



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Gestión de calidad y desempeño laboral de las empresas  
constructoras en la ciudad de Tarapoto - 2022

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

**AUTOR:**

Quispitongo Tuesta, Carlos ([orcid.org/0000-0002-7299-7888](https://orcid.org/0000-0002-7299-7888))

**ASESOR:**

Dr. Carrion Barco, Gilberto ([orcid.org/0000-0002-1104-6229](https://orcid.org/0000-0002-1104-6229))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de empresas de la construcción

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TARAPOTO — PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A mis padres, por sus apoyos y por enseñarme a enfrentar las adversidades, ni desfallecer en el intento, me han guiado para lograr ser una buena persona en base a su ejemplo y mucho amor y reconocimiento por su constante apoyo y sacrificio.

A Mis tíos, por estar siempre presentes apoyándome en todo, son soporte para lograr lo que me propongo.

A todos mis amigos, ahora colegas, con los cuales logramos romper la idea de competitividad para remplazarla por cooperación, lo que nos permitió enfrentar juntos los momentos difíciles y disfrutar los logros de cada uno.

**Carlos**

## **Agradecimiento**

A Dios, por conducirme a lo largo de mi vida y por sus bendiciones.

A mis familiares y amigos, quienes de una u otra manera con su apoyo y colaboración desinteresada contribuyeron al logro del presente trabajo.

A mi asesor Dr. Gilberto Carrión Barco, por su acompañamiento y apoyo en todo este proceso.

Al Ing. Kenfú Yap y a la Ing. Verónica Chirinos, por sus conocimientos y consejos en este proyecto de estudio.

**El autor**

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>5</b>
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>14</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población y muestra.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos .....	20
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos .....	20
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>22</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>28</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>33</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>34</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>35</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>44</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Población de estudio de la empresa HORUS CONTRATISTAS GENERALES S.A.C.....	15
<b>Tabla 2.</b> Muestra .....	16
<b>Tabla 3.</b> Intervalo de la variable 1 .....	17
<b>Tabla 4.</b> Intervalo de la variable 2 .....	17
<b>Tabla 5.</b> Validez de cuestionarios de la variable 1 y 2 .....	18
<b>Tabla 6.</b> Confiabilidad de la variable 1 .....	18
<b>Tabla 7.</b> Confiabilidad del total de preguntas de la variable 1.....	19
<b>Tabla 8.</b> Confiabilidad de la variable 2 .....	19
<b>Tabla 9.</b> Confiabilidad del total de preguntas de la variable 2.....	19
<b>Tabla 10.</b> Nivel de gestión de calidad .....	22
<b>Tabla 11.</b> Grado del desempeño laboral.....	22
<b>Tabla 12.</b> Dimensiones de la gestión de calidad y el desempeño laboral.....	23
<b>Tabla 13.</b> Relación de la gestión de calidad con el desempeño laboral.....	24
<b>Tabla 14.</b> Prueba de normalidad.....	24
<b>Tabla 15.</b> Correlaciones V1 con la V2.....	25
<b>Tabla 16.</b> Correlación de las dimensiones de la gestión de calidad con el desempeño laboral .....	26

## Índice de figuras

<i>Figura N° 1. Cimientos importantes de la gestión de calidad .....</i>	<i>11</i>
--	-----------

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación de la gestión de calidad con el desempeño laboral de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto – 2022. Se aplicó un tipo de metodología de investigación básica, diseño no experimental y también transversal descriptivo, orientado a ser aplicado. La población estuvo conformada por 31 colaboradores de la empresa constructora HORUS CONTRATISTAS GENERALES S.A.C., la misma que presenta al universo de esta unidad, la técnica para la recolección de datos fue la encuesta y se utilizó como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de gestión de calidad fue medio en 10% y alto en 90%; el desempeño laboral fue medio en 6% y alto en 94%. Se concluyó que existe relación significativa entre la gestión de calidad y el desempeño laboral de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto – 2022, ya que el análisis estadístico de Pearson fue de 0.687\*\*, teniendo un valor de Sig. = 0.000 (p-valor < 0.01); además, el valor del coeficiente de determinación  $R^2$  igual a 0.4726, lo que significa que solo el 47.26% de la gestión de calidad influye en el desempeño laboral.

**Palabras clave:** Gestión de calidad, Desempeño laboral, Orientación a proceso

## Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between quality management and labor performance of construction companies in the city of Tarapoto - 2022. A basic research methodology, non-experimental design and descriptive cross-sectional design, oriented to be applied, was applied. The population consisted of 31 collaborators of the construction company HORUS CONTRATISTAS GENERALES S.A.C., the same that presents the universe of this unit and a non-probabilistic random sampling was applied, the technique for data collection was the survey and the questionnaire was used as an instrument. The results determined that the level of quality management was medium in 10% and high in 90%; work performance was medium in 6% and high in 94%. It was concluded that there is a significant relationship between quality management and labor performance of construction companies in the city of Tarapoto - 2022, since the Pearson statistical analysis was 0.687\*\*, having a value of Sig. = 0.000 (p-value < 0.01); in addition, the value of the coefficient of determination R<sup>2</sup> equal to 0.4726, which means that only 47.26% of quality management influences labor performance

**Keywords:** Quality management, Job performance, Process orientation

## **I. INTRODUCCIÓN**

A nivel mundial, durante estos últimos tiempos, las empresas reconocieron la necesidad de optimar la calidad de sus mercados y sus valores, ya que es necesario para satisfacer y fidelizar a los clientes, aumentando también los beneficios de la empresa. Las deficiencias en algunos estándares de calidad provocan el mal funcionamiento de productos, induciendo la pérdida de clientes y menores beneficios. Por ello, el sistema de gestión de calidad incluye acciones para que la empresa establezca sus objetivos y determine los métodos y capitales necesarios para conseguir los resultados deseados (Asmat, 2020). Esta necesidad en las empresas se refleja en resultados del 2020 que tuvo alza de aproximadamente 20% del total de certificados 916,842 comparados con los últimos años del Organismo Internacional de Estandarización (ISO) 9001(gestión de calidad), a pesar que la pandemia COVID-19 paralizó al mundo (Avendaño, 2021).

En Latinoamérica, países como Venezuela gestionan la calidad para atraer agrados y ampliar la satisfacción de los clientes, al igual para situar una empresa en el plano de la construcción, de manera que no cierren por la falta de patrones minúsculos de calidad, otros países solo priorizan producir y generar renta causando insatisfacción en trabajadores y consumidores (Yumpo, 2020). La Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (ENAPROCE), en México, dio a conocer que las micro empresas son las principales unidades de negocio con mayor participación de mercado. Asimismo, ahora el foco está en potenciar la gestión de calidad de sus productos, servicios y procesos productivos, aperturando incluso mercados internacionales, ya que se reconocieron por encima de 4.1 millones de micro empresas (97.3%) y PyMES (2.7%), catalogadas por sectores de manufactura privada, comercio y servicios no financieros, allanando el camino hacia la gestión de calidad en las MIPyME's, de tal manera que no cesen con el tiempo. Es importante el desarrollo de una cultura de formación capacitando a los empleados para perfeccionar los desarrollos útiles para su sociedad (Zayas, Fuentes y Soberanes, 2021).

En Perú, por falta de una reacción ligera de gestión de calidad ante el escenario de la pandemia, que originó escasez, diversas empresas en el 2020 quedaron olvidadas llegando a quebrantar o aligerar su fractura, ya que algunas venían en

caídas económicas. Esto quedó demostrado en el sector de la edificación tiene un bajón en el primer semestre del año de 42% pertinente al PBI, lo que generó despidos a un alto nivel. En el segundo trimestre, 256,000 obreros perdieron sus trabajos. Por ello, en el 2021 el desempleo llegó, en Lima, a un 15,1% y para solucionar esta situación, se debe tener una buena gestión de calidad acorde a un desempeño laboral (Adama, 2021).

En Lima, la empresa Polystel informó su separación y liquidación, que tuvo que ver también con la falta de gestión y la disminución de sus ventas en un 84,99% con respecto a 2019. Además, el 30% de compañías cambiaron de rubro para mantenerse, notándose que es indispensable requerir de buena calidad y desempeño laboral (RPP NOTICIAS, 2020).

La ciudad de Tarapoto, departamento de San Martín del Perú, está instituido por diversas empresas constructoras y debido a la emergencia sanitaria muchas han cerrado o se dieron de baja y esto va de la mano por una mala gestión empresarial, de manera que este problema se debe erradicar. El aumento de profesionales hace cada día más competente a las compañías por querer ser las mejores en sus campos, tal es el caso de la empresa Cumbaza Inversiones y Construcciones S.A.C. quien cumple con los estándares de la ISO 9001. Gracias a estos parámetros surgen, aunque no todos cumplen dichos requisitos, se percibe el deficiente desempeño laboral de muchas empresas constructoras y la incomodidad de sus empleados, pues cohabita un erróneo régimen de gestión de calidad y timón en lo que corresponde al manejo de sus empresas. Para exterminar y hacer frente a estos precedentes, es necesario identificar los factores críticos de las empresas constructoras de Tarapoto. Por tal motivo, el estudio de este trabajo se centraliza en que las constructoras adquieran una buena gestión de calidad y desempeño laboral a fin de que puedan trabajar de manera eficiente brindando servicios de eficacia.

Luego del argumento de la problemática, se formula el **problema general** ¿Cómo se relaciona la gestión de calidad y desempeño laboral de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto – 2022?; asimismo, se explicitan los **problemas específicos** ¿Cuál es el nivel de gestión de calidad de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto – 2022?, ¿Cuál es el grado del desempeño

laboral de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto – 2022?, y ¿Cómo se relacionan las dimensiones de la gestión de calidad en el desempeño laboral de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto – 2022?

Esta indagación tuvo en cuenta las siguientes justificaciones. **Por su conveniencia:** por motivo de inconvenientes presentados en el que diversas organizaciones constructoras en la metrópoli de Tarapoto. Es inevitable realizar este estudio para distinguir el estado actual de las compañías como mostrar y reconocer el gran significado que tiene la gestión de calidad y desempeño laboral, mediante un estudio de su organización de servicios prestados. Es importante contar con una buena estructuración de eficacia y servicio. **Justificación social,** ya que este tema es parte del soporte directo de la gestión de calidad de las compañías constructoras. Es preciso elaborar este estudio, ya que con los resultados beneficiarán a cooperar con la gestión pública, mejor dicho, con el desempeño laboral de los colaboradores y directivos de la administración de las empresas, satisfaciendo las exigencias de los ciudadanos. Se **justifica** metodológicamente, porque en lo particular se podrá demostrar cómo es el proceso de un estudio no experimental, básico y de nivel correlacional, en la medida que se obtengan y presenten los resultados.

La **justificación práctica:** pues ayudará a identificar la gestión de calidad con el desempeño laboral de las empresas constructoras de la ciudad de Tarapoto, dando a conocer sus resultados, los cuales ayudaran a disminuir la mala administración o a mejorar el problema de factor humano, pudiendo contar con una gerencia óptima para con la población. Y, por último, la **justificación teórica,** ya que hay poca indagación acerca de la relación en medio de la gestión de calidad y desempeño laboral en las empresas constructoras. Es necesario este estudio, para colaborar con nuevas sapiencias llenando un gran hueco, ya que este tema ayudará en los criterios que deberán tomar las empresas de Tarapoto para un mejor desempeño, resolviendo su problemática actual como el mal manejo de sus gestiones.

De esta manera se plantea el **Objetivo general:** Determinar la relación de la gestión de calidad con el desempeño laboral de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto – 2022. Como **primer objetivo específico:** Identificar el nivel de gestión de calidad de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto – 2022.

**Segundo objetivo específico:** Identificar el grado del desempeño laboral de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto – 2022. Y por último, el **Tercer objetivo específico:** Establecer la relación entre las dimensiones de la gestión de calidad y el desempeño laboral de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto – 2022.

También, tomando como **hipótesis general:** Existe relación entre la gestión de calidad y desempeño laboral de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto – 2022. Como **hipótesis nula:** No existe relación entre la gestión de calidad y desempeño laboral de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto – 2022. Y como **primera hipótesis específica:** El nivel de gestión de calidad de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto – 2022, es alto. **Segunda hipótesis específica:** El grado del desempeño laboral de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto – 2022, es alto. Y como **Tercera hipótesis específica:** Las dimensiones de la gestión de calidad se relacionan significativamente con el desempeño laboral de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto – 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En esta investigación se manejaron **antecedentes**. **A nivel Internacional:** Othman, Norfarahhanim y Woon (2020) la investigación contó con la participación de 32 colaboradores a quienes se les empleó un **cuestionario**. Se tuvo como **resultado** un excelente nivel de consistencia interna con un valor de validación 0.956 aplicando el coeficiente alfa de Gronbach. Los investigadores llegaron a la **conclusión** que lograron sus objetivos, así como también que se produjeron ligeros cambios cuando se analiza en función del grupo de empresas.

Asimismo, Ryzhakova et al. (2020) el **diseño** utilizado fue analítico-experto. Se aplicó una **encuesta** a un grupo de expertos, los cuales se dividen en tres grupos: información general sobre el experto (edad, experiencia, especialidad, etc.). Tuvieron como **conclusión** que permitió al nivel institucional de los contratistas planificar racionalmente las actividades de la empresa constructora y ajustar la obra en sectores (financiero, productivo, de recursos, etc.).

Del mismo modo, Khalfan et al. (2020) en su investigación tuvo como **diseño** un estudio de apoyo sobre el análisis cuantitativo. **Concluyeron** que este estudio contribuye a mejorar el conocimiento de las personas e introducir lo importante de esas variables en el proyecto. Prácticamente, este estudio proporciona un impulso para que los profesionales industriales entiendan los roles clave de las variables en la construcción industrias con el fin de mejorar el PO, proporcionando evidencia empírica.

De igual manera Asad, Chethiyar y Ali (2020) en su investigación **Utilizó** el alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad de instrumento. Los **resultados** que mostró fueron favorables, ya que son importantes impulsores que contribuyen a un mayor rendimiento en el contexto de PYMES en Pakistán. Llegaron a la **conclusión** que los mercados exteriores tienen una gran preocupación por calidad y para satisfacer sus demandas es importante ser emprendedor y orientado al mercado.

Por su parte, Pacana y Ulewicz (2020) en su investigación utilizó **encuestas** que fueron dirigidas a expertos con personas clave responsables de la calidad. Obtuvieron como **resultado** que cada gerente, al tomar decisiones relativas a la implementación del sistema, independientemente de las razones que lo inclinan a

hacerlo, espera beneficios tanto externa y dentro de la organización. Los investigadores **concluyeron** que los encuestados manifestaron la voluntad de mejorar la organización y sistema de gestión.

De igual manera, Okifitriana y Latief (2021) el **diseño** fue la **recolección de datos** a través de **cuestionario**. La investigación tuvo **resultado** que los expertos estaban de acuerdo con la regulación aplicada y la necesidad de contratación de servicios de construcción de proceso. Llegaron a la **conclusión** que 45 diseños alternativos para componentes eléctricos en edificios necesitan mantenimiento preventivo con cada actividad, procedimiento y acción preventiva e intervalos de tiempo.

De la misma forma, Faeq, Garanti y Sadq (2021) la investigación tuvo como participación 106 líderes, jefes de departamentos, gerentes y supervisores a quienes se empleó un **cuestionario** de encuesta. Sus **resultados** fueron que todos los principios de la Gestión de Calidad Total tienen un impacto positivo significativo en el ejercicio de la empresa constructora. **Concluyeron** que el estudio proporciona una base empírica para obtener y mejorar el rendimiento de las empresas de construcción mediante experiencias de la gestión de calidad.

De igual forma, Yahiya y Alabdullah (2022) el **diseño** fue **descriptivo y analítico**. La investigación tuvo como población a con 50 empresas constructoras y la muestra contó con 69 empleados en la alta y media gerencia. Tuvo como **resultados** que el nivel de estudio de la Gestión de Calidad Total a los proyectos de construcción en Amman de acuerdo con el apoyo a la gestión, la Mejora Continua y la Gestión de Recursos a las expectativas de la muestra del estudio fue de nivel medio. Se llegó a la **conclusión** que la industria de la construcción consta de muchas partes participantes, y cada parte tiene un papel en el logro de la calidad del producto y recomendar a las empresas constructoras en Jordania que emitan una legislación que promueva la implementación de la política de calidad en los establecimientos en todos los niveles.

**A nivel nacional**, Yumpo (2020) el **diseño** utilizado en esta investigación fue **no experimental correlacional, transversal**. Los estudios contaron con la participación de 80 personales a quienes se les empleó una **encuesta** para ver el agrado del proyecto. Los **resultados** indicaron una correlación media entre las

variables. El investigador **concluyó** que la gestión de calidad en la compañía contratista representa un nivel constante de encargo facilitando en entender que no existe un sistema de la calidad para mejorar la productividad.

Valiente et al. (2020) el **diseño** utilizado en este estudio fue **no experimental, correlacional causal transversal**. La **metodología** fue **inductivo, deductivo, descriptivo y estadístico**. Tuvieron como muestra 115 empresas constructoras a la cual se les empleó un **cuestionario** de escala de Likert. Obtuvieron como **resultado** que el 34% de las organizaciones constructoras desenvuelven gestión por competencias a un nivel medio. **Concluyeron** que hay una impresión significativa de la gestión basada en el trabajo de las empresas constructoras sobre el condado de Trujillo, 2018; de acuerdo con el coeficiente de frecuencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall el valor es  $\tau = 0,845$ , con un nivel de significancia inferior al 5% del nivel de significancia estándar ( $P < 0,005$ ).

De igual forma, Araque (2020) la **metodología** fue estandarizados, cuantificables y controlables. Los **resultados** fueron los esperado en cada meta estratégicas y de la fidelización de clientes. Tuvo como **conclusión** que la alta dirección debe tomar trabajos y encargos de liderazgo continuo concernientes con: Sistema de gestión de calidad, responsable de cuentas periódicas e informes documentados donde exista la política de calidad consistente, siempre alineada con la dirección estratégica de la empresa y fomentando la búsqueda de nuevos proyectos.

De igual modo Muñoz (2020) el **diseño** utilizado fue **descriptivo correlacional**. La investigación tuvo como muestra 12 Mypes a los cuales se aplicó la **cédula** de información del Sistema de gestión de calidad en construcción y la **cédula** de información de rentabilidad por proyecto – global. El investigador **concluyó** que se halló una correlación estadística reveladora a través de la gestión de calidad la cual tiene un efecto elocuentemente en la rentabilidad de las Mypes constructoras y este efecto es de alta intensidad.

De la misma manera, Macedo (2020) el **diseño** utilizado en esta investigación fue **descriptiva correlacional**. La investigación contó con 165 participantes a quienes les aplicó un **cuestionario** de desempeño laboral. El investigador **concluyó** que la conexión entre la gestión de recursos humanos y la motivación profesional en la

realización de proyectos es, con un nivel de Gestión de Recursos Humanos con 30% (50 casos) en la categoría baja, 62% (102 casos) en la categoría media y 8% (13 casos) en la categoría alta.

De igual manera, Dávila (2021) el **diseño** que utilizó fue **no experimental** de tipo **transversal correlacional**. La investigación contó con la participación de 40 personal nombrado, a quienes se les aplicó un **cuestionario**. Tuvo como **resultado** la obtención de una correlativa positiva alta, Pearson igual a 0.677 y nivel de 0.01. El investigador **concluyó** que coexiste una correspondencia muy efectiva entre la gestión de la calidad y la estimulación en el trabajo laboral.

Las variables del presente trabajo de investigación son fragmentos de las asociaciones públicas y privadas en todas las organizaciones alrededor del mundo. Esto ha resultado que contraten una fuerza laboral competitiva con las habilidades que aplican para identificar y resolver los inconvenientes diarios que afrontan en el proceso, por lo que competimos entre nosotros para convertirnos en una mejor versión propia y profesionalmente. Por lo tanto, la globalización de las empresas privadas ofrece un reciente dirección que está directamente relacionado con los cambios organizacionales y el estudio del potencial de las personas, que busca a los mejores profesionales para aumentar sus capacidades frente a su competencia (Valiente, et al., 2020).

Como **definición** de la **primera variable**, Tarí y García (2009) definió a la gestión de la calidad como un método de gestión que mantiene y progresa continuamente las responsabilidades de una asociación hacia compensar las necesidades y expectativas de los consumidores. Este término se conoce como el total quality management (TQM) utilizado considerablemente en la literatura.

Desde definiciones más nuevas, según Sirvent, Gisbert y Pérez (2017) nombra que la gestión de calidad es una trayectoria de cambio y sus consecuencias. A fin de comprender la gestión de calidad, primero debemos conversar de calidad a modo control de calidad y el desarrollo de desarrollo hacia la gestión de calidad total.

Asimismo, Barone (2022) define como el hecho de inspeccionar todas las diligencias y labores que corresponden ejecutar para conservar el nivel de excelencia anhelado. Esto contiene el esclarecimiento del manejo de calidad, el

mejora e implementación de la organización y garantía de la eficacia, y la inspección del progreso de la calidad.

Efectivamente, muchos autores han realizado teorías con enfoques y perspectivas diferentes esto ha hecho que varíen constantemente en cuanto a su alcance. La gestión de calidad es fundamental en una empresa, pues esto permite que no solo se pueda lograr los objetivos y metas que se ha proyectado, sino que también, mantener el nivel de excelencia ambicionado.

Las **teorías** que sustentan la primera variable para este estudio son, **régimen de gestión de calidad**, según González y Arciniegas (2016) es un contiguo de componentes interdependientes de una compañía u sociedad que gestionan la calidad de forma planeada para perseguir la satisfacción del cliente. Por ello, una compañía es eficaz cuando establece y pone en práctica el régimen de calidad para saciar insuficiencias y perspectivas del cliente. **Principios de la gestión de calidad**, para Asmat (2020) son los que soportan los sistemas de gestión de la misma, basados desde las ISO 9000 para utilizarse por los altos directivos de una compañía, de esta manera se dirige a la compañía a un progreso continuo en su desempeño. Estos principios son: Enfoque al consumidor, liderazgo, intervención de los colaboradores, orientación fundada en desarrollos, dirección de método hacia la gestión, progreso continuo, dirección fundada en actos hacia la toma de decisión y relaciones recíprocamente provechosas con el distribuidor.

Con respecto al **Enfoque al cliente**, Araque (2020) menciona que la complacencia del cliente siempre será el objetivo final de una empresa, por lo que se debe superar las perspectivas actuales y predecir el futuro para obtener una superioridad profesional que asegure la consistencia comercial ; siempre se tiene en cuenta que los clientes no solo necesitan tener relaciones comerciales con empresas certificadas, sino que también requieren que los proveedores con los que el cliente está conectado también estén certificados.

De acuerdo con el **Liderazgo**, Valentin (2020) comenta que ese principio es la cabida de una persona para influenciar y dirigir a los partidarios a logran la visión. **Participación del personal**, Checa-Llontop, Cabrera-Cabrera y Chávarry-Ysla (2020) no dice que la energía humana es importante para que las sociedades

trabajen con una buena calidad, ya que si la competitividad humana es y se siente parte de la empresa será capaz de mostrar todo su empeño para alcanzar las metas esperadas. Por ello, es fundamental estar a la vanguardia como empresa sobre los destacados trabajadores y tratarlos inteligentemente para que fortifiquen su potencial a favor de la organización.

**Enfoque basado en procesos**, Muñoz (2020) comenta que este principio se emplea para popularizar la política de calidad de la gestión que se desarrollará, con la finalidad de que el grupo de trabajo determine el valor de la palabra calidad y la utilicen en sus acciones en el transcurso de sus trabajos. **Enfoque de sistema para la gestión**, Yumpo (2020) comenta que este principio es importante para que con su consumación penderá el triunfo de la agrupación, en la cual se genera un ambiente de familiaridad en donde la asistencia o producto brindado sea de calidad. **Mejora continua**, Sirvent, Gisbert y Pérez (2017) indican que se trata de algo intangible que una empresa necesita entender para agregarle valor, ósea, para seguir mejorando.

**Enfoque basado en hechos para la toma de decisión**, Pollock (2020) indica que este se basa en la evidencia para obtener resultados ansiados, la cual puede ser un asunto complicado. **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor**, GlobalSTD (2016) comunica que este principio sirve para fundar acercamientos con los proveedores de manera que se facilite el dialogo con el fin de optimar recíprocamente la eficacia y eficiencia de los métodos que crean valor. **Ventajas y desventajas de las empresas de construcción al implementar una gestión de calidad**, según Araque (2020) menciona que la gestión de calidad en las empresas del rubro de la construcción se fundamenta en tres cimientos importantes: productividad, función de calidad y tecnología y se relacionan como se manifiesta en la Figura 1.

**Figura 1**

*Cimientos importantes de la gestión de calidad.*



Arbeláez, Serna y Díaz (2014) menciona las ventajas que ofrece el SIG: puede crecer a medida que es implementado, monitoreado y certificado por un equipo de auditoría diverso, reduciendo así los precios de la empresa. Reduce los documentos requeridos, asegura la transparencia y la facilidad de manejo. Esto perfecciona el proceso de comunicación, familiaridad y cooperación activa de todos los empleados. Al instituir conjuntamente reglas, objetivos, programas, capacitación, control, seguimiento y revisión, el sistema de gestión se vuelve más efectivo. Esta es una ventaja de competencia que conduce a una mayor complacencia del cliente. En última instancia, un sistema integrado resguarda todos los exteriores de su negocio, desde la calidad del producto hasta la seguridad. Ciertas desventajas del SIG son: mayor energía en organización, ordenamiento, permuta de tradición empresarial, control de procesos y toma de decisiones.

De manera que la **dimensión** de la **V.1** gestión de Calidad se han considerado tres tipos: Como primera dimensión, tenemos a: Liderazgo de servicio, según ORH (2021) define cuatro principios para su óptimo desarrollo de las capacidades de liderazgo en las organizaciones. Primer principio: tiene que estar sumergido y considerar el tipo de negocio de la empresa. Segundo principio: se manifiesta en momentos y forjarlo bien en los momentos críticos y aprovecharlos, es lo que

impacta efectivamente en el negocio. Tercer principio: las mentalidades son universales esto es importante ya que considera conocer la mentalidad con la que los líderes abordan los momentos. Y por último las personas aprendemos mejor de y con otras personas no da a entender que el factor humano sigue siendo esencial y no se puede sustituir.

Como segunda dimensión, incumbe a: Orientación a proceso, según García (2020) comenta que son los materiales hacia apoyar a transformar la gestión de las empresas y organizaciones, formado a manera de un complemento preciso para establecer la correspondencia causada en los métodos y sus particularidades. La tercera dimensión corresponde a: Calidad de servicio, según Alcas et al. (2019) indica que contar con indicadores del nivel de calidad de los servicios que se brindan en una determinada institución es una tarea trascendente, ya que pueden ser utilizados para evaluar procesos de mejora continua que deben ser considerados en el futuro. Por otro lado, Izquierdo (2021) considera que la calidad de servicio se edifica sobre la percepción que tiene el usuarios o consumidor del servicio y sobre la comprensión de las escaseces del consumidor y la superación de las expectativas o esperanzas del usuario respecto del servicio. La calidad del servicio está claramente relacionada con la satisfacción del cliente.

Como **definición** de la **segunda variable**, según Macedo (2020) respecto al desempeño laboral lo define como el grado en que los resultados alcanzados por un empleado son consistentes con las metas de la empresa debido a la adición de las habilidades que posee, tales como conocimientos, habilidades, experiencia, sentimientos, actitudes, motivaciones personales, cualidades y valores.

Por su parte Álvarez, Alfonso y Indacochea (2018) consideran que el desempeño se evalúa continuamente, es una práctica común, a nivel organizacional, es un proceso común que se utiliza para monitorear la conducta y el potencial de cada empleado en la plaza en la que se desempeña, a través de las evaluaciones se puede ir mejorado las habilidades y el rendimiento.

Asimismo, Montalvo (2021) nos dice que el desempeño laboral es un mecanismo fundamental en el progreso de cualquier organización, tanto pública como privada; además, hay varios factores que influyen en su éxito. El fundamento **teórico** para

la segunda variable es, **Importancia de comprender el desempeño Laboral**, según Chirinos et al. (2020) requerirá un conjunto de características personales como destrezas, conocimiento, responsabilidad y carácter que afectan el trabajo normal de la organización. Estos rasgos necesitan encontrar formas de utilizarlos en su beneficio, alineándolos con objetivos predefinidos, mejor dicho, encaminar esas cualidades hacia la consecución de fines. Los tipos de comportamiento que conforman el D.L., Clark (2018) menciona que diversas compañías lo dividen en tres: **desempeño de las tareas**, respecto al cumplimiento de obligaciones y compromisos para contribuir al éxito de los servicios prestados; **civismo**, se refiere a tratar a los demás con empatía, comunicación fructuosa o asertiva; y **productividad**, concibiéndose en no hacer daño a la propiedad, robo o ausentismo.

La **dimensión** de la **V.2**, desempeño laboral, se han considerado tres tipos: la primera dimensión: Motivación laboral, Marin y Placencia (2017) definen que es el estado interior que mueve y guía nuestro pensamiento, y está asociado con todos los elementos que incitan, mantienen y dirigen el comportamiento hacia una meta, todo lo cual crea comportamientos que difieren en el grado de activación o intensidad del comportamiento.

Como segunda dimensión: El trabajo en equipo, Ayoví-Caicedo (2019) nos dice que es una concepción que comprende la conexión, unidad y evolución de una asociación, semejante a la productividad, competencia y logro de objetivos, basado esencialmente en la necesidad de mejora, la continuidad y los cambios que se causan en la estructura organizativa hacia el beneficio de la misión y visión que permita orientar el comportamiento de las personas hacia el objetivo de lograr la máxima aptitud y producción.

Como tercera dimensión: Formación personal Peralta (2015) define que es un desarrollo de formación y estudio perenne que introduce y actualiza la fuerza profesional para optimizar los conocimientos y destrezas de los empleados, permitiéndoles desenvolver las destrezas necesarias para hacer el trabajo. Por su parte, León (2020) comenta que esta es considerada una actividad importante para los empleados de la empresa, ya que les permite adaptarse a los diferentes cambios, logrando eficiencia, eficacia, productividad y calidad.

### III. METODOLOGÍA

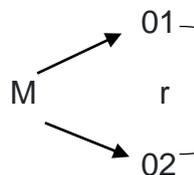
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue **básica**, esto formó las relaciones que se despliegan entre los fenómenos de estudio, como la correlación que existe a través de gestión de calidad y desempeño laboral de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto - 2022. Este tipo de investigación se designa investigación pura, teórica o dogmática. Se diferencia por el hecho de que se deriva y se mantiene dentro del marco teórico. La finalidad es ampliar el conocimiento científico, pero no contrastarlo con ningún aspecto práctico (Relat, 2010).

Además, según su naturaleza tuvo un **enfoque cuantitativo**, porque el rigor requirió un contraste entre la hipótesis de investigación y los objetivos planteados, cuyos resultados generalizaron a la población de estudio. Es el inicio de partida de un estudio hacia confirmar o refutar las teorías y conceptos antes mencionados. Tiende a adoptar un enfoque estructurado para estudiar el fenómeno, siendo esta estructura en gran medida una consecuencia de los métodos utilizados para recopilar información (Binda y Benavent, 2013).

El diseño de la investigación fue de tipo no experimental transversal correlacional, orientado a aplicarse. En cada proceso de investigación se observaron los fenómenos o eventos tal como ocurren en su contexto natural, el cual luego se analizó y se extrajeron conclusiones que accedan proponer soluciones a los problemas de gestión que pueda mostrar la firma auditada (Equipo editorial, 2021).

En el presente trabajo se mostró el siguiente diseño correlacional:



Dónde: M = Muestra

O1 = Gestión de calidad.

O2 = Desempeño laboral.

r = relación entre las variables

### 3.2. Variables y operacionalización

V.1: Gestión de calidad

V.2: Desempeño laboral

### 3.3. Población, muestra y unidad de análisis

**Población:** Definida como el diseño de la búsqueda en todas las unidades analíticas. La población representó a 31 colaboradores de la empresa constructora HORUS CONTRATISTAS GENERALES S.A.C., la misma persona que representó al universo de esta unidad de investigación a disposición de dicha entidad (Hernández y Carpio, 2019).

**Tabla 1**

*Población de estudio de la empresa HORUS CONTRATISTAS GENERALES S.A.C.*

<b>Cargos</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
Gerente General	1	3%
Gerente de Administración	1	3%
Logístico	1	3%
Almacenero	1	3%
Ingenieros de Planta	1	3%
Asistentes de Campo	7	23%
Obreros	19	62%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

Fuente: (Elaboracion propia - 2022)

**Criterios de inclusión:** el presente incluyó a los trabajadores de la empresa HORUS CONTRATISTAS GENERALES S.A.C de la metrópoli de Tarapoto.

**Criterios de exclusión:** Empresas que no han sido previstas en el estudio.

**Muestra:** Es ese subconjunto de sujetos que representan objetivamente a los habitantes los cuales son extraídos y sobre cuya investigación facilita desarrollar consecuencias generalizables, gira en el ámbito del estudio cualitativa para ese conjunto de compendios que mayor y más extensa expresión contribuyen del fenómeno a investigar (Arispe et al., 2020). Para el presente estudio se trabajó con

la misma población de estudio, ya que la muestra estuvo constituida por la generalidad de la población a fin de dar la confiabilidad al proceso de investigación.

**Tabla 2**

*Muestra*

<b>CARGOS QUE ASUMEN</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
Gerente General	1	3%
Gerente de Administración	1	3%
Logístico	1	3%
Almacenero	1	3%
Ingenieros de Planta	1	3%
Asistentes de Campo	7	23%
Obreros	19	62%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

Fuente: (Elaboracion propia - 2022)

**Muestreo:** No aplica por ser población censal

**Unidad de análisis:** Para el presente quedó conformada por todos los colaboradores de la empresa HORUS CONTRATISTAS GENERALES S.A.C.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La **técnica** empleada fue la encuesta. Esta es comúnmente utilizado y direccionado a personas las cuales proporcionan información sobre sus opiniones, comportamiento o percepciones (Arias, 2021). El **instrumento** fue el cuestionario tipo Likert. Este es un procedimiento de acopio de información utilizando metodología cuantitativa; es decir, estructurado por preguntas por medio de las se obtuvieron los datos precisos para llevar a cabo la investigación. Por ello, todos los aspectos afines con su diseño y desarrollo son fundamentales (Salvador-Oliván, Marco-Cuenca Y Arquero-Avilés, 2021). Este instrumento se aplicó a cada variable de la presente investigación.

Para el cuestionario de la variable gestión de calidad y desempeño laboral, tuvo 18 y 20 enunciados, correspondientemente, agrupados en 3 dimensiones. La V1 contó con 7, 6 y 5 ítems por cada dimensión y la V2 contó con 10, 5 y 5 ítems igualmente.

La escala de evaluación ordinal fue: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indiferente, (4) De acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo.

Conjuntamente, en base a la estimación se posee un puntaje máximo de 90 puntos y mínimo de 18 puntos para la V1 y para la V2 100 puntos máximo y 20 puntos mínimo, lo que equivale al 100% y 20% de ambas variables del referente cuestionario. Posteriormente, se ha hecho la siguiente escala ordinal con tres categorías a fin de analizar el nivel de la variable.

**Tabla 3**

*Intervalo de la variable 1*

Niveles	Intervalo
Bajo	18 – 45
Medio	46 – 68
Alto	69 – 90

Fuente: (Elaboracion propia - 2022)

**Tabla 4**

*Intervalo de la variable 2*

Niveles	Intervalo
Bajo	20 – 50
Medio	51 – 75
Alto	76 – 100

Fuente: (Elaboracion propia - 2022)

La **validez** del instrumento es utilizada, especialmente, en el desarrollo de ejecución y progreso de escalas o interrogantes hacia medir variables o fenómenos que son subjetivos (Villasís-Keever et al. 2018). La validación de contenido fue sometida al juicio de un experto y dos especialistas, amplios conocedores de la materia.

**Tabla 5***Validez de cuestionarios de la variable 1 y 2*

<b>Variable</b>	<b>N°</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Promedio de validez</b>	<b>Opinión del experto</b>
<b>Gestión de calidad</b>	1	Metodólogo	4.2	El instrumento cumple para su aplicación.
	2	Especialista	4.4	Si es aplicable.
	3	Especialista	4.3	Si es aplicable.
<b>Desempeño laboral</b>	1	Metodólogo	4.3	El instrumento cumple para su aplicación.
	2	Especialista	4.4	Si es aplicable.
	3	Especialista	4.5	Si es aplicable.

Fuente: (Elaboración propia - 2022)

En la tabla actual, se destinó los resultados del sumario de validación de los instrumentos, como se muestra un promedio de validez igual a 4.35, esto hace relación a 87% de correspondencia en el criterio de los expertos, por ello se estableció que los instrumentos abarquen un alto nivel de validez que emanaron a su conveniente aplicación.

Con referencia a la **confiabilidad** del instrumento, es la firmeza en los resultados mostrados en los ítems que conforman la prueba, en función de la homogeneidad. Este es confiable cuando mide consistentemente el objeto que pretende medir (Posso y Lorenzo 2020). La confiabilidad se probó utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach para cada variable, para estimar la fiabilidad, entendida como firmeza interna de los ítems que miden un constructo.

**Análisis de la confiabilidad de la variable 1: Gestión de calidad****Tabla 6. Confiabilidad de la variable 1****Resumen de procesamiento de casos**

		<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Casos</b>	<b>Válido</b>	31	100.0

Excluido <sup>a</sup>	0	0
Total	31	100.0

Fuente: (Elaboracion propia - 2022)

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

### Tabla 7

*Confiabilidad del total de preguntas de la variable 1*

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
.826	18

Fuente: (Elaboracion propia - 2022)

### Análisis de la confiabilidad de la variable 2: Desempeño laboral

### Tabla 8

*Confiabilidad de la variable 2*

#### Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Válido	31	100.0
Casos Excluido <sup>a</sup>	0	0
Total	31	100.0

Fuente: (Elaboracion propia - 2022)

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

**Tabla 9.** *Confiabilidad del total de preguntas de la variable 2*

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
.866	20

Fuente: (Elaboracion propia - 2022)

Después de emplear el estadístico Alfa de Cronbach, se mostró que los instrumentos estuvieron en gran medida confiables tanto para la VARIABLE 1: GESTIÓN DE CALIDAD, cuenta con un total de 18 elementos que es = 0.826 y VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL con 20 elementos que es = 0.866 respectivamente.

### **3.5. Procedimientos**

Para la ejecución del estudio se estableció; en primer lugar, la realidad problemática por el cual se desarrolló la misma, usando el método empírico de la observación directa. Consiguientemente, se realizó la conclusión del marco teórico con indagación importante sobre las variables. Seguidamente, se añadió los antecedentes de la investigación. En seguida, se esbozó los instrumentos de recolección de información, que pasaron por un desarrollo de validación y confiabilidad. Acto seguido de la validación del instrumento, se procedió a solicitar el permiso correspondiente y coordinaciones previas a la empresa HORUS CONTRATISTAS GENERALES S.A.C., Inmediatamente, se procedió con la aplicación de la encuesta a los colaboradores, la información recogida se almacenó en una hoja de cálculo de Microsoft Excel. Después, se realizó los cuadros estadísticos con sus representaciones gráficas. Finalmente, se hizo el consolidado general, con los datos procesados, para determinar las conclusiones a las que nos permitió alcanzar esta investigación.

### **3.6. Método de análisis de datos**

En la presente investigación, los datos de los documentos se procedieron a la tabulación y formateado de estos, a fin de procesarse mediante del software estadístico SPSSv25 como la prueba de normalidad, coeficiente de correlación y coeficiente de determinación, a fin de analizar con la ayuda de tablas y frecuencias, así como también el análisis inferencial para comprobar la hipótesis.

### **3.7. Aspectos éticos**

La **beneficencia** es una de las éticas fundamentales, es hacer el bien a los demás, a manera de una acción de caridad, misericordia y bondad, incluida la obligación moral. Todos los profesionales tienen el imperativo moral esencial de actuar correctamente (Kinsinger 2009). La **autonomía** es un principio ético fundamental, también llamada respeto a las personas, ya que poseen la autonomía de efectuar

sus decisiones propias de forma independiente, su participación debe ser totalmente voluntaria y de una manera clara y justa sobre el objetivo, los procedimientos de la investigación (Singh y Hylton, 2015). **Justicia** es un término que proviene del latín iustitia y tiene diferentes significados según la cultura y los valores de cada sociedad y el campo de aplicación del término. Es el principio de dar a cada uno lo que le concierne (Equipo editorial b, 2021).

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Nivel de gestión de calidad de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto – 2022

**Tabla 10**

*Nivel de gestión de calidad*

<b>Nivel</b>	<b>intervalo</b>	<b>frecuencia</b>	<b>porcentaje</b>
Bajo	18 - 45	0	0%
Medio	46 - 68	3	10%
Alto	69 - 90	28	90%
Total		31	100%

Nota: Datos obtenidos del procesamiento de la información

#### **Interpretación:**

El nivel de gestión de calidad de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto, tuvo un nivel medio correspondiente al 10% de los encuestados, representado por 3 trabajadores; mientras que el 90% calificó el nivel de gestión de calidad de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto en un nivel alto.

### 4.2. Grado del desempeño laboral de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto – 2022

**Tabla 11**

*Grado del desempeño laboral*

<b>Nivel</b>	<b>intervalo</b>	<b>frecuencia</b>	<b>porcentaje</b>
Bajo	20 - 50	0	0%
Medio	51 - 75	2	6%
Alto	76 - 100	29	94%
Total		31	100%

Nota: Datos obtenidos del procesamiento de la información

### Interpretación:

El grado del desempeño laboral de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto, tuvo un nivel medio correspondiente al 6% de los encuestados, representado por 2 trabajadores; mientras que el 94% calificó el grado del desempeño laboral de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto en un nivel alto.

### 4.3. Relación entre las dimensiones de la gestión de calidad y el desempeño laboral de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto – 2022

**Tabla 12**

*Dimensiones de la gestión de calidad y el desempeño laboral*

	<b>D1: Liderazgo de servicio</b>		<b>D2: Orientación a proceso</b>		
	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	
<b>V2: Desempeño laboral</b>	<b>Alto</b>	93.5%	83.9%	9.7%	
	<b>Medio</b>	3.2%		6.5%	
	<b>Total</b>	96.8%	3.2%	83.9%	16.1%
	<b>D3: Calidad de servicio</b>				
	<b>Alto</b>	77.4%	16.1%		
	<b>Medio</b>	3.2%	3.2%		
<b>Total</b>	80.6%	19.4%			

Nota: Procesamiento de información con el software estadístico SPSSv25

### Interpretación:

Se observó en la Tabla 12, la relación entre la dimensión 1: liderazgo de servicio con la variable 2: desempeño laboral, se encontró en un nivel medio con un porcentaje del 3.2% y nivel alto de 93.5%. Por su parte la dimensión 2: orientación a proceso tuvo un nivel de relación con la variable 2: desempeño laboral de 6.5% en el nivel medio y 83.9% en el nivel alto. Finalmente, la dimensión 3: calidad de servicio en relación con la variable 2: desempeño laboral tuvo un nivel medio de 3.2% y alto de 77.4%.

#### 4.4. Relación de la gestión de calidad con el desempeño laboral de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto – 2022

**Tabla 13**

*Relación de la gestión de calidad con el desempeño laboral*

		V2: Desempeño laboral		
		Alto	Medio	Total
V1: Gestión de calidad	Alto	90.3%		90.3%
	Medio	3.2%	6.5%	9.7%
	Total	93.5%	6.5%	100.0%

Nota: Procesamiento de información con el software estadístico SPSSv25

#### Interpretación:

Se observó en la Tabla 13, la relación entre la variable 1: gestión de calidad con la variable 2: desempeño laboral, se encontró en un nivel medio con un porcentaje del 6.5% y nivel alto de 90.3%.

#### 4.5. Prueba de normalidad

**Tabla 14.** *Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1: Gestión de calidad	0.155	31	0.055	0.959	31	<b>0.278</b>
V2: Desempeño laboral	0.123	31	,200*	0.943	31	<b>0.102</b>

Nota: Procesamiento de información con el software estadístico SPSSv25

#### Interpretación:

Para la prueba de normalidad se empleó el estadístico de Shapiro-Wilk toda vez que se tiene un tamaño de muestra de 31 participantes. Así mismo los p valores de la variable gestión de calidad y desempeño laboral, son igual a 0.278 y 0.102 respectivamente los cuales son mayores a 0.05 en ese sentido los valores provienen de una distribución normal (paramétrico), con ello el coeficiente de correlación a utilizar es el **R de Pearson**.

#### 4.6. Hipótesis general:

H1 = Existe relación entre la gestión de calidad y desempeño laboral de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto – 2022.

H0 = No existe relación entre la gestión de calidad y desempeño laboral de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto – 2022.

**Tabla 15**

*Correlaciones V1 con la V2*

		<b>V1: Gestión de calidad</b>	<b>V2: Desempeño laboral</b>
V1: Gestión de calidad	Correlación de Pearson	1	,687**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	31	31
V2: Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,687**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	31	31

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

Nota: Procesamiento de información con el software estadístico SPSSv25

#### **Interpretación:**

En la Tabla 15, se apreció que el coeficiente de Pearson = 0.687\*\* y un valor de Sig. 0.000 < 0.01, lo que indicó que existió un grado de correlación positiva moderada entre la variable gestión de calidad y la variable desempeño laboral. Por lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Además, se advierte que el coeficiente de determinación  $R^2$  es igual a 0.4726, lo que expresa que tan solo el 47.26% del desempeño laboral se enlaza de modo significativo con la gestión de calidad de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto – 2022.

**4.7. Hipótesis específica 3: Las dimensiones de la gestión de calidad se relacionan significativamente con el desempeño laboral de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto – 2022**

**Tabla 16**

*Correlación de las dimensiones de la gestión de calidad con el desempeño laboral*

		<b>D1: Liderazgo de servicio</b>	<b>D2: Orientación a proceso</b>	<b>D3: Calidad de servicio</b>	<b>V2: Desempeño laboral</b>
<b>D1: Liderazgo de servicio</b>	Correlación de Pearson	1	,494**	0.228	,553**
	Sig. (bilateral)		0.005	0.217	0.001
	N	31	31	31	31
<b>D2: Orientación a proceso</b>	Correlación de Pearson	,494**	1	0.337	,597**
	Sig. (bilateral)	0.005		0.064	0.000
	N	31	31	31	31
<b>D3: Calidad de servicio</b>	Correlación de Pearson	0.228	0.337	1	,398*
	Sig. (bilateral)	0.217	0.064		0.027
	N	31	31	31	31
<b>V2: Desempeño laboral</b>	Correlación de Pearson	,553**	,597**	,398*	1
	Sig. (bilateral)	0.001	0.000	0.027	
	N	31	31	31	31

Nota: Procesamiento de información con el software estadístico SPSSv25

**Interpretación:**

En la Tabla 16, se aprecia que el coeficiente de Pearson entre la dimensión liderazgo de servicio y la variable desempeño laboral = 0.553\*\* y un valor de Sig. = 0.001 < 0.01, lo que muestra que existe un grado de correlación positiva moderada entre la primera dimensión y la variable. También, se observa que el valor de Pearson para la segunda dimensión y la variable = 0.597\*\* y un valor Sig. = 0.000 < 0.001, lo cual muestra que existe un grado de correlación igual a la anterior. Por

último, la tercera dimensión y la variable = 0.398\* y un valor de Sig. = 0.027 < 0.05, presenta una correlación positiva baja. Por ello, se acepta la hipótesis específica.

## V. DISCUSIÓN

En este estudio al detallar el nivel de gestión de calidad de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto – 2022, por medio del análisis descriptivo se consiguió hallar que el 10% encontró el nivel de gestión de calidad medio y 0% un nivel bajo y, el 90% halló el nivel alto, lo que da a expresar que la variable gestión de calidad es categorizada en un nivel alto. Esto pretende explicar que la empresa si ofrece oportunidades laborales de calidad y un ambiente amigable en su entorno, lo que genera que los coladores se identifiquen con la empresa, con sus ideales, objetivos empresariales. Lo nombrado anteriormente se acepta la hipótesis del estudio, en el que se relaciona que el nivel de gestión de calidad de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto – 2022, es alto. Estos resultados son confirmados por Valiente et al. (2020), los cuales han concluido que la gestión de calidad impacta significativamente, ya que la gestión por competencias permite optimizar el desempeño laboral de las empresas constructoras, ayudando a las mismas a cumplir con sus fines y objetivos eficientemente, gracias a la preferencia positiva que manifiesta el empleado, lo cual se logra a partir de una buena gestión empresarial. Es por ello que los jefes deben valorar el compromiso empresarial que puedan desarrollar sus subordinados, atenuando que estos alcancen niveles altos de calidad y desempeño que beneficie a la empresa en general. En las empresas públicas, la gestión de calidad permite que los gerentes y personal administrativo se centren en brindar servicios de calidad, representando una cuantía muy importante tanto para la empresa, así como para el usuario. Muñoz (2020) en su investigación concluyó que se halló una correlación estadística reveladora a través de la gestión de calidad la cual tiene un efecto elocuentemente en la rentabilidad de las Mypes constructoras y este efecto es de alta intensidad, dando a entender que los colaboradores presentan mayores niveles de compromiso cuando la organización les propone los equipos necesarios, dispositivos y el espacio adecuado para el progreso de sus funciones. Por ello, la gerencia debe conceder todos aquellos semblantes transcendentales de tal manera que la organización cuente con colaboradores comprometidos y se alcancen óptimos resultados. Entonces, si la empresa ofrece los escenarios necesarios para que los empleados se desenvuelvan adecuadamente, se genera un tipo de compromiso

afable entre empresa y subordinado que mejora la labor que estos realizan para el acatamiento de metas y objetivos adecuadamente a partir del cariño que se genera debido a las condiciones laborales. Asimismo, Davila (2021), quien ha concluido que coexiste una correspondencia muy efectiva en medio de la gestión de la calidad y la estimulación en el trabajo laboral, siendo una base para el logro de grandes resultados en las organizaciones, pues las metas y objetivos son planteados en base a las tareas y funciones que corresponde a cada colaborador. Es así que la predisposición por cumplir sus funciones y roles asignados juega un aspecto determinante para concretar dichos planes. También, es importante el liderazgo de servicio en las empresas permitiendo impulsar hacia un éxito rotundo, pues el líder es aquel sujeto que produce motivaciones e incita a los demás a cumplir con sus ocupaciones a partir de su guía y ejemplo. Es por ello que las empresas o entidades tienen que trabajar activamente en el desarrollo de un liderazgo de servicio y desempeño laboral tratando en la mayor medida posible obtener empleados predispuestos y con esas ganas de cumplir con los propósitos organizacionales. Othman, Norfarahhanim y Woon (2020) han concluido que los logros de los objetivos de la empresa, se consigue con el funcionamiento de ligeros cambios en la gestión de calidad, analizan en función a las distintas empresas, presentan mayores compromisos por parte de los empleados a con la organización, lo cual indica que los trabajadores desempeñan mejor sus funciones. El estudio reveló que los trabajadores a base de mejores gestiones de calidad, presentan mayores niveles de compromiso empresarial, debido a la necesidad e importancia de los compromisos que tienen en su vida cotidiana. A este aspecto, anteriormente dicho y al examinar estos resultados, se corrobora que la empresa ha brindado oportunidades de trabajo a sus empleados, para hacer frente a su carrera, o ascensos y/o promociones dentro de la misma, lo que genera en el trabajador identificación con su centro de trabajo.

En este estudio al distinguir el grado del desempeño laboral de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto – 2022, por medio del análisis descriptivo se consiguió hallar que el 6% encontró un grado de desempeño laboral medio y 0% un nivel bajo y, el 94% un grado de desempeño laboral alto. En otras palabras, da a entender que la variable de desempeño laboral es relacionada en

un nivel alto. Esto da a entender que todo ello se debe a que se utilizan los medios adecuados para corregir algunos inconvenientes laborales, a la par que se desarrolla capacitaciones para la mejora de los trabajos, y que se implica a los colaboradores en la toma de decisiones de la empresa. Asimismo, que comunica pertinentemente a los colaboradores sobre las tareas a realizar o ejecutar. En relación con eso, se acepta la hipótesis de investigación, donde se expone que el grado del desempeño laboral de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto – 2022, es alto. Estos resultados son comprobados por Ryzhakova et al. (2020) quienes al desarrollar sus estudios han concluido que la calidad de la gestión permitió a un nivel empresarial a que los contratistas planifiquen racionalmente las actividades de la empresa constructora y ajustar la obra en sectores (financiero, productivo, de recursos, etc.) se genera un mejor desempeño laboral; es decir, que las empresas deben considerar dentro de sus procesos la gestión de calidad para que sus empleados adquieran mejores desempeños laborales, y gracias a esos desempeños se logran resultados favorables para la organización. Los incentivos empresariales juegan un rol determinante para motivar el desempeño de los trabajadores a realizar su labor adecuadamente, es permitiéndoles aplica y reforzar sus desempeños con el propósito de alcanzar incentivos. Es así que los directivos empresariales deben gestionar dichos aspectos eficientemente, pudiendo contar con trabajadores predispuestos y altamente motivados para cumplir con las metas y objetivos empresariales adecuadamente. A su vez, Khalfan et al. (2020) llegaron a la conclusión en sus investigaciones que este estudio contribuye a mejorar el conocimiento de las personas e introducir lo importante del desempeño laboral, proporciona un impulso en los roles clave con el fin de optimizar el desempeño operacional, proporciona evidencia empírica, a partir de la ejecución de una sucesión de actividades que permitan motivar a los empleados, genera oportunidades de liderazgo de servicio y desarrollo personal. Se demuestra que se obtiene con ellos óptimos estándares de desempeño. El desarrollo de óptimas competencias en los empleados empresariales tiene un gran valor cuando estos desempeñan su labor óptimamente, pues ello supone que pondrán sus capacidades máximas en el progreso de sus ocupaciones permitiendo el logro de metas, objetivos y propósitos adecuadamente. Los directivos deben evaluar

las competencias laborales de los empleados constantemente, de tal manera que se realicen acciones al respecto si estas no son las adecuadas y se obtenga excelentes y mayores efectos en favor de la empresa. Asimismo, Pacana y Ulewicz (2020) han concluido que la gestión de calidad entre pequeñas y medianas empresas mejora la organización y sistema de gestión, contando con subordinados selectos para desempeñar las labores empresariales. Es por ello que los gerentes empresariales deben gestionar la aptitud humana utilizable en tal sentido que este sea el adecuado y necesario para el beneficio de las metas y objetivos trazados como organización. El desempeño laboral tiene un costo para la organización que a largo plazo genera muchos beneficios para la entidad, pues incluso puede elevar sus servicios prestados, logrando fidelizar al colaborador, ya que se verá beneficiado con el alza de su salario, de tal manera que sus habilidades y destrezas descubiertas sean explotadas en la entidad, generándole altos niveles de productividad. La evaluación de la motivación laboral resulta una acción estratégica importante para conocer y tomar decisiones acertadas sobre los empleados. En este aspecto, al estudiar estos resultados se corrobora que se hace uso de los medios adecuados para corregir inconvenientes laborales dentro de la empresa, a fin de asegurar un compromiso de calidad y un óptimo desempeño laboral por parte de colaboradores, a su vez el personal se encuentra debidamente capacitada.

En este estudio al instaurar la correspondencia de la gestión de calidad con el desempeño laboral de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto – 2022, mediante del análisis estadístico de Pearson se consiguió hallar que el coeficiente fue de 0.687\*\* y un valor de Sig. 0.000 < 0.01 (correlación positiva moderada), dicho de otra manera, nos da a comprender que existe una correspondencia significativa en medio de ambas variables. Estos nos dan a comprender que las diligencias o componentes que se desenvuelve dentro de la gestión de calidad expanden a concernir con el desempeño laboral de las empresas constructoras, puesto que al presentarse una mejora en cualquiera de ellos repercutirá de manera positiva en el otro. Por ello, se impugna la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del presente estudio: existe relación entre la gestión de calidad y el desempeño laboral de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto – 2022. Estos resultados son aprobados por Faeq, Garanti y Sadq

(2021) quienes han concluido en su estudio que la gestión de calidad total a través del desempeño organizacional tienen una impresión positiva significativa en el desempeño de la empresa constructora para obtener y perfeccionar el beneficio de las empresas de construcción mediante experiencias de la gestión de calidad, pues si al trabajador se le brinda los instrumentos y las condiciones necesarias para el desempeño laboral de sus funciones entonces este generará un grado de apego y consideración por la organización, pues es en ella donde puede realizar sus labores adecuadamente, experimentando un grado de satisfacción al momento de cumplir sus labores. A su vez, Yahiya y Alabdullah (2022), quienes han concluido que la industria de la construcción consta de muchas partes participantes, y cada parte tiene un papel en el logro de la calidad del producto. Se recomienda a las empresas constructoras emitir una legislación que promueva la implementación de la política de calidad en los establecimientos en todos los niveles. Esto permite una óptima administración dando seguimiento a la implementación de los requisitos de calidad en los proyectos de construcción, dichas características influyen en el desempeño laboral de los mismos. Es por ello que la selección del personal debe efectuarse teniendo en cuenta las virtudes de cada empleado, de tal manera que sean aprovechadas adecuadamente y se consigan los objetivos propuestos. El desempeño laboral es una variable muy importante que se ve influenciada por la motivación laboral, el trabajo en equipo y la formación personal, condiciones que presenta el centro laboral donde realiza sus funciones los colaboradores y a la vez guarda relación con el desempeño laboral que posea el empleado. Por ello, es importante para las empresas poder desarrollar actividades que permitan satisfacer a sus subordinados, con lo cual se alcancen niveles de compromiso óptimos, que se verán repercutidos en su desempeño, llevando a la empresa a un éxito total de la mano con el éxito personal de los empleados. En tal sentido, se corrobora que durante ese tiempo mejor se desenvuelva las dimensiones del desempeño laboral mejor será la gestión de calidad dentro de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto.

## VI. CONCLUSIONES

**6.1.** Existe relación significativa entre la gestión de calidad y el desempeño laboral de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto – 2022, ya que el análisis estadístico de Pearson se consiguió un coeficiente de 0.687\*\*, teniendo un valor de Sig. = 0.000 (p-valor < 0.01); asimismo, el valor del coeficiente de determinación R<sup>2</sup> igual a 0.4726, lo que significa que el 47.26% de la gestión de calidad influye en el desempeño laboral.

**6.2.** El nivel de gestión de calidad es medio en 10%, bajo en 0% y alto en 90%, debido a que la entidad ha brindado oportunidades laborales a sus colaboradores, para hacer línea de carrera, o ascensos y/o promociones dentro de la misma generando en el trabajador identificación con su centro de labores.

**6.3.** El nivel de desempeño laboral es medio en 6%, bajo en 0% y alto en 94%, debido a que se hace uso de los medios adecuados para corregir inconvenientes laborales dentro de la institución, a fin de asegurar una mejor organización por parte de colaboradores, a su vez el personal se encuentra debidamente capacitado.

**6.4.** Existe relación entre las dimensiones de la gestión de calidad y el desempeño laboral de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto – 2022, ya que el coeficiente de Pearson entre la dimensión de liderazgo de servicio y el desempeño laboral fue de 0.553\*\* y un valor de Sig. = 0.001 < 0.01 (correlación positiva moderada), por su parte la dimensión orientación a proceso y el desempeño laboral fue de 0.597\*\* y un valor de Sig. igual a la anterior, lo que indica que la correlación es idéntica; asimismo, la dimensión de calidad de servicio y el desempeño laboral fue de 0.398\* y un valor de Sig. = 0.027 < 0.05 (correlación positiva baja).

## **VII. RECOMENDACIONES**

**7.1.** Al responsable de la empresa HORUS CONTRATISTAS GENERALES S.A.C., seguir ofreciendo un buen servicio que trascenderá en el progreso y avance de la gestión de calidad ayudando así al logro de los objetivos y metas empresariales.

**7.2.** Al responsable de la empresa HORUS CONTRATISTAS GENERALES S.A.C., seguir cumpliendo con los correctos sistemas de selección del personal, para contar con colaboradores capacitados y mantenerlos en la empresa, evitando la rotación del personal que conlleva a atrasos.

**7.3.** Al gerente general de la empresa HORUS CONTRATISTAS GENERALES S.A.C., brindar reconocimientos a sus subordinados por sus trabajos realizados, permitiendo que el colaborador se conciba reconocido y comprometido con la institución.

**7.4.** Al gerente general de la empresa HORUS CONTRATISTAS GENERALES S.A.C., contratar a sus trabajadores con periodos de largo tiempo de servicio, para evitar los altos porcentajes de alta rotación evitando que no se genere conflictos y que el personal logre consolidarse y estabilizarse laboralmente.

## REFERENCIAS

- ADAMA ROJAS, D.A., 2021. *Gestión Administrativa y Desempeño Laboral en Micro Empresas del Sector Construcción, Lima 2021*. [en línea]. Tesis de maestría. Lima: Universidad César Vallejo. [Consulta: 28 April 2022]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71025/Adama\\_RDA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71025/Adama_RDA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- ALCAS ZAPATA, N., ALARCÓN DIAZ, H.H., VENTURO ORBEGOSO, C.O., ALARCÓN DIAZ, M.A., FUENTES ESPARRELL, J.A. and LÓPEZ ECHEVARRIA, T.I., 2019. Teaching Technostress and Perception of the Quality of Service in a Private University in Lima. *Propósitos y Representaciones* [en línea], vol. 7, no. 3, pp. 231–247. [Consulta: 1 June 2022]. ISSN 2307-7999. DOI 10.20511/pyr2019.v7n3.388. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n3/en\\_a09v7n3.pdf](http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n3/en_a09v7n3.pdf).
- ÁLVAREZ INDACOCHEA, B., ALFONSO PORRASPITA, D. and INDACOCHEA GANCHOZO, B., 2018. EL DESEMPEÑO LABORAL: UN PROBLEMA SOCIAL DE LA CIENCIA. *Revista Didasc@lia: Didáctica y Educación* [en línea], vol. 9, no. 2, pp. 147–158. [Consulta: 1 June 2022]. ISSN 2224-2643. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6596591>.
- ARAQUE LOZANO, Y.M., 2020. *Gestión de calidad: Herramienta de control gerencial en empresas de obras civiles* [en línea]. Tesis de especialidad. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada. [Consulta: 28 April 2022]. Disponible en: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/35155/AraqueYinaM.2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- ARBELÁEZ OCHOA, J., SERNA GÓMEZ, H. and DÍAZ PELÁEZ, A., 2014. *MODELOS GERENCIALES un marco conceptual* [en línea]. Cátedra María Cano. Medellín: s.n. [Consulta: 1 June 2022]. ISBN 9789585733244. Disponible en: <https://www.fumc.edu.co/documentos/elibros/Modelos%20Gerenciales-un%20marco%20conceptual%201era%20Ed%202014.pdf>.
- ARIAS GONZÁLES, J.L., 2021. *TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA ENFOQUES CONSULTING EIRL* [en línea]. ENFOQUES CONSULTING. S.I.: s.n. ISBN 9786124844409. Disponible en: [www.cienciaysociedad.org](http://www.cienciaysociedad.org).
- ARISPE ALBURQUEQUE, C.M., YANGALI VICENTE, J.S., GUERRERO

- BEJARANO, M.A., LOZADA DE BONILLO, O.R., ACUÑA GAMBOA, L.A. and ARELLANO SACRAMENTO, C., 2020. LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA. *Universidad Internacional del Ecuador* [en línea], [Consulta: 1 June 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>.
- ASAD, M., CHETHIYAR, S.D.M. and ALI, A., 2020. Total Quality Management, Entrepreneurial Orientation, and Market Orientation: Moderating Effect of Environment on Performance of SMEs. *Total Quality Management, Entrepreneurial Orientation, and Market* [en línea], vol. 14, no. 1, pp. 102–108. [Consulta: 2 May 2022]. ISSN 2410-0854. DOI 10.24312/193014016. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/344306027>.
- ASMAT ALFARO, V.M., 2020. *Valoración de un sistema de gestión de calidad y su influencia en la productividad en la empresa constructora G&G, Trujillo 2019* [en línea]. Tesis de pregrado. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. [Consulta: 28 April 2022]. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/18260>.
- AVENDAÑO, J.C., 2021. Evolución de las certificaciones ISO en el mundo y en España. *DQS CERT S.L.* [en línea]. [Consulta: 28 April 2022]. Disponible en: <https://dqsiberica.com/2021/09/07/survey-iso-2020/?cn-reloaded=1>.
- AYOVÍ-CAICEDO, J., 2019. Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. ISSN: 2588-090X. *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)* [en línea], vol. 4, no. 10, pp. 58–76. [Consulta: 1 June 2022]. ISSN 2588-090X. DOI 10.23857/fipcaec.v4i10.39. Disponible en: <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/39>.
- BARONE, A., 2022. Quality Management Definition. *Investopedia* [en línea]. [Consulta: 30 May 2022]. Disponible en: <https://www.investopedia.com/terms/q/quality-management.asp>.
- BINDA, N.U. and BENAVENT, F.B., 2013. Investigación cuantitativa e investigación cualitativa: buscando las ventajas de las diferentes metodologías de investigación. *Ciencias Económicas* [en línea], vol. 31, no.

- 2, pp. 179–187. [Consulta: 30 May 2022]. ISSN 0252-9521. Disponible en: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/economicas/article/view/12730>.
- CHECA-LLONTOP, L.A., CABRERA-CABRERA, X. and CHÁVARRY-YSLA, P. del R., 2020. Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria. *Investigación Valdizana* [en línea], vol. 14, no. 4, pp. 188–197. [Consulta: 31 May 2022]. ISSN 1995-445X. DOI 10.33554/riv.14.4.746. Disponible en: <http://localhost/backup/index.php/riv/article/view/746>.
- CHIRINOS ARAQUE, Y.D.V., RAMÍREZ GARCÍA, A.G., GODÍNEZ LÓPEZ, R., BARBERA ALVARADO, N. and ROJAS NIEVES, D.C., 2020. Influencia del liderazgo resonante en el desempeño laboral para crear organizaciones saludables. *TENDENCIAS EN LA INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA: (Una visión desde Latinoamérica)* [en línea]. Fondo Editorial. Santa Ana de Cor: s.n., [Consulta: 1 June 2022]. ISBN 978-980-7857-33-8. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7794731>.
- CLARK MENDÍVIL, Y., 2018. *FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE SERVICIO DE LAS EMPRESAS HOTELERAS DEL SUR DE SONORA* [en línea]. Tesis doctoral. Nuevo León: Universidad Autónoma de Nuevo León. [Consulta: 1 June 2022]. Disponible en: <http://eprints.uanl.mx/16807/1/1080290352.pdf>.
- DAVILA FUENTES, J.C., 2021. *Gestión de la calidad y desempeño laboral del personal administrativo de la Gerencia Sub Regional de Cutervo* [en línea]. Tesis de maestría. Chiclayo: Universidad César Vallejo. [Consulta: 28 April 2022]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55234/Davila\\_FJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55234/Davila_FJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- EQUIPO EDITORIAL A, E., 2021. Investigación no Experimental. *Concepto* [en línea]. [Consulta: 1 June 2022]. Disponible en: <https://concepto.de/investigacion-no-experimental/>.
- EQUIPO EDITORIAL B, E., 2021. Justicia. *Concepto* [en línea]. [Consulta: 3 June 2022]. Disponible en: <https://concepto.de/justicia/>.
- FAEQ, D.K., GARANTI, Z. and SADQ, Z.M., 2021. The Effect of Total Quality Management on Organizational Performance: Empirical Evidence from the

- Construction Sector in Sulaymaniyah City, Kurdistan Region – Iraq. *UKH Journal of Social Sciences* [en línea], vol. 5, no. 1, pp. 29–41. [Consulta: 4 May 2022]. DOI 10.25079/ukhjss.v5n1y2021.pp29-41. Disponible en: <https://journals.ukh.edu.krd/index.php/ukhjss/article/view/294>.
- GARCÍA MORALES, E., 2020. Orientación a procesos, transparencia y gestión documental. *Inforárea* [en línea]. [Consulta: 1 June 2022]. Disponible en: <http://inforarea.es/opinion/orientaci%C3%B3n-procesos-transparencia-y-gesti%C3%B3n-documental>.
- GLOBALSTD, 2016. La importancia de mantener relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores. *GlobalSTD* [en línea]. [Consulta: 31 May 2022]. Disponible en: <https://www.globalstd.com/blog/la-importancia-de-mantener-relaciones-mutuamente-beneficiosas-con-los-proveedores/>.
- GONZÁLEZ ORTIZ, Ó.C. and ARCINIEGAS ORTIZ, J.A., 2016. *Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015* [en línea]. Ecoe Ediciones. Bogotá: Delgado, Andrés. [Consulta: 31 May 2022]. ISBN 978-958-771-303-9. Disponible en: <https://books.google.com.ec/books?id=baUwDgAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>.
- HERNÁNDEZ ÁVILA, C.E. and CARPIO, N., 2019. Introducción a los tipos de muestreo. *ALERTA Revista Científica del Instituto Nacional de Salud* [en línea], vol. 2, no. 1, pp. 75–79. [Consulta: 2 June 2022]. ISSN 2617-5274. DOI 10.5377/alerta.v2i1.7535. Disponible en: <https://www.lamjol.info/index.php/alerta/article/view/7535>.
- IZQUIERDO ESPINOZA, J.R., 2021. LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. *HORIZONTE EMPRESARIAL* [en línea], vol. 8, no. 1, pp. 425–437. [Consulta: 1 June 2022]. ISSN 2313-3414. DOI 10.26495/rce.v8i1.1648. Disponible en: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2355>.
- KHALFAN, I., SAID, S., JAMALUDDIN, Z. and WIDYARTO, S., 2020. Conceptual Framework on Quality Management Practices and Operational Performance for ISO 9001 Certified Construction Industries. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences* [en línea], vol. 10, no. 2, pp. 200–210. [Consulta: 9 May 2022].

- ISSN 2308-0337. DOI 10.6007/IJARAFMS/v10-i2/7437. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.6007/IJARAFMS/v10-i2/7437><http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode>.
- KINSINGER, F.S., 2009. Beneficence and the professional's moral imperative. *Journal of Chiropractic Humanities* [en línea], vol. 16, no. 1, pp. 44–46. [Consulta: 3 June 2022]. ISSN 15563499. DOI 10.1016/j.echu.2010.02.006. Disponible en: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S1556349910000070>.
- LEÓN GONZÁLEZ, D.M., 2020. *ESTRATEGIAS DE FORMACIÓN Y DESARROLLO DE LOS LÍDERES EN LAS ORGANIZACIONES PRIVADAS* [en línea]. Tesis de especialización. Nueva Granada: Universidad Militar Nueva Granada. [Consulta: 1 June 2022]. Disponible en: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/37017/Le%C3%B3nGonz%C3%A1lezDianaMarcela2020.pdf?sequence=1>.
- MACEDO MACEDO, J., 2020. *Relación entre la gestión de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral en la ejecución de proyectos en EDICAS S.A.C.* [en línea]. Tesis de maestría. S.I.: Universidad César Vallejo. [Consulta: 23 April 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45228>.
- MARIN SAMANEZ, H.S. and PLACENCIA MEDINA, M.D., 2017. Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horiz Med* [en línea], vol. 17, no. 4, pp. 42–52. [Consulta: 1 June 2022]. DOI 10.24265/horizmed.2017.v17n4.08. Disponible en: <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>.
- MONTALVO GUEVARA, J.L., 2021. *Desempeño laboral y gestión de calidad en la Unidad de Gestión de Proyectos Especiales FONCODES, 2021* [en línea]. Tesis de pregrado. Lima: Universidad César Vallejo. [Consulta: 1 June 2022]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87881/Montalvo\\_GJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87881/Montalvo_GJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- MUÑOZ DIAZ, C.W., 2020. *Gestión de calidad y su influencia en la rentabilidad de las MYPES de construcción de la ciudad de Trujillo* [en línea]. Tesis de

- maestría. Trujillo: Universidad César Vallejo. [Consulta: 28 April 2022].  
 Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44854/Mu%20c3%b1oz\\_DCW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44854/Mu%20c3%b1oz_DCW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- OKIFITRIANA, M. and LATIEF, Y., 2021. Development of Quality Management System for Construction Services Procurement to Improve the Quality of Contractor Performance in Universitas Indonesia. *Journal of Physics: Conference Series* [en línea], vol. 1858, no. 1, pp. 012083. [Consulta: 9 May 2022]. ISSN 1742-6588. DOI 10.1088/1742-6596/1858/1/012083. Disponible en: <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/1858/1/012083>.
- ORH, 2021. Los cuatro principios del liderazgo que impactan directamente en los resultados de las empresas - ORH. *ORH OBSERVATORIO DE RRHH* [en línea]. [Consulta: 1 June 2022]. Disponible en: <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/los-cuatro-principios-del-liderazgo-que-impactan-directamente-en-los-resultados-de-las-empresas.html>.
- OTHMAN, I., NORFARAHHANIM MOHD GHANI, S. and WOON CHOON, S., 2020. The Total Quality Management (TQM) journey of Malaysian building contractors. *Ain Shams Engineering Journal* [en línea], vol. 11, no. 3, pp. 697–704. [Consulta: 2 May 2022]. ISSN 20904479. DOI 10.1016/j.asej.2019.11.002. Disponible en: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S209044791930156X>.
- PACANA, A. and ULEWICZ, R., 2020. Analysis of causes and effects of implementation of the quality management system compliant with iso 9001. *Polish Journal of Management Studies* [en línea], vol. 21, no. 1, pp. 283–296. [Consulta: 4 May 2022]. ISSN 20817452. DOI 10.17512/pjms.2020.21.1.21. Disponible en: <https://bibliotekanauki.pl/articles/404966>.
- PERALTA, S., 2015. LA FORMACION Y EL DESARROLLO DE LOS RECURSOS HUMANOS. *EOI Escuela de Organización Industrial* [en línea]. [Consulta: 1 June 2022]. Disponible en: <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/03/25/la-formacion-y-el->

- desarrollo-de-los-recursos-humanos/.
- POLLOCK, V., 2020. LOS 7 PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD. *Todo para la ISO 9001* [en línea]. [Consulta: 31 May 2022]. Disponible en: <https://calidad.genebraquality.com/index.php/tag/toma-de-decisiones/>.
- POSSO PACHECO, R.J. and LORENZO BERTHEAU, 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.investigacion-upelipb.com/index.php/educare/article/view/1410>.
- RELAT, J.M., 2010. INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN BÁSICA. *RAPD ONLINE* [en línea], vol. 33, no. 3. [Consulta: 30 May 2022]. Disponible en: <https://www.sapd.es/revista/2010/33/3/03/resumen>.
- RPP NOTICIAS, 2020. ¿Qué empresas se despidieron del mercado peruano este 2020 debido a la pandemia? *RPP NOTICIAS* [en línea]. [Consulta: 28 April 2022]. Disponible en: <https://rpp.pe/economia/economia/resumen-2020-estas-fueron-las-empresas-que-cerraron-en-el-peru-este-ano-covid-19-coronavirus-en-peru-noticia-1311424?ref=rpp>.
- RYZHAKOVA, G., CHUPRYNA, K., IVAKHNENKO, I., DERKACH, A. and HULIAIEV, D., 2020. EXPERT-ANALYTICAL MODEL OF MANAGEMENT QUALITY ASSESSMENT AT A CONSTRUCTION ENTERPRISE. *Scientific Journal of Astana IT University* [en línea], no. 3. [Consulta: 2 May 2022]. Disponible en: <http://ojs.astanait.edu.kz/index.php/sjaitu/article/view/28>.
- SALVADOR-OLIVÁN, J.A., MARCO-CUENCA, G. and ARQUERO-AVILÉS, R., 2021. Evaluación de la investigación con encuestas en artículos publicados en revistas del área de Biblioteconomía y Documentación. *Revista Española de Documentación Científica* [en línea], vol. 44, no. 2, pp. e295. ISSN 1988-4621. DOI 10.3989/redc.2021.2.1774. Disponible en: <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/1322>.
- SINGH, J.P. and HYLTON, T., 2015. Autonomy/Respect for Persons. *The Encyclopedia of Clinical Psychology* [en línea]. Hoboken, NJ, USA: John

- Wiley & Sons, Inc., pp. 1–3. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/9781118625392.wbecp014>.
- SIRVENT ASENSI, S., GISBERT SOLER, V. and PÉREZ BERNABEU, E., 2017. LOS 7 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN ISO 9001. 3C *Empresa : Investigación y pensamiento crítico* [en línea], vol. 6, no. 5, pp. 10–18. ISSN 22543376. DOI 10.17993/3cemp.2017.especial.10-18. Disponible en: <https://www.3ciencias.com/articulos/articulo/los-7-principios-gestion-la-calidad-iso-9001/>.
- TARÍ GUILLÓ, J.J. and GARCÍA FERNÁNDEZ, M., 2009. DIMENSIONES DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD: UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, vol. 15, no. 3, pp. 135–148. ISSN 1135-2523. DOI 10.1016/S1135-2523(12)60105-1.
- VALENTIN BARRIONUEVO, J.G., 2020. *La gestión administrativa y el desempeño laboral de la empresa VCN Contratista S.A.C. oficina sede Huánuco, 2018* [en línea]. Tesis de pregrado. Huánuco: Universidad de Huánuco. [Consulta: 31 May 2022]. Disponible en: <http://distancia.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3177/Valentin%20Barrionuevo%2c%20Julia%20Gaudencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- VALIENTE SALDAÑA, Y.M., DIAZ VALIENTE, F.A., VÁSQUEZ LLAMO, C.E., GRADOS VÁSQUEZ, M.M., MÉNDEZ COBIAN, F.J., PÉREZ AZAHUANCHE, M.Á., CARRUITERO LECCA, F.R. and ROJAS LUJAN, V.W., 2020. Gestión por competencias y su impacto para mejorar el desempeño laboral de las empresas constructoras del distrito de Trujillo, 2018. *Revista Ciencia y Tecnología* [en línea], vol. 16, no. 1, pp. 45–50. [Consulta: 28 April 2022]. ISSN 1810-6781. Disponible en: <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2753>.
- VILLASÍS-KEEVER, M.Á., MÁRQUEZ-GONZÁLEZ, H., ZURITA-CRUZ, J.N., MIRANDA-NOVALES, G. and ESCAMILLA-NÚÑEZ, A., 2018. [Research protocol VII. Validity and reliability of the measurements]. *Revista alergia Mexico (Tecamachalco, Puebla, Mexico : 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>.

- YAHIYA, S.M.A. and ALABDULLAH, S.F.I., 2022. Total Quality Management in Construction Projects in Jordan. *European Journal of Business and Management Research* [en línea], vol. 7, no. 2, pp. 63–68. [Consulta: 4 May 2022]. DOI 10.24018/ejbmr.2022.7.2.1303. Disponible en: <https://www.ejbmr.org/index.php/ejbmr/article/view/1303/708>.
- YUMPO CHUQUILIN, C.O., 2020. *Gestión de la calidad y su relación con la productividad de la empresa constructora COVISOL S.A, Chiclayo - 2020* [en línea]. Tesis de maestría. Lima: Universidad César Vallejo. [Consulta: 28 April 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52168>.
- ZAYAS BARRERAS, I., FUENTES URIARTE, J.J. and SOBERANES FLORES, G., 2021. La gestión de la calidad como parte de la innovación organizacional: El bajo conocimiento por las empresas. *Revista Electrónica Sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación* [en línea], vol. 8, no. 15. [Consulta: 28 April 2022]. ISSN 2448–6280. Disponible en: <https://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/230/450>.

## **ANEXOS**

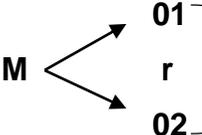
### Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Gestión de Calidad</b>	Barone (2022) define como el hecho de inspeccionar todas las diligencias y labores que corresponden ejecutar para conservar el nivel de excelencia anhelado. Esto contiene el esclarecimiento del manejo de calidad, el mejora e implementación de la organización y garantía de la eficacia, y la inspección del progreso de la calidad.	Esta variable permitirá medir el liderazgo, los procesos y la calidad de servicio en la empresa; será analizada por medio de la aplicación de un cuestionario se aplicará a los trabajadores de la Empresa HORUS CONTRATISTAS GENERALES S.A.C.	Liderazgo de servicio	Comportamiento del líder	Ordinal
				Efectividad en el liderazgo	
			Orientación a proceso	Efectividad en el liderazgo	
				Procesos estratégicos	
			Calidad de servicio	Atención al ciudadano	
				Fortalecimiento del servicio	
<b>Desempeño Laboral</b>	Montalvo (2021) nos dice que el desempeño laboral es un mecanismo fundamental en el progreso de cualquier organización, tanto pública como privada; además, hay varios factores que influyen en su éxito.	Con esta variable se podrá medir la motivación, el trabajo en equipo, la formación y desarrollo personal en los trabajadores; esta será analizada a través de la aplicación de un cuestionario conformado.	Motivación laboral	Compromiso laboral	Ordinal
				Condiciones laborales	
			Trabajo en equipo	Talento del empleado	
				Participación en los procesos de mejora	
			Formación y Desarrollo personal	Capacitación del personal	
				Competitividad laboral	

## Anexo 2. Matriz de consistencia

Título: Gestión de calidad y desempeño laboral de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto - 2022

Problema	Objetivos	Hipótesis	Técnicas, instrumentos, alcances
<p><b>Problema general</b> ¿Cómo se relaciona la gestión de calidad y desempeño laboral de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto - 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es el nivel de gestión de calidad de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto - 2022?</p> <p>¿Cuál es el grado del desempeño laboral de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto - 2022?</p> <p>¿Cómo se relacionan las dimensiones de la gestión de calidad en el desempeño laboral de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto - 2022?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación de la gestión de calidad con el desempeño laboral de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto - 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Identificar el nivel de gestión de calidad de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto – 2022</p> <p>Identificar el grado del desempeño laboral de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto - 2022.</p> <p>Establecer la relación entre las dimensiones de la gestión de calidad y el desempeño laboral de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto - 2022.</p>	<p><b>Hipótesis general (HG):</b> Existe relación entre la gestión de calidad y desempeño laboral de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto - 2022.</p> <p><b>Hipótesis nula (H0):</b> No existe relación entre la gestión de calidad y desempeño laboral de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto - 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> El nivel de gestión de calidad de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto - 2022, es alto.</p> <p>El grado del desempeño laboral de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto - 2022, es alto.</p> <p>Las dimensiones de la gestión de calidad se relacionan significativamente con el desempeño laboral de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto - 2022.</p>	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario</p> <p><b>Alcances</b> El proyecto busca determinar la correlación entre gestión de calidad y desempeño laboral de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto - 2022.</p>

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	
<p><b>Tipo: Básica</b>  <b>Diseño:</b> Correlacional comparativo  <b>Esquema:</b></p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Dónde: M = Muestra  O1 = Gestión de calidad.  O2 = Desempeño laboral.  r = Relación entre las variables</p>	<p><b>Población censal</b>  La población estará conformada por los 31 trabajadores de la empresa constructora HORUS CONTRATISTAS GENERALES S.A.C.</p> <p>El tipo de muestreo es el no probabilístico.</p>	Gestión de calidad	Liderazgo de servicio Orientación a proceso Calidad de servicio
		Desempeño laboral	Motivación laboral El trabajo en equipo Formación personal

### Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

#### Cuestionario para medir la gestión de calidad

Datos informativos:

Género:  M  F

**Instrucciones:** Estimado (a) colaborador (a), el presente tiene como objetivo Identificar el nivel de gestión de calidad de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto – 2022. El instrumento es anónimo y reservado, la información es solo para uso de la investigación. Le pedimos por favor responda todos los ítems con sinceridad marcando con un aspa (X) en un solo recuadro. En tal sentido, se le agradece por la información brindada con sinceridad y objetividad, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

Escala de valoración				
TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

Ítems	Enunciados	Valoración				
		1	2	3	4	5
	<b>Liderazgo de servicio</b>					
01	La dirección general de su institución siempre enfatiza la importancia de la atención a los demás.					
02	La dirección general de su institución se centra en mejorar la atención al cliente.					
03	La dirección general de su institución es accesible a los jóvenes y adultos mayores.					
04	La dirección general adapta sus estrategias operacionales al ritmo de su producción y al rendimiento de los trabajadores.					
05	La empresa emplea siempre prácticas éticas relativas al resto de los empleados.					
06	La empresa previene las insatisfacciones de los trabajadores.					
07	El organigrama de la empresa se estructuró de acuerdo con la visión de la empresa.					
	<b>Orientación a proceso</b>					
08	La empresa tiene un sistema eficaz de evaluación para reconocer y recompensar al personal por sus esfuerzos.					
09	La empresa fomenta el trabajo en equipo y el espíritu de grupo.					
10	La empresa motiva al personal y desarrolla plenamente su potencial.					
11	La empresa entrena a su personal en conceptos de calidad.					
12	La empresa proporciona un ambiente de trabajo seguro y saludable.					
13	La empresa ofrece capacitación y desarrollo al personal.					
	<b>Calidad de servicio</b>					
14	La empresa cuenta con un sistema eficaz para evaluar su desempeño operacional.					
15	La empresa tiene un sistema de información funcional y optimizado a la automatización de la evaluación del personal.					

16	Todo el personal entiende bien los indicadores relacionados con su desempeño y los toma en serio.					
17	La empresa registra y almacena información histórica del desempeño del personal.					
18	La empresa ajusta su desempeño de acuerdo con los cambios en su entorno.					

## Cuestionario para medir el desempeño laboral

**Datos informativos:**

**Género:**         M                       F

**Instrucciones:** Estimado (a) colaborador (a), el presente tiene como objetivo de identificar el grado del desempeño laboral de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto – 2022. El instrumento es anónimo y reservado, la información es solo para uso de la investigación. Le pedimos por favor responda todos los ítems con sinceridad marcando con un aspa (X) en un solo recuadro. En tal sentido, se le agradece por la información brindada con sinceridad y objetividad, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

Escala de valoración				
TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

Ítems	Enunciados	Valoración				
		1	2	3	4	5
	<b>Motivación laboral</b>					
01	Los trabajadores están satisfechos con los servicios brindados.					
02	El sistema de remuneración y beneficios es satisfactorio.					
03	El servicio de la constructora se está expandiendo plazeramente.					
04	La calidad global del servicio está mejorando constantemente.					
05	Las evaluaciones del desempeño a los trabajadores benefician a la empresa.					
06	Las responsabilidades del personal en la empresa se volvieron un tema de motivación para poder realizar la selección de los trabajadores claves.					
07	La calidad de contratación según el desempeño laboral mejoró la calidad del servicio de la empresa.					
08	En la empresa, el número de coordinadores es suficiente.					
09	La empresa tiene un régimen de desempeño laboral con horarios de hidratación de acuerdo a lo estipulado.					
10	La empresa otorga incentivos por el rendimiento adecuado en lo laboral.					
	<b>El trabajo en equipo</b>					
11	La empresa es técnicamente eficiente en los servicios que ofrece.					
12	La organización y gestión de los servicios son efectivos en los procesos y procedimientos de atención.					
13	La empresa evalúa los servicios en términos de eficiencia, costo y oportunidad.					
14	La empresa cumple con el 100 % de las tareas, actividades y proyectos pendientes.					
15	La empresa cumple con sus funciones y compromisos con los mínimos recursos utilizados.					
	<b>Formación personal</b>					
16	Los servicios garantizan la continuidad de la atención de trabajadores.					

17	Existen condiciones administrativas que ayude a la continuidad atención de los Trabajadores que provienen de las diferentes regiones.					
18	Existe continuidad en la atención especializada de acuerdo con las normas técnicas peruanas.					
19	Existe una reposición oportuna y continua en cuanto al desplazamiento del personal.					
20	Existe continuidad de la reposición de los insumos de materiales para una atención eficiente.					

## Anexo 4. Validación de expertos



### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Jessica Karin Solano Cavero.  
Institución donde labora : Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
Especialidad : Docente Metodóloga.  
Instrumento de evaluación : Para evaluar la gestión de calidad  
Autor (s) del instrumento (s) : Ing. Carlos Quispitongo Tuesta

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión de calidad.</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.			X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestión de calidad.</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión de calidad.</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>42</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

                   **SE SUGIERE QUE EL INSTRUMENTO SEA SOMETIDO A UNA PRUEBA PILOTO ANTES DE SU APLICACIÓN** \_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.2

Mg. Jessica Karin Solano Cavero  
COLEGIO DE SOCIOLOGOS DEL PERÚ  
C. S. P. N° 3681

Tarapoto, 28 de junio de 2022

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Jessica Karin Solano Cavero.  
 Institución donde labora : Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
 Especialidad : Docente Metodóloga.  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar el desempeño laboral  
 Autor (s) del instrumento (s) : Ing. Carlos Quispitongo Tuesta

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Desempeño laboral.</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Desempeño laboral.</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Desempeño laboral.</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>43</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

                   **SE SUGIERE QUE EL INSTRUMENTO SEA SOMETIDO A UNA PRUEBA PILOTO ANTES DE SU APLICACIÓN** \_\_\_\_\_

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 4.3

*Tarapoto, 28 de junio de 2022*



-----  
 Mg. Jessica Karin Solano Cavero  
 COLEGIO DE SOCIOLOGOS DEL PERU  
 C. S. P. N° 3681

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Ing. M. SC. Chung Rojas, Carlos Enrique  
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN  
 Especialidad : TECNOLOGÍA DE LA CONSTRUCCIÓN  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la gestión de calidad  
 Autor (s) del instrumento (s): Ing. Carlos Quispitongo Tuesta

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión de calidad.</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestión de calidad.</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión de calidad.</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

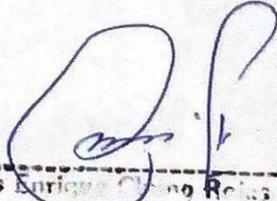
### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto, 28 de junio de 2022

Sello personal y firma

  
 -----  
 Carlos Enrique Chung Rojas  
 INGENIERO CIVIL  
 REG. CIP. N.º .....  
 REG. CIP. - ORSM-003310VCZRIII

# INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Ing. M. SC. Chung Rojas, Carlos Enrique  
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN  
 Especialidad : TECNOLOGÍA DE LA CONSTRUCCIÓN  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar el desempeño laboral  
 Autor (s) del instrumento (s): Ing. Carlos Quispitongo Tuesta

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Desempeño laboral.</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Desempeño laboral.</b>				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Desempeño laboral.</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						44

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto, 28 de junio de 2022

  
 Carlos Enrique Chung Rojas  
 INGENIERO CIVIL  
 REG. CIP. N° 56139  
 INLC CIP - ORSM - 003510VCZRIII  
 Sello personal y firma

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Ing. Mtr. Gunther Delgado Alva

Institución donde labora : PROYECTO ESPECIAL HUALLAGA CENTRAL Y BAJO MAYO

Especialidad : GESTIÓN PÚBLICA

Instrumento de evaluación : Para evaluar la gestión de calidad

Autor (s) del instrumento (s): Ing. Carlos Quispitongo Tuesta

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES					
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión de calidad.</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestión de calidad.</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión de calidad.</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						43

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.3

Tarapoto, 28 de junio de 2022

  
  
 Sello personal y firma  
**Mg. Gunther Delgado Alva**  
 **INGENIERO CIVIL**  
**REG. CIP. N° 223346**

# INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Ing. Mtr. Gunther Delgado Alva  
 Institución donde labora : PROYECTO ESPECIAL HUALLAGA CENTRAL Y BAJO MAYO  
 Especialidad : GESTIÓN PÚBLICA  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar el desempeño laboral  
 Autor (s) del instrumento (s): Ing. Carlos Quispitongo Tuesta

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Desempeño laboral</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Desempeño laboral</b> .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Desempeño laboral</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>45</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto, 28 de junio de 2022

  
 Sello personal y firma...  
**Mg. Gunther Delgado Alva**  

**INGENIERO CIVIL**  
**REG. CIP. N° 223346**



## Anexo 5. Base de datos estadísticos

V1: GESTIÓN DE CALIDAD																										
D1: Liderazgo de servicio							D1	Nivel	D2: Orientación a proceso						D2	Nivel	D3: Calidad de servicio					D3	Nivel	V1	Nivel	
1	4	5	5	4	4	4	4	30	Alto	4	5	4	4	4	4	25	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	75	Alto
2	4	5	4	4	4	4	3	28	Alto	3	4	4	4	4	4	23	Medio	4	4	5	4	3	20	Alto	71	Alto
3	5	4	4	3	4	4	4	28	Alto	5	5	5	5	4	5	29	Alto	3	3	4	3	4	17	Medio	74	Alto
4	4	4	4	4	3	4	5	28	Alto	4	3	4	5	4	5	25	Alto	3	4	5	4	5	21	Alto	74	Alto
5	4	4	4	5	3	3	4	27	Alto	4	4	5	4	3	5	25	Alto	4	3	4	4	4	19	Medio	71	Alto
6	4	4	4	4	4	4	5	29	Alto	5	5	5	5	4	4	28	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	77	Alto
7	4	4	4	4	4	4	3	27	Alto	5	4	4	4	4	4	25	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	72	Alto
8	4	4	5	4	4	5	4	30	Alto	4	3	3	5	5	4	24	Alto	4	3	5	4	4	20	Alto	74	Alto
9	4	3	3	3	4	4	3	24	Medio	3	3	4	3	4	4	21	Medio	3	3	4	5	5	20	Alto	65	Medio
10	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	72	Alto
11	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto	4	4	4	5	5	5	27	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	80	Alto
12	3	4	3	4	5	5	4	28	Alto	3	4	5	3	5	4	24	Alto	4	5	4	5	5	23	Alto	75	Alto
13	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	5	5	5	23	Alto	75	Alto
14	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	72	Alto
15	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto	4	4	4	5	5	5	27	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	80	Alto
16	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	72	Alto
17	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	72	Alto
18	5	5	5	5	4	4	4	32	Alto	4	5	5	5	5	4	28	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	80	Alto
19	4	4	5	4	5	4	5	31	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	75	Alto
20	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto	4	5	5	5	5	4	28	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	76	Alto
21	4	3	4	5	4	4	5	29	Alto	3	3	4	4	4	5	23	Medio	5	5	4	4	5	23	Alto	75	Alto
22	4	4	4	4	4	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	4	29	Alto	4	4	5	5	5	23	Alto	82	Alto
23	4	3	4	4	4	4	4	27	Alto	4	3	3	4	4	4	22	Medio	3	4	4	3	4	18	Medio	67	Medio
24	5	5	5	5	5	5	5	35	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	90	Alto
25	5	4	4	5	5	3	4	30	Alto	4	4	4	4	5	5	26	Alto	3	4	4	5	3	19	Medio	75	Alto
26	5	5	5	5	5	5	5	35	Alto	4	5	4	4	4	4	25	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	80	Alto
27	4	4	4	4	3	4	4	27	Alto	4	3	4	3	4	4	22	Medio	3	4	4	4	4	19	Medio	68	Medio
28	4	4	4	4	4	5	5	30	Alto	5	5	5	5	4	4	28	Alto	4	5	5	4	4	22	Alto	80	Alto
29	5	5	5	5	5	5	4	34	Alto	4	5	5	5	4	4	27	Alto	5	5	4	4	4	22	Alto	83	Alto
30	4	5	4	4	4	4	4	29	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	3	4	3	3	4	17	Medio	70	Alto
31	5	5	5	5	4	4	4	32	Alto	4	4	4	4	5	4	25	Alto	4	4	4	4	4	20	Alto	77	Alto

V2: DESEMPEÑO LABORAL																								
D1: Motivación laboral										D1	D2: El trabajo en equipo					D2	D3: Formación personal					D3	V2	Nivel
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	81	Alto
4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	38	4	4	4	5	5	22	4	4	4	3	4	19	79	Alto
4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	35	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	5	23	78	Alto
4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	43	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	89	Alto
4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	39	4	5	5	4	5	23	4	4	4	4	4	20	82	Alto
4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	42	4	4	5	5	5	23	5	5	5	4	4	23	88	Alto
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	79	Alto
4	5	4	4	4	5	4	4	3	5	42	4	4	4	4	5	21	5	4	5	4	5	23	86	Alto
2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	23	4	4	5	5	5	23	4	2	3	4	5	18	64	Medio
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	80	Alto
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	80	Alto
4	5	5	4	4	5	3	4	5	3	42	4	4	4	4	4	20	5	4	5	5	5	24	86	Alto
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47	4	3	4	5	4	20	4	4	4	4	4	20	87	Alto
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	80	Alto
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	4	22	97	Alto
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	80	Alto
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	80	Alto
4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	45	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	5	24	89	Alto
4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	45	4	5	4	4	4	21	5	4	5	4	4	22	88	Alto
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	91	Alto
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41	4	4	5	4	5	22	3	4	3	3	4	17	80	Alto
4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	45	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	4	21	91	Alto
4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	41	4	4	3	4	3	18	4	3	4	4	4	19	78	Alto
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	4	21	87	Alto
4	5	3	4	4	3	5	5	5	4	42	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	82	Alto
4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	44	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21	85	Alto
4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	36	3	3	4	3	4	17	4	4	4	4	5	21	74	Medio
4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	44	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	85	Alto
4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	45	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	5	24	92	Alto
4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	44	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	20	85	Alto
4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	44	4	5	4	4	4	21	4	4	5	5	5	23	88	Alto

## Anexo 6. Autorización donde se llevó a cabo la investigación



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

#### Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20450299139
HORUS CONTRATISTAS GENERALES S.A.C.	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos Ronaldo Torrejón Pinedo	DNI: 73476285

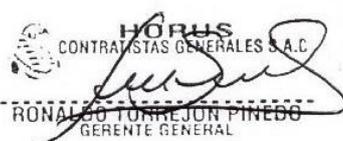
#### Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión de calidad y desempeño laboral de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto - 2022.	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Ingeniería Civil con mención en Dirección de Empresas de la Construcción	
Autor: Nombres y Apellidos Carlos Quispitongo Tuesta	DNI: 71625783

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

Tarapoto, 7 de Julio del 2022.

Firma:   
RONALDO TORREJÓN PINEDO  
GERENTE GENERAL

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



**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CARRION BARCO GILBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN INGENIERÍA CIVIL CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS DE LA CONSTRUCCIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Gestión de calidad y desempeño laboral de las empresas constructoras en la ciudad de Tarapoto - 2022", cuyo autor es QUISPITONGO TUESTA CARLOS, constato que la investigación cumple con el índice de similitud 22.00%, 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.

TARAPOTO, 23 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CARRION BARCO GILBERTO <b>DNI:</b> 16720146 <b>ORCID</b> 0000-0002-1104-6229	Firmado digitalmente por: CCARRIONBA el 05-08- 2022 11:01:47

Código documento Trilce: TRI - 0363184