



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Sistema de gestión de la calidad y desempeño laboral de una
empresa constructora de pavimentos flexibles, Lima
Metropolitana, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Ingeniería Civil con mención en Dirección de
Empresas de la Construcción**

AUTOR:

Prado Meneses, Gino Denis (orcid.org/0000-0002-0156-2633)

ASESOR:

Mg. Guerra Bendezú, Carlos Andrés (orcid.org/0000-0002-8928-1237)

CO – ASESORA

Mg. Quintero Ramírez, Laura Pamela (orcid.org/0000-0002-1756-7498)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de Empresa de la Construcción

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Esta tesis es dedicada a mi familia, el amor que siento por mi esposa y mi hijo Lucas Benjamín Felipe. Son el motor y motivo, ayudándome a emprender mis anhelos de ser cada día mejor profesionalmente.

AGRADECIMIENTO

A Dios por guiarme en mi toma de decisiones, a mi madre por ser una persona amorosa, por haber tenido un testimonio de milagro de Dios, a mi padre por su amor y enseñanza, ejemplo a seguir que en esta vida no hay edad para el estudio, a mi esposa por ser paciente sacrificándose reuniones especiales.

A mi asesor y asesora por haberme acompañado durante el proceso de la tesis.

Por las amistades que en algún momento me apoyaron directa o indirectamente a través de ánimos.

Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras y gráficos.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCION	1
II. MARCO TEORICO	5
III. METODOLOGIA.....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2 Variables y operacionalización.....	13
3.3 Población, muestra, muestreo	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5 Procedimientos.....	17
3.6 Método de análisis de datos.....	17
3.7 Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	19
V.DISCUCIONES.....	27
VI.CONCLUSIONES.....	33
VII.RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIA.....	35

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Tabla de contingencia gestión de calidad y desempeño laboral de la empresa.</i>	19
Tabla 2 <i>Tabla de frecuencia gestión de calidad y eficiencia de la empresa.</i>	20
Tabla 3 <i>Tabla de frecuencia gestión de calidad y la eficacia de la empresa.</i>	21
Tabla 4 <i>Tabla de frecuencia gestión de calidad y productividad de la empresa.</i>	22
Tabla 5 <i>Correlaciones: prueba de la relación sistema de gestión de calidad y desempeño laboral</i>	23
Tabla 6 <i>Correlaciones: prueba de la relación sistema de gestión de calidad y eficiencia</i>	24
Tabla 7 <i>Correlaciones: prueba de la relación sistema de gestión de calidad y eficacia</i>	25
Tabla 8 <i>Correlaciones: prueba de la relación sistema de gestión de calidad y productividad</i>	26

RESUMEN

El presente trabajo de investigación ha tenido como objetivo general, Analizar la relación que existe entre el sistema de gestión de calidad y el desempeño laboral en la empresa constructora de pavimentos flexibles en Lima Metropolitana, 2022, se planteó el problema general ¿Cuál es la relación entre el sistema de gestión de calidad y el desempeño laboral en la empresa constructora de pavimentos flexible en Lima, 2022? La investigación fue de tipo básica, con un diseño no experimental de corte transversal correlacional. La muestra fue no probabilístico no paramétrico con una muestra de 47 de personal asistencial a la empresa de pavimentos flexibles, se utilizó el estadístico no paramétrico con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.637, lo cual indica una correlación positiva y alta, donde $p < 0.05$. que ha sido fundamental para comprobar la hipótesis planteada en donde se evidencia el sistema de gestión de la calidad se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la empresa constructora de pavimentos flexibles, en Carabayllo - Lima, 2022. Para la confiabilidad se obtuvo una escala de alfa de Cronbach de 0.893. Se concluye que existe una relación significativa entre el sistema de gestión de la calidad y el desempeño laboral.

Palabras clave: Sistema, Gestión de la Calidad, desempeño laboral, productividad, eficiencia, eficacia

ABSTRACT

The present research work has had as a general objective, Analyze the relationship that exists between the quality management system and job performance in the flexible pavement construction company in Metropolitan Lima, 2022, the general problem was raised: What is the relationship between the quality management system and job performance in the flexible pavement construction company in Lima, 2022? The research was of a basic type, with a non-experimental design of correlational cross-section. The sample was non-parametric non-probabilistic with a sample of 47 healthcare personnel at the flexible pavement company, the non-parametric statistic was used with a Spearman's Rho coefficient of 0.637, which indicates a positive and high correlation, where $p < 0.05$.

which has been fundamental to verify the hypothesis raised where the quality management system is evidenced is significantly related to work performance in the flexible pavement construction company, in Carabayllo - Lima, 2022. For reliability, a scale of Cronbach's alpha of 0.893. It is concluded that there is a significant relationship between the quality management system and job performance.

.

Keywords: System, Quality Management, job performance, productivity, efficiency, effectiveness.

I. INTRODUCCIÓN

A escala global, hablar de un sistema de calidad es mencionar estándares que brindan ventajas para el desempeño de las empresas individuales. En la actualidad, las entidades están creciendo, solo unas pocas empresas tienen ventajas de crecimiento y la gran parte de las compañías fracasan porque no aplica el sistema de gestión de calidad (SGC) y el rendimiento no es bueno (Cubillos y Rodríguez, 2009).

En América Latina, países en desarrollo como Argentina, México, Colombia, Chile y Perú se encuentran en desventaja competitiva frente a los países desarrollados. En ausencia de cadenas de suministro globales, estos países latinoamericanos carecen de productos. Por lo tanto, necesitan ejecutar un SGC para satisfacer en los mercados internacionales (Alzate, 2017).

Según, García-Paz et al. (2022) señalaron que las entidades constructoras no han implementado tecnología para aumentar las eficiencias en la ejecución de las obras. Esto afecta negativamente en el desarrollo, los plazos de entrega y los costos.

Debido a la pandemia del COVID 19, varias entidades serán insolventes en 2020 y se cerrarán las compañías involucradas en la recesión económica. Los resultados arrojaron que logró una correlación del PBI del 42% en la construcción de edificaciones en el semestre actual, resultando en una tasa de despido muy alta. 256.000 trabajadores perdieron su trabajo en el segundo trimestre, lo que eleva el desempleo en Lima a 15,1% en 2021. Por ello, es necesario realizar una gestión de calidad de los desempeños laborales (Adama, 2021).

De acuerdo, Lizarzaburu (2015) en nuestro país es uno de los pocos países donde las entidades se enfocan en ejecutar un SGC que favorezca a simplificar y controlar todas las áreas del negocio. Alrededor de 1.713.272 compañías, solo el 0,071% (1.200) indicó el Sistema.

Conforme a la INEI (2018), de las 13.140 entidades grandes y medianas encuestadas, el 28,5% de las compañías contaba con algún tipo de certificado, el

79,9% de las empresas solo tenía acceso a la información; y el 71,5% de las empresas no poseía un certificado.

Según, Ekotonia consultores (2017), Desempeño en la mejora de procesos y servicios, demostrando preocupación por la calidad que brinda la organización y satisfaciendo los requerimientos de los usuarios, de esta forma las implementaciones de este sistema de calidad cubren diversos requerimientos, visiones, metas o las necesidades de la propia empresa. No obstante, lo interesante es que la empresa no es elegible para el certificado.

Conforme, Rzepka (2019), Un factor en la implementación de enfoques de procesos innovadores es el alto costo, por lo que las entidades tienden a fallar.

A nivel local, en la metrópolis de Lima, diversas entidades de pavimento flexible no presentan con un SGC y carecen de eficacia, eficiencia y esfuerzo laboral que mejore las productividades, lo que incide negativamente en el desarrollo económico, el cual necesita ser mejorado mediante las prácticas de control de calidad del trabajo, esfuerzo y satisfacción en las entregas de productos a los usuarios.

Con base en la descripción de la sección anterior, se formularon las siguientes problemáticas generales ¿Cuál es la relación entre el sistema de gestión de calidad y el desempeño laboral en la empresa constructora de pavimentos flexible en Lima, 2022? Además, se formuló las problemáticas específicas, primero ¿Cuál es la relación entre el sistema de gestión de calidad y la eficiencia en la empresa constructora de pavimentos flexible en Lima, 2022?, segundo Problema específico ¿Cuál es la relación entre el sistema de gestión de calidad y la eficacia en la empresa constructora de pavimentos flexible en Lima, 2022? Y tercer problema específico ¿Cuál es la relación entre el sistema de gestión de calidad y la productividad en la empresa constructora de pavimentos flexible en Lima, 2022?

Con respecto a la justificación del actual estudio se indaga en los planteados criterios por (Hernández y Mendoza, 2018).

Aspecto Teórico de la indagación se basa en una teoría que incluye las variables de indagación de los sistemas de gestión de calidad y desempeño laboral

de las entidades de pavimentos flexibles. Comprender la vinculación entre las dos variables y luego tomar una decisión.

La justificación social de la indagación es fundamental ya que servirá de base para futuros estudios científicos en entidades similares que puedan contribuir empleando las variables investigadas.

La justificación de aspecto práctico, Esto contribuye al SGC al permitir que los constructores de pavimentos vinculen de manera flexible varios factores relacionados con el desempeño laboral.

La justificación metodológica, El instrumento ha sido validado por tres profesionales por lo cual este podrá ser usado por otros investigadores.

Por ello, se formuló el objetivo general siguiente “Analizar la relación que existe entre el sistema de gestión de calidad y el desempeño laboral en la empresa constructora de pavimentos flexibles en Lima Metropolitana, 2022”. Por eso, lograron los siguientes objetivos específicos, primero “Analizar la relación que existe entre el sistema de gestión de calidad y la eficiencia en la empresa constructora de pavimentos flexibles, en Lima Metropolitana, 2022”. Segundo Objetivo específico “Analizar la relación del sistema de calidad con la eficacia en la empresa constructora de pavimentos flexibles, en Carabayllo - Lima, 2022”. Y tercer objetivo específico “Analizar la productividad en el sistema de calidad en la empresa constructora de pavimentos flexibles, en Carabayllo - Lima, 2022”.

De esta forma se formula la hipótesis general: “El sistema de gestión de calidad se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la empresa constructora de pavimentos flexibles, en Carabayllo - Lima, 2022”. La primera hipótesis específica: “El sistema de gestión de calidad se relaciona de manera significativa con la eficiencia en la empresa constructora de pavimentos flexibles en Carabayllo - Lima, 2022”. Segunda hipótesis específica: “El sistema de gestión de calidad se relaciona de manera significativa con la eficacia en la empresa de pavimentos flexibles en Carabayllo - Lima, 2022”. Y tercera hipótesis específica: “El

sistema de gestión de calidad se relaciona de manera significativa con la productividad en la empresa de pavimentos flexibles en Carabaylo - Lima, 2022".

II. MARCO TEÓRICO

Se examinaron varios estudios para desarrollar teorías sobre este estudio.

Con respecto al antecedente nacional, Farfán (2016) presentó como finalidad definir la vinculación entre la gestión de la calidad de enfermería y los desempeños laborales en el Hospital Hermilio Valdizán, su estudio fue fundamental y utilizando diseños no experimentales, el 0.718 fue el factor de correlación de Rho Spearman, señalando un $p < 0.05$ de correlación positiva, se concluyó que hay una vinculación significativa entre la gestión de calidad y los desempeños laborales en el Centro Hermilio Valdizán

De acuerdo, López (2020), Tiene como propósito definir la vinculación entre la calidad de vida laboral y los desempeños de los colaboradores de la Entidad Molinera El Tropical. Se adoptan diseños no experimentales y transversales a través de estudios relacionados. Los objetos de la encuesta son 64 y el 77% de los resultados son moderadamente altos. un nivel de 0.01 (bilateral) indica que los empleados aún están satisfechos con las funciones realizadas.

Para Agurto (2018), Su propósito es definir las vinculaciones entre la gestión de la calidad de enfermería y los desempeños laborales. Su tipo de estudio es fundamental y sus resultados utilizan estadísticas no paramétricas para sustentar sus finalidades, produjo significativas vinculaciones entre la gestión de la calidad y los desempeños laborales, con $p = 0,453$ de una correlación positiva promedio de más de 50 encuestados. Se concluyó que hay correlación entre las dos variables con un 0.718 y $p < 0.05$ de coeficiente de correlación de Spearman.

De acuerdo, Sánchez (2017), su propósito fue definir la vinculación entre la gestión de la calidad y los desempeños del educador en la ENAMM de Lima. Sus estudios metodológicos fueron descriptivos, explicativos y correlacionales, con 52% de aceptación de Rho de Spearman y $p = 0,007 < 0,05$ de chi-cuadrado de Pearson. Concluye que un SGC debe apoyar la organización, la planificación y las disciplinas mecánicas de los puentes y maquinarias.

Según, Natividad (2017), Tiene como finalidad definir el nivel del SGC de Elecin S.A. en los procedimientos de la entidad. Metodológicamente es cuantitativo utilizando enfoques cuantitativos y también es un diseño descriptivo simple. Los principales resultados son de 60 empleados. El índice de percepción normal es 58.33%, mala percepción es 23.33% y el porcentaje es 18.33% ubicado en Elecin S.A. Tiene una buena comprensión del SGC en estos procesos. Llegaron a la conclusión de que los empleados de base en el nivel de gestión de calidad no cumplen con los estándares de proceso ISO 9001:2015 para el mejoramiento continuo del servicio y producto de la entidad.

Conforme, Castillejo (2017), Como uno de los principales objetivos, muestra las vinculaciones entre la gestión de calidad y las productividades de la entidad, y de acuerdo con un enfoque de estudio que utiliza métodos cuantitativos, resulta que los problemas se pueden reconocer de manera rápida y se pueden proponer soluciones de gestión de calidad. Por ello, concluyen en su hipótesis que existe una respuesta significativa entre la gestión de la calidad y la eficiencia, alcanzando un (0,500) de factor Rho de Spearman.

De acuerdo Quispitongo (2022), Sugerir la vinculación de la gestión de la calidad con los desempeños laborales en las compañías constructoras como enfoque básico de estudio descriptivo transversal, en la que 31 de los 31 colaboradores identificaron la gestión de la calidad como media, representando el 10%, el 90% como alta, el 6% como media y 94% tan alto. El resultado fue un 0,687 de coeficiente Rho de Spearman, permitiendo concluir que la gestión de la calidad afecta los desempeños laborales.

Según Vidarte (2021) Se estimó las correlaciones entre gestión de calidad y desempeños laborales en el IESTP, Pacasmayo. En un estudio de línea básica de 32 encuestados, se alcanzó una 0.851 de confiabilidad para la variable gestión de calidad y 0.926 para desempeños laborales. En ambas situaciones de la variable llegó a 0.05 y confirmó su alternativa hipótesis.

Por otra parte, según los antecedentes del estudio internacional obtenidos por Pérez (2017), el estudio tuvo como propósito principal desarrollar para la empresa Construecuador S.A. adecuado modelo de gestión de la calidad. En cuanto al diseño de estudio son descriptivos cualitativos. Utilizan la técnica de la matriz FODA. Además de varias técnicas de auditoría de calidad, también se determinó que el empleo de la ISO 9001:2015 es más realista, completa el sistema de implementación y facilita todo lo relacionado con la entidad.

Para Córdova (2019), su esencial propósito de estudio es facilitar los escenarios de transición de los SGC en empresas de estudio de casos a través de equipos de estrategia y calidad, facilitando mejoras basadas en productos y servicios. El diseño del estudio es cualitativo y aplicativo. Usando una muestra de recojo de información para la planificación, medidas de calidad, propusieron 4 de 71 medidas, de las cuales 41 o 57,75% se completaron. Resultados antes de la revisión de las medidas de calidad, se ofrecieron 4 de 71 medidas de calidad con 3 oportunidades para mejorar la disponibilidad del inventario, fomentando incentivos para los agentes y brindar capacitación a los personales de ventas. Finalmente implementaron la normativa ISO 9001:2015. Completar el propósito general de avanzar en el plan de transformación del SGC. De ISO 9001:2008 a ISO 9001:2015.

Conforme, Ahuja (2017), Como uno de los principales objetivos señalan las influencias de la gestión de la calidad total en la gestión de la innovación y la tecnología (GInnT). Se realizó una encuesta cuantitativa y cualitativa muestral, 56 de las 125 entidades encuestadas no tenían un registro significativo ante EMA (Entidad Mexicana de Acreditación), también se realizó una encuesta de 70 minutos. Como resultado, la gran parte de las entrevistas quedaron sin respuesta. De esto concluyó que solo seis compañías eran altamente innovadoras en sus productos y servicios.

Para, Rodríguez y Lechuga (2019), Su estudio tuvo como propósito investigar el nivel de desempeño laboral en instituciones de educación superior del ITSA utilizando el método positivo, estudio descriptivo, de cortes transversales y no experimentales con una muestra de 79 educadores y 5 administrativos, los resultados arrojaron que la problemática del desempeño laboral se debió a la falta

de comunicación, por lo que concluyen que, para lograr una mejor comunicación, coordinarla en todas las organizaciones, percibir la importancia de la comunicación organizacional como una señal y al mismo tiempo crear un clima laboral efectivo.

Análogamente, Faeq-Garanti et al. (2021) Uno de los objetivos de la encuesta sobre la gestión de la calidad en las compañías constructoras fue recopilar datos a través de una encuesta a 106 gerentes, gerentes supervisores y jefes. Se ha demostrado que la gestión de la calidad total tiene impactos positivos en los desarrollos empresariales. Concluyeron que a través de la gestión de calidad ganaron experiencias para prevenir el empirismo.

De esta forma, Muñoz (2018) afirma que los investigadores deben inscribir y conservar información útil para su desarrollo. Así, se han desarrollado las definiciones requeridas para el estudio de nuestro proyecto.

Edwards Deming planteo la Teoría general que fue empleada, él fue denominado el padre de la gestión de la calidad, mencionó el ciclo PDCA (planificar, desarrollar, controlar y actuar) con el fin de formular metas organizacionales para equilibrar la calidad (Chacón y Rugel, 2018).

El modelo de estudio es el SGC y desempeños laborales de las empresas de pavimento flexible. La gestión de la calidad se utilizó como primera variable independiente. De acuerdo con Cordova (2020), las entidades deben apoyar los procedimientos para asegurar las entregas de los productos y la satisfacción de los clientes. Para Lizarzaburo-Chávez et al. (2018), Creen que un SGC en última instancia es ser una mejora del producto que compone un sistema organizativo para aumentar la satisfacción del usuario e interviene a través de los individuos, los productos, los procesos y el medio ambiente. Por otra parte, según Isaza (2018), la gestión por procesos es una agrupación de causas y actividades que convergen en el desarrollo del producto.

Conforme Cortés (2017), Señaló que la internacional normativa ISO 9001:2015 se conceptualiza como el sistema de control de calidad de la Entidad Internacional de estandarización. Los controles para obedecer los requerimientos y

los grupos de interés generalmente se dividen en cuatro niveles: Políticas y objetivos estándar, manuales, procesos y requisitos documentados. Descripción técnica, documentos de registro para asegurar métodos técnicos, validez y gestión. Una vez más, la calidad es responsabilidad de todos porque la competencia es feroz en estos días. Además, es el nivel de cumplimiento requerido por los grupos de interés.

Según Cruz, et al. (2016), Herramientas recomendadas para métodos estadísticos implementados según la internacional normativa ISO 9001:2015.

Por otra parte, se confirman las siguientes dimensiones de la variable independiente. Gestión de liderazgo es la primera dimensión.

Conforme Sirvet, Gisbert y Benabeu (2017) Son los mecanismos y la configuración deliberados de una compañía para mantener un ambiente de positivo trabajo, y los gerentes deben guiar, comprender, motivar a los empleados y proporcionar una comprensión de la visión y la misión. Para Griffin, Phillips, y Gully (2020), el liderazgo se trata de la visión del futuro para generar cambios, a menudo utilizando una estrategia para alcanzar la visión. Dirigir y coordinar actividades para lograr los objetivos. Según Valentín (2020), las personas que integran el liderazgo son individuos que influyen y lideran grupos de trabajo para alcanzar la visión empresarial.

El compromiso de las personas es la segunda dimensión. Conforme Sirvent, Gisbert y Benabeu (2017), son todos los individuos que se sienten responsables ante la compañía en cierta medida, les hacen saber que son importantes, usan la conciencia y aportan beneficios a la organización de acuerdo a sus competencias.

Continuando con el procedimiento, el enfoque a proceso es la tercera dimensión. Deben estructurarse con procesos y establecer objetivos entre ellos en Sirvent, Gisbert y Benabeu (2017). Para ello, debe destinar la gestión de equipos, la infraestructura a analizar costes, reducir los gastos no contributivos y demostrar que mejoran los resultados. Florián, Bardales y Caso (2022) argumentaron que la satisfacción del cliente está relacionada con un proceso estratégico que puede

adaptarse al esquema organizacional, alinear tareas, objetivos y por lo tanto sugerir una continua retroalimentación.

Conforme, Castka y Balzavora (2017), Debe centrarse en la mejora continua y las cadenas de suministros para que obtenga resultados de calidad y defectos debido a la presión de la empresa. De esa manera, no es posible en el lado del cliente, por lo que solicita hacerlo internamente.

La gestión de las relaciones es la cuarta dimensión. Para Sirvent, Gisbert y Benabeu (2017), confirman que los proveedores y los clientes deben ser mutuamente beneficiosos y, en aras de la confiabilidad, la entidad debe estar certificada para productos y servicios finales y cumplir con todos los requisitos del usuario, aumentando así la satisfacción del cliente, disminuyendo tiempo, recursos, costos y mejorando las rentabilidades de los resultados.

La segunda variable dependiente, el desempeño laboral, se avanza como se describe en la sección anterior. Según Banda (2019), es la capacidad de controlar el empleado calificado y él no calificado, diversas funciones del recurso humano para beneficiar los objetivos de la empresa, disminuir costes y satisfacer a los usuarios o consumidores. Según Montalvo (2021), esta es una técnica básica de buenas prácticas en las compañías, ya sean del sector público o privado. Del mismo modo, Álvarez et al. (2018) principalmente para organizar habilidades ejecutivas, comportamientos y prácticas de trabajo que revelen todo su potencial. Para Franco, Uribe y Agudelo (2021), la productividad es la base de una empresa que sustenta una organización más productiva e innovadora. De acuerdo Botero y Álvarez (2004), concluye que la realización de la productividad implica eficiencia y eficacia, mostrando que no tiene sentido construir una gran cantidad de puestos de trabajo cuando hay problemas de calidad, lo que significa que la productividad está estrechamente vinculada con la calidad, y la productividad también se conceptualiza como el empleo de los recursos, la reducción del tiempo, la disminución de los excesivos costos y la demostración de la calidad del producto. Factor de productividad. Según Mauricio (2019), identifica los principales beneficios económicos que contribuyen al crecimiento de la productividad, indicando así la presencia de externalidades que se gestionan en el marco de la planificación

empresarial. De esta manera, el desempeño laboral es un tema que se ha estudiado hace mucho tiempo, fundamentalmente en la psicología organizacional. El principal objeto es para demostrar que los centros están tan interesados en investigar esta expresión como la habilidad de delimitar y detallar las diferentes circunstancias que alteran el desarrollo y la eficiencia de la empresa, es decir, comprender el desempeño del trabajo es fundamental.

Los factores endógenos se particularizan por un mayor control y facilidad de modificación y se dividen de manera similar en dos categorías: Los factores duros son materias primas, tecnología, maquinaria, equipo. Los factores suaves incluyen el esfuerzo de trabajo, los procedimientos y los métodos de la entidad. Factores exógenos: Son factores que no se pueden controlar ni predecir porque están fuera del alcance de los planes de la empresa. Para Mauricio (2019), igualmente los divide en tres grupos: arreglos organizados, cambios permanentes y temporales en la sociedad que son capaces de incidir en la productividad a través de políticas públicas, esencialmente económicas y estadísticas. Los recursos naturales se refieren a la capacidad de un área para desarrollar responsablemente materias primas, tierras y mano de obra calificada. Agentes como la administración pública y la infraestructura, las políticas públicas, las habilidades y la planificación pública afectan la productividad de una forma u otra.

Por otra parte, la Eficiencia es la segunda dimensión, por lo que Castillejo (2016) menciona que es la facultad de hacer las cosas bien, de lograr un efecto (producto o servicio) que reduzca los recursos (ingresos) y reduzca los costos de operación. Son criterios económicos que revelan la capacidad administrativa para lograr los máximos resultados con los mínimos recursos, energía y tiempo para hacer un uso óptimo de ella, recursos disponibles para lograr resultados. Es la medición en que se consiguen las finalidades en términos de calidad y oportunidad, pero no de costo. Es la mejor proporción realmente lograda después de usar un agente en particular. Medir al costo y así lograr un efecto medible, lo que significa que en una problemática todas las posibles soluciones eficaces se evalúan y sopesan en términos de costos y resultados. Una forma efectiva de obtener los máximos beneficios para la salud al mínimo costo. Para Calvo, Pelegrín y Gil (2017), lograron mejores resultados con los menores recursos, inversiones y productos

requeridos. Con respecto a García et al. (2019) quienes expresan las eficiencias como tiempos de entregas, de gran esfuerzo a menos costos, mayores resultados en términos de costo y tiempo que conducen a las ganancias de la entidad.

Por otro lado, la eficacia es la tercera dimensión. Para Rojas, Jaimes, y Valencia (2018), las definen como el orden en que se logran las metas, las metas propuestas que conducen a las finalidades y la calidad del servicio al usuario. Olarte (2018) Define un mejor servicio al combinar los recursos requeridos para crear productos de alto rendimiento combinando productos. Esta es la vinculación objetivo/resultado en condiciones ideales. Esto significa que el objetivo que está buscando puede lograrse en condiciones ideales, en otras palabras, con los mayores beneficios posibles para su realización. La eficacia hace mención a los resultados relacionados con el logro de las finalidades y objetivos empresariales. Para ser efectivos, las tareas deben priorizarse, y las tareas que las resolverán mejor y más deben realizarse de forma secuencial. Es el grado en que un programa o servicio puede lograr resultados óptimos. Los recursos asignados a la consecución de un objetivo son efectivos si se crean las condiciones de máximo condicionamiento para conseguir el objetivo. De acuerdo Calvo, Pelegrín y Gil (2017), señalaron que tenía que hacer el objetivo utilizando visiones organizadas y ciertas para obligar a los clientes a suministrar productos. Con respecto a García et al. (2019), sintetizando que no solo debe alcanzar propósitos, sino también asignar cambios estratégicos de cada fase de planificación posterior.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación.

3.1.1 Tipo de investigación

De acuerdo Ñaupas, Valdivia, Palacios, y Romero (2018) fue básica, Lo definen como una persona que desarrolla una curiosidad científica por hallar los enigmas que se encubren detrás de los principios humanos universales, cuyo fin principal es recopilar información, características, objetos, individuos, trabajadores y aspectos de las instituciones y la sociedad (pp.133,134). Los enfoques cuantitativos describen y explican fenómenos cambiantes y demuestran la validez de teorías e hipótesis (Hernández y Mendoza, 2018).

3.1.2 Diseño de investigación

De acuerdo Hernández y Mendoza (2018), Los diseños de estudio son descriptivos transversales no experimentales de correlaciones, observaciones y análisis de fenómenos tal como existen en sus contextos naturales, ya que las variables independientes no se modifican para provocar cambios en los efectos de las variables dependientes.

3.2 Variables y operacionalización.

Conforme Hernández y Mendoza (2018), Conceptualizaron que “está relacionado y avalado por una entidad profesional o científica, siendo respaldado institucionalmente, como artículos de libros y revistas académicas, además deben ser necesarios, aunque no suficientes” (p. 137).

Variable 1: Sistema de gestión de la calidad

Todavía está organizado e integrado de acuerdo con los procedimientos técnicos y de gestión, por lo que dirige las actividades de trabajo en equipos e instalaciones, coordinándose entre sí para cumplir el requerimiento de calidad de los clientes a bajo costo. Mejorar la calidad y las productividades de una compañía a menudo es descrita como un viaje también se debe planificar en base a los conocimientos actuales. El proceso como punto de inicio (posiciones actuales) junto con un destino (objetivo) o direcciones previstas (estrategia) se determinó de

antemano. Las limitaciones conocidas de los procesos actuales deben tenerse en cuenta en los planes de mejora realistas. La solución de problemáticas centrándose en la automatización, la modernización y otras mejoras no producirá los resultados esperados si las causas de los defectos y errores no se identifican y evalúan con mucho cuidado.

Los procesos, acciones y competencias efectivas de los empleados son los que ayudan a lograr metas específicas en la empresa de forma integrada. (Patlán, 2017).

Variable 2: Desempeño laboral

Los desempeños laborales son valores esperados para facilitar la entidad de distintos episodios de conducta realizados por un sujeto durante un período de tiempo”. Estos comportamientos, realizados por uno o más individuos en momentos diferentes al mismo tiempo, contribuirán a la eficacia de la empresa. Como uno de los principios básicos de la psicología de los desempeños, la orientación hacia las metas se complementa con el establecimiento de finalidades, lo que activa los comportamientos y mejora el desempeño al ayudar a las personas a enfocarse en objetivos difíciles cuando las metas son fáciles. Para Magaña (2007) señaló que los desempeños laborales hacen mención si el trabajador elaboró lo siguiente; a) si el empleado se desempeña satisfactoriamente, b) si el empleado realiza el trabajo y se adapta de un entorno a otro, c) reconoce que lo que está haciendo es regulación, d) la facultad de responder a la tecnología para impulsar la innovación específica.

3.2.5 Escala de medición

Ordinal Likert

3.3 Población, muestra, muestreo

3.3.1 Población

Conforme Hernández y Mendoza (2018), “Su localización en cuanto a tiempo, contenido y lugar y características de acceso son concisas [...]” Es requerido definir los criterios de inclusiones y exclusiones de la muestra”. (p. 199). Este estudio involucró a gerentes de empresas, ingenieros residentes, ingenieros

de proyectos, administradores, ingenieros de campo, trabajadores de empresas de recubrimientos flexibles e ingenieros de calidad. Son la misma persona y representan todo el estudio de campo que dispone la empresa (Hernández y Carpio, 2019).

3.3.2 Muestra

Hernández y Mendoza (2018) consideran que “una indagación no es mejor porque tenga una población más extensa, la calidad del estudio es definir de forma clara la población según la formulación del problema” (p. 199).

Según Maletta (2012), los estudios con un tamaño de muestra de menos de 50 sujetos pueden ser estadísticamente insignificantes, y examinar los impactos de los resultados de casos individuales requiere evaluar la importancia de la participación en muestras pequeñas.

Para Ñaupas, Valdivia, Palacios, y Romero (2018), "Una muestra es una importante fracción de la población con particularidades que son provechosos para el estudio sin confundir las mismas características" (p. 334). La muestra para el estudio fue de forma no probabilística, debido que la entidad está integrada por 47 trabajadores representados por; 01 Gerente General, 02 administrador, 02 ingeniero de calidad, 01 Gerente operaciones, 02 ingenieros de campo, 02 residentes de obra, 10 empleados mano no calificada y 27 empleados de mano calificada. Por este motivo, se completaron un total de 47 estudios.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 La técnica

Respecto a Hernández y Mendoza (2018), definen investigación técnica como toda comunicación que se puede enviar a una tabla estadística de forma cuantificable (p. 290). Para Arias (2021), son las opiniones de los individuos que expresaron su opinión en la encuesta.

Para el estudio se elaboraron entrevistas de acuerdo Supo (2015), se debían dar entrevistas a un grupo de personas que debían responder objetivamente preguntas que podían ser frecuentes o aisladas. (p.52) Desde Hernández y

Mendoza (2018) son herramientas de interrogantes para evaluar variables (p. 250) los cuestionarios. Finalmente, Supo (2015) menciona que una encuesta se refiere a una entrevista que incluye un contexto cuantitativo, una lista de verificación o una escala, y tampoco depende necesariamente del encuestador que realiza las mediciones (p.57)

3.4.2 Instrumento

Con el fin de la recolección de información se efectuó encuestas, al respecto Supo (2015) menciona que el instrumento de recojo de datos se maneja para transformar la información de la data a su principio y, por último, realizar un análisis estadístico. (p. 57)

3.4.3 Validación y confiabilidad del instrumento de medición

Muñoz (2018, p.186) vincula la adecuación de los métodos y herramientas manejadas en la investigación a los resultados decisivos. También se indica que la validez toma en cuenta la medición de eventos y variables recolectadas por el autor. Según Villasis Keever et al. (2018) la validez se maneja con el fin de procedimientos de escala y preguntas que miden variables relativas. Supo (2015) nos señala que el análisis estadístico requiere validación. Según Posso y Lorenzo (2020), es una puntuación no paramétrica fija en una variable.

Se manejó el factor Rho de Spearman con el fin de probar la correlación y el Alfa de Cronbach con la finalidad de establecer la confiabilidad. (Ver en anexos).

Se realizaron los cuestionarios siguientes, validados por tres juicios de expertos de expertos en el área de investigación, siendo los mostrados a continuación:

Mg. Ing. Ricardo Jara Ortiz.

Mg. Ing. Luis Carlos Loayza Fernández Baca.

Mg. Ing. Juan Carlos Vega Cabrera

3.5 Procedimientos.

Supo (2015) menciona que los procedimientos son etapa por etapa, especificando y agregando los datos, también explicar de qué manera se obtienen los archivos de información. Asimismo, Muñoz (2018), estableció que, al formular tablas estadísticas, las informaciones de la investigación cuantitativa deben ser completos, claros y fáciles de entender.

Con el fin de completar este proceso, el estudio se realiza manejando el formato de encuesta (software SPSS) y la recopilación de datos se llenará con personal comercial anónimo.

3.6 Método de análisis de datos.

3.6.1 Descriptivo

Con el fin del análisis, el objetivo se logra a través de la tabulación cruzada gráfica y la interpretación. Según Muñoz (2018) cuando necesita recopilar una estadística numérica, es un porcentaje descriptivo de SPSS (paquete de estadísticas para ciencias sociales). Para formular los objetivos se manejó un cuestionario con el fin de establecer de alguna manera una conexión entre la compañía y los empleados.

3.6.2 Inferencial

Con el fin de la contrastación de hipótesis se manejó la prueba Rho de Spearman no paramétrica. Conforme a Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero (2018) que, si se trata de una examinación no paramétrica, debe ser el coeficiente de correlación de las pruebas no paramétricas Rho de Spearman.

3.7 Aspectos éticos.

La perspectiva de cada investigador mencionado es respetadas y debidamente citadas conforme a las normas APA 7ª edición. Se tienen en cuenta normas y protocolos de la UCV, como Código de Ética, Dirección de Investigación, Lineamientos para la Elaboración de Tesis. Se conservaron las reservas anónimas de los investigadores. Se manejó la prueba del Turnitin con el

fin de medir la originalidad de la investigación. Según el Equipo editorial (2021) la interpretación refleja la justicia en torno a principios y valores.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 1

Tabla de contingencias gestión de calidad y desempeño laboral.

			Desempeño laboral			Total
			Mala	Regular	Buena	
Sistema de Gestión de la calidad	Mala	Recuentos	12	2	2	16
		%del total	25,6%	4,2%	4,4%	34,1%
	Regular	Recuentos	4	7	6	17
		%del total	8,6%	14,8%	12,9%	36,1%
	Buena	Recuentos	4	3	7	14
		%del total	8,6%	6,3%	14,8%	29,9%
Total	Recuentos	20	12	15	47	
	%del total	42,7%	25,4%	31,8%	100,0%	

Fuente: Autoría propia

Con respecto a la Tabla 1, se puede evidenciar que el 34% de los consultados aseveraron que el sistema de gestión de la calidad es malo, de los 34% de los encuestados el 25,5% mencionan que los desempeños laborales son malos, el 4,3% regular y únicamente el 4,3% señalaron que es bueno. De los encuestados creía que el sistema de gestión de la calidad era regular un 36,2%, los que decían que el desempeño laboral era malo un 34%, los que mencionaron que era regular fueron un 14,9% y los que decían que era bueno un 12,8%. Finalmente, el 29,8% de los encuestados dijo que el sistema de gestión de la calidad es bueno, del 29,8% de los encuestados, el 8,5% de los encuestados dijo que el desempeño laboral es malo, el 6,4% de los encuestados dijo que es normal, y solo el 14,9% de los encuestados se expresó que es bueno.

Tabla 2*Tabla de frecuencias gestión de calidad y eficiencia*

			Eficiencia			Total
			Mala	Regular	Buena	
Sistema de Gestión de la calidad	Mala	Recuentos	13	3	0	16
		%del total	27,8%	6,3%	0,0%	34,0%
	Regular	Recuentos	7	7	3	17
		%del total	14,8%	14,8%	6,5%	36,3%
	Buena	Recuentos	4	1	9	14
		%del total	8,6%	2,2%	19,2%	29,6%
Total	Recuentos	24	11	12	47	
	%del total	51,2%	23,5%	25,4%	100,0%	

Fuente: Autoría propia

De los 47 consultados el 34% aseveraron que el sistema de gestión de calidad es malo y de los 34% señalaron que el 27,7% la eficiencia es mala, regular el 6,4% y bueno señalaron el 0,0% . El 36,2% aseveraron que el sistema de gestión de calidad es regular y de los 36,2% señalaron que el 14,90% la eficiencia es mala, el 14,9% es regular y únicamente el 6,4% señalaron que es bueno. Por último, el 29,8% de los consultados señalaron que el sistema de gestión de calidad es bueno y de los 29,8% el 8,5% señalaron que la eficiencia es mala, el 2,1% destacaron que es regular y únicamente el 19,1% señalaron que es bueno.

Tabla 3

Tabla de frecuencias gestión de calidad y la eficacia

			Eficacia			Total
			Mala	Regular	Buena	
Sistema de Gestión de la calidad	Mala	Recuentos	12	4	0	16
		% del total	25,5%	8,5%	0,0%	34,0%
	Regular	Recuentos	4	12	1	17
		% del total	8,5%	25,5%	2,1%	36,2%
	Buena	Recuentos	3	9	2	14
		% del total	6,4%	19,1%	4,3%	29,8%
Total	Recuentos	19	25	3	47	
	% del total	40,4%	53,2%	6,4%	100,0%	

Fuente: Autoría propia

De los 47 consultados el 34% aseveraron que el sistema de gestión de calidad es malo y de los 34% señalaron que el 25,5% la eficacia es mala, el 8,5% regular y únicamente el 0,0 % señalaron que es bueno. El 36,2% de los consultados aseveraron que el sistema de gestión de calidad es regular y de los 36,2% señalaron que el 8,5% la eficacia es mala, el 25,5% es regular y únicamente el 2,1% señalaron que es bueno. Por último, el 29,8% señalaron que el sistema de gestión de la calidad es bueno y de los 29,8% el 6,4% señalaron que la eficacia es mala, el 19,1% es regular, y únicamente el 4,3% es bueno.

Tabla 4

Tabla de frecuencias gestión de calidad y productividad

			Productividad			Total
			Mala	Regular	Buena	
Sistema de Gestión de la calidad	Mala	Recuentos	12	4	0	16
		%del total	25,6%	8,4%	0,0%	34,1%
	Regular	Recuentos	5	5	7	17
		%del total	10,7%	10,5%	14,8%	36,3%
	Buena	Recuentos	4	3	7	14
		%del total	8,6%	6,5%	14,8%	29,7%
Total	Recuentos	21	12	14	47	
	%del total	44,8%	25,4%	29,9%	100,0%	

Fuente: Autoría propia

De los 47 consultados el 34% aseveraron que el sistema de gestión de calidad es malo y de los 34% señalaron que el 25,5% la productividad es mala, el 8,5% es regular y únicamente el 0,0% señalaron que es bueno. El 36,2% de los consultados aseveraron que el sistema de gestión de calidad es regular y de los 36,2% señalaron que el 10,6% la productividad es mala, el 10,6% regular y únicamente el 14,9% señalaron que es bueno. Por último, el 29,8% de los consultados señalaron que el sistema de gestión de calidad es bueno y de los 29,8% el 8,5% destacaron que la productividad es mala, el 6.4% señalaron que es regular y únicamente el 14,90% señalaron que es bueno.

Los estudios correlacionales examinaron la prueba de hipótesis y se manejó el factor Rho de Spearman para este propósito ya que las variables eran ordinales y cuantitativas.

Prueba de hipótesis general

H0: El sistema de gestión de la calidad no se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la empresa constructora de pavimentos flexibles, en Carabayllo - Lima, 2022

H1: El sistema de gestión de la calidad se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la empresa constructora de pavimentos flexibles, en Carabayllo - Lima, 2022

Tabla 5

Correlación: pruebas de la vinculación sistema de gestión de calidad y desempeño laboral

			Sistema de Gestión de calidad	Desempeño laboral
Rho de Spearm an	Sistema de Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,637**
		Sig.(bilateral)	.47	,00047
	Desempeño laboral	N		
		Coeficiente de correlación	,637**	1,000
		Sig.(bilateral)	,00047	.47
		N		

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

En la Tabla 5 se infiere que 0,64 es del coeficiente Rho de Spearman, lo que resalta una vinculación positiva moderada entre las variables. Por otra parte, un valor de p bilateral es menor que 0,05, lo que significa que aceptamos la hipótesis general.

Prueba de la hipótesis específica 1

H0: El sistema de gestión de calidad no se relaciona de manera significativa con la eficiencia en la empresa constructora de pavimentos flexibles en Carabayllo - Lima, 2022

H1: El sistema de gestión de calidad se relaciona de manera significativa con la eficiencia en la empresa constructora de pavimentos flexibles en Carabayllo - Lima, 2022

Tabla 6

Correlación: pruebas de la vinculación sistema de gestión de calidad y eficiencia

			Sistema de Gestión de calidad	Eficiencia
Rho de Spearman	Sistema de Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,691**
		Sig.(bilateral)	.	,000
		N	47	47
	Eficiencia	Coeficiente de correlación	,691**	1,000
		Sig.(bilateral)	,000	.
		N	47	47

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

En la Tabla 6 se observa que el 0,7 es del coeficiente Rho de Spearman, lo que resalta una vinculación positiva alta entre ambas variables. Por otra parte, un valor de p bilateral es menor que 0,05, lo que significa que aceptamos la primera hipótesis específica.

Prueba de la hipótesis específica 2

H0: El sistema de gestión de calidad no se relaciona de manera significativa con la eficacia en la empresa constructora de pavimentos flexibles en Carabaylo - Lima, 2022

H1: El sistema de gestión de calidad se relaciona de manera significativa con la eficacia en la empresa constructora de pavimentos flexibles en Carabaylo - Lima, 2022

Tabla 7

Correlación: pruebas de la vinculación sistema de gestión de calidad y eficacia

		Sistema de gestión de calidad	Eficacia
Rho de Spearman	Sistema de gestión de calidad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,620
	Eficacia	N	.
		Coeficiente de correlación	47
	Sistema de gestión de calidad	Sig. (bilateral)	,620
		N	1,000

La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

En la Tabla 7 se observa que el 0,62 es del coeficiente Rho de Spearman, lo que resalta una vinculación positiva moderada entre ambas variables. Por otra parte, un valor de p bilateral es menor que 0,05, lo que significa que aceptamos la segunda hipótesis específica.

Prueba de la hipótesis específica 3

H0: El sistema de gestión de calidad no se relaciona de manera significativa con la productividad en la empresa de pavimentos flexibles en Carabayllo - Lima, 2022.

H1: El sistema de gestión de calidad se relaciona de manera significativa con la productividad en la empresa de pavimentos flexibles en Carabayllo - Lima, 2022.

Tabla 8

Correlación: pruebas de la vinculación sistema de gestión de calidad y productividad

			Sistema de gestión de calidad	Productividad
Rho de Spearman	Sistema de gestión de calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,730
		Sig.(bilateral)	.	,000
		N	47	47
	Productividad	Coeficiente de correlación	,730	1,000
Sig.(bilateral)		,000	.	
		N	47	47

La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

En la Tabla 8 se observa que el 0,73 es del coeficiente Rho de Spearman, lo que resalta una vinculación positiva alta entre ambas variables. Por otra parte, un valor de p bilateral es menor que 0,05, lo que significa que aceptamos la tercera hipótesis específica.

V. DISCUSIÓN

En este estudio existe una asociación significativa entre las variables del sistema de gestión de la calidad y el desempeño laboral, con un factor de 1,00 de correlación estadística de Spearman y 0,00 de una significancia. El estudio en gestión de la calidad es congruente con el estudio de Farfán (2016). Hay una asociación significativa entre la gestión de la calidad y el desempeño laboral. El 1,00 es de coeficiente estadístico de Spearman, que es positivo y altamente correlacionado, asimismo $p < 0,05$, lo que permite que se acepte la hipótesis alternativa y el rechazo de la hipótesis nula.

Determinando la asociación entre la calidad de atención y el desempeño laboral en el Hospital Hermilio Valdizán, estos también correspondieron a los señalados por Farfán (2016) con un factor de 0.718 de correlación de Rho Spearman, asimismo $p < 0.05$, esto demuestra que hay una asociación significativa entre la gestión de calidad y el desempeño laboral en el Hospital Hermilio Valdizán. En consecuencia, es válido desarrollar coeficientes de Rho Spearman para correlacionar variables y estudiar de forma fiable.

Además, esto está en línea con López (2020), cuya indagación presentó como fin establecer la asociación entre la calidad de vida laboral y el desempeño de los empleados de Molinera El Tropical. De esta forma, existe una asociación significativa entre las variables, lo que significa que deben estar relacionadas entre sí, lo que facilita la posición de una determinada tarea individual para un desempeño óptimo. Aunque los empleados están satisfechos con sus responsabilidades, son más conscientes de sus funciones. El estudio actual tiene un factor de correlación de Rho Spearman moderadamente alto entre las variables.

El contenido citado se relacionó con las variables administrativas de calidad de atención y desempeño laboral en comparación con lo señalado por Agurto (2018). Utilizando el estadístico no paramétrico Rho Spearman podemos validar su medida. Entre 50 encuestados, la asociación entre la gestión de calidad y el desempeño laboral siguió siendo significativa con una correlación positiva promedio

de $p = 0,453$. Se concluyó que hay correlación entre las dos variables con un factor de correlación de Spearman de 0.718 y $p < 0.05$. Concuero con la aproximación en la variable propuesta coeficiente de correlación, que también aproxima el número de encuestados.

De esta manera, Pérez (2017) aclara el objetivo principal del estudio, desarrollar para la empresa Construecuador S.A. una correcta modelación de control de la calidad. En cuanto al diseño es un estudio cualitativo descriptivo. Utilizan la técnica de la matriz FODA, así como también diferentes técnicas de auditoría de calidad, también concluyó que el empleo de la ISO 9001:2015 es más realista, completa el sistema de implementación y facilita todo lo relacionado con la compañía. Concuero con que es necesario aumentar la relevancia de la gestión de la calidad para esta investigación.

Sin embargo, Córdova (2019) uno de los objetivos principales de su indagación es contribuir al escenario de transición del sistema de gestión de calidad de la compañía del caso de estudio a través de metodología y equipo de calidad que contribuyan a la mejora de productos y servicios. El diseño de estudio es cualitativo y aplicativo. Usando una muestra de recojo de data para la planificación, medidas de calidad, ofrecieron 4 de 71 medidas, de las cuales 41 o 57,75% se completaron. Resultados Antes de la revisión de las medidas de calidad, se ofrecieron 4 de 71 medidas de calidad con 3 oportunidades para mejorar la disponibilidad del inventario, promover incentivos para los agentes y brindar capacitación al personal de ventas. Concluyeron que con la implementación de la normativa ISO 9001:2015 se ha logrado el objetivo general de promover las transformaciones del sistema de gestión de la calidad.

Del ISO 9001:2008 al ISO 9001:2015. Para el actual estudio, no es necesario utilizar un certificado del SGC, pero sí tener conocimientos, práctica y formación en el desempeño de cada tarea.

Teniendo en cuenta los primeros objetivos específicos y supuestos específicos de Rodríguez y Lechuga (2019), el objetivo de su estudio fue delimitar el grado de desempeño laboral de las instituciones universitarias del ITSA utilizando métodos activos, descriptivos, no experimentales y transversales, una

muestra de 79 maestros y 5 administradores, identificando que los problemas de desempeño laboral surgían por la falta de comunicación, por lo que concluyeron que brindando más medios de comunicación, coordinación en todas las organizaciones, el valor de la comunicación organizacional como señal, al mismo tiempo que se crea un ambiente de trabajo efectivo. Con el fin del presente estudio no solo pensamos que es una mejor comunicación y mantenimiento del ambiente laboral, sino que el gerente de la compañía debe contar con recursos adicionales o presupuesto para que pueda motivarlo de acuerdo a las funciones asignadas a los empleados.

Ahuja (2017) afirmó que se enfatizó el valor de la comunicación con el objetivo principal de mostrar la influencia de la CGT (gestión de la calidad total) en apoyo a la GInnT (gestión de la innovación y la tecnología). Se desarrollaron encuestas cuantitativas y cualitativas y se volvió a encuestar durante 70 minutos a 56 de las 125 compañías muestreadas que no contaban con un certificado de registro significativo ante la Autoridad Mexicana (EMA). Como resultado, la mayor parte de las entrevistas quedaron sin respuesta. De esto concluyó que sólo seis empresas eran altamente innovadoras en sus productos y servicios.

Por otra parte, se obtienen las siguientes dimensiones de las variables independientes. La primera dimensión es la gestión de liderazgo.

De esta manera, se alinea con los hallazgos de Sirvent, Gisbert y Benabeu (2017) de que existen mecanismos conscientes y configuraciones organizacionales que sustentan el entorno laboral positivo, asimismo, los gerentes deben guiar, comprender y motivar a los empleados haciéndoles conscientes de la visión y la misión.

El compromiso de las personas como segunda dimensión demuestran que Sirvent, Gisbert y Benabeu (2017) consideran que son todos los sujetos que sienten cierto sentido de responsabilidad hacia la organización, hacerles saber que son importantes, el manejo de la conciencia y los beneficios que obtiene la organización que depende de sus destrezas para proporcionar servicios. Equilibrar el estado de los programas de concienciación y rendición de cuentas de los empleados.

Por el procedimiento de la tercera dimensión, es decir, el enfoque a proceso. Según Sirvent, Gisbert y Benabeu (2017), los procesos deben estar estructurados y tener metas. Para ello, debe destinar la gestión de equipos, la infraestructura a analizar costes, reducir los gastos no contributivos y demostrar que mejoran los resultados. Sin embargo, Floriáns, Bardales y Caso (2022) plantean que la satisfacción del cliente está asociada con la capacidad del proceso estratégico para adaptarse al esquema organizacional, alinear tareas, objetivos y por tanto proponer una retroalimentación incesante.

La segunda variable dependiente, el desempeño laboral, se mejora como se describe en el párrafo anterior. Conforme a Banda (2019), es la habilidad de controlar las diferentes funciones del empleado calificado, el empleado no calificado y el recurso humano con el fin de atraer los objetivos de la empresa, disminuir costos y satisfacer a los clientes o consumidores y mejorar la producción de la compañía.

Según Vidarte (2021), examino la relación entre la gestión de la calidad y el desempeño laboral en el Centro Jorge Desmaison de Pacasmayo. En una encuesta de línea de base de 32 consultados, alcanzó una confiabilidad de 0.851 para la variable gestión de calidad y 0.926 para desempeño laboral. En ambos casos de la variable llegó a 0.05 y confirmó su hipótesis alternativa. Esto significa que el estudio actual sobre las variables de desempeño laboral tiene un coeficiente de Rho Spearman de 0.637, lo que significa una calificación promedio.

Esto es consistente con Quispitongo (2022) ya que relaciona la gestión de la calidad con el desempeño laboral en las compañías constructoras, tiene un enfoque de estudio descriptivo transversal básico, cuenta con 31 colaboradores, de los cuales 31 identificaron la gestión de la calidad como medio (10%), y alto (90%) y desempeño laboral como medio (6%) y alto (94%). El resultado fue un 0,687 de factor Rho de Spearman, lo que permite concluir que la gestión de la calidad afecta el desempeño laboral.

Como se mencionó en líneas anteriores, la eficiencia es la segunda dimensión, por lo que Castillejo (2016) dice que es la habilidad de hacer las cosas bien, de lograr efectos (producto o servicios), de reducir recursos (ingresos) y de minimizar costos de operación. De acuerdo a Calvo, Pelegrín y Gil (2017), logran mejores resultados con los menores recursos, inversiones y productos requeridos.

Con respecto a García et al. (2019) quienes expresan la eficiencia como tiempo de entrega, de esfuerzo superior a costo inferior, mejor resultado en términos de costo y tiempo que conducen a las ganancias de la compañía.

Por otro lado, del segundo objetivo específico e hipótesis específico, Rojas, et al. (2018) los definen como el orden en que se logran los objetivos, los objetivos que conducen a los objetivos y la calidad del servicio al cliente. Están bien establecidos al analizar la asociación entre los sistemas de calidad y la eficiencia de las estructuras de pavimento flexible, Carabayllo - Lima, 2022. El coeficiente Rho Spearman es 0.620 y $P > 0.05$, es decir, el sistema de gestión de calidad se vinculó significativamente con la constructora de Carabayllo -Lima, 2022, el 47% de los consultados dijo que el 40.4 % de la eficacia es mala, y el 53.2% dijo que es regular, únicamente el 40.4 % es bueno. Se comprende que origina más consumo en el recurso de la compañía.

Por otro lado, dado el tercer propósito específico y supuestos específicos, la tercera dimensión es la eficacia. Rojas, etc. (2018), en el orden en que se alcanzan las metas, las metas planteadas se vuelven relevantes en cuanto a metas y calidad de servicio al cliente.

Según Olarte (2018), es explorar un mejoramiento en el desempeño integrando los recursos requeridos que se conviertan en productos para la eficiencia. Así, el 93,6% pertenecen a pobre y normal en el presente estudio. Además, tiene un 0.62 de coeficiente de Rho de Spearman y $p < 0.00$ desaprueba la hipótesis nula y aprueba la hipótesis alternativa.

En este sentido, Calvo et al. (2017), indica que es lograr metas a través de una visión organizada y clara de los entregables con los clientes. García et al.

(2019), afirman que no únicamente se deben alcanzar los objetivos, sino que se deben asignar cambios importantes de cada etapa de planificación posterior.

Se concuerda con Botero y Álvarez (2004) concluyendo que la realización de la productividad implica eficiencia y eficacia, demostrando que no tiene sentido construir una gran cantidad de puestos de trabajo cuando existen problemáticas de calidad, lo que significa que la productividad está íntimamente asociada con la calidad, la productividad se conceptúa como el manejo de recursos, la reducción del tiempo, la depreciación de los costos excesivos y la demostración de la calidad del producto.

VI. CONCLUSIONES

Primera: El SGC es regular y malo representando el 70,2%, y el desempeño laboral es regular o malo (68,1%). Asimismo, el 0,64 es de factor Rho de Spearman que indica una correlación positiva directa moderada, lo que implica una gestión de calidad media y un desempeño laboral medio.

Segunda: El SGC se estima como regular y mala en un 70,2%, en tanto que la eficiencia se considera como regular y mala en un 74,4%. Además, el 0,70 es de factor de Rho de Spearman señala una asociación positiva directa alta, involucrando que una buena gestión de la calidad, la eficiencia es buena.

Tercera: El SGC se considera como regular y mala en un 70,2%, en tanto que la eficacia se considera como regular y mala en un 93,6%. Además, el 0.62 es de factor de Rho de Spearman señala una asociación positiva directa moderada, involucrando que un nivel medio de gestión de la calidad, la eficacia es media.

Cuarta: El SGC se considera como regular y mala en un 70,2%, en tanto que la productividad se califica como regular y mala en un 70,2%. Además, el 0.72 de factor de Rho de Spearman señala una asociación positiva directa alta, involucrando que una buena gestión de la calidad, la productividad es buena.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a los gerentes de las empresas constructoras que implementen un programa de formación en sistemas de gestión de calidad. Los trabajadores no calificados dijeron que, si bien hacían bien su trabajo, demostraba una falta de liderazgo por parte de los ingenieros civiles y que también necesitaban efectuar mejoras en el desempeño de los ingenieros y gerentes.

Segunda: Se recomienda que los gerentes de las empresas de constructoras contraten entrenadores profesionales para la operación de máquinas modernas para aumentar la eficiencia.

Se recomienda a los Ingenieros de Calidad y a los Ingenieros Residentes que implementen medidas de desempeño para mejorar la eficiencia, unificar la gestión de calidad y mantener la misión, visión y cultura de la compañía.

Tercera: Se recomienda al gerente de la entidad constructora elaborar un presupuesto extra con el fin de impulsar a los trabajadores en aumentar la eficacia.

Cuarta: Se recomienda que las empresas privadas o centros públicos que tengan un buen esfuerzo laboral implementen un SGC con la finalidad de que puedan ser una empresa eficaz, eficiente y productiva y lo más importante, brindar servicios y productos que satisfagan a los clientes.

REFERENCIAS

- Ahuja, L. (2017). *El papel que juegan las prácticas asociadas a la gestión de calidad total en e l desarrollo de la capacidad de innovación en empresas manufactureras ubicada en territorio mexicano*. Cataluña [Trabajo de fin de grado, Univesitat Ramon Llull]. Obtenido de https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/405990/Tesi_Leonor_Ahuja.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Arias, J. (2021). Técnicas e instrumentos de investigación científica enfoques consulting EIRL. Enfoques consulting. s.l.: s.n. ISBN 9786124844409. Disponible en: www.cienciaysociedad.org.
- Alzate, A. (2017). ISO 9001:2015 base para la sostenibilidad de las organizaciones en países emergentes. *Revista Venezolana de Gerencia* , 22 (80), 576-592. Disponible en <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=29055967003>
- Benzaquen, J. (2018). *La ISO 9001 y la administración de la calidad total de empresas peruanas*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1872/187255450011/html/>
- Botero, L., & Alvarez, M. (2004). Guía de mejoramiento continuo para la productividad en la construcción de proyectos de vivienda. *Universidad EAFIT*, 40(136), 50-64. Obtenido de <https://repository.eafit.edu.co/handle/10784/17183>
- Castillejo, R. (2017). *Sistema de gestión de la calidad y su relación con la productividad de la empresa constructora de pavimento rígido, Huaraz – 2016*. Huaraz. [Trabajo de fin de grado, Universidad Cesar Vallejo]. Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2933777>
- Quispitongo, C. (2022). *Gestión de calidad y desempeño laboral de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto - 2022*: [Trabajo de fin de grado, Universidad Cesar Vallejo]. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95267>
- Valentín, J. (2020) *La gestión administrativa y el desempeño laboral de la empresa VCN Contratista S.A:C. oficina sede Huanuco,2018*. [Trabajo de fin de grado, Universidad de Huanuco]. Disponible en: <http://distancia.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3177/Valentin%20Barrionuevo%2c%20Julia%20Gaudencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Equipo editorial A. (2021). Investigación no Experimental. *Concepto* [en línea]. [Consulta: 1 June 2022]. Disponible en: <https://concepto.de/investigacion-no-experimental/>.

- López, P. (2020). *Calidad de vida laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la Molinera El Tropical, Chiclayo 2020*. Piura. [Trabajo de fin de grado, Universidad Cesar Vallejo]. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52732/L%c3%b3pez_SPC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Begambre, A. (2020) *Diseño del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para la empresa constructora Novaobras de la ciudad de montería*. [Trabajo de fin de grado, Universidad de Córdoba] obtenido de <https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/3468/begambrepereiraalexandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cortes, J. (2017). *Sistema de gestión de calidad 9001:2015* (Primera ed.). Málaga: *Interconsulting bureau S.L.*
- Griffin, R., Phillips, J. M., & Gully, S. (2020). *Comportamiento organizacional* (decimo tercero ed.). Distrito Federal : *Cengage Learning*.
- Guillermo, M., & Hernadez, T. (2007). Seguimiento de la Productividad en Obra: Técnicas de Medición de Rendimientos de Mano de Obra. *UIS Ingenierías*, vi, 45-59. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6299721>
- INEI. (2018). Principales resultados de la encuesta nacional de empresas. Obtenido de http://webinei.inei.gob.pe/anda_inei/index.php/catalog/653
- Isaza, A. (2018). *Control interno y sistema de gestión de calidad* (tercera ed.). Bogotá: Edición de la U.
- Lizarzaburo, E., Chávez, M., Barriga, G., & Castro, G. (2018). *Gestión operacional y calidad* (Primera ed.). Lima: Pearson Educación de Perú.
- Lizarzaburo, E. (2015). *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*, vol. 18, núm. 30, pp. 33-54. disponible en <http://dx.doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.30.2016.02>
- Martínez, A., Laguado, R., & Flores, E. (2018). Factores de éxito de la certificación ISO 9001 en empresas de Cúcuta y su área Metropolitana. *Estudios Gerenciales*, 34, 216-228. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29055967003/html/>
- Natividad, I. (2017). *Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la Empresa ELECIN S.A. – Lima, 2017*. Lima. [Trabajo de fin de grado,

- Universidad Cesar Vallejo]. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/13876>
- Adama, D. (2021). *Gestión Administrativa y Desempeño Laboral en Micro Empresas del Sector Construcción, Lima 2021*. [Trabajo de fin de grado, Universidad César Vallejo]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71025/Adama_RDA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Pérez, D. (2017). *Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso: CONSTRUECUADOR S.A. Ecuador*. [Trabajo de fin de grado, Universidad Andina Simón Bolívar sede Ecuador]. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5871/1/T2413-MAE-Perez-Dise%c3%b1o.pdf>
- Mauricio, R. (2020). *Gestión del conocimiento y la productividad de la empresa constructora PBG E.I.R.L San Martin de Porras, 2020*. Lima. [Trabajo de fin de grado, Universidad Cesar Vallejo]. obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48681/Mauricio_ARM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sanchez, W. (2019). *Gestión de la calidad con la norma ISO 9001 y el desempeño docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante - Callao - Lima, 2017*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12672/11411>
- Farfán, N. (2016). *Gestión de la calidad de atención y desempeño laboral del personal asistencial del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2016*. Lima. [Trabajo de fin de grado, Universidad Cesar Vallejo]. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8463>
- Vidarte, J. (2021). *Gestión de la calidad y desempeño laboral en tiempos de covid-19 Instituto tecnológico-Jorge Demaison Seminario, Pacasmayo*. [Trabajo de fin de grado, Universidad Cesar Vallejo]. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67157>
- Sirvent, S. Gisbert, V. Pérez, E. (2018). *Los 7 principios de gestión de calidad en ISO 9001 Area de innovación y desarrollo, s.l.3c empresa*
DOI: <http://dx.doi.org/10.17993/3comp.2017.especial.10-18>
- Faeq, D. Garanti, Z. Sadq, Z. (2021). The effect of total quality management on organizational performance: Empirical evidence from the constructio sector in

- sulaymaniyah city, Kudistan Región – Iraq. *UKH Journal of social sciences* [en línea], vol. 5, no. 1, pp. 29-41. Disponible en: <https://journals.ukh.edu.krd/index.php/ukhjss/article/view/294>
- Hernández, c., Carpio, n. (2019). introducción a los tipos de muestreo. alerta *revista científica del instituto nacional de salud, vol. 2, no. 1, pp. 75–79.* disponible en: <https://www.lamjol.info/index.php/alerta/article/view/7535>.
- Hernández, R. Mendoza, C. (2018) Metodología de investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Universidad de Celaya ciudad de México. ISBN: 978-1-4562-6096-5
- Bos, J. (2020) *Research Ethics for Students in the Social Sciences*. S.l.: s.n. ISBN 9783030484149.
- Banda, J. (2018) *Gestión de la calidad y la productividad en el sector de la construcción de la zona 3 en el Ecuador*. [Trabajo de fin de grado, Universidad técnica de Ambato, Bogotá]. obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33481/1/039%20ADE.pdf>
- García, J., Paz, A., Boscán, M. (2022) Estrategias gerenciales en empresas contratistas del sector construcción en Barranquilla Atlántico. *Revista Venezolana de gerencia, 27(100)*. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.32>
- Cubillos, M., Rodriguez, D. (2009) El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista universidad de la Salle, 48(180-99)*. <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1170&context=ruls>
- Alvarez, B., Alfonso, D. and Indacochea, B. (2018) El desempeño laboral: un problema social de la ciencia. *Revista Didasc@lia: Didáctica y Educación vol. 9, no. 2, pp. 147–158* Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6596591>.
- Magaña, G. (2007). *Motivación y desempeño laboral*. Recuperado el 15 de Mayo de 2018, de <http://www.monografias.com/trabajos34/motivacion-laboral/motivacionlaboral.shtml#result>
- Rzepka, A. (2019). Innovation, inter-organizational relation, and co-operation between enterprises in Podkarpacie region in Poland. *Procedia Manufacturing, 30, 642–649*. <https://doi.org/10.1016/j.promfg.2019.02.091>

- Florián, O., Saavedra, E., Caso, A. (2022) *Process Management for continuous improvement in a B2B Digital Marketing SME Company. International multi-conference for engineering, education, and technology, Florida.* <http://dx.doi.org/10.18687/LACCEI2022.1.1.170>
- Chacón, J., Rugel, S. (2018) *Review article. Theories, models and systems of quality management.* *Revista espacios* vol.39 (N°50). <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- Patlán, J. (2017). *Calidad de vida en el trabajo.* México: Editorial El Manual Moderno S.A. de C.V.
- Calvo, J., Pelegrín, A., Gil, M. (2017) *Theoretical approaches to evaluate efficiency and efficacy in primary healthcare services in the public sector.* *Artículo Retos de la Dirección*, 12 N°1. Universidad estatal a distancia de Costa Rica. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100006
- Posso, R., Lorenzo, E., (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* [en línea], vol. 24, no. 3, pp. 205–223. [Consulta: 1 June 2022]. ISSN 1316-6212. DOI 10.46498/reduipb.v24i3.1410. Disponible en: <https://revistas.investigacionupelipb.com/index.php/educare/article/view/1410>.
- Montalvo, J. (2021) *Desempeño laboral y gestión de la calidad en la Unidad de Gestión de Proyectos Especiales FONCODES, 2021.* [Trabajo de fin de grado, Universidad Cesar Vallejo]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87881/Montalvo_GJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Villasís, m., Márquez, h., Zurita, J., Miranda, G. and Escamilla, A., (2018). [research protocol vii. validity and reliability of the measurements]. *revista alergia mexico (Tecamachalco, Puebla, México : 1993)* [en línea], vol. 65, no. 4, pp. 414–421. issn 0002-5151. doi 10.29262/ram.v65i4.560. disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/30602211>.
- García, J., Cazallo, A., Barragan, C., Mercado, M., Orlarte, L. y Meza, V. (2019) *Indicators of efficiency and efficiency in the management of materials*

procurement in companies of the construction sector of the department of Atlántico, Colombia. Revista Espacio Vol. 40 (22) disponible en:
<https://www.revistaespacios.com/a19v40n22/a19v40n22p16.pdf>

Castka, M., y Balzarova, M. (2017) An exploration of interventions in ISO 9001 and ISO 14001 certification context – a multiple case study approach, Journal of cleaner production. Vol. 174, doi: 10.1016/j.jclepro.2017.11.096
[https://ir.canterbury.ac.nz/bitstream/handle/10092/15397/Castka%20and%20Balzarova%20\(2017\)%20JCP%20Interventions.pdf;jsessionid=61A78C87A77C018AC59F3F08DB5301FF?sequence=3](https://ir.canterbury.ac.nz/bitstream/handle/10092/15397/Castka%20and%20Balzarova%20(2017)%20JCP%20Interventions.pdf;jsessionid=61A78C87A77C018AC59F3F08DB5301FF?sequence=3)

Franco, J., Uribe, J., Agudelo, S. (2021) Key factors in productivity assessment: a case study, Colombia, *revist CEA*. Vol. 7. Instituto tecnológico metropolitano. disponible en:
<https://doi.org/10.22430/24223182.1800>

Rojas, M., Jaimes, L., Valencia, M. (2018) Effectiveness, efficacy and efficiency in teamworks, Colombia, *revist espacios*. Vol. 39. Instituto tecnológico metropolitano. Vol. 7, disponible en:
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>

Maletta, H. (2012) *Análisis de panel con variables categóricas*. Universidad nacional tres de febrero. Buenos Aires, disponible en <http://metodos-avanzados.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/216/2014/10/An%C3%A1lisis-de-panel-para-variables-categ%C3%B3ricas-Maletta-H.-2012.pdf>

Rodriguez, K., Lechuga, J (2019) Desempeño laboral de los docentes de la institución universitaria ITS. *Revista escuela de administración de negocios*, (87), 79-101.
disponible en: <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>

ANEXOS

Anexo. Matriz de operacionalizaciones de variables.

"Sistema de gestión de la calidad y desempeño laboral de una empresa constructora de pavimentos flexibles, Lima Metropolitana, 2022"					
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V. Independiente SISTEM DE GESTION DE LA CALIDAD	(Lizarzaburo, E. Chávez, M. Barriga, G. Castro, G 2018, p. 30). Nos menciona que un sistema de gestión de calidad resulta ser una mejoría de bienes que integra un sistema una organización para la complacencia al cliente, interviniéndose por personas, productos, procesos y ambientes.	Está organizada e integrada bajo los procedimientos gerenciales y técnicos, de esta manera se guía acciones de trabajos, tanto en equipos, maquinaria, coordinándose mutuamente satisfaciéndose las necesidades del cliente a bajo costos para la calidad.	Gestión de liderazgo	propósito y orientación de organización	Escala ORDINAL Siempre: (5) Casi Siempre: (4) Neutro (3) Casi nunca(2) Nunca (1)
			Gestión de compromiso de las personas.	Uso de conciencia comprometidas, dependiendo a sus habilidades	
			Gestión enfoque a procesos	Estructuración y clasificación de equipos, análisis costos	
			Gestión de las relaciones	Confiableidad, beneficio entre proveedor y cliente	
V. Dependiente DESEMPEÑO LABORAL	(Banda, 2019) Es la capacidad que controla las diversas funciones de mano de obra calificada, mano de obra no calificada, recursos humanos para hacer aprovechados para obtener el objetivo de la empresa y minorizar costos y satisfacer al cliente o consumidor.	El desempeño laboral es la fortaleza que emplean los individuos con sus acciones, para lograr los objetivos de las organizaciones de las empresas	Productividad	Producción	Siempre: (5) Casi Siempre: (4) Neutro (3) Casi nunca(2) Nunca (1)
			Eficiencia	Proceso	
				Resultado	
			Eficacia	Metas	
Objetivos					

Anexo. Matriz de consistencia.

"Sistema de gestión de la calidad y desempeño laboral de una empresa constructora de pavimentos flexibles, Lima Metropolitana, 2022"						
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS PRINCIPAL	VARIABLE 1: Sistema de gestión de la calidad			
¿Cuál es la relación entre el sistema de gestión de calidad y el desempeño laboral en la empresa constructora de pavimentos flexibles en Lima, 2022?	Analizar la relación que existe entre el sistema de gestión de calidad y el desempeño laboral en la empresa constructora de pavimentos flexibles en Lima Metropolitana, 2022.	El sistema de gestión de calidad se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la empresa constructora de pavimentos flexibles, en Carabaylo - Lima, 2022	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS Y VALORES
			Gestión de liderazgo	Propósito y orientación de organización	1-2	Escala ORDINAL Siempre: (5) Casi Siempre: (4) Neutro (0) Casi nunca(2) Nunca (1)
			Gestión de compromiso de las personas.	Uso de conciencia comprometidas, dependiendo a sus habilidades	3-4	
			Gestión enfoque a procesos	Estructuración y clasificación de equipos, análisis costos	4-5	
Gestión de las relaciones	Confianza, beneficio entre proveedor y cliente	6-7				
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS	VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL			
1) ¿Cuál es la relación entre el sistema de gestión de calidad y la eficiencia en la empresa constructora de pavimentos flexibles en Lima, 2022?	1) Analizar la relación que existe entre el sistema de gestión de calidad y la eficiencia en la empresa constructora de pavimentos flexibles, en Lima Metropolitana, 2022	1) El sistema de gestión de calidad se relaciona de manera significativa con la eficiencia en la empresa constructora de pavimentos flexibles en Carabaylo - Lima, 2022	Productividad	Producción	7-8	Escala ORDINAL Siempre: (5) Casi Siempre: (4) Neutro (0) Casi nunca(2) Nunca (1)
			Eficiencia	Proceso	8-9	
2) ¿Cuál es la relación entre el sistema de gestión de calidad y la eficacia en la empresa constructora de pavimentos flexibles en Lima, 2022?	2) Analizar la relación del sistema de calidad con la eficacia en la empresa constructora de pavimentos flexibles, en Carabaylo - Lima, 2022	2) El sistema de gestión de calidad se relaciona de manera significativa con la eficacia en la empresa de pavimentos flexibles en Carabaylo - Lima, 2022	Eficacia	Resultado	9-10	
				Metas	10-11	
				Objetivos	11-12	
3) ¿Cuál es la relación entre el sistema de gestión de calidad y la productividad en la empresa constructora de pavimentos flexibles en Lima, 2022?	3) Analizar la productividad en el sistema de calidad en la empresa constructora de pavimentos flexibles, en Carabaylo - Lima, 2022	3) El sistema de gestión de calidad se relaciona de manera significativa con la productividad en la empresa de pavimentos flexibles en Carabaylo - Lima, 2022	METODOLOGÍA			
			TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA	TECNICA E INSTRUMENTO	ESTADISTICAS A UTILIZAR
			TIPO: Básico	POBLACION No probabilístico	TECNICA Encuestas	DESCRIPTIVA: Muñoz (2018) es descriptivo cuando se tiene que recolectar estadísticas numéricas, porcentajes para ciencia social SPSS (paquete estadístico para ciencias sociales). (p. 233).
			ENFOQUE: Cuantitativo			
DISEÑO: No experimental	TAMAÑO DE LA MUESTRA 47 Trabajadores por la formula estadística de tamaño de muestra	INSTRUMENTO Cuestionarios				

Anexo. Instrumentos.

Cuestionario para medir el nivel de Gestión de la calidad

Datos informativos:

Género:

M

F

Instrucciones: Estimado (a) colaborador (a), el presente tiene como objetivo identificar el nivel de la Gestión de la calidad de la empresa constructora de pavimentos flexibles, Carabaylo Lima, 2022. El instrumento es anónimo y reservado, la información es solo para uso de la investigación. En tal sentido, se le agradece por la información brindada con sinceridad y objetividad, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

ITEM	Enunciados (DIMENSIONES)	1	2	3	4	5
	Gestión de liderazgo					
1	¿La empresa comparte de manera global la información de los proyectos a ejecutar?					
2	¿La empresa detalla de manera esencial las funciones de cada especialidad?					
3	¿Existen políticas y estrategias de planificación que permitan que la empresa resulta dar recompensa por lo obtenido?					
4	¿Se aprecia la misión visión de la empresa durante la producción?					
5	¿Se aprecia la misión visión de la empresa durante el servicio?					
	Gestión de compromiso de las personas					
6	¿La empresa realiza capacitaciones de la calidad de los procesos?					
7	¿La empresa tiene algún plan para mitigar los desperfectos de trabajo?					
8	¿La empresa ha realizado auditorias para determinar el fiel cumplimiento de las actividades?					
9	¿Ud. se frustra cuando tiene el compromiso de cumplir la función encomendada fuera de tiempo?					
10	¿Ud. ¿Se siente capaz de utilizar habilidades extraordinarias para lograr el objetivo?					
11	¿Ud. ¿No se siente comprometido en sus funciones encomendadas y no es capaz de consultar que más hacer a sabiendas que se tiene que avanzar?					
	Gestión de enfoques a procesos					
12	¿La empresa cuenta con un sistema de control vigente?					
13	¿Uds. Realizan reportes de los trabajos que ejecutan diariamente?					
14	¿Cuentan con alguna medición para evaluar el rendimiento o producción semanal?					
15	Tiene criterio para definir las actividades necesarias para lograr el resultado					

16	¿La empresa tiene una jerarquía de funciones?					
	Gestión de las relaciones					
17	¿La empresa es confiable para sus proveedores?					
18	¿La empresa entrega un certificado de la calidad para sus consumidores?					
19	¿La empresa genera un buen clima laboral a los empleados?					
20	¿La empresa tiene un buen trato con los clientes en visita en su centro de labor?					
21	Ud. se siente en un ambiente aceptable y cómodo para el ejercicio de la jornada					

Cuestionario para medir el nivel Desempeño laboral

Datos informativos:

Género: M

F

Instrucciones: Estimado (a) colaborador (a), el presente tiene como objetivo identificar el nivel Desempeño laboral de la empresa constructora de pavimentos flexibles, Carabaylo Lima, 2022. El instrumento es anónimo y reservado, la información es solo para uso de la investigación. En tal sentido, se le agradece por la información brindada con sinceridad y objetividad, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

ITEM	Enunciados (DIMENSIONES)	1	2	3	4	5
	Productividad					
1	¿La empresa está satisfecha con las prácticas laborales en el último año?					
2	¿Se retribuye justamente la producción y espíritu de iniciativa del personal?					
3	¿La empresa realiza mantenimiento e implementa bienes activos al año?					
4	Defines detalladamente y revisas con asiduidad objetivos cortos, medio y largo plazo					
5	¿Cree Ud. ¿Que las unidades son de buen rendimiento?					
	Eficiencia					
6	¿La empresa utiliza tecnología de punta que ayude con la eficiencia diaria en la producción?					
7	¿La empresa gestiona de manera inmediata la implementación de recursos necesarios cuanto se solicita?					
8	Se cuenta con procedimientos para la elaboración del servicio y/o producto					
9	¿Se está cumpliendo económicamente con lo que se planifica dentro del rendimiento del personal?					
10	Se corrige oportunamente las deficiencias en la elaboración del servicio					
	Eficacia					
11	¿Existe el cumplimiento diario con la producción establecida por el área de proyectos?					
12	Eres responsable en el cumplimiento de las metas indicadas en el día a día por tu superior.					
13	Participas en las actividades propuestas por la empresa					
14	Se planifica y recoge información para el logro de tus objetivos					
15	Existe coordinación temprana previa a la ejecución de actividades entre los distintos agentes (Ingenieros, proveedores)					

ANEXO. Validez por juicio de expertos.



SOLICITO: Validación de instrumento de recolección de datos.

Señor:

Magister: Ing. JUAN CARLOS VEGA CABRERA

Yo Gino Denis Prado Meneses, identificado con DNI N° 43301810, alumno de la escuela de posgrado del programa académico de maestría en ingeniería civil con mención en dirección de empresas de la construcción, ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que siendo requisito de la tesina que vengo desarrollando titulada: **“Sistema de gestión de la calidad y desempeño laboral de una empresa constructora de pavimentos flexibles, Lima Metropolitana, 2022”**

, **lima 2022**”, realizare el recojo de información necesaria, por tal motivo solicito la validación del instrumento propuesto bajo los criterios académicos correspondientes.

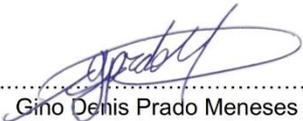
Adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento
- Ficha de evaluación
- Matriz de operacionalización de variables

Por lo expuesto:

Ruego a usted acceder a lo solicitado, por ser con fines académicos.

Lima, 11 de octubre del 2022


.....
Gino Denis Prado Meneses
Alumno de la escuela de
Post-grado de la universidad
Cesar Vallejo

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: Mag. Ing. JUAN CARLOS VEGA CABRERA
 1.2. Cargo e institución donde labora: **INDEPENDIENTE**
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario de datos
 1.4. Autor(A) de Instrumento: Gino Denis Prado Meneses

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.													x
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.													x
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.													x
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.													x
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales													x
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.													x
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.													x
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.													x
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.													x
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.													x

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

X

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95 %

Lima, 11 de octubre del 2022


 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI No. 07901125 Telf.: 974204534

SOLICITO: Validación de instrumento de recolección de datos.

Señor:

Magister: Ing. RICARDO JARA ORTIZ

Yo Gino Denis Prado Meneses, identificado con DNI N° 43301810, alumno de la escuela de posgrado del programa académico de maestría en ingeniería civil con mención en dirección de empresas de la construcción, ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que siendo requisito de la tesina que vengo desarrollando titulada: **“Sistema de gestión de la calidad y desempeño laboral de una empresa constructora de pavimentos flexibles, Lima Metropolitana, 2022”**, realizare el recojo de información necesaria, por tal motivo solicito la validación del instrumento propuesto bajo los criterios académicos correspondientes. Adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento
- Ficha de evaluación
- Matriz de operacionalización de variables

Por lo expuesto:

Ruego a usted acceder a lo solicitado, por ser con fines académicos.

Lima, 11 de octubre del 2022



Gino Denis Prado Meneses
Alumno de la escuela de
Post-grado de la universidad
Cesar Vallejo

VALIDACIÓN DE CONTENIDO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos Nombres: Mag. Ricardo Jara Ortiz
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Director Gerente de VDC Proyectos SAC.
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario de datos
- 1.4. Autor(A) de Instrumento: Gino Prado Menezes

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE			MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	50	60	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.										X	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.										X	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.										X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.										X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales										X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.										X	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.										X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.										X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.										X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.										X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

SI

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95%

Lima, 11 de octubre del 2022

VDC PROYECTOS S.A.C.

.....
RICARDO JARA ORTIZ
 DIRECTOR - GERENTE

[Firma manuscrita]
 FIRMA DEL EXPERTO

INFORMANTE

DNI No 09445394 Telf.: 940338364

SOLICITO: Validación de instrumento de recolección de datos.

Señor:

Magister: **Ing. Luis Carlos Loayza Fernández Baca**

Yo Gino Denis Prado Meneses, identificado con DNI N° 43301810, alumno de la escuela de posgrado del programa académico de maestría en ingeniería civil con mención en dirección de empresas de la construcción, ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que siendo requisito de la tesina que vengo desarrollando titulada: **“Sistema de gestión de la calidad y desempeño laboral de una empresa constructora de pavimentos flexibles, Lima Metropolitana, 2022”**, realizare el recojo de información necesaria, por tal motivo solicito la validación del instrumento propuesto bajo los criterios académicos correspondientes. Adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento
- Ficha de evaluación
- Matriz de operacionalización de variables

Por lo expuesto:

Ruego a usted acceder a lo solicitado, por ser con fines académicos.

Lima, 11 de octubre del 2022



.....
Gino Denis Prado Meneses
Alumno de la escuela de
Post-grado de la universidad
Cesar Vallejo

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: Mag. Ing. Luis Carlos Loayza Fernández Baca
 1.2. Cargo e institución donde labora: **Jefe oficina técnica Constructora Inarco Perú**
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario de datos
 1.4. Autor(A) de Instrumento: Gino Denis Prado Meneses

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												x	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												x	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												x	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												x	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												x	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.												x	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												x	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.												x	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.												x	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												x	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

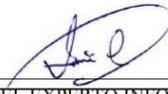
- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

X

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95 %

Lima, 11 de octubre del 2022



 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI No 46938541. Telf.: 9934493048


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
JARA ORTIZ, RICARDO DNI 09445394	BACHILLER EN INGENIERIA CIVIL Fecha de diploma: 31/01/1997 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD RICARDO PALMA <i>PERU</i>
JARA ORTIZ, RICARDO DNI 09445394	INGENIERO CIVIL Fecha de diploma: 21/05/1997 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD RICARDO PALMA <i>PERU</i>
JARA ORTIZ, RICARDO DNI 09445394	MAESTRO EN GESTIÓN DE LA CONSTRUCCIÓN Fecha de diploma: 04/07/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 24/08/2016 Fecha egreso: 22/08/2018	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ S.A.C. <i>PERU</i>


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
VEGA CABRERA, JUAN CARLOS DNI 07901125	BACHILLER EN CIENCIAS INGENIERIA CIVIL Fecha de diploma: 14/08/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA <i>PERU</i>
VEGA CABRERA, JUAN CARLOS DNI 07901125	MAESTRO EN INGENIERÍA CIVIL CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS DE LA CONSTRUCCIÓN Fecha de diploma: 11/05/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/09/2015 Fecha egreso: 10/06/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
LOAYZA FERNANDEZ BACA, LUIS CARLOS DNI 46938541	BACHILLER EN INGENIERIA CIVIL Fecha de diploma: 16/08/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO <i>PERU</i>
LOAYZA FERNANDEZ BACA, LUIS CARLOS DNI 46938541	INGENIERO CIVIL Fecha de diploma: 28/02/2012 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO <i>PERU</i>
LOAYZA FERNANDEZ BACA, LUIS CARLOS DNI 46938541	MAESTRO EN DIRECCIÓN DE LA CONSTRUCCIÓN Fecha de diploma: 26/08/19 Modalidad de estudios: A DISTANCIA Fecha matrícula: 20/06/2016 Fecha egreso: 12/11/2017	UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS S.A.C. <i>PERU</i>

Anexo. Estadísticos de fiabilidad.

Confiabilidad del total de preguntas de la variable 1

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,851	9

Confiabilidad del total de preguntas de la variable 2

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,889	4

Después de emplearse el estadístico de alfa de Cronbach, resultaron tanto para la variable 1 y la variable 2, ser de gran medida confiable. para las preguntas de la primera variable Sistema de gestión de la calidad contó con un total de 9 elementos y con 0.851. y para la segunda variable Desempeño laboral con un total de 4 elementos y con 0.889.



ESCUELA DE POSGRADO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GUERRA BENDEZU CARLOS ANDRES, 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 - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Sistema de gestión de la calidad y desempeño laboral de una empresa constructora de pavimentos flexibles, Lima Metropolitana, 2022", cuyo autor es PRADO MENESES GINO DENIS, 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.

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

LIMA, 25 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GUERRA BENDEZU CARLOS ANDRES DNI: 09726163 ORCID: 0000-0002-8928-1237	Firmado electrónicamente por: CGUERRAB el 26- 01-2023 07:04:48

Código documento Trilce: TRI - 0528098