. <https://doi.org/10.53734/eidea.vol3.id91>
- Salvador-Oliván, J. A., Marco-Cuenca, G., & Arquero-Avilés, R. (2021). Evaluación de la investigación con encuestas en artículos publicados en revistas del área de Biblioteconomía y Documentación. *Revista Española de Documentación Científica*, XLIV(2).
<https://doi.org/10.3989/redc.2021.2.1774>
- Sanchez, K. P., Rojas, W. J., Terrones, S. M., Quinteros-Zúñiga, D., & Carranza, R. (2023). Liderazgo de servicio como predictor del rendimiento laboral en colaboradores municipales de la provincia de San Martín, en el contexto de COVID-19. *Rev Asoc Esp Med Trab*, XXXI(1).
<https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v32n1/1132-6255-medtra-32-01-45.pdf>
- Santelices, C., Herrera, R., & Muñoz, F. Problemas en la gestión de calidad e inspección técnica de obra: un estudio aplicado al contexto chileno. *Revista Ingeniería de Construcción RIC*, XXXIV(3), 242-251.
<http://doi.org/10.4067/S0718-50732019000300242>
- Sirvent, S., Gisbert, V., & Pérez, E. (2017). Los 7 principios de gestión de la calidad en ISO 9001. *3C Empresa : Investigación y pensamiento crítico*, VI(5), 10-18. <https://doi.org/10.17993/3cemp.2017.especial.10-18>
- Tarí, J. J., & García, M. (2009). Dimensiones de la gestión del conocimiento y de la gestión de la calidad: una revisión de la literatura. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, XV(3), 135-148.
[https://doi.org/10.1016/S1135-2523\(12\)60105-1](https://doi.org/10.1016/S1135-2523(12)60105-1)
- Taype-Rondan, Á., & Goicochea-Lugo, S. (2020). Toma de decisiones clínicas

- basadas en evidencias durante la pandemia de COVID-19. *Acta Médica Peruana*, XXXVII(3), 57-65. <https://doi.org/10.35663/amp.2020.372.1043>
- Torres-Flores, W. (2022). Motivación y desempeño laboral en la Dirección de Operaciones Agrarias Tarapoto. *UNAAACIENCIA-PERÚ*. <https://revistas.unaaa.edu.pe/index.php/unaaaciencia/article/view/24>
- Valiente, Y. M., Diaz, F. A., Vásquez, C. E., Grados, M. M., Méndez, F. J., Pérez, M. Á., . . . Rojas, V. W. (2020). Gestión por competencias y su impacto para mejorar el desempeño laboral de las empresas constructoras del distrito de Trujillo, 2018. *Revista CIENCIA Y TECNOLOGÍA*, XVI(1), 45-50. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2753>
- Vallejo, M. (2022). El diseño de investigación: una breve revisión metodológica. Scielo, 8-12. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-99402002000100002
- Vargas, S. L., & Flores, M. M. (2020). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Investigación bibliotecológica*, XXXII(79), 149-176. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.79.57913>
- Villasís-Keever, M. Á., Márquez-González, H., Zurita-Cruz, J. N., Miranda-Novales, G., & Escamilla-Núñez, A. (2018). Research protocol VII. Validity and reliability of the measurements. *Revista alergia Mexico*, LXV(4), 414-421. <https://doi.org/10.29262/ram.v65i4.560>
- Zayas, I., Fuentes, J. J., & Soberanes, G. La gestión de la calidad como parte de la innovación organizacional: El bajo conocimiento por las empresas. *Revista Electrónica Sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación*, VIII(15). <https://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/230/450>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

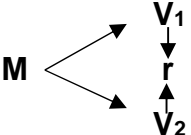
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Gestión de la calidad	La gestión de la calidad como la técnica de dirección que sostiene y prospera constantemente todos los compromisos de una sociedad hacia satisfacer las penurias y expectativas de las clientelas. Esta expresión se llama total quality management (TQM) manejado ampliamente por gramática. Tarí & García (2009).	Esta variable permitirá evaluar el liderazgo, los procesos y la calidad de servicio en la empresa; será examinada por medio de la aplicación de un cuestionario que se aplicará a los trabajadores de la Empresa CIVIL HOUSE S.A.C.	Liderazgo de servicio	Comportamiento del líder	Ordinal
				Efectividad en el liderazgo	Ordinal
			Orientación a procesos	Eficiencia en el liderazgo	Ordinal
				Procesos estratégicos	Ordinal
			Calidad de servicio	Atención al ciudadano	Ordinal
				Fortalecimiento del servicio	Ordinal
Bienestar laboral	esta dimensión implica utilizar materiales y recursos para mejorar la gestión de empresas y organizaciones, la cual se presenta como un complemento esencial para establecer la conexión entre los métodos utilizados y sus características		Factor de logro	Satisfacción laboral	Ordinal
				Cumplimiento de objetivos	Ordinal

	particulares. Arjona-Granados et al. (2022)		Factor de reconocimiento	Reconocimiento laboral	Ordinal
				Eficacia laboral	Ordinal
			Factor de responsabilidad	Cumplimiento de plazo	Ordinal
				Cumplimiento de normas políticas	Ordinal

Anexo 2. Matriz de consistencia

Título: Gestión de calidad y bienestar laboral en la empresa constructora Civil House S.A.C., Tarapoto – 2023

Problema	Objetivos	Hipótesis	Técnicas, instrumentos, alcances
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre gestión de calidad y bienestar laboral en la empresa constructora Civil House S.A.C., Tarapoto - 2023?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es el nivel de gestión de calidad en la empresa constructora Civil House S.A.C., Tarapoto - 2023? ¿Cuál es el nivel de bienestar laboral en la empresa constructora Civil House S.A.C., Tarapoto - 2023? ¿Cuál es la relación entre bienestar laboral y las dimensiones de gestión de calidad en la empresa constructora Civil House S.A.C., Tarapoto - 2023?</p>	<p>Objetivo general: Establecer la relación entre gestión de calidad y bienestar laboral en la empresa constructora Civil House S.A.C., Tarapoto - 2023.</p> <p>Objetivos específicos: Medir el nivel de gestión de calidad en la empresa constructora Civil House S.A.C., Tarapoto – 2023. Medir el nivel de bienestar laboral en la empresa constructora Civil House S.A.C., Tarapoto - 2023. Determinar la relación entre bienestar laboral y las dimensiones de gestión de calidad en la empresa constructora Civil House S.A.C., Tarapoto - 2023.</p>	<p>Hipótesis general (HG): Existe relación entre gestión de calidad y bienestar laboral en la empresa constructora Civil House S.A.C., Tarapoto – 2023.</p> <p>Hipótesis específicas: El nivel de gestión de calidad en la empresa constructora Civil House S.A.C., Tarapoto - 2023, es alto. El nivel de bienestar laboral en la empresa constructora Civil House S.A.C., Tarapoto - 2023, es alto. Existe relación entre bienestar laboral y las dimensiones de gestión de calidad en la empresa constructora Civil House S.A.C., Tarapoto – 2023.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p> <p>Alcances El proyecto busca determinar la correlación entre gestión de calidad y bienestar laboral de la empresa constructora Civil House S.A.C. en la ciudad de Tarapoto - 2023.</p>

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	
<p>Tipo: Básica Diseño: Correlacional comparativo Esquema:</p>  <p>Dónde: M = Muestra 1 = Gestión de calidad. 2 = Bienestar laboral. r = correlación entre las variables</p>	<p>Población censal La población estuvo conformada por los 31 trabajadores de la compañía constructora CIVIL HOUSE S.A.C.,</p> <p>Muestra La muestra estuvo conformada por la misma cantidad de la población, esto es 31 trabajadores de la compañía constructora CIVIL HOUSE S.A.C..</p>	<p>Gestión de calidad</p>	<p>Liderazgo de servicio. Orientación a proceso. Calidad de servicio</p>
		<p>Bienestar laboral</p>	<p>Factor de logro Factor de reconocimiento Factor de responsabilidad</p>

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario para medir la Gestión de Calidad

Presentación: Estimado (a) colaborador (a), el presente tiene como objetivo establecer el nivel de gestión de calidad en la empresa constructora Civil House S.A.C., Tarapoto – 2023. El instrumento es anónimo y reservado, la información es solo para uso de la investigación. Le pedimos por favor responda todos los ítems con sinceridad marcando con un aspa (X) en un solo recuadro. En tal sentido, se le agradece por la información brindada con sinceridad y objetividad.

Instrucciones: el cuestionario cuenta con 30 ítems con alternativas múltiples y de una opción de respuesta, no hay respuesta correcta ni incorrecta. Elija la que mejor describa lo que usted piensa.

Valoración del instrumento:

Escala de valoración				
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

N°	DIMENSIÓN: LIDERAZGO DE SERVICIO	Valoración				
		1	2	3	4	5
	ÍTEM:					
01	La relevancia de la atención de la empresa a los demás es siempre destacada por la dirección general de su institución.					
02	Se promueve una interacción intelectual constante en la empresa que involucre a todos los colaboradores.					
03	Los directivos de la empresa muestran un enfoque individualizado hacia cada uno de los colaboradores.					
04	Los directivos de la empresa demuestran habilidades creativas.					
05	Los colaboradores de la empresa demuestran habilidades creativas.					
06	Los colaboradores tienen la capacidad de generar innovación.					
07	Los directivos tienen la capacidad de generar innovación.					
08	El liderazgo del jefe se centra en lograr los objetivos de la empresa.					
09	El líder realiza acciones que fomenten la motivación del equipo.					
10	El estilo del liderazgo adoptado por el jefe contribuye al logro de los objetivos de la empresa.					
11	La habilidad del líder para tomar decisiones efectivas ha contribuido a resolver problemas de manera oportuna.					
12	El líder demuestra habilidades de comunicación efectiva que					

	promueve la transparencia en el flujo de información dentro del equipo.					
N°	DIMENSIÓN: ORIENTACIÓN A PROCESO	Valoración				
	ÍTEMS:	1	2	3	4	5
13	La empresa establece medidas claras para el equipo.					
14	La empresa establece medidas alcanzables para el equipo.					
15	La empresa fomenta la mejora continua para optimizar los procedimientos en el equipo.					
16	La empresa advierte las insatisfacciones de los colaboradores.					
17	La empresa tiene una técnica eficaz de estimación para reconocer al personal por sus esfuerzos.					
18	La empresa promueve el trabajo en equipo.					
19	La empresa demuestra el uso de habilidades éticas al interactuar con sus empleados en el desarrollo de actividades.					
20	Las estrategias operacionales son ajustadas por la dirección general al ritmo de la producción de los trabajadores.					
21	El personal de la empresa recibe capacitación.					
N°	DIMENSIÓN: CALIDAD DE SERVICIO	Valoración				
	ÍTEMS:	1	2	3	4	5
22	La empresa promueve un trato respetuoso hacia los clientes.					
23	La empresa promueve el trato inclusivo en sus clientes.					
24	La empresa garantiza la efectividad en las respuestas a consultas de los clientes.					
25	La empresa fomenta la comunicación en la información proporcionada a los clientes.					
26	La empresa adiestra a su personal en conceptos de calidad para brindar una mejor atención al cliente.					
27	La empresa promueve programa de capacitación a todo el personal.					
28	Los adiestramientos son permanentes que garantizan la participación de los colaboradores.					
29	La empresa cuenta con un sistema eficaz para evaluar su calidad de servicio.					
30	La empresa entrena a su personal en conceptos de calidad.					

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario para medir el Bienestar Laboral

Presentación: Estimado (a) colaborador (a), el presente tiene como objetivo Establecer el nivel de bienestar laboral en la empresa constructora Civil House S.A.C., Tarapoto - 2023. El instrumento es anónimo y reservado, la información es solo para uso de la investigación. Le pedimos por favor responda todos los ítems con sinceridad marcando con un aspa (X) en un solo recuadro. En tal sentido, se le agradece por la información brindada con sinceridad y objetividad.

Instrucciones: el cuestionario cuenta con 28 ítems con alternativas múltiples y de una opción de respuesta, no hay respuesta correcta ni incorrecta. Elija la que mejor describa lo que usted piensa.

Valoración del instrumento:

Escala de valoración				
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

N°	DIMENSIÓN: FACTOR DE LOGRO	Valoración				
		1	2	3	4	5
	ÍTEM:					
01	Estoy sumamente satisfecho con los servicios brindados por la empresa.					
02	Estoy sumamente satisfecho con los logros alcanzados en mi lugar de trabajo.					
03	El sistema de compensación cumple con mis expectativas.					
04	La empresa brinda incentivos por un desempeño laboral adecuado.					
05	El personal muestra una buena actitud para alcanzar los objetivos de la empresa.					
06	Los objetivos establecidos por la empresa son claros.					
07	La supervisión de la gerencia garantiza el cumplimiento de los objetivos.					
08	Las medidas implementadas por la empresa para alcanzar los objetivos propuestos son satisfactorias.					
09	Las estimaciones del ejercicio a los trabajadores favorecen a la empresa.					
10	La empresa proporciona recursos adecuado para cumplir los objetivos establecidos.					
N°	DIMENSIÓN: FACTOR DE RECONOCIMIENTO	Valoración				
	ÍTEM:	1	2	3	4	5
11	La dirección general reconoce los logros laborales.					
12	El reconocimiento brindado por la dirección general tiene un impacto positivo en tu motivación laboral.					

13	La dirección general promueve la apreciación del trabajo realizado por los colaboradores.					
14	La dirección general toma acciones específicas para reconocer el desempeño de los miembros del equipo.					
15	La dirección general promueve un entorno de trabajo que fomente la eficacia en el desempeño laboral.					
16	La empresa realiza la inducción a los trabajadores en las funciones a desempeñar.					
17	La empresa brinda información oportuna para el desarrollo de sus actividades.					
18	La dirección general garantiza la calidad en la ejecución de tareas.					
N°	DIMENSIÓN: FACTOR DE RESPONSABILIDAD	Valoración				
	ÍTEMS:	1	2	3	4	5
19	La empresa establece plazos realistas para las tareas asignadas.					
20	La empresa gestiona eficientemente el tiempo disponible para determinada actividad.					
21	A los colaboradores les gusta asumir nuevas responsabilidades.					
22	La empresa fomenta una cultura de responsabilidad con los plazos establecidos.					
23	Los trabajadores colaboran para que las acciones laborales cumplan con los objetivos trazados.					
24	Consideras que la empresa promueve cumplir las políticas establecidas en la organización.					
25	La claridad de las políticas por parte de la empresa son las adecuadas.					
26	Los empleados están capacitados sobre las normas políticas vigentes.					
27	La empresa resuelve situaciones en las que se vulnera las políticas establecidas.					
28	La empresa fomenta una cultura de cumplimiento de políticas entre los miembros del equipo.					

Anexo 4. Consentimiento y/o asentimiento informado



Consentimiento informado

Título de la investigación: Gestión de calidad y bienestar laboral en la empresa constructora Civil House S.A.C., Tarapoto - 2023

Investigador: Martin Alonso Valera Delgado

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión de calidad y bienestar laboral en la empresa constructora Civil House S.A.C., Tarapoto - 2023", cuyo objetivo es establecer la relación entre gestión de calidad y bienestar laboral. Esta investigación es desarrollada por un estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Ingeniería Civil con mención en Dirección de Empresas de la construcción de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

Impacto del problema de la investigación.

La investigación pretende tener un impacto positivo en las microempresas constructoras con el fin de que estas busquen estandarizar la calidad de sus procesos correlacionándolo con la eficiencia de la construcción de viviendas.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos sobre la investigación titulada: "Gestión de calidad y bienestar laboral en la empresa constructora Civil House S.A.C., Tarapoto - 2023."
2. Esta encuesta se realizará de forma virtual a través del Google formulario, teniendo 30 preguntas por responder con alternativas en escala de Likert para la variable gestión de calidad y 28 preguntas por responder con alternativas en escala de Likert para la variable bienestar laboral.
3. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador: Martín Alonso Valera Delgado, email: mvaleradelgado@gmail.com, celular: 997741012 y docente asesor: Maldonado Lozano Amelia Eunice, email: amaldonado@ucv.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Kelly Lizeth Sanchez Tapullima

Fecha y hora: 19/06/2023
9:46 a.m





Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador: Martín Alonso Valera Delgado, email: mvaleradelgado@gmail.com, celular: 997741012 y docente asesor: Maldonado Lozano Amelia Eunice, email: amaldonado@ucv.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Erika Panduro Vela

Fecha y hora: 19/06/2023
9:45a.m



Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador: Martín Alonso Valera Delgado, email: mvaleradelgado@gmail.com, celular: 997741012 y docente asesor: Maldonado Lozano Amelia Eunice, email: amaldonado@ucv.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Kengy Franco Vidauru Ríos

Fecha y hora: 19/06/2023
9:44 a.m



Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador: Martín Alonso Valera Delgado, email: mvaleradelgado@gmail.com, celular: 997741012 y docente asesor: Maldonado Lozano Amelia Eunice, email: amaldonado@ucv.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: *Secia Milca Srupingahua Tuunama*

Fecha y hora: *19/06/2023*
9:42 a.m

[Firma manuscrita]

Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador: Martín Alonso Valera Delgado, email: mvaleradelgado@gmail.com, celular: 997741012 y docente asesor: Maldonado Lozano Amelia Eunice, email: amaldonado@ucv.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: LIDIA PEÑA ROMÁN

Fecha y hora: 19/06/2023
9:40 a.m





Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador: Martín Alonso Valera Delgado, email: mvaleradelgado@gmail.com, celular: 997741012 y docente asesor: Maldonado Lozano Amelia Eunice, email: amaldonado@ucv.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: *Maritza Eloyssa Naventa Espinoza*

Fecha y hora: *19/06/2023*
9:40 a.m

Maritza



Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador: Martín Alonso Valera Delgado, email: mvaleradelgado@gmail.com, celular: 997741012 y docente asesor: Maldonado Lozano Amelia Eunice, email: amaldonado@ucv.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: LUS MERY MOLOCHO TANTALEAN

Fecha y hora: 11/06/2023
9:38 a.m



Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador: Martín Alonso Valera Delgado, email: mvaleradelgado@gmail.com, celular: 997741012 y docente asesor: Maldonado Lozano Amelia Eunice, email: amaldonado@ucv.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: *Marilu Altamirano Rojas*

Fecha y hora: *19/06/2023*

9:36 a.m

[Firma manuscrita]



Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador: Martín Alonso Valera Delgado, email: mvaleradelgado@gmail.com, celular: 997741012 y docente asesor: Maldonado Lozano Amelia Eunice, email: amaldonado@ucv.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: *Juan Miguel Rojas Rinduro*

Fecha y hora: *19/06/2023*

9:35

[Firma]



Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador: Martín Alonso Valera Delgado, email: mvaleradelgado@gmail.com, celular: 997741012 y docente asesor: Maldonado Lozano Amelia Eunice, email: amaldonado@ucv.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Wilmer Tapullima Tuamama

Fecha y hora: 19/06/2023

9:34



Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador: Martín Alonso Valera Delgado, email: mvaleradelgado@gmail.com, celular: 997741012 y docente asesor: Maldonado Lozano Amelia Eunice, email: amaldonado@ucv.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Juan Carlos Zevallos Cespedes

Fecha y hora: 19/06/2023

9:32



Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador: Martín Alonso Valera Delgado, email: mvaleradelgado@gmail.com, celular: 997741012 y docente asesor: Maldonado Lozano Amelia Eunice, email: amaldonado@ucv.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: *Dolly Flores Davila*

Fecha y hora: *19/06/2023*
9:30 a.m

Dolly



Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador: Martín Alonso Valera Delgado, email: mvaleradelgado@gmail.com, celular: 997741012 y docente asesor: Maldonado Lozano Amelia Eunice, email: amaldonado@ucv.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: *Bernardo Sanchez Alvarez*

Fecha y hora: *19/06/2023*

9:28 am

Bent



Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador: Martín Alonso Valera Delgado, email: mvaleradelgado@gmail.com, celular: 997741012 y docente asesor: Maldonado Lozano Amelia Eunice, email: amaldonado@ucv.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: *Rieth Antony Ruiz Saldarri*

Fecha y hora: *19/06/2023*

9:26 a.m.



Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador: Martín Alonso Valera Delgado, email: mvaleradelgado@gmail.com, celular: 997741012 y docente asesor: Maldonado Lozano Amelia Eunice, email: amaldonado@ucv.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: *Quimilton Ruiz Solas*

Fecha y hora: *19/06/2023 9:24 a.m*

[Handwritten signature]



Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador: Martín Alonso Valera Delgado, email: mvaleradelgado@gmail.com, celular: 997741012 y docente asesor: Maldonado Lozano Amelia Eunice, email: amaldonado@ucv.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Arturo Rivera Valles

Fecha y hora: 19/06/2023

9:24 a.m





Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador: Martín Alonso Valera Delgado, email: mvaleradelgado@gmail.com, celular: 997741012 y docente asesor: Maldonado Lozano Amelia Eunice, email: amaldonado@ucv.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: *Gaspar Rengifo Póez*

Fecha y hora: *19/06/2023*
9:22 am

[Firma]



Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador: Martín Alonso Valera Delgado, email: mvaleradelgado@gmail.com, celular: 997741012 y docente asesor: Maldonado Lozano Amelia Eunice, email: amaldonado@ucv.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Yovmi Alex Rengifo Shupingahua

Fecha y hora: 19/06/2023
9:20



Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador: Martín Alonso Valera Delgado, email: mvaleradelgado@gmail.com, celular: 997741012 y docente asesor: Maldonado Lozano Amelia Eunice, email: amaldonado@ucv.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: GENARO PEREYRA SHUPINGAHUA

Fecha y hora: 19/06/2023

9:20



Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:


Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador: Martín Alonso Valera Delgado, email: mvaleradelgado@gmail.com, celular: 997741012 y docente asesor: Maldonado Lozano Amelia Eunice, email: amaldonado@ucv.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: *Ismael Peña Roman*

Fecha y hora: *19/06/2023*
9:20





Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador: Martín Alonso Valera Delgado, email: mvaleradelgado@gmail.com, celular: 997741012 y docente asesor: Maldonado Lozano Amelia Eunice, email: amaldonado@ucv.edu.pe.


Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Elfer Peña Peña

Fecha y hora: 19/06/2023

9:18





Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador: Martín Alonso Valera Delgado, email: mvaleradelgado@gmail.com, celular: 997741012 y docente asesor: Maldonado Lozano Amelia Eunice, email: amaldonado@ucv.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Osnar Navarro Tuanama

Fecha y hora: 19/06/2023
9:16



Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador: Martín Alonso Valera Delgado, email: mvaleradelgado@gmail.com, celular: 997741012 y docente asesor: Maldonado Lozano Amelia Eunice, email: amaldonado@ucv.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Raul Malcho Flores

Fecha y hora: 19/06/2023

9:15



Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador: Martín Alonso Valera Delgado, email: mvaleradelgado@gmail.com, celular: 997741012 y docente asesor: Maldonado Lozano Amelia Eunice, email: amaldonado@ucv.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: *Deyvis Flores Melocho*

Fecha y hora: *19/06/2023 9:12 a.m.*

[Firma]

Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador: Martín Alonso Valera Delgado, email: mvaleradelgado@gmail.com, celular: 997741012 y docente asesor: Maldonado Lozano Amelia Eunice, email: amaldonado@ucv.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: RICARDO ALVARADO HUDMAN

Fecha y hora: 19/06/2023
9:10 a.m



Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador: Martín Alonso Valera Delgado, email: mvaleradelgado@gmail.com, celular: 997741012 y docente asesor: Maldonado Lozano Amelia Eunice, email: amaldonado@ucv.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: BELERMINO DIAZ MEJIA

Fecha y hora: 19/06/2023 9:09 a.m.



Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador: Martín Alonso Valera Delgado, email: mvaleradelgado@gmail.com, celular: 997741012 y docente asesor: Maldonado Lozano Amelia Eunice, email: amaldonado@ucv.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: *Mónica E. Panduro Vela.*

Fecha y hora: *19/06/2023*
9:08 a.m



Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

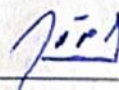
Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador: Martín Alonso Valera Delgado, email: mvaleradelgado@gmail.com, celular: 997741012 y docente asesor: Maldonado Lozano Amelia Eunice, email: amaldonado@ucv.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: FRANCISCO CUSQUI MOLOCHO

Fecha y hora: 19/06/2023 9:06 a.m.





Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador: Martín Alonso Valera Delgado, email: mvaleradelgado@gmail.com, celular: 997741012 y docente asesor: Maldonado Lozano Amelia Eunice, email: amaldonado@ucv.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Veronica Chirinos Panduro

Fecha y hora: 19/06/2023

9:04 a.m

Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

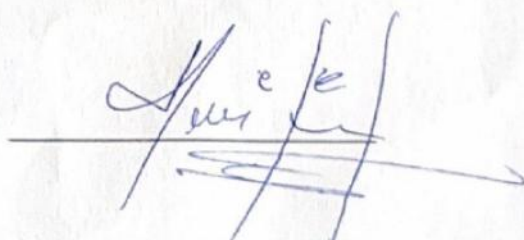
Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador: Martín Alonso Valera Delgado, email: mvaleradelgado@gmail.com, celular: 997741012 y docente asesor: Maldonado Lozano Amelia Eunice, email: amaldonado@ucv.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Victor Manuel Yap Flores

Fecha y hora: 19/06/2023 9:01 a.m.





Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador: Martín Alonso Valera Delgado, email: mvaleradelgado@gmail.com, celular: 997741012 y docente asesor: Maldonado Lozano Amelia Eunice, email: amaldonado@ucv.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Alex Kenfi Yap Flores

Fecha y hora: 19/06/2023 9:00 a.m.

Anexo 5. Validación de los instrumentos de investigación



MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Instrumento de evaluación: Para evaluar la Gestión de Calidad

Nº	DIMENSION: LIDERAZGO DE SERVICIO / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	La relevancia de la atención de la empresa a los demás es siempre destacada por la dirección general de su institución.				X				X			X		
02	Se promueve una interacción intelectual constante en la empresa que involucre a todos los colaboradores.				X			X					X	
03	Los directivos de la empresa muestran un enfoque individualizado hacia cada uno de los colaboradores.				X			X					X	
04	Los directivos de la empresa demuestran habilidades creativas.			X					X				X	
05	Los colaboradores de la empresa demuestran habilidades creativas.				X				X				X	
06	Los colaboradores tienen la capacidad de generar innovación.				X				X				X	
07	Los directivos tienen la capacidad de generar innovación.				X				X				X	
08	El liderazgo del jefe se centra en lograr los objetivos de la empresa.				X				X				X	
09	El líder realiza acciones que fomenten la motivación del equipo.				X				X			X		
10	El estilo del liderazgo adoptado por el jefe contribuye al logro de los objetivos de la empresa.			X					X				X	
11	La habilidad del líder para tomar decisiones efectivas ha contribuido a resolver problemas de manera oportuna.			X					X				X	
12	El líder demuestra habilidades de comunicación efectiva que promueve la transparencia en el flujo de información dentro del equipo.				X				X				X	
Nº	DIMENSION: ORIENTACION A PROCESO / ítems													
13	La empresa establece medidas claras para el equipo.			X					X				X	
14	La empresa establece medidas alcanzables para el equipo.				X				X				X	
15	La empresa fomenta la mejora continua para optimizar los procedimientos en el equipo.				X			X					X	
16	La empresa advierte las insatisfacciones de los colaboradores.				X				X				X	
17	La empresa tiene una técnica eficaz de estimación para reconocer al personal por sus esfuerzos.				X				X				X	
18	La empresa promueve el trabajo en equipo.				X				X				X	
19	La empresa demuestra el uso de habilidades éticas al interactuar con sus empleados en el desarrollo de actividades.			X					X				X	
20	Las estrategias operacionales son ajustadas por la dirección general al ritmo de la producción de los trabajadores.				X				X				X	
21	El personal de la empresa recibe capacitación.				X				X				X	
Nº	DIMENSION: CALIDAD DE SERVICIO / ítems													
22	La empresa promueve un trato respetuoso hacia los clientes.				X				X				X	
23	La empresa promueve el trato inclusivo en sus clientes.			X					X				X	
24	La empresa garantiza la efectividad en las respuestas a consultas de los clientes.			X					X				X	
25	La empresa fomenta la comunicación en la información proporcionada a los clientes.				X				X				X	
26	La empresa adiestra a su personal en conceptos de calidad para brindar una mejor atención al cliente.				X				X				X	



27	La empresa promueve programa de capacitación a todo el personal.				X				X				X	
28	Los adiestramientos son permanentes que garantizan la participación de los colaboradores.				X				X				X	
29	La empresa cuenta con un sistema eficaz para evaluar su calidad de servicio.			X					X				X	
30	La empresa entrena a su personal en conceptos de calidad.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguno

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Sánchez Dávila Keller DNI: 41997504

Especialidad del validador (a): Metodólogo

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Tarapoto, 15 de junio de 2023

Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Instrumento de evaluación: Para bienestar laboral

N°	DIMENSIÓN: FACTOR DE LOGRO / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Estoy sumamente satisfecho con los servicios brindados por la empresa.			X				X				X		
02	Estoy sumamente satisfecho con los logros alcanzados en mi lugar de trabajo.			X			X					X		
03	El sistema de compensación cumple con mis expectativas.			X			X					X		
04	La empresa brinda incentivos por un desempeño laboral adecuado.			X			X					X		
05	El personal muestra una buena actitud para alcanzar los objetivos de la empresa.			X			X					X		
06	Los objetivos establecidos por la empresa son claros.			X			X			X				
07	La supervisión de la gerencia garantiza el cumplimiento de los objetivos.			X			X					X		
08	Las medidas implementadas por la empresa para alcanzar los objetivos propuestos son satisfactorias.			X			X					X		
09	Las estimaciones del ejercicio a los trabajadores favorecen a la empresa.			X			X					X		
10	La empresa proporciona recursos adecuado para cumplir los objetivos establecidos.			X			X					X		
N°	DIMENSIÓN: FACTOR DE RECONOCIMIENTO / ítems													
11	La dirección general reconoce los logros laborales.			X			X					X		
12	El reconocimiento brindado por la dirección general tiene un impacto positivo en tu motivación laboral.			X			X					X		
13	La dirección general promueve la apreciación del trabajo realizado por los colaboradores.			X			X				X			
14	La dirección general toma acciones específicas para reconocer el desempeño de los miembros del equipo.			X			X					X		
15	La dirección general promueve un entorno de trabajo que fomente la eficacia en el desempeño laboral.			X			X					X		
16	La empresa realiza la inducción a los trabajadores en las funciones a desempeñar.			X			X					X		
17	La empresa brinda información oportuna para el desarrollo de sus actividades.			X			X					X		
18	La dirección general garantiza la calidad en la ejecución de tareas.			X			X					X		
N°	DIMENSIÓN: FACTOR DE RESPONSABILIDAD / ítems													
19	La empresa establece plazos realistas para las tareas asignadas.			X			X					X		
20	La empresa gestiona eficientemente el tiempo disponible para determinada actividad.			X			X					X		
21	A los colaboradores les gusta asumir nuevas responsabilidades.			X			X					X		
22	La empresa fomenta una cultura de responsabilidad con los plazos establecidos.			X			X				X			
23	Los trabajadores colaboran para que las acciones laborales cumplan con los objetivos trazados.			X			X				X			
24	Consideras que la empresa promueve cumplir las políticas establecidas en la organización.			X			X					X		
25	La claridad de las políticas por parte de la empresa son las adecuadas.			X			X					X		
26	Los empleados están capacitados sobre las normas políticas vigentes.			X			X					X		
27	La empresa resuelve situaciones en las que se vulnera las políticas establecidas.			X			X					X		
28	La empresa fomenta una cultura de cumplimiento de políticas entre los miembros del equipo.			X			X					X		

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguno

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Sánchez Dávila Keller DNI: 41997504

Especialidad del validador (a): Metodólogo

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Tarapoto, 15 de junio de 2023



Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Instrumento de evaluación: Para evaluar la Gestión de Calidad

N°	DIMENSION: LIDERAZGO DE SERVICIO / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	La relevancia de la atención de la empresa a los demás es siempre destacada por la dirección general de su institución.				X				X				X	
02	Se promueve una interacción intelectual constante en la empresa que involucre a todos los colaboradores.				X				X				X	
03	Los directivos de la empresa muestran un enfoque individualizado hacia cada uno de los colaboradores.			X					X				X	
04	Los directivos de la empresa demuestran habilidades creativas.		X					X				X		
05	Los colaboradores de la empresa demuestran habilidades creativas.			X				X					X	
06	Los colaboradores tienen la capacidad de generar innovación.			X				X					X	
07	Los directivos tienen la capacidad de generar innovación.			X				X					X	
08	El liderazgo del jefe se centra en lograr los objetivos de la empresa.			X				X					X	
09	El líder realiza acciones que fomenten la motivación del equipo.			X				X					X	
10	El estilo del liderazgo adoptado por el jefe contribuye al logro de los objetivos de la empresa.			X				X					X	
11	La habilidad del líder para tomar decisiones efectivas ha contribuido a resolver problemas de manera oportuna.			X				X					X	
12	El líder demuestra habilidades de comunicación efectiva que promueve la transparencia en el flujo de información dentro del equipo.			X			X				X			
N°	DIMENSIÓN: ORIENTACIÓN A PROCESO / ítems													
13	La empresa establece medidas claras para el equipo.			X				X					X	
14	La empresa establece medidas alcanzables para el equipo.		X					X					X	
15	La empresa fomenta la mejora continua para optimizar los procedimientos en el equipo.			X				X					X	
16	La empresa advierte las insatisfacciones de los colaboradores.			X				X					X	
17	La empresa tiene una técnica eficaz de estimación para reconocer al personal por sus esfuerzos.			X			X					X		
18	La empresa promueve el trabajo en equipo.			X				X					X	
19	La empresa demuestra el uso de habilidades éticas al interactuar con sus empleados en el desarrollo de actividades.			X				X					X	
20	Las estrategias operacionales son ajustadas por la dirección general al ritmo de la producción de los trabajadores.			X				X					X	
21	El personal de la empresa recibe capacitación.													
N°	DIMENSIÓN: CALIDAD DE SERVICIO / ítems													
22	La empresa promueve un trato respetuoso hacia los clientes.			X				X					X	
23	La empresa promueve el trato inclusivo en sus clientes.			X				X					X	
24	La empresa garantiza la efectividad en las respuestas a consultas de los clientes.			X				X					X	
25	La empresa fomenta la comunicación en la información proporcionada a los clientes.		X					X					X	
26	La empresa adiestra a su personal en conceptos de calidad para brindar una mejor atención al cliente.			X				X					X	

27	La empresa promueve programa de capacitación a todo el personal.			X				X					X	
28	Los adiestramientos son permanentes que garantizan la participación de los colaboradores.			X				X					X	
29	La empresa cuenta con un sistema eficaz para evaluar su calidad de servicio.			X				X					X	
30	La empresa entrena a su personal en conceptos de calidad.			X				X					X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Ríos Vargas, Caleb. DNI: 01115918.

Especialidad del validador (a): Maestro en Ciencias con Mención en Ingeniería de Transportes y Doctor en Gestión Empresarial.

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Tarapoto, 16 de junio de 2023.


Dr. Caleb Ríos Vargas
INGENIERO CIVIL
CIP N° 66025

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Instrumento de evaluación: Para bienestar laboral

Nº	DIMENSIÓN: FACTOR DE LOGRO / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Estoy sumamente satisfecho con los servicios brindados por la empresa.			X				X					X	
02	Estoy sumamente satisfecho con los logros alcanzados en mi lugar de trabajo.			X				X					X	
03	El sistema de compensación cumple con mis expectativas.			X			X				X			
04	La empresa brinda incentivos por un desempeño laboral adecuado.			X			X						X	
05	El personal muestra una buena actitud para alcanzar los objetivos de la empresa.			X			X						X	
06	Los objetivos establecidos por la empresa son claros.			X			X						X	
07	La supervisión de la gerencia garantiza el cumplimiento de los objetivos.			X			X					X		
08	Las medidas implementadas por la empresa para alcanzar los objetivos propuestos son satisfactorias.		X					X					X	
09	Las estimaciones del ejercicio a los trabajadores favorecen a la empresa.		X				X					X		
10	La empresa proporciona recursos adecuado para cumplir los objetivos establecidos.			X				X					X	
Nº	DIMENSIÓN: FACTOR DE RECONOCIMIENTO / ítems													
11	La dirección general reconoce los logros laborales.			X				X					X	
12	El reconocimiento brindado por la dirección general tiene un impacto positivo en tu motivación laboral.			X				X					X	
13	La dirección general promueve la apreciación del trabajo realizado por los colaboradores.		X					X					X	
14	La dirección general toma acciones específicas para reconocer el desempeño de los miembros del equipo.			X				X					X	
15	La dirección general promueve un entorno de trabajo que fomente la eficacia en el desempeño laboral.			X				X					X	
16	La empresa realiza la inducción a los trabajadores en las funciones a desempeñar.			X			X					X		
17	La empresa brinda información oportuna para el desarrollo de sus actividades.			X				X					X	
18	La dirección general garantiza la calidad en la ejecución de tareas.		X					X					X	
Nº	DIMENSIÓN: FACTOR DE RESPONSABILIDAD / ítems													
19	La empresa establece plazos realistas para las tareas asignadas.			X				X					X	
20	La empresa gestiona eficientemente el tiempo disponible para determinada actividad.			X				X					X	
21	A los colaboradores les gusta asumir nuevas responsabilidades.			X			X					X		
22	La empresa fomenta una cultura de responsabilidad con los plazos establecidos.			X				X					X	
23	Los trabajadores colaboran para que las acciones laborales cumplan con los objetivos trazados.			X				X					X	
24	Consideras que la empresa promueve cumplir las políticas establecidas en la organización.		X					X					X	
25	La claridad de las políticas por parte de la empresa son las adecuadas.			X				X					X	
26	Los empleados están capacitados sobre las normas políticas vigentes.			X				X					X	
27	La empresa resuelve situaciones en las que se vulnera las políticas establecidas.			X				X					X	

28	La empresa fomenta una cultura de cumplimiento de políticas entre los miembros del equipo.			X				X					X	
----	--	--	--	---	--	--	--	---	--	--	--	--	---	--

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Ríos Vargas, Caleb. DNI: 01115918.

Especialidad del validador (a): Maestro en Ciencias con Mención en Ingeniería de Transportes y Doctor en Gestión Empresarial.

Tarapoto, 16 de junio de 2023.

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Dr. Caleb Ríos Vargas
INGENIERO CIVIL
CIP N° 65635

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Instrumento de evaluación: Para evaluar la Gestión de Calidad

N°	DIMENSION: LIDERAZGO DE SERVICIO / items	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	La relevancia de la atención de la empresa a los demás es siempre destacada por la dirección general de su institución.				X				X			X		
02	Se promueve una interacción intelectual constante en la empresa que involucre a todos los colaboradores.				X		X						X	
03	Los directivos de la empresa muestran un enfoque individualizado hacia cada uno de los colaboradores.				X		X						X	
04	Los directivos de la empresa demuestran habilidades creativas.		X					X					X	
05	Los colaboradores de la empresa demuestran habilidades creativas.			X				X					X	
06	Los colaboradores tienen la capacidad de generar innovación.				X			X					X	
07	Los directivos tienen la capacidad de generar innovación.				X			X					X	
08	El liderazgo del jefe se centra en lograr los objetivos de la empresa.				X			X					X	
09	El líder realiza acciones que fomenten la motivación del equipo.				X			X			X			
10	El estilo del liderazgo adoptado por el jefe contribuye al logro de los objetivos de la empresa.		X					X					X	
11	La habilidad del líder para tomar decisiones efectivas ha contribuido a resolver problemas de manera oportuna.		X					X					X	
12	El líder demuestra habilidades de comunicación efectiva que promueve la transparencia en el flujo de información dentro del equipo.				X			X					X	
N°	DIMENSION: ORIENTACION A PROCESO / items													
13	La empresa establece medidas claras para el equipo.		X					X					X	
14	La empresa establece medidas alcanzables para el equipo.			X				X				X		
15	La empresa fomenta la mejora continua para optimizar los procedimientos en el equipo.			X			X						X	
16	La empresa advierte las insatisfacciones de los colaboradores.			X				X					X	
17	La empresa tiene una técnica eficaz de estimación para reconocer al personal por sus esfuerzos.				X			X					X	
18	La empresa promueve el trabajo en equipo.				X		X					X		
19	La empresa demuestra el uso de habilidades éticas al interactuar con sus empleados en el desarrollo de actividades.		X					X					X	
20	Las estrategias operacionales son ajustadas por la dirección general al ritmo de la producción de los trabajadores.			X				X					X	
21	El personal de la empresa recibe capacitación.			X			X						X	
N°	DIMENSION: CALIDAD DE SERVICIO / items													
22	La empresa promueve un trato respetuoso hacia los clientes.				X			X					X	
23	La empresa promueve el trato inclusivo en sus clientes.		X					X				X		
24	La empresa garantiza la efectividad en las respuestas a consultas de los clientes.		X					X					X	
25	La empresa fomenta la comunicación en la información proporcionada a los clientes.			X			X						X	
26	La empresa adiestra a su personal en conceptos de calidad para brindar una mejor atención al cliente.				X			X					X	

27	La empresa promueve programa de capacitación a todo el personal.			X				X			X			
28	Los adiestramientos son permanentes que garantizan la participación de los colaboradores.		X					X					X	
29	La empresa cuenta con un sistema eficaz para evaluar su calidad de servicio.			X			X						X	
30	La empresa entrena a su personal en conceptos de calidad.			X			X						X	

Leer con detenimiento los items y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguno

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Delgado Alva Gunther DNI: 70001668

Especialidad del validador (a): Especialista

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dio suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Mtro. Ing. Gunther Delgado Alva
Mtro. En Gestión Pública
CIP N° 223346

15 de Junio de 2023

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Instrumento de evaluación: Para bienestar laboral

Nº	DIMENSION: FACTOR DE LOGRO / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Estoy sumamente satisfecho con los servicios brindados por la empresa.			X				X					X	
02	Estoy sumamente satisfecho con los logros alcanzados en mi lugar de trabajo.			X			X						X	
03	El sistema de compensación cumple con mis expectativas.			X			X						X	
04	La empresa brinda incentivos por un desempeño laboral adecuado.		X				X						X	
05	El personal muestra una buena actitud para alcanzar los objetivos de la empresa.			X			X						X	
06	Los objetivos establecidos por la empresa son claros.			X			X				X			
07	La supervisión de la gerencia garantiza el cumplimiento de los objetivos.			X			X						X	
08	Las medidas implementadas por la empresa para alcanzar los objetivos propuestos son satisfactorias.		X				X						X	
09	Las estimaciones del ejercicio a los trabajadores favorecen a la empresa.			X			X						X	
10	La empresa proporciona recursos adecuados para cumplir los objetivos establecidos.			X			X						X	
Nº DIMENSION: FACTOR DE RECONOCIMIENTO / ítems														
11	La dirección general reconoce los logros laborales.			X			X						X	
12	El reconocimiento brindado por la dirección general tiene un impacto positivo en tu motivación laboral.			X			X						X	
13	La dirección general promueve la apreciación del trabajo realizado por los colaboradores.			X			X				X			
14	La dirección general toma acciones específicas para reconocer el desempeño de los miembros del equipo.		X				X						X	
15	La dirección general promueve un entorno de trabajo que fomente la eficacia en el desempeño laboral.		X				X						X	
16	La empresa realiza la inducción a los trabajadores en las funciones a desempeñar.			X			X						X	
17	La empresa brinda información oportuna para el desarrollo de sus actividades.			X			X						X	
18	La dirección general garantiza la calidad en la ejecución de tareas.			X			X						X	
Nº DIMENSION: FACTOR DE RESPONSABILIDAD / ítems														
19	La empresa establece plazos realistas para las tareas asignadas.			X			X						X	
20	La empresa gestiona eficientemente el tiempo disponible para determinada actividad.			X			X						X	
21	A los colaboradores les gusta asumir nuevas responsabilidades.		X				X						X	
22	La empresa fomenta una cultura de responsabilidad con los plazos establecidos.			X			X				X			
23	Los trabajadores colaboran para que las acciones laborales cumplan con los objetivos trazados.			X			X				X			
24	Consideras que la empresa promueve cumplir las políticas establecidas en la organización.			X			X						X	
25	La claridad de las políticas por parte de la empresa son las adecuadas.			X			X						X	
26	Los empleados están capacitados sobre las normas políticas vigentes.			X			X						X	
27	La empresa resuelve situaciones en las que se vulnera las políticas establecidas.			X			X						X	

28	La empresa fomenta una cultura de cumplimiento de políticas entre los miembros del equipo.			X			X						X	
----	--	--	--	---	--	--	---	--	--	--	--	--	---	--

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguno

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Delgado Alva Gunther DNI: 70001668

Especialidad del validador (a): Especialista

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de Junio de 2023


Mtro. Ing. Gunther Delgado Alva
Mtro. En Gestión Pública
CIP N° 223346

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Instrumento de evaluación: Para evaluar la Gestión de Calidad

N°	DIMENSION: LIDERAZGO DE SERVICIO / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	La relevancia de la atención de la empresa a los demás es siempre destacada por la dirección general de su institución.				X				X				X	
02	Se promueve una interacción intelectual constante en la empresa que involucre a todos los colaboradores.				X				X				X	
03	Los directivos de la empresa muestran un enfoque individualizado hacia cada uno de los colaboradores.			X					X				X	
04	Los directivos de la empresa demuestran habilidades creativas.			X					X				X	
05	Los colaboradores de la empresa demuestran habilidades creativas.			X					X				X	
06	Los colaboradores tienen la capacidad de generar innovación.			X					X				X	
07	Los directivos tienen la capacidad de generar innovación.			X					X				X	
08	El liderazgo del jefe se centra en lograr los objetivos de la empresa.			X					X				X	
09	El líder realiza acciones que fomenten la motivación del equipo.			X					X				X	
10	El estilo del liderazgo adoptado por el jefe contribuye al logro de los objetivos de la empresa.			X					X				X	
11	La habilidad del líder para tomar decisiones efectivas ha contribuido a resolver problemas de manera oportuna.			X					X				X	
12	El líder demuestra habilidades de comunicación efectiva que promueve la transparencia en el flujo de información dentro del equipo.			X				X				X		
N°	DIMENSION: ORIENTACION A PROCESO / ítems													
13	La empresa establece medidas claras para el equipo.				X				X				X	
14	La empresa establece medidas alcanzables para el equipo.			X					X				X	
15	La empresa fomenta la mejora continua para optimizar los procedimientos en el equipo.			X					X				X	
16	La empresa advierte las insatisfacciones de los colaboradores.			X					X				X	
17	La empresa tiene una técnica eficaz de estimación para reconocer al personal por sus esfuerzos.			X				X				X		
18	La empresa promueve el trabajo en equipo.			X					X				X	
19	La empresa demuestra el uso de habilidades éticas al interactuar con sus empleados en el desarrollo de actividades.			X					X				X	
20	Las estrategias operacionales son ajustadas por la dirección general al ritmo de la producción de los trabajadores.			X					X				X	
21	El personal de la empresa recibe capacitación.			X					X				X	
N°	DIMENSION: CALIDAD DE SERVICIO / ítems													
22	La empresa promueve un trato respetuoso hacia los clientes.			X					X				X	
23	La empresa promueve el trato inclusivo en sus clientes.			X					X				X	
24	La empresa garantiza la efectividad en las respuestas a consultas de los clientes.			X					X				X	
25	La empresa fomenta la comunicación en la información proporcionada a los clientes.			X					X				X	
26	La empresa entrena a su personal en conceptos de calidad para brindar una mejor atención al cliente.			X					X				X	

27	La empresa promueve programa de capacitación a todo el personal.				X				X				X	
28	Los adiestramientos son permanentes que garantizan la participación de los colaboradores.				X			X					X	
29	La empresa cuenta con un sistema eficaz para evaluar su calidad de servicio.				X				X				X	
30	La empresa entrena a su personal en conceptos de calidad.				X			X					X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguno

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Arévalo Vásquez Erik Armando DNI: 70060950

Especialidad del validador (a): Especialista

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Msc. Ing. Erik Armando Arévalo Vásquez
Especialista en Dirección De Empresas
De La Construcción
CIP N° 267557

15 de Junio de 2023

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Instrumento de evaluación: Para bienestar laboral

N°	DIMENSIÓN: FACTOR DE LOGRO / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Estoy sumamente satisfecho con los servicios brindados por la empresa.				X				X				X	
02	Estoy sumamente satisfecho con los logros alcanzados en mi lugar de trabajo.				X				X				X	
03	El sistema de compensación cumple con mis expectativas.				X		X				X			
04	La empresa brinda incentivos por un desempeño laboral adecuado.				X			X					X	
05	El personal muestra una buena actitud para alcanzar los objetivos de la empresa.				X			X					X	
06	Los objetivos establecidos por la empresa son claros.				X			X					X	
07	La supervisión de la gerencia garantiza el cumplimiento de los objetivos.				X		X				X			
08	Las medidas implementadas por la empresa para alcanzar los objetivos propuestos son satisfactorias.			X				X					X	
09	Las estimaciones del ejercicio a los trabajadores favorecen a la empresa.		X				X				X			
10	La empresa proporciona recursos adecuado para cumplir los objetivos establecidos.				X			X					X	
N° DIMENSIÓN: FACTOR DE RECONOCIMIENTO / ítems														
11	La dirección general reconoce los logros laborales.				X			X					X	
12	El reconocimiento brindado por la dirección general tiene un impacto positivo en tu motivación laboral.				X			X					X	
13	La dirección general promueve la apreciación del trabajo realizado por los colaboradores.			X				X					X	
14	La dirección general toma acciones específicas para reconocer el desempeño de los miembros del equipo.			X				X					X	
15	La dirección general promueve un entorno de trabajo que fomente la eficacia en el desempeño laboral.			X				X					X	
16	La empresa realiza la inducción a los trabajadores en las funciones a desempeñar.			X			X				X			
17	La empresa brinda información oportuna para el desarrollo de sus actividades.			X			X				X			
18	La dirección general garantiza la calidad en la ejecución de tareas.		X				X				X			
N° DIMENSIÓN: FACTOR DE RESPONSABILIDAD / ítems														
19	La empresa establece plazos realistas para las tareas asignadas.				X			X					X	
20	La empresa gestiona eficientemente el tiempo disponible para determinada actividad.				X			X					X	
21	A los colaboradores les gusta asumir nuevas responsabilidades.				X		X				X			
22	La empresa fomenta una cultura de responsabilidad con los plazos establecidos.				X			X					X	
23	Los trabajadores colaboran para que las acciones laborales cumplan con los objetivos trazados.				X			X					X	
24	Consideras que la empresa promueve cumplir las políticas establecidas en la organización.			X				X					X	
25	La claridad de las políticas por parte de la empresa son las adecuadas.				X			X					X	
26	Los empleados están capacitados sobre las normas políticas vigentes.				X			X					X	
27	La empresa resuelve situaciones en las que se vulnera las políticas establecidas.				X			X					X	

28	La empresa fomenta una cultura de cumplimiento de políticas entre los miembros del equipo.				X			X					X	
----	--	--	--	--	---	--	--	---	--	--	--	--	---	--

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguno

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Arévalo Vásquez Erik Armando DNI: 70060950

Especialidad del validador (a): Especialista

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Mtr. Ing. Erik Armando Arévalo Vásquez
Mtro. En Dirección De Empresas
De La Construcción
CIP N° 287657

15 de Junio de 2023

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Instrumento de evaluación: Para evaluar la Gestión de Calidad

Nº	DIMENSION: LIDERAZGO DE SERVICIO / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	La relevancia de la atención de la empresa a los demás es siempre destacada por la dirección general de su institución.				X									
02	Se promueve una interacción intelectual constante en la empresa que involucre a todos los colaboradores.				X									
03	Los directivos de la empresa muestran un enfoque individualizado hacia cada uno de los colaboradores.				X									
04	Los directivos de la empresa demuestran habilidades creativas.				X									
05	Los colaboradores de la empresa demuestran habilidades creativas.				X									
06	Los colaboradores tienen la capacidad de generar innovación.			X										
07	Los directivos tienen la capacidad de generar innovación.			X										
08	El liderazgo del jefe se centra en lograr los objetivos de la empresa.				X									
09	El líder realiza acciones que fomenten la motivación del equipo.				X									
10	El estilo del liderazgo adoptado por el jefe contribuye al logro de los objetivos de la empresa.				X									
11	La habilidad del líder para tomar decisiones efectivas ha contribuido a resolver problemas de manera oportuna.				X									
12	El líder demuestra habilidades de comunicación efectiva que promueve la transparencia en el flujo de información dentro del equipo.				X									
Nº	DIMENSIÓN: ORIENTACIÓN A PROCESO / ítems													
13	La empresa establece medidas claras para el equipo.			X										
14	La empresa establece medidas alcanzables para el equipo.				X									
15	La empresa fomenta la mejora continua para optimizar los procedimientos en el equipo.				X									
16	La empresa advierte las insatisfacciones de los colaboradores.				X									
17	La empresa tiene una técnica eficaz de estimación para reconocer al personal por sus esfuerzos.				X									
18	La empresa promueve el trabajo en equipo.				X									
19	La empresa demuestra el uso de habilidades éticas al interactuar con sus empleados en el desarrollo de actividades.				X									
20	Las estrategias operacionales son ajustadas por la dirección general al ritmo de la producción de los trabajadores.				X									
21	El personal de la empresa recibe capacitación.				X									
Nº	DIMENSIÓN: CALIDAD DE SERVICIO / ítems													
22	La empresa promueve un trato respetuoso hacia los clientes.			X										
23	La empresa promueve el trato inclusivo en sus clientes.				X									
24	La empresa garantiza la efectividad en las respuestas a consultas de los clientes.				X									
25	La empresa fomenta la comunicación en la información proporcionada a los clientes.				X									
26	La empresa adiestra a su personal en conceptos de calidad para brindar una mejor atención al cliente.			X										

27	La empresa promueve programa de capacitación a todo el personal.				X									
28	Los adiestramientos son permanentes que garantizan la participación de los colaboradores.			X										
29	La empresa cuenta con un sistema eficaz para evaluar su calidad de servicio.				X									
30	La empresa entrena a su personal en conceptos de calidad.			X										

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [_] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. CUZCO TRIGOZO LUIS ARMANDO DNI:01127359

Especialidad del validador (a): INGENIERO CIVIL

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

M. Sc. Ing. Luis Armandó Cuzco Trigozo
Ingeniero Civil
CIP. 125294

Firma del experto informante

16 de JUNIO del 2023

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Instrumento de evaluación: Para bienestar laboral

Nº	DIMENSIÓN: FACTOR DE LOGRO / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Estoy sumamente satisfecho con los servicios brindados por la empresa.				X									
02	Estoy sumamente satisfecho con los logros alcanzados en mi lugar de trabajo.				X									
03	El sistema de compensación cumple con mis expectativas.				X									
04	La empresa brinda incentivos por un desempeño laboral adecuado.				X									
05	El personal muestra una buena actitud para alcanzar los objetivos de la empresa.				X									
06	Los objetivos establecidos por la empresa son claros.			X										
07	La supervisión de la gerencia garantiza el cumplimiento de los objetivos.				X									
08	Las medidas implementadas por la empresa para alcanzar los objetivos propuestos son satisfactorias.			X	X									
09	Las estimaciones del ejercicio a los trabajadores favorecen a la empresa.				X									
10	La empresa proporciona recursos adecuado para cumplir los objetivos establecidos.				X									
Nº	DIMENSIÓN: FACTOR DE RECONOCIMIENTO / ítems													
11	La dirección general reconoce los logros laborales.				X									
12	El reconocimiento brindado por la dirección general tiene un impacto positivo en tu motivación laboral.				X									
13	La dirección general promueve la apreciación del trabajo realizado por los colaboradores.				X									
14	La dirección general toma acciones específicas para reconocer el desempeño de los miembros del equipo.				X									
15	La dirección general promueve un entorno de trabajo que fomente la eficacia en el desempeño laboral.			X										
16	La empresa realiza la inducción a los trabajadores en las funciones a desempeñar.				X									
17	La empresa brinda información oportuna para el desarrollo de sus actividades.			X										
18	La dirección general garantiza la calidad en la ejecución de tareas.				X									
Nº	DIMENSIÓN: FACTOR DE RESPONSABILIDAD / ítems													
19	La empresa establece plazos realistas para las tareas asignadas.				X									
20	La empresa gestiona eficientemente el tiempo disponible para determinada actividad.				X									
21	A los colaboradores les gusta asumir nuevas responsabilidades.				X									
22	La empresa fomenta una cultura de responsabilidad con los plazos establecidos.				X									
23	Los trabajadores colaboran para que las acciones laborales cumplan con los objetivos trazados.				X									
24	Consideras que la empresa promueve cumplir las políticas establecidas en la organización.				X									
25	La claridad de las políticas por parte de la empresa son las adecuadas.				X									
26	Los empleados están capacitados sobre las normas políticas vigentes.				X									

27	La empresa resuelve situaciones en las que se vulnera las políticas establecidas.				X									
28	La empresa fomenta una cultura de cumplimiento de políticas entre los miembros del equipo.				X									

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: CUZCO TRIGOZO LUIS ARMANDO DNI:01127359

Especialidad del validador (a): INGENIERO CIVIL

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

M. Sc. Ing. Luis Armando Guzmán Trujillo
Ingeniero Civil
CIP. 125258

16 de JUNIO del 2023

Firma del experto informante

Anexo 6. Índice de la V de Aiken

Variable 1: Gestión de la calidad

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
	P2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
	P3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4
	P5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
	P6	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
	P7	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
	P8	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
	P9	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
	P10	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
	P11	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
	P12	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3
D2	P13	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
	P14	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
	P15	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	P16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P17	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
	P18	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
	P19	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
	P20	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
	P21	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4
D3	P22	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
	P23	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P24	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P25	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	P26	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P27	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	P28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
	P29	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
	P30	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4

V de Ayken

0.93

Variable 2: Bienestar laboral

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
	P5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	P6	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
	P7	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
	P8	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P9	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
	P10	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
D2	P11	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
	P12	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	P13	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
	P14	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P15	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
	P16	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
	P17	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	P18	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
D3	P19	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
	P20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P21	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
	P22	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
	P23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
	P24	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
	P25	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
	P26	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P27	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
	P28	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4

V de Ayken

0.94

Anexo 7. Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Morales, 03 de mayo de 2023

CARTA N°01 – CH-CCIS/GG/AKYF – 2023

SEÑOR : DRA. MABEL CONTRERAS JULIÁN
Jefe Unidad de Posgrado, filial Tarapoto

ASUNTO : Carta de Aceptación, Confirmación y autorización para Trabajo de Investigación

REFERENCIA: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE INVESTIGACIÓN

De mi Especial Consideración:

Me dirijo a Usted, para saludarle cordialmente y en atención al documento de solicitud presentada por la Dra. Mabel Contreras Julián, Jefe Unidad de Posgrado, filial Tarapoto en referencia del documento del Ing. Martín Alonso Valera Delgado identificado con D.N.I. N°: 70667133, Estudiante del Programa Académico de Maestría en Ingeniería Civil con mención en Dirección de Empresas de la Construcción de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo de la filial Tarapoto, quien se encuentra desarrollando su proyecto de investigación titulado “Gestión de calidad y bienestar laboral en la empresa constructora Civil House S.A.C., Tarapoto - 2023” bajo la asesoría de los Dres., Dra. Amelia Eunice Maldonado Lozano y Dr. Jhonny Gárate Ríos.

Por lo antes indicado y en calidad de Gerente General de la empresa Civil House S.A.C., **AUTORIZO** brindar las facilidades para la realización de la investigación en la empresa que dirijo; así como también, autorizo la publicación de la identidad de la empresa a cargo en los resultados de la investigación, tal como lo establece el código de ética de investigación de la UCV; que le permitirá obtener el grado académico de Maestro en Ingeniería Civil con mención en Dirección de Empresas de la Construcción.

Sin otro particular por el momento reciba un cordial saludo de mi parte.

ATENTAMENTE

Alex Kenfú Yap Flores
GERENTE GENERAL
DNI N° 70367020

 Correo:
civilhouse.ccis@gmail.com

 Celular:
+51 985 724 371

 Dirección:
Jr. Los Andes #470 - Morales

 Gerente General:
Alex Kenfú Yap Flores

 Facebook:
CIVIL HOUSE



Anexo 8. Datos de la prueba piloto

4 5 4 3 4 3 5 5 3 4 4 3 5 5 4 5 3 4 4 5 4 4 5 4 5 4 5 5 4 5
5
4
4 5 4 3 3 4 3 5 3 3 4 5 3 5 4 3 4 4 5 3 4 3 4 5 5 5 4 3 5 4
5 3 5 3 5 3 5 3 5 3 5 3 5 3 5 3 5 3 5 3 5 3 5 3 5 3 5 3 5 3
5 5 5 4 4 3 3 4 4 5 4 4 3 3 4 4 4 4 5 5 4 5 4 4 5 5 4 4 4 5
5 5 3 3 5 5 3 3 5 5 3 3 5 5 3 3 5 5 3 3 5 5 3 3 5 5 3 3 5 5
5 5 5 4 5 4 5 4 4 4 4 5 4 5 5 4 4 5 4 4 5 5 4 4 5 4 5 4 5 4
5 5 3 3 4 4 5 5 3 3 4 4 5 5 3 3 4 4 5 5 3 3 4 4 5 5 3 3 4 4
5 5 5 4 3
5 5 5 4 4 4 4 5 5 4 4 5 4 5 4 4 4 5 4 4 5 5 5 5 4 4 4 5 4 4
5
5 5 4 4 4 4 5 4 4 4 4 4 5 5 4 4 4 4 4 5 5 5 5 5 4 4 5 4 4 5
5 5 5 3 3 3 4 4 4 3 4 3 5 5 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 5 4 5 3 3 3 5
5
4 3 3 4 4 4 4 4
5 5 5 5 5 5 5 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 5 4 4 4 4 5 5 4
4 4 4 4 4 4 4 4 5 5 4 5 4 4 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 4 4 4
5 5 3 5 4 4 3 4 5 4 4 5 5 5 5 4 4 4 4 4 4 4 4 4 5 5 5 5 5 3 5

5 5 5 4 5 4 5 4 5 4 5 4 5 5 5 4 4 4 4 5 4 5 4 5 4 5 5 5
5
4
3 5 3 5 5 5 5 4 5 5 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 5 5 5 4 4 5 5 4 4
5 3 5 3 5 3 5 3 5 3 5 3 5 3 5 3 5 3 5 3 5 3 5 3 5 3 5 3 5 3
4 4 4 5 5 5 5 4 4 4 4 4 5 4 5 4 5 4 3 3 3 3 3 3 5 4 4 4 4
3 3 5 5 3 3 5 5 3 3 5 5 3 3 5 5 3 3 5 5 3 3 5 5 3 3 5 5 5
4 4 5 5 5 4 5 5 5 5 5 4 4 5 4 4 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5 5 5
5 5 3 3 4 4 5 5 3 3 4 4 5 5 3 3 4 4 5 5 3 3 4 4 5 5 3 3 3
3 4 5 4 4 4 5 5 5 5 5 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4
5 5 4 4 4 4 4 4 4 4 5 5 5 4 5 5 5 4 4 4 5 5 5 5 4 4 4 5 4
5
5
5 5 5 5 5 5 4 4 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 4 4 3 5 5 4 3 3 5 5
3 4 4 3 5 4 5 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 3 4 5 5 5 4 5 5 5 4 4
4 4 4 4 4 4 4 4 4 5 5 5 5 5 4 5 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5
4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 5 5 5 4 5 5 5 4 4 5 4 4 5 5 5 5
5 3 3 5 5 3 5 4 4 4 5 4 4 4 4 5 5 5 5 4 4 4 4 4 4 4 5 5
5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 3 4 4 4 4 5 4 4 5 4 4 4 4 5 5 5
5 3 4 4 5 5 5 4 5 5 5 4 5 4 5 5 5 4 5 5 4 4 5 5 4 4 3

Anexo 9. Alfa de Cronbach de la prueba piloto

Indicé de confiabilidad

Análisis de la confiabilidad de la variable 1: Gestión de calidad

Tabla 5

Confiabilidad de la variable 1 de la prueba piloto

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
	Válido	20	100.0
Casos	Excluido ^a	0	0
	Total	20	100.0

Fuente: (Elaboracion propia - 2023)

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 6

Confiabilidad del total de preguntas de la variable 1 de la prueba piloto

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
.918	30

Fuente: (Elaboracion propia - 2023)

Análisis de la confiabilidad de la variable 2: Bienestar laboral

Tabla 7

Confiabilidad de la variable 2 de la prueba piloto

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0

Excluido ^a	0	0
Total	20	100.0

Fuente: (Elaboracion propia - 2023)

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 8

Confiabilidad del total de preguntas de la variable 2 de la prueba piloto

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
.887	28

Fuente: (Elaboracion propia - 2023)

Anexo 10. Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de las investigaciones



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20607938963
Civil House S.A.C.	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos	DNI:
Ing. Alex Kenfú Yap Flores	70367020

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión de calidad y bienestar laboral en la empresa constructora Civil House S.A.C., Tarapoto - 2023.	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Ingeniería Civil con mención en Dirección de Empresas de la Construcción	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Martín Alonso Valera Delgado	70667133

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma: 
Alex Kenfú Yap Flores
GERENTE GENERAL
DNI N° 70367020

Ing. Alex Kenfú Yap Flores
Gerente General de la empresa Civil House S.A.C.

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 12. Alfa de Cronbach de la muestra

Indicé de confiabilidad

Análisis de la confiabilidad de la variable 1: Gestión de calidad

Tabla 9

Confiabilidad de la variable 1

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
	Válido	31	100.0
Casos	Excluido ^a	0	0
	Total	31	100.0

Fuente: (Elaboracion propia - 2023)

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 10

Confiabilidad del total de preguntas de la variable 1

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
.919	30

Fuente: (Elaboracion propia - 2023)

Análisis de la confiabilidad de la variable 2: Bienestar laboral

Tabla 11

Confiabilidad de la variable 2

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	31	100.0

Excluido ^a	0	0
Total	31	100.0

Fuente: (Elaboración propia - 2023)

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 12

Confiabilidad del total de preguntas de la variable 2

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
.892	28

Fuente: (Elaboración propia - 2023)



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN INGENIERÍA CIVIL CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS DE LA CONSTRUCCIÓN

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, GÁRATE RÍOS JHONNY, MALDONADO LOZANO AMELIA EUNICE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN INGENIERÍA CIVIL CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS DE LA CONSTRUCCIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gestión de calidad y bienestar laboral en la empresa constructora Civil House S.A.C. , Tarapoto - 2023", cuyo autor es VALERA DELGADO MARTIN ALONSO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 04 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GÁRATE RÍOS JHONNY, MALDONADO LOZANO AMELIA EUNICE DNI: 05385671 ORCID: 0000-0002-3062-6106	Firmado electrónicamente por: JGARATER el 04-08-2023 22:10:21
GÁRATE RÍOS JHONNY, MALDONADO LOZANO AMELIA EUNICE DNI: 40108742 ORCID: 0000-0001-8137-1361	Firmado electrónicamente por: AEMALDONADOM el 04-08-2023 22:15:18

Código documento Trilce: TRI - 0641566