



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Gestión de la calidad y satisfacción del beneficiario en la obra del
sistema de drenaje pluvial, Cacatachi – 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

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

AUTOR:

Rojas Escalante, Héctor Junior (orcid.org/0000-0002-5886-4448)

ASESOR:

Dr. Carrion Barco, Gilberto (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 Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres, **Héctor Raúl Rojas Gonzales** y **Glendy Escalante Sánchez**, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, este logro es gracias a ustedes.

A mis hermanos, **Marck Collins Rojas Escalante** y **Joana Rojas Escalante**, porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos.

Héctor

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo – Tarapoto, por habernos albergado en su alma mater y haber cotejado mis estudios en cuanto a lo práctico, teórico y laboral durante mi formación profesional.

A nuestros Docentes, por la labor generosa de impartir los conocimientos para nuestro desarrollo profesional.

A mis padres, **Héctor Raúl Rojas Gonzales, Glendy Escalante Sánchez** por darme el apoyo para permitir estudiar esta maestría en beneficio de la sociedad.

El autor

Índice de contenido

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas	v
Índice figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS.....	39

Índice de tablas

Tabla 1. Validez de cuestionarios de la variable gestión de la calidad y la variable satisfacción del beneficiario.....	18
Tabla 2. Análisis de confiabilidad de la variable1: Gestión de la calidad.....	19
Tabla 3. Análisis de confiabilidad de la variable 2: Satisfacción del beneficiario.	19
Tabla 4 . Nivel de gestión de la calidad.....	21
Tabla 5. Nivel de satisfacción del beneficiario.....	21
Tabla 6. Prueba de normalidad	22
Tabla 7. Influencia entre las dimensiones de la gestión de la calidad y satisfacción del beneficiario.....	23
Tabla 8. Influencia de la variable gestión de la calidad en la satisfacción del beneficiario.	23
Tabla 9. Relación entre la gestión de la calidad con la satisfacción del beneficiario.	24

Índice figuras

Figura 1. Regresión lineal de gestión de la calidad y satisfacción del beneficiario. Tomada del procesamiento de información con el software estadístico SPSS v25.....	24
--	----

Resumen

La presente investigación se desarrolló con el objetivo determinar la influencia de la gestión de la calidad en la satisfacción del beneficiario de la obra del sistema de drenaje pluvial, Cacatachi – 2022. Para ello, se utilizó una metodología de tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 1,150 familias del distrito de Cacatachi, del cual se extrajo una muestra de 82 familias. Para la recopilación de datos se empleó como técnica la encuesta y se aplicó como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de gestión de la calidad fue bajo en 10%, medio en 30% y alto en 60%; por otro lado, la satisfacción del beneficiario fue bajo en 9%, medio en 26% y alto en 66%. Se concluyó que existe relación significativa entre la gestión de la calidad y la satisfacción del beneficiario en la obra del sistema de drenaje pluvial, ya que el coeficiente de Rho Spearman fue de 0.948** (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0.000 (p valor <0.01); además, el 93.43% de la gestión de la calidad influye en la satisfacción del beneficiario.

Palabras clave: gestión, satisfacción, planeamiento.

Abstract

The purpose of this research was to determine the influence of quality management on the satisfaction of the beneficiary of the Cacatachi - 2022 storm drainage system. For this purpose, a basic methodology, non-experimental, transversal and descriptive correlational design was used. The population consisted of 1,150 families in the district of Cacatachi, from which a sample of 82 families was drawn. For data collection, the survey technique was used and the questionnaire was applied as an instrument. The results determined that the level of quality management was low in 10%, medium in 30% and high in 60%; on the other hand, beneficiary satisfaction was low in 9%, medium in 26% and high in 66%. It was concluded that there is a significant relationship between quality management and beneficiary satisfaction in the work of the storm drainage system, since the Rho Spearman coefficient was 0.948** (very high positive correlation) and a p value equal to 0.000 (p value <0.01); moreover, 93.43% of quality management influences beneficiary satisfaction.

Keywords: management, satisfaction, planning.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión de calidad se trata de una serie de características de una empresa que permite a mejorar su rendimiento general, proporcionando una fundación sólida del 95% de desarrollo sostenible. Los principios que conforman las necesidades son: facilidad de mantenimiento, disponibilidad, seguridad, economía, confiabilidad, sencillez de uso y ambiente (Herrera, Chávez y Jiménez, 2022). Por otro lado, desde la perspectiva de la construcción de cunetas, la satisfacción del beneficiario se concretiza con la entrega del proyecto de saneamiento donde el 100% de las viviendas tuvieron accesibilidad de conexión de drenaje pluvial. Asimismo, se menciona que es el grado de satisfacción de los pobladores que habitan, aprueban la ejecución con un 95% y el 5% menciona un déficit del proyecto (Zabala et al., 2021).

En el mundo, la problemática de la gestión de calidad en las obras de saneamiento en Indonesia ha sido marcada como de baja cobertura y lento desarrollo, la baja cobertura de saneamiento mejorado hace que alrededor de 0,3 millones de metros cúbicos de aguas residuales se viertan con el agua circundantes cada año en Yakart; además, más del 60% de los pozos muestreados están con deficiencia de calidad de proyectos, a pesar de que la mayoría de los pozos estaban clasificados como protegidos. El 71% de la población utiliza inodoros con fosa séptica como medio para gestionar las aguas residuales, solo del 16,96% de la población tienen el acceso a una gestión adecuada de las aguas residuales, el 13,52% fuera del sitio/sistema centralizado y 3,44% sistema in situ. Asimismo, el 86% de las aguas residuales de la población de la ciudad no son tratadas adecuadamente. Geográficamente el sur de Yakarta y el este cuenta con saneamiento muy deficiente, seguida por el oeste, centro, este y sur de Yakarta (Cahyadi, Dwiyantri y Yansyah, 2021).

En el Perú, la gestión de la calidad en obras de saneamiento radica al momento de la elaboración de los expedientes técnicos, con un 35% de observaciones. Asimismo, señala que para mejorar la ejecución de proyectos es primordial realizar el seguimientos de los procedimientos de manera eficaz y eficiente de los proyectos de inversión del gobierno que a inicios del 2020 ascendía a un monto de S/ 1,023 millones de soles, lo cual representa un 89% más a comparación del año 2019,

a pesar de las elevadas cifras a principios del año 2020, los pronósticos de inversión descendieron en el último periodo (-8.5%), por la paralización en la ejecución de obras, lo cual nos evidencia que los entes gubernamentales no disponen de recursos para hacer frente a situaciones adversas, como es la poca organización y la falta de autoridades con capacidad para la ejecución de labores, las cuales no brindan una buena calidad de servicio o no cumple con los parámetros establecidos plasmados en el expediente técnico demostrando una inconformidad en la población (Arévalo, 2021).

Por su parte, en la región San Martín solamente 1,600 habitantes que viven en centros poblados de la región de San Martín accedieron a servicios básicos de abastecimiento y saneamiento luego inaugurarse varias obras en el año 2022, la primera en la localidad de Nueva Vida, que se encuentra en el distrito de Alto Saposo - Huallaga en la cual se realizó la ejecución de la obra de conexión de agua potable y suministro del servicio de saneamiento, llegando a la satisfacción solamente del 75% de la población. Asimismo, la inversión en esta obra fue de 5 millones de soles aproximadamente, y contempló la colocación de 223 unidades básicas de saneamiento, para el beneficio de tan solo 700 habitantes. También, se ejecutó la obra de abastecimiento agua y alcantarillado de la localidad de Puerto Bermúdez, del distrito de Alto Biavo, en cual se invirtió aproximadamente 4 millones de soles, favoreciendo solo a 460 habitantes (Coronado, 2021).

La empresa Cumbaza Inversiones y Construcciones SAC, se sitúa en la ciudad de Tarapoto, esta empresa dedicada a la elaboración de expedientes técnicos, ejecución de obras públicas, privadas y servicios generales, asimismo tiene a su disposición equipos y maquinaria propia. La empresa cuenta con el certificado de trinorma, ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001, son un conjunto de normas estandarizadas con acreditación internacional y que estas fueron creadas para facilitar a las organizaciones a implantar rangos de uniformidad relacionados a la gestión y a la protección ambiental.

Cumbaza Inversiones, ejecutó la Obra: “Mejoramiento del sistema de Drenaje pluvial en el Distrito de Cacatachi” tras la necesidad que tenía la población de evacuar las aguas de lluvia, tras fuerte inundaciones en tiempo de invierno. El proyecto consiste en la construcción de componentes, como son las cunetas,

alcantarillas, colectores y de un encauzamiento para la quebrada; sin embargo, en la ejecución de la obra se detectaron algunas fallas técnicas relacionadas directamente con la gestión de la calidad; por lo tanto, es prescindible investigar para identificar la repercusión de la gestión de la calidad de la organización con respecto a la satisfacción de los beneficiarios, porque esta obra tiene grandes expectativas de desarrollo en el futuro del distrito.

En cuanto a la realidad problemática se plantea el siguiente problema general ¿Cómo la gestión de la calidad influye en la satisfacción del beneficiario en la obra del sistema de drenaje pluvial, Cacatachi - 2022?, del mismo modo se formuló los siguientes problemas específicos ¿Cuál es el nivel de gestión de la calidad en la obra del sistema de drenaje pluvial, Cacatachi - 2022?, ¿Cuál es el nivel de satisfacción del beneficiario en la obra del sistema de drenaje pluvial, Cacatachi - 2022?, ¿Cómo influye las dimensiones de gestión de la calidad en la satisfacción del beneficiario en la obra del sistema de drenaje pluvial, Cacatachi - 2022?.

Por otro lado, la investigación se justifica por conveniencia, porque permitirá que el usuario acceda a los beneficios en la obra del sistema de drenaje pluvial en el distrito de Cacatachi, mediante el cual estas viviendas contarán con los servicios básicos de saneamiento, accesibilidad y disposición para mejorar la red de drenaje pluvial, gestionando así una nueva era urbana flexible con conexiones y soluciones de drenaje que cumplan con los parámetros y estándares de calidad del proyecto para una buena satisfacción del poblador, mediante el cual se podrá dar salida a las aguas estancadas mejorando el tránsito vehicular por lo tanto el estándar de vida del poblador.

Asimismo, esta investigación se justifica socialmente, porque permitirá solucionar las principales necesidades de la población mejorando su drenaje pluvial con todos los servicios básicos de saneamiento mediante una infraestructura de calidad que garantice la seguridad y la durabilidad del proyecto añadiendo materiales acorde a las especificaciones técnicas asociadas a las nuevas realidades de saneamiento; de igual forma la investigación se justifica teóricamente, porque va a desarrollar perspectivas y conocimiento teórico relacionado a la gestión de la calidad y la satisfacción del beneficiario basados en una sola dirección hacia el desarrollo de nuevas etapas urbanas. Del mismo modo, tiene justificación práctica, porque va a

solucionar los problemas reales que se encuentren tras la verificación de saneamiento de la gestión de la calidad y la satisfacción del poblador en la obra del sistema de drenaje pluvial en la localidad de Cacatachi. Por último, se justifica metodológicamente, porque contará con dos instrumentos de investigación relacionados a las variables de estudio, las cuales podrán ser utilizados por investigadores, tesis y organizaciones que estén ligadas al mundo de la construcción con una dirección de gestión de empresas y un buen dominio en cuanto a la gestión de la calidad.

De este modo, se desarrollará la investigación de acuerdo objetivo general. Determinar la influencia de la gestión de la calidad en la satisfacción del beneficiario en la obra del sistema de drenaje pluvial, Cacatachi - 2022. De lo que se pudo formular los siguientes objetivos específicos: objetivo específico 1: Identificar el nivel de la gestión de la calidad en la obra del sistema de drenaje pluvial, Cacatachi – 2022, objetivo específico 2: Identificar el nivel de satisfacción del beneficiario en la obra del sistema de drenaje pluvial, Cacatachi – 2022, objetivo específico 3: Establecer la influencia de las dimensiones de la gestión de la calidad en la satisfacción del beneficiario en la obra del sistema de drenaje pluvial, Cacatachi - 2022.

Asimismo, se formuló la siguiente hipótesis general, La gestión de la calidad influye significativamente en la satisfacción del beneficiario en la obra del sistema de drenaje pluvial, Cacatachi - 2022; y como hipótesis nula, la gestión de la calidad no influye significativamente en la satisfacción del beneficiario en la obra del sistema de drenaje pluvial, Cacatachi - 2022. Entre las hipótesis específicas se tiene: hipótesis específica 1: El nivel de gestión de la calidad en la obra del sistema de drenaje pluvial, Cacatachi - 2022, es alto, hipótesis específica 2: El nivel de satisfacción del beneficiario en la obra del sistema de drenaje pluvial, Cacatachi - 2022, es alto, hipótesis específica 3: Las dimensiones de la gestión de la calidad influyen significativamente en la satisfacción del beneficiario en la obra del sistema de drenaje pluvial, Cacatachi - 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En antecedentes internacionales, según Malik y Bharti (2019) cuyo estudio tuvo como meta investigar la deficiencia que tienen los proyectos de saneamiento en las zonas urbanas. El diseño empleado en este estudio fue descriptivo correlacional. La investigación contó con la participación de 3500 familias por distrito de la India quienes se les aplicaron una encuesta, ficha de chequeo y ficha de registro de datos para ver la satisfacción del proyecto. Los investigadores concluyeron que en todo el mundo 2,300 millones de habitantes no cuentan con acceso a servicios básicos. Con un 56% de la población que carece de acceso a saneamiento básico, India ocupa uno de los 10 peores países. Se finalizó que existe correlación entre los proyectos de saneamiento y la deficiencia del alcantarillado y sistema de drenaje.

Asimismo, según León et al. (2018) cuyo proyecto de estudio desarrollado con el propósito de publicar aspectos teóricos sobre la importancia de poner en práctica un sistema de gestión de calidad con la finalidad de asegurar la docencia, para el recojo de información para las investigaciones y en la asistencia médica. El diseño usado en este trabajo fue descriptivo correlacional. La investigación contó con la participación de 65 empresas a quienes se les elaboró un formulario, ficha de chequeo y ficha de registro de datos para ver la satisfacción del proyecto. Los investigadores concluyeron que la norma ISO 9001 se ha desarrollado desde su primera edición de alcance internacional, conformado por cuerpos de estandarización de 162 países. Su sede está ubicada en Ginebra, la cual ha otorgado hasta la fecha su certificación a más de 100 mil empresas. A raíz de esos resultados se determinó que entre la importancia de gestión y la calidad de servicio existe correlación.

Por otro lado, según Díaz y Salazar (2021) en su proyecto de investigación tuvo como objetivo describir y analizar diferentes elementos ligados a los mecanismo de gestión de calidad. El diseño empleado en esta investigación fue descriptivo correlacional. La investigación contó con la participación de 12 empresas a quienes se les elaboró un cuestionario, ficha de chequeo y ficha de registro de datos para ver la satisfacción del proyecto. Los investigadores concluyeron que el 95% considera la gestión de la calidad una de las herramientas más valoradas por las organizaciones y es el resultado del 100% de una transformación realizados a lo

largo de los años y se ha consolidado gracias a los aportes de importantes expertos en lo que concierne a la calidad. Asimismo, la calidad de gestión se menciona con parámetros de la norma ISO para mejoras al consumidor o beneficiario que apuesta cada día por la calidad. Mediante el cual se determinó que entre la calidad del producto y la satisfacción del beneficiado existe relación.

Por otro lado, según López, Ramírez y Santos (2018) en su trabajo, presentaron como finalidad la gestión de residuos urbanos y el impacto actual en su propia generación. El diseño utilizado en este trabajo fue descriptivo correlacional. La investigación consideró la participación de 3,500 familias de cada departamento a quienes se les realizó un cuestionario, ficha de chequeo y ficha de registro de datos para ver la satisfacción del proyecto. Los investigadores concluyeron que la cifra es de 679.8 millones de habitantes a inicios del milenio, esto representó un aumento de 133%. Esto genera una mayor cantidad de residuos, por lo tanto, es necesario tener en cuenta este aumento en la urbanización de América Latina y el Caribe. Asimismo, actualmente hay alrededor de 200 rellenos sanitarios, escasas plantas de tratamiento y una elevada cantidad de vertederos a cielo abierto, y para finalizar llegó a la conclusión que entre la gestión de residuos y el impacto que genera en la población si existe relación.

Asimismo, según Sandro et al. (2021) indicó que el objetivo en su estudio fue el de conocer el vínculo entre proceso de enseñanza y aprendizaje significativos sobre asistencia sanitaria en los talleres técnicos. El diseño empleado en esta investigación fue descriptivo correlacional. La investigación consideró la participación de 56 docentes a quienes se les elaboró un cuestionario, ficha de chequeo y ficha de registro de datos para ver la satisfacción del proyecto, los investigadores concluyeron que se obtuvieron valores superiores al 60%, aun cuando la comprensión y la aplicación capacidad de identificar y categorizar los elementos de un determinado tema en particular. Puede poner en manifiesto las relaciones que puedan existir entre dichos elementos de este modo ir reconociendo los estándares que guían el ordenamiento de esos elementos en un todo coherente y planificado arrojaron valores de 55.81% y 44.19%. Se concluyó que hay relación entre asistencia sanitaria y servicio social.

Asimismo, Salgado et al. (2021) realizaron su investigación cuyo propósito fue

obtener tres tipos de capital, uno para comprar materiales de calidad en la construcción, otra en la mano de obra y finalmente, el capital de apoyo de un asistente técnico. El diseño empleado en este estudio fue descriptivo correlacional. En dicha investigación hubo la participación de 80 habitantes a quienes se les realizó un cuestionario, ficha de chequeo y ficha de registro de datos, los investigadores concluyeron que la muestra referenciada en 80 habitantes son las que viven en extrema pobreza. Del mismo modo se pudo notar un incremento de esta población a 70,200 habitantes que representan 23.2%, el indicador de calidad y espacios de la vivienda: 44.70 % con una disminución de 22.80 %, aparentemente hay un descenso que favorezca la calidad en la vivienda y su distribución para las familias de pobreza extrema en Acamixtla no existe mejora en este indicador, generando una inconformidad del 35% de habitantes. Se determinó que sí existe una correlación entre la administración de proyectos y el ordenamiento territorial.

Por otro lado, Granja et al. (2020) realizaron su estudio teniendo en cuenta como objetivo de determinar los parámetros idóneos para plantear las propuestas de ELEMENTAL, de Iquique – Chile. El diseño usado en este estudio fue descriptivo correlacional. En dicha investigación hubo la participación de 2,150 habitantes a quienes se les proporcionó un cuestionario, ficha de chequeo y ficha de registro de datos, los investigadores concluyeron que las dimensiones de los módulos sociales contaron con 72 m² con 4 habitaciones de 3x3 m² diseñados con guarda ropa y cama matrimonial, baños que incluyan lavadora y tina, la deficiencia con la aprobación del 10% de la población beneficiada del programa social, tan solo generó el 5% de satisfacción para los habitantes de extrema pobreza en todo el país. Se observó que no existe correlación con parámetros ideales y el diseño de las propiedades.

Del mismo modo, según García et al. (2021) en su investigación tuvo como objetivo adecuar esta escala, Beliefs about Well-Being Scale (BWBS), a la comunidad europea. El diseño usado en este estudio fue descriptivo correlacional. En dicha investigación hubo la participación de 1,024 habitantes a quienes se les formuló un cuestionario, ficha de chequeo y ficha de registro de datos, los investigadores concluyeron que de la población española el 67% de personas están satisfechas en comodidad por proyectos realizados por el estado; sin embargo, el 33% se

encuentran inconformes con la totalidad de proyectos ejecutado mostrando una deficiencia por la calidad de los materiales. Se concluyó que el programa tiene correlación con el bienestar de la población.

Del mismo modo, según Budayan y Okudan (2022) al realizar su investigación tuvo como objetivo desarrollar un plan de acción para las empresas de construcción con certificación ISO 9001 avancen hacia la implementación eficiente de gestión de calidad en Turquía. En esta investigación el diseño empleado fue descriptivo correlacional la misma que contó con la participación de 16 empresas de la construcción a quienes se les realizó un formulario, ficha de chequeo y ficha de registro de datos para ver la gestión de calidad dentro de estas empresas. Concluyeron que el 7.17% de las empresas tienen conocimiento de la buena gestión de calidad que brinda hacia sus clientes en sus productos, sin embargo, hay una deficiencia del 52% de empresas que laboran sin permisos y el 41% menciona que está evaluando mejorar su calidad. El riesgo de pérdida de capital es de 8% anual para las empresas que no están estandarizadas en calidad, haciendo que el 30% de sus clientes migren a empresas certificadas. Se determinó que existe una correlación entre los estándares la calidad y su respectiva certificación de empresas constructoras.

Por último, Faraji et al. (2022) mencionó en su investigación que su objetivo fue desarrollar los fundamentos teóricos para proporcionar un marco de gestión de calidad, formado por BIM para proyectos de vivienda en contratos de diseño y construcción en Irán. El diseño usado en este estudio fue descriptivo correlacional. La investigación contó con la participación de 124 trabajadores a los cuales se realizó un cuestionario, ficha de chequeo y ficha de registro de datos para ver la gestión de calidad dentro de las organizaciones. Concluyeron que la gestión de la calidad de la empresa es 45.5 % mencionando que hay una carencia de tecnología de punta en 54.5%. Asimismo, hace que los clientes migren a empresas ya certificadas; sin embargo, la empresa tuvo una pérdida de clientes en un 17% por falta de actualización; también, 78 trabajadores mencionaron que ya tienen pérdida de capital. Se determinó que hay correlación en gestión de calidad y satisfacción al cliente

Como antecedentes nacionales se tiene, según Gastañaga (2018) al realizar sus

estudios tuvo como objetivo evaluar el requerimiento de agua sabiendo que tiene graves agentes contaminantes, tanto de naturaleza química como biológica; asimismo, la evaluación del sistema de saneamiento en la población. El diseño empleado en esta investigación fue descriptivo correlacional. La investigación contó con la participación de 1000 habitantes a quienes se les elaboró un cuestionario, ficha de chequeo y ficha de registro de datos para ver la satisfacción del proyecto. El investigador concluyó que la habilitación de agua y las conexiones de drenaje es aún un problema grave; durante los meses de febrero del 2017 a enero del 2018, el 10.6% de los ciudadanos del país, carecen del suministro de agua mediante las redes existentes. Es decir, se abastecían mediante: camiones cisterna el 1.2%, manantiales (4.0%), pozos (2.0%), ríos, acequias y otros (3.3%). Se determinó que existe una correlación entre la factibilidad de proyectos de saneamiento y la satisfacción de la población.

Por otro lado, según Burstein (2018) al realizar sus estudios consideró como objetivo investigar sobre la accesibilidad del agua potable y sus repercusiones en cuanto a la salud. Asimismo, el direccionamiento para lograr la seguridad hídrica en el Perú. En esta investigación, el diseño utilizado fue descriptivo correlacional. La investigación contó con la participación de 2500 familias a quienes se les realizó un cuestionario, ficha de chequeo y ficha de registro de datos para ver la satisfacción del proyecto. El investigador concluyó que el 26.6 % de los domicilios carecen del acceso a la red pública de agua y en ciertas áreas de la Amazonía esta cifra bordea el 75 %. Por otro lado, el 35.8 % no cuenta con red pública de desagüe, 73.4 % de los habitantes recolectan y almacenan el agua para el consumo y 64.2 % cuentan con los servicios básicos mediante conexión a la red pública. Se llegó a la conclusión que entre la red de saneamiento y la satisfacción de los beneficiados del proyecto existe una correlación.

Del mismo modo, según Huaquisto, Belizario y Tudela (2020) en su investigación consideró como objetivo realizar un análisis de la disposición a cooperación para la viabilidad de los servicios básicos de saneamiento el cual permitirá una gestión sostenible en la zona rural. El diseño usado en este estudio fue descriptivo correlacional. La investigación contó con la participación de 180 beneficiarios a quienes se les elaboró un cuestionario, ficha de chequeo y ficha de registro de

datos para ver la satisfacción del proyecto, los investigadores concluyeron que el 74.44% de pobladores que ocupan este servicio están con la predisposición de aportar con trabajo mensual para el cuidado y mantenimiento de este sistema, el 54.44% están dispuesto a aportar económicamente sin caso de no cooperar, 45.56%, principalmente son familias con condiciones de ingresos económicos muy bajos. Se determinó que existe un vínculo entre el proyecto de saneamiento y la satisfacción a la población beneficiada por la obra.

Por otro lado, según Gonzales y Vallejos (2020) en su investigación tuvo como propósito, analizar el impacto social conocido, desconocido y controvertido de la escasez del servicio de agua y desagüe. El diseño usado en este estudio fue descriptivo correlacional. La investigación contó con la participación de 300 usuarios a quienes se les elaboró un cuestionario, ficha de chequeo y ficha de registro de datos para ver la satisfacción del proyecto. Los investigadores concluyeron que en 25 departamentos de Perú donde realizó una consulta de recolección de datos en niños en el rango de 5 años. Determinaron que estas condiciones se debían a la falta de agua y por su poca disponibilidad, puesto que muy pocos beneficiarios de este servicio de manera regular. Se determinó que existe relación entre el desabastecimiento de agua potable y la mala calificación de los habitantes.

Asimismo, López (2019) propuso en su investigación el objetivo de analizar cómo se relaciona el presupuesto ejecutado con los beneficiarios del programa de mejoramiento integrado de barrios, en este estudio se utilizó la estructura descriptivo correlacional. La investigación contó con la participación de 96 familias a quienes se les realizó un cuestionario, ficha de chequeo y ficha de registro de datos para ver la satisfacción del proyecto. Los investigadores concluyeron que el 25.8% de beneficiarios, no se encuentran expuestos a posibles fuentes de desastres naturales y dado a lugar por el hombre, como es deslizamientos de tierra, derrumbes y/o avalanchas, proximidad a vertederos y/ o aguas estancadas e inundaciones. Por otra parte, 27.4% de ellos, están ubicados en territorios con elevada pendiente (18.8%) y próximos a precipicios (8.6%). Todo esto implica riesgos para la población que allí reside. Se determinó que existe relación entre los presupuestos de los proyectos y los beneficios del programa de mejoramiento.

Las variables planteadas en la presente investigación están consideradas dentro del sistema de gestión de calidad con respecto a la norma ISO 9001 (2008) que establece que este sistema es un método de trabajo, por la cual una empresa garantiza la satisfacción de los usuarios, en lo que concierne a la planificación y mejora continua del desempeño de sus operaciones, bajo un marco de un plan eficaz y eficiente que permita obtener una ventaja competitiva.

Con referencia a la descripción conceptual de la variable 1, gestión de la calidad, se hace mención que la investigación estará desarrollada en lo que concierne a la fase de calidad de proyectos. Como menciona Lotero (2018) es un conjunto de procedimientos y mecanismos orientados a prevenir eventuales falencias en la fase de ejecución y en los servicios que se obtienen a través de este. Cabe recalcar que no trata de determinar las fallas cuando estas han ocurrido, sino más bien de prevenirlas con anterioridad, de ahí su relevancia en su sistema de gestión, ya que no es lógico corregir defectos continuamente, si no se trabaja para pronosticar su aparición. La gestión de calidad es una serie de procesos que asegura la calidad del todo proyecto; así mismo, garantizar cada etapa obteniendo resultado favorable para beneficio de la población.

Por otro lado, Marin, Trujillo y Buedo (2019) la calidad no se trata solo de obtener un resultado de manera eficiente, sino más bien de todo lo que abarca la gestión de calidad total. Es decir, de una completa correcta organización en todo el proceso productivo, así como el afianzamiento de una filosofía empresarial de mejora continua. Así mismo, para conseguir una autentica calidad en el producto es indispensable la colaboración de toda la organización en su conjunto y la calidad determina que el 90% de inconvenientes son causados por el propio proceso más no por los trabajadores. Según la opinión de los operadores, proyectistas y alta gerencia, en años recientes la gestión de la calidad ha entrado más a fondo en la elaboración de productos competitivos.

La gestión de calidad se enlaza con su primera dimensión que menciona a la planificación, en cuanto menciona Romero (2010) es un sistema que muestra cómo completar un proyecto de alta calidad dentro de un marco de tiempo determinado, generalmente con plazos determinados y con recursos específicos. Una vista de la planificación del divide cada etapa y la verificación de la misma, habiendo antes

programado labores en los cronogramas establecidos. Por lo que menciona también que es la organización sistemática de tareas para lograr objetivos con estándares de calidad, donde se expresa que es lo que se debe hacer y los pasos para llevarlo a cabo en la planificación de la obra.

Se tiene como segunda dimensión de la primera variable, a la gestión de procesos, tal como lo menciona Mallar (2013) es el reforzamiento continuo de los procesos organizativos mediante de la identificación, clasificación, descripción, documentación y mejora continua de las operaciones del proyecto. Asimismo, permite implementar la optimización operativa en las empresas y organizaciones, ya que da una visión global de sus operaciones. También, menciona que más de un 33% de los puestos trabajo de las empresas de servicios se deben a brechas en la comunicación con los clientes, o brindando una satisfacción del proyecto para el beneficio del pueblo que se considera que será medido por la calidad de procesos.

Finalmente, como tercera dimensión de la primera variable, tenemos la credibilidad, así como lo menciona Calvo, Martines y Juanatey (2014) es la que tiene la confianza de la empresa que está respaldado únicamente por el que va ser uso de la obra en este caso es el ciudadano o la población en general, que después de la implementación del proyecto se brindó una mejora de las condiciones críticas para el bien de la sociedad. La credibilidad se construye a partir de la entera satisfacción del cliente, brindando un servicio que mejore la calidad de vida, así como una obra que sea durable en el tiempo.

Por otro lado, como variable 2 se tiene la satisfacción del beneficiario, según Ba et al. (2022) menciona que es uno de los resultados más resaltantes de la prestación de un servicio enfocado en la ejecución de un proyecto de buena calidad y depende, no sólo de los servicios brindados sino también de la percepción de los beneficiarios. Asimismo, un cliente satisfecho será leal y señalará la marca a las personas más cercanas. Por otra parte, realizar el seguimiento del indicador de satisfacción es crucial para la retención de los clientes y posteriormente a los embajadores hacer crecer la marca o etiqueta de la empresa, sin dejar de mencionar que dejar un proyecto bien ejecutado es un respaldo para nuevos contratos satisfactorios.

Asimismo, Pastore y Andersen (2022) indica que la satisfacción de los beneficiarios es una medida o un indicador por la cual se quiere valorar si un proyecto cumple con la satisfacción de sus residentes; su principal objetivo brindar servicios de alta calidad que satisfagan la atención de sus beneficiarios. Con este enfoque, se evalúa claramente en términos de eficacia, para calcular qué tan bien el servicio cumple con este objetivo desde la perspectiva del cliente. Del mismo modo, medirá la efectividad de la prestación de servicios, no hay que olvidar que muchos factores actúan como modificadores que interfieren en esta valoración, la satisfacción del usuario está determinada por su entorno de información y también por sus circunstancias individuales.

Por último, según Chohan (2022) define a la satisfacción del beneficiario como el afecto o la actitud del usuario hacia un determinado producto, empresa o un servicio ofrecido por la organización. La satisfacción surge cuando se cumplen las necesidades de un cliente y es primordial para su retención; asimismo, el beneficiario se encarga de poder brindar una información a raíz del proyecto que recibió en beneficio propio y de su familia optando por desenvolverse de manera correcta con una información positiva y precisa por el proyecto que recibió. Por último, el beneficiario mide la correcta relación de un cliente con una determinada marca o servicio mediante una encuesta de satisfacción para ver en qué actividades pueda mejorar.

Por otra parte, en lo que concierne a las dimensiones de la variable 2 satisfacción del beneficiario se tiene como primera dimensión la calidad funcional del proyecto. Por lo que tenemos a Morocho y Burgos (2020) lo cual lo define como la estrategia de gestión de una empresa, cuya finalidad es cubrir la perspectiva de los usuarios a través de la adecuada operación del proyecto cumpliendo parámetros establecidos con la calidad de cada obra; asimismo, se define la manera como es brindado el servicio por parte de la ejecución del proyecto a responsabilidad de la empresa ejecutora y a la vez como el usuario percibe que es tratado a raíz de solucionar la problemática, mencionando que no es suficiente con brindar productos y servicios de buena calidad, mediante el cual las empresas deben centrarse en la experiencia del cliente si quieren destacarse de la competencia y retener a sus clientes.

Asimismo, por lo que se refiere a las dimensiones de la variable 2 la segunda dimensión es el confort. Según Arriola (2015) menciona que el bienestar físico influirá mucho el proyecto que se le brinda al beneficiario para que se sienta cómodo sabiendo que algunas de sus necesidades básicas se están solucionando con proyectos estatales. Asimismo, se define como bienestar, aunque generalmente incluye conceptos más amplios como el de salud. Generalmente, a una condición humana ideal que asume un estado de felicidad, salud y comodidad en el que no hay distracción o perturbación en el entorno en cual el usuario se encuentre física o espiritualmente apto. De este modo es importante encontrar el confort en los proyectos.

Finalmente, en cuanto a las dimensiones de la variable 2 la tercera dimensión es la Seguridad, según Martínez (2014) es un estado mediante el cual los peligros y las condiciones que podrían causar daño físico, mental o material se controlan para mantener el bienestar sanitario de la población y la sociedad, debido a la ejecución de un buen proyecto con los lineamientos bien establecidos con materiales de calidad.

III.METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

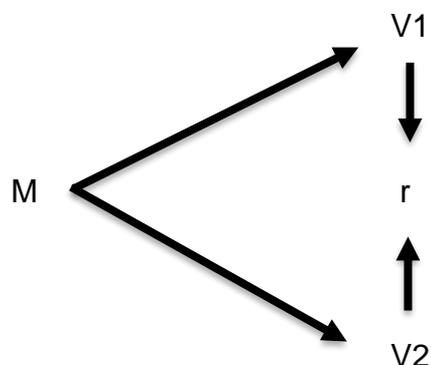
Este estudio fue de tipo **básica**, cuya característica es que forma parte de un marco teórico que pretende ampliar el conocimiento científico, pero no se apone a él en ningún aspecto práctico (Muntané, 2010). Del mismo modo, la investigación tuvo un **alcance correlacional** tal como lo argumenta (Abreu, 2012) cuya finalidad es establecer la correlación que existe de las variables, en un contexto específico.

En cuanto al enfoque del presente estudio fue **cuantitativa** porque recopila y analiza datos sobre las variables de estudio, en un intento de establecer el nivel de asociatividad entre dichas variables (Xavier, 2021).

Diseño de investigación.

Asimismo, el presente estudio tuvo un diseño **no experimental**, transversal, correlacional tal como nos explica (Aldo, 2020) debido que carece de alteración de las variables por parte del investigador en las que solo se mide una vez y con estos datos se efectúan los análisis y se mide las cualidades de uno o más agrupaciones en un momento determinado, sin valorar el desarrollo de estas unidades.

Representación del diseño correlacional:



Donde:

M = Muestra

V1 = Gestión de la Calidad

V2 = Satisfacción del beneficiario

r = Relación de V1 con V2

3.2. Variables y operacionalización.

Variable 1: Gestión de la Calidad

Variable 2: Satisfacción del beneficiario

3.3. Población, muestra y muestreo.

Población: Es un grupo de personas u objetos de las cuales se quiere saber algo en un determinado estudio (Pedro Luis 2004). Para definir la población, se consideró a todos los habitantes del distrito de Cacatachi la cual está conformada por 1,150 familias, de las cuales 525 familias se encuentran dentro del área de ejecución de la obra de drenaje pluvial en el distrito de Cacatachi.

Criterios de inclusión: familias que se ubican en el área de ejecución de la obra de drenaje pluvial en el distrito de Cacatachi.

Criterios de exclusión: Para este criterio se consideran a las familias que no se encuentran dentro del área urbana del distrito de Cacatachi.

Muestra: La estimación del tamaño de la muestra es una parte importante del diseño de un estudio cuantitativo. El tamaño de muestra adecuado nos permitirá identificar el número mínimo de personas necesarias para demostrar nuestra hipótesis de interés (Antonio, Diego y Mariella, 2020).

La muestra para la presente investigación se conformó de 82 familias localizadas en el área de ejecución de la obra de drenaje pluvial del mencionado distrito.

Muestreo: según (Magdalena, 2022) es la selección aleatoria de participantes que conforman la muestra.

El muestreo de la investigación fue probabilístico aleatorio simple, por medio de la fórmula estadística de población finita.

Población finita

$$n = \frac{Z^2 \times N \times p \times q}{e^2(N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra.

N: Tamaño de Población.

Z: Parámetros estadísticos.

e: Error estimado.

p: probabilidad de que el evento ocurra.

q: Probabilidad de que el evento no ocurra.

$$n = \frac{1.96^2 \times 525 \times 0.5 \times 0.5}{0.1^2 \times (1150 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 81.32 \approx 82 \text{ familias}$$

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica usada en la recopilación de datos fue la encuesta y se sostiene que es generalmente usada como método para investigar, pues nos permitirá recopilar y procesar datos de manera rápida y eficaz (Anguita, Labrador y Campos, 2003).

Instrumento

Según Vidal (2019) el cuestionario fue eficaz, puesto que indica ser congruente, ordenado y consecutivo, con un esquema definido. Las preguntas del cuestionario se pudieron ordenar según las respuestas deseadas, para el objetivo de esta investigación, se usó una escala de cinco respuestas, que se consideran como preguntas cerradas, obteniéndose un mejor nivel de respuesta.

Tanto para la variable gestión de la calidad y satisfacción del beneficiario, el cuestionario contó 18 enunciados formulado en 3 dimensiones de 6 ítems cada uno. La escala de calificación ordinal fue: (1) Totalmente en Desacuerdo, (2) En Desacuerdo, (3) Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo, (4) De Acuerdo, (5) Totalmente de Acuerdo.

Validez

Según (Bolarinwa, 2015) es el valor en que el instrumento cuantifica lo que se

supone que debe medir, y hay varias formas de determinar esto. Por lo tanto, la técnica utilizada fue el juicio de personal especializado, el cual estará constituido de 3 profesionales (un metodólogo y dos especialistas en ingeniería civil) con conocimientos de las variables los cuales analizarán cada una de las preguntas y emitirán su evaluación respectiva.

Tabla 1

Validez de cuestionarios de la variable gestión de la calidad y la variable satisfacción del beneficiario.

Variable	Nº	Especialidad	Promedio de Validez	Opinión del experto
Gestión de la calidad	1	Metodólogo	4.3	Apto
	2	Especialista	4.9	Apto
	3	Especialista	4.4	Apto
Satisfacción del beneficiario	1	Metodólogo	4.4	Apto
	2	Especialista	4.7	Apto
	3	Especialista	4.4	Apto

Nota: Elaboración propia.

Se expresa la opinión de los expertos, por parte del metodólogo indica que se realice una prueba piloto antes de su aplicación, el especialista 1 indica apto, por lo cual se toma la aceptabilidad del instrumento y el especialista 2 menciona que el instrumento cumple con la exigencias científicas, tecnológicas y legales.

Los instrumentos compuestos por dos cuestionarios fueron presentados para la evaluación de 3 expertos, lo cuales probaron la consistencia y adecuación de los indicadores para las variables estudiadas. En lo que concierne a la primera variable, los resultados obtuvieron un promedio general de 45.33, lo que representa el 91% de conformidad entre jueces. De igual forma el resultado para la segunda variable, representan una media de 45, lo que indica el 90% de similitud entre jueces, representando una alta validez cumpliendo con las condiciones metodológicas para ser aplicado.

Confiabilidad

La confiabilidad se llevó a cabo mediante la escala alfa de Cronbach, para cada variable, mediante el cual se ingresaron los resultados conseguidos de la encuesta

de la muestra.

Tabla 2

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.979	19

Nota: Base de datos obtenidos del SPSS v 25.

Tabla 3

Análisis de confiabilidad de la variable 2: Satisfacción del beneficiario.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.981	19

Nota: Base de datos obtenidos del SPSS v 25.

Luego de calcular el estadístico Alfa de Cronbach, se precisa que los instrumentos son notablemente confiables, tanto para la variable 1 (Gestión de la calidad) = 0.979, como para la variable 2 (Satisfacción del beneficiario) = 0.981. Por lo tanto, al ser mayor o igual a 0.7 los instrumentos son confiables.

3.5. Procedimientos

El presente estudio comenzó a raíz de un estudio de la realidad problemática de la empresa Cumbaza Inversiones y Construcciones S.A.C., en el que se pretende determinar una relación correlacional entre la gestión de la calidad y la satisfacción del beneficiario, mediante el cual se pidió la autorización correspondiente a la empresa el desarrollo del estudio y poner en manifiesto la identidad en los resultados; posterior a ello se elaboró las herramientas de evaluación de las variables que en nuestro caso son los cuestionarios, a fin de conseguir resultados confiables que contribuirán para alcanzar las metas del presente estudio, estos fueron analizadas en tablas estadísticas según corresponda, para cada objetivo de la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Los resultados obtenidos al aplicar el instrumento cuantitativo que se proporcionó a los jefes de familia del ámbito e influencia de la obra de drenaje pluvial fueron mostrados mediante tablas para una correcta interpretación. Los datos se procesaron con el programa estadístico SPSS versión 25 (estadística descriptiva e inferencial) y el programa Excel para Windows, donde se aplicó el coeficiente de Rho Spearman para comparar las hipótesis planteadas.

3.7. Aspectos éticos

En el presente estudio se tuvo como consideración lo siguiente:

Respeto a las personas: donde se respeta la participación de manera autónoma en la investigación, garantizando la protección de datos personales de la población en estudio (Jonas F et al., 2015).

Beneficencia: Todos los hallazgos científicos deben considerarse propensos a errores (Roman, 2004); en tal sentido, el beneficio esperado del estudio justifica cualquier riesgo de daño o molestia para los implicados.

No maleficencia: la ética es un campo de estudio que se ocupa de distinguir lo correcto de lo incorrecto (Philip, 2007), mediante el cual no se pretende ocasionar ningún daño a la empresa Cumbaza Inversiones y Construcciones S.A.C., dado que los resultados obtenidos fueron utilizados con propósitos académicos.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de la gestión de la calidad del sistema de drenaje pluvial en el distrito de Cacatachi

Tabla 4

Nivel de gestión de la calidad.

Nivel	Intervalo	frecuencia	porcentaje
Bajo	[19 – 48]	8	10%
Medio	[49 – 71]	25	30%
Alto	[72 – 95]	49	60%
Total		82	

Nota: Datos obtenidos de los instrumentos (cuestionario) aplicado a los jefes de familia.

Interpretación:

Tal como se aprecia en la tabla 4, solo el 10% de los beneficiarios califica a la gestión de la calidad del sistema de drenaje pluvial como bajo; por otro lado, el 60% califica a la gestión de la calidad como alto, lo cual evidenció un nivel alto en la gestión de la calidad que la empresa demostró en la ejecución de la obra.

4.2. Nivel de satisfacción del beneficiario del sistema de drenaje pluvial en el distrito de Cacatachi.

Tabla 5

Nivel de satisfacción del beneficiario.

Nivel	intervalo	frecuencia	porcentaje
Bajo	[19 – 48]	7	9%
Medio	[49 – 71]	21	26%
Alto	[72 – 95]	54	66%
Total		82	

Nota: Datos obtenidos de los instrumentos (cuestionario) aplicado a los jefes de familia.

Interpretación:

Como se indica en la tabla 5, la variable de satisfacción del beneficiario de la obra de drenaje pluvial en el distrito de Cacatachi tiene un nivel alto correspondiente al

66% de los encuestados, representado por 82 familias; mientras que solo el 9% califica la satisfacción del beneficiario como bajo. Lo cual demostró que la empresa está comprometida con brindar un servicio de calidad, todo esto demostrado por la alta aceptación que tuvo las obras en el distrito de Cacatachi.

4.3. Influencia de las dimensiones de la gestión de la calidad en la satisfacción del beneficiario en la obra del sistema de drenaje pluvial del distrito de Cacatachi - 2022.

Para el análisis de este objetivo se tuvo que realizar previamente la prueba de normalidad, cuyos resultados fueron:

Tabla 6

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1: Gestión de la calidad	0.126	82	0.002	0.914	82	0.000
V2: Satisfacción del beneficiario	0.163	82	0.000	0.905	82	0.000

Nota: Procesamiento de información con el software estadístico SPSS v25.

Interpretación:

Según se aprecia en la tabla 6, al contar una muestra de 82 beneficiarios se usó el estadístico de prueba correspondiente a Kolmogorov-Smirnov. Asimismo, se observa que el valor de Sig. ($p = 0.002$ y $p = 0.000$) para la V1 = Gestión de la calidad, como para la V2 = Satisfacción del beneficiario, respectivamente; obteniendo que el valor para V1 es menor que el valor de $\alpha = 0.05$, por lo ende, los datos no provienen de una distribución normal. Así mismo, observamos que el valor para V2 es menor que el valor de $\alpha = 0.05$; por lo tanto, los datos no derivan de una distribución normal. De este modo, se tendrá que efectuar la prueba paramétrica **Rho de spearman** para determinar la correlación.

Tabla 7

Influencia entre las dimensiones de la gestión de la calidad y satisfacción del beneficiario.

Rho de Spearman		D1: Planificación	D2: Gestión de procesos	D3: Credibilidad	V2: Satisfacción del beneficiario
D1: Planificación	Coeficiente de correlación	1.000	,912**	,912**	,895**
	Sig. (bilateral)		0.000	0.000	0.000
	N	82	82	82	82
D2: Gestión de procesos	Coeficiente de correlación	,912**	1.000	,898**	,925**
	Sig. (bilateral)	0.000		0.000	0.000
	N	82	82	82	82
D3: Credibilidad	Coeficiente de correlación	,912**	,898**	1.000	,941**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000		0.000
	N	82	82	82	82
V2: Satisfacción del beneficiario	Coeficiente de correlación	,895**	,925**	,941**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	
	N	82	82	82	82

Nota: Procesamiento de información con el software estadístico SPSS v25.

Interpretación:

En la tabla 7, se puede apreciar que el coeficiente de Rho de Spearman entre la dimensión 1: Planificación y la variable 2: satisfacción del beneficiario es de = 0.895** y un valor de Sig = 0.000 < 0.01, lo que determina que existe un grado de correlación positiva alta entre la primera dimensión y la variable. También se aprecia que el valor de Rho de Spearman para la segunda dimensión y la variable = 0.925** lo que indica que existe un grado de correlación positiva muy alta. Por último, la tercera dimensión tiene un coeficiente de Rho de Spearman = 0.941** lo que indica una correlación positiva muy alta. Por lo que se acepta la hipótesis específica planteada en la investigación.

4.4. Influencia la gestión de la calidad en la satisfacción del beneficiario en la obra del sistema de drenaje pluvial del distrito de Cacatachi - 2022.

Tabla 8. *Influencia de la variable gestión de la calidad en la satisfacción del beneficiario.*

	V2: Satisfacción del beneficiario			
	Alto	Bajo	Medio	Total
Alto	58.5%		1.2%	59.8%

	Bajo	7.3%	2.4%	9.8%
V1: Gestión de Calidad	Medio	7.3%	1.2%	22.0%
	Total	65.9%	8.5%	25.6%
				100.0%

Nota: Base de datos obtenidos del SPSS v 25.

Interpretación:

Tal como evidencia la tabla 8, la relación entre la variable 1: Gestión de calidad, con la variable 2: Satisfacción del beneficiario, se encuentra en un nivel alto con un porcentaje de 58.5%, cuyo nivel medio es de 22.0% y en el nivel bajo de solo 7.3%.

Posteriormente, con la finalidad de efectuar una contratación del objetivo general que se planteó inicialmente se efectuó el análisis de la hipótesis general, deviniendo en:

Tabla 9

Relación entre la gestión de la calidad con la satisfacción del beneficiario.

		V1: Gestión de Calidad	V2: Satisfacción del beneficiario
V1: Gestión de Calidad	Coefficiente de correlación	1.000	,948**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	82	82
V2: Satisfacción del beneficiario	Coefficiente de correlación	,948**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	82	82

Nota: Procesamiento de información con el software estadístico SPSS v25.

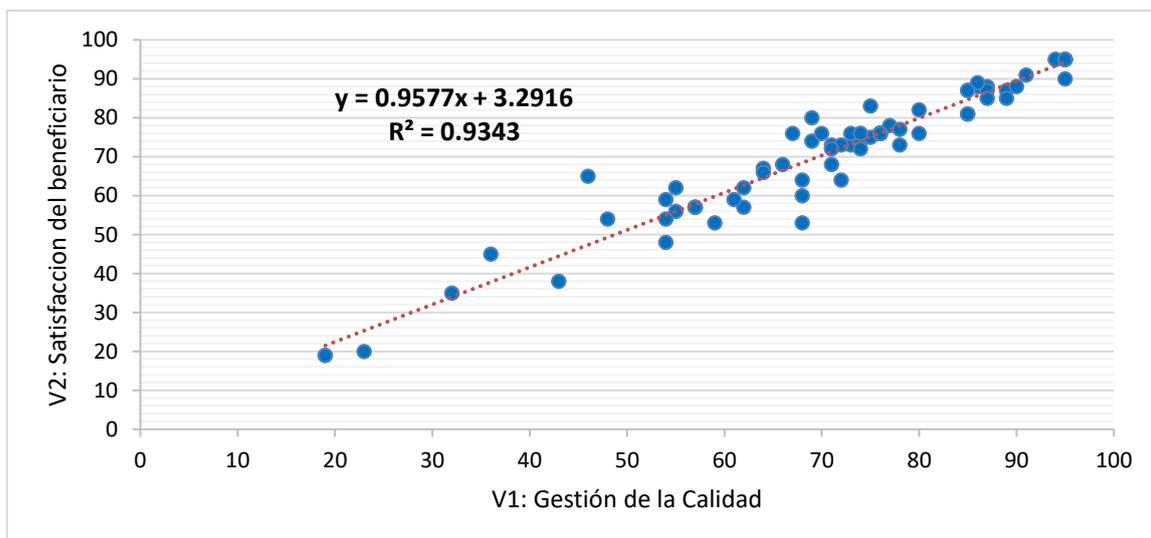


Figura 1. Regresión lineal de gestión de la calidad y satisfacción del beneficiario. Tomada del procesamiento de información con el software estadístico SPSS v25.

Interpretación:

En la tabla 9, se aprecia que el coeficiente de Rho de spearman = 0.948** y un valor de Sig,= 0.000 < 0.01, lo que indica un grado de correlación positiva muy alta entre la variable Gestión de la calidad y la variable Satisfacción de del beneficiario. Por lo que se admite la hipótesis específica planteada en la investigación. Del mismo modo, en la figura, se aprecia que el coeficiente de determinación R^2 es igual a 0.9343, lo cual determina que el 93.43% de la Gestión de la calidad se influye considerablemente con la Satisfacción del beneficiario en la obra del sistema de drenaje pluvial en el distrito de Cacatachi.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo lugar en la obra denominada: “Mejoramiento del sistema de Drenaje pluvial en el Distrito de Cacatachi, provincia y departamento de San Martín”, que fue ejecutada por la empresa Cumbaza Inversiones y Construcciones SAC, dado que la empresa cuenta con acreditación trinorma, ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001. Se consideró pertinente realizar una investigación a fin de establecer la influencia de la gestión de la calidad en la satisfacción del beneficiario de la obra del sistema de drenaje pluvial, Cacatachi – 2022. Por otro lado, el presente punto se pretende representar las diferencias de los resultados del presente estudio cotejando con lo encontrado por diversos autores, los cuales se basan en la literatura y las teorías plasmadas por diversos creadores en contraste con las variables planteadas.

Con relación a la variable gestión de la calidad se fundamentó con la premisa de Lotero (2018), que lo conceptualiza como un total de acciones y mecanismos que tienen como fin eludir probables equivocaciones o desaciertos en el desarrollo de ejecución y en los servicios obtenidos a través de él, orientado a mejorar su calidad de vida, teniendo como dimensiones (1) Planificación, (2) Gestión de procesos y (3) Credibilidad. Del mismo modo para la variable satisfacción del beneficiario se consideró la teoría de Pastore y Andersen (2022) quienes nos indican que se trata de una dimensión por medio de la cual se quiere evaluar si un proyecto cumple con la justificación poblacional; su propósito principal es brindar servicios de calidad que complazcan a sus usuarios, asociando de acuerdo a las siguientes dimensiones: (1) Calidad funcional, (2) Confort y (3) Seguridad.

En lo que concierne a los valores conseguidos del objetivo específico 1, en relación a reconocer el nivel de la gestión de la calidad en la obra del sistema de drenaje pluvial, Cacatachi – 2022; de la tabla se obtuvo que el solo el 10% de los encuestados califica a la gestión de la calidad del sistema de drenaje pluvial como bajo, el 30% como nivel medio y por otro lado, el 60% califica a la gestión de la calidad como alto, esta situación demuestra que, los procedimientos usados en la ejecución de la obra en lo que concierne a planificar, controlar, garantizar las políticas de desarrollo de la calidad fueron elaboradas de manera eficiente.

Los resultados obtenidos con respecto al objetivo específico 1 desarrollado por Runzer (2021) guardan similitud, ya que se concluyó que al establecer la correspondencia que existe en la organización del programa de vaso de leche y la calidad de vida de los moradores incluidos dentro del plan en el distrito de San Isidro. Para la medida Planificación de la variable Gestión Administrativa del Vaso de Leche se alcanzaron los posteriores resultados. Del total de encuestados el 0% alcanzó la condición de 26 Insatisfecho; el 5.7% se clasificó como relativamente Satisfecho; el 85.7% logró la clasificación de Satisfecho; y el 8.6% logró la clasificación de Muy Satisfecho. La certeza de los datos recaudados señala que los usuarios de del programa de Vaso de Leche dentro del distrito de San Isidro están de acuerdo con la organización del programa; es decir, que existe una acertada elección de los beneficiarios, las programaciones para brindar los productos son exactos; el conocimiento de la organización para la planificación es acertada tanto para operatividad como para distribución.

Por el contrario, en los resultados del objetivo específico 1 desarrollados por Alegría (2018) concluyó que la gestión del Programa Techo Propio y el agrado del beneficiario de la residencial Las Lomas de Cacatachi, reflejan que más del 80% de beneficiarios se encuentran insatisfechos con su domicilio, causada por las varias patologías halladas en los domicilios, tales como grietas, saturación en muros que causan el desperfecto en el acabado final, el contenido de humedad en puertas que al ser de un componente no adecuado para dicho material y el daño es más pronto debido a las filtraciones de agua en las calles.

Al respecto Ireland (2006) argumenta que el reto de la dirección de proyectos es lograr las metas de la obra, así como los propósitos dentro de los límites perceptibles notables, en la que debe primar la inspección de todas sus fases.

Conforme a los valores del objetivo específico 2, acerca de la identificación del nivel de satisfacción del beneficiario en la obra del sistema de drenaje pluvial, Cacatachi – 2022; de la tabla, se obtuvo que la variable tiene un nivel alto correspondiente al 66% de los encuestados, representado por 82 familias; mientras que solo el 9% califica la satisfacción del beneficiario como bajo. Lo cual nos indica empresa cumplió con la prestación de un servicio de buena calidad y depende que no sólo de los servicios brindados sino también de la percepción de los beneficiarios.

De los resultados del objetivo específico 2 desarrollados por Paiva (2018) orientado a determinar la influencia de la gestión de la calidad del sobre el grado de aceptación del beneficiario de la Municipalidad Distrital de La Unión, finiquitó que el manejo del conocimiento está asociado con la satisfacción del beneficiario, demostrándolo en un 48.9%; es fundamental que la entidad realice una investigación para reconocer las carencias del usuario y que los encomendados de la asistencia tengan sabiduría suficiente para solucionar las dificultades de los usuarios.

Por otra parte, los resultados obtenidos por Pastor (2014) precisan que aquellos que se ocupan de la satisfacción de usuarios de los servicios básicos en distintas centros poblados del país, justificando que el método para cuantificar el nivel de aprobación o negativa está dentro de la apreciación de las personas las cuales se encuentran incluidos beneficios sociales y por medio de organizaciones encargadas del acceso a saneamiento, los cuales no se encuentran conformes con los servicios prestados , ya que cuentan con muchas a falencias a nivel técnico en el abastecimiento del líquido elemento y el servicio alcantarillado.

El proyecto en general debe presentar dimensiones apropiadas, así como lo indica Ruonavaara (2018) el cual destaca específicamente la calidad de la obra desde la perspectiva de la infraestructura como una causa primordial de satisfacción en la comunidad, ya que un proyecto ejecutado correctamente permitirá que se incremente de la calidad de vida de la población, por lo cual la gestión de la misma debe centrarse en la satisfacción del individuo.

En este contexto, el desarrollo de obras públicas iniciadas a través de diversos programas nacionales es necesario e importante para ciudadanía, por lo que Thogersen (2018) considera que el Estado debe asegurar en gran medida que las personas tengan a su disposición infraestructura de calidad, y que deban tener índole de que brinden seguridad y confort de una obra que cumpla con estándares mínimos a fin de buscan entregar un bien que cubra las necesidades de la sociedad.

Los resultados inferenciales observados por la hipótesis 3, tal y como se aprecia en la tabla 10, nos muestra que el valor de Rho de spearman entre la dimensión 1: Planificación y la variable 2: satisfacción del beneficiario es de= 0. 895** y un valor de Sig = 0.000<0.01, lo que nos muestra que presenta un grado de correlación

positiva alta entre la primera dimensión y la variable. También, se aprecia que el valor de Rho de spearman para la segunda dimensión y la variable $=0.925^{**}$ lo que indica que existe un grado de correlación positiva muy alta. Por último, la tercera dimensión tiene un valor de Rho de spearman $=0.941^{**}$ en relación a la variable lo que representa una correlación positiva muy alta. Por lo que se admite la hipótesis específica planteada en el estudio y se rechaza la hipótesis nula.

Dichos resultados inferenciales guardan similitud con la investigación realizada por Paiva (2018) quien nos demostró que el resultado señala que la calidad de la obra indica una correlación ($r=0.683$), significativa ($\text{Sig.}<0.05$), con la satisfacción del beneficiario; dicho valor lleva a admitir la hipótesis de que la calidad tiene relación con la satisfacción del beneficiario con el servicio que presta la entidad, evidenciando un 46.6%. La correlación positiva nos muestra que la calidad de obra en general, aumenta la satisfacción del beneficiario.

Del mismo, en la investigación desarrollada por Paredes (2018) concluye que mejorar la calidad del servicio de abastecimiento de agua guarda una gran relación con la satisfacción del usuario, corroborada mediante la hipótesis al encontrar un valor P (0.000) con la prueba de asociación de Tau B de kendall de 0.514, que muestra una asociación significativa. El nivel de asociación es moderado, según el coeficiente de asociación es 0.514. En tal sentido se admite la hipótesis alterna y se demuestra que si existe una influencia moderada.

De este modo, la satisfacción del usuario es primordial en esta fase, Cheng et al. (2016), porque muestra que la relación que pueden tener las diferentes instancias encargadas de gestionar el proyecto deba prever y asegurar que se brinde un proyecto calidad a las personas, para lo que la comunicación y la generación de procesos entre proveedores y elementos gubernamentales es clave. Por consiguiente, el mecanismo de una correcta gestión se evidencia en la satisfacción de los usuarios, notando un mejor servicio público y calidad de los usuarios.

De esta manera, el resultado del objetivo general que intenta establecer la incidencia de la gestión de la calidad en la satisfacción del beneficiario en la obra del sistema de drenaje pluvial, Cacatachi – 2022; tal y como se muestra en la tabla 9, se alcanzó un coeficiente de Rho de spearman $= 0.948^{**}$ y un valor de Sig, $= 0.000 < 0.01$, lo que nos muestra que precisa un grado de correlación positiva muy

alta entre la variable Gestión de la calidad y la variable Satisfacción de del beneficiario. Por lo que la hipótesis alternativa es aceptada, y la hipótesis nula no se admite. Adicionalmente, en la figura 3, se aprecia que el coeficiente de determinación R^2 es igual a 0.9343, lo cual pone en manifiesto que el 93.43% de la Gestión de la calidad esta considerablemente relacionada con la Satisfacción del beneficiario en la obra del sistema de drenaje pluvial en el distrito de Cacatachi.

Los resultados encontrados guardan semejanza por la investigación abordada por Ipanaque (2020) de acuerdo a los valores mostrados en el objetivo general se evidencia la relación significativa al presentar un p-valor inferior al 0.05, por ende aceptando la hipótesis de investigación, bajo este supuesto, resulta que la gestión del programa Techo Propio se relaciona notablemente con la satisfacción del cliente en el distrito de Tarapoto, dicho relación representa un valor de 99.7% de acuerdo al coeficiente de Rho de Spearman.

Esto nos demuestra que, la gestión de la calidad de la empresa Cumbaza inversiones de ha desarrollado de una manera eficiente durante el proceso de la realización de la obra; además, que el servicio brindado cuenta con una buena aceptación de los materiales usados en la obra acorde a las especificaciones técnicas del proyecto, de este modo la gestión de la calidad de la empresa se relaciona de manera positiva en relación a la satisfacción del beneficiario. Actualmente, varias empresas constructoras a nivel regional vienen implementando sistemas de gestión, esto con el propósito de maximizar y administrar mejor los recursos de la empresa, además de conseguir mejores resultados mediante la toma acciones y decisiones a través de la información.

Por último, en lo que concierne al resultado de confiabilidad, una vez efectuado el estadístico Alfa de Cronbach, se calculó una fiabilidad de 0.979 para la variable gestión de la calidad, y 0.981 para la variable satisfacción del beneficiario; por lo tanto, al ser mayor o igual a 0.7, nos indica que los instrumentos son confiables.

De igual forma, encontramos en la investigación desarrollada por Arrascue y Segura (2016) que al indagar sobre gestión de calidad y su incidencia en la satisfacción del cliente se obtuvo como índices confiabilidad 0,877 del alfa de Cronbach para ambas variables, mostrando que la fiabilidad de la escala internamente fue congruente para la investigación. Hallazgo similar se obtuvo en la

investigación de Berrantes (2018) sobre sistemas de gestión de calidad ISO 9001 cuyos resultados de confiabilidad de consistencia interna de los instrumentos mediante el Alfa de Cronbach fueron de 0.951 para ambas variables indicando que es alta para la variable de la investigación.

Los resultados del presente estudio contrastan que la gestión de la calidad de la empresa Cumbaza inversiones y construcciones S.A.C. influyen de manera relevante en la satisfacción del beneficiario del distrito de Cacatachi, mediante la verificación constante de todos los procesos constructivos y que estas se ejecuten de una manera eficiente en aras de crear en el beneficiario la satisfacción de una obra correctamente ejecutada.

VI. CONCLUSIONES

6.1. El nivel de gestión de la calidad en la obra del sistema de drenaje en el distrito de Cacatachi es alto, mostrando una aceptación del 60% correspondiente a 49 beneficiarios, lo cual demuestra que la empresa Cumbaza inversiones y construcciones S.A.C. implementó adecuadamente la gestión de sus procesos para entregar una obra de calidad, para el beneficio de la población.

6.2. El nivel de satisfacción del beneficiario de la obra de drenaje pluvial en el distrito de Cacatachi tiene un nivel alto correspondiente al 66% de los encuestados correspondiente a 54 colaboradores, lo cual demuestra que la empresa cumplió con las expectativas de la población durante el proceso de ejecución, esto además de que la empresa garantiza la durabilidad de la obra a lo largo del tiempo.

6.3. las dimensiones de gestión de la calidad y la satisfacción del beneficiario en la obra del sistema de drenaje pluvial, Cacatachi – 2022, están relacionadas entre sí, ya que nos muestra que el coeficiente de Rho de Spearman entre la dimensión planificación y la satisfacción del beneficiario fue de 0.895** (correlación positiva alta). Por su parte el coeficiente de Rho de Spearman entre la dimensión de gestión de procesos y la satisfacción de beneficiario fue de 0.925** (correlación positiva muy alta). Por último, el coeficiente de Rho Spearman entre la dimensión credibilidad y la satisfacción del beneficiario fue de 0.941** (correlación positiva muy alta); y un valor Sig = 0.000 (p valor < 0.01) en todas las correlaciones, por lo que la hipótesis nula queda descartada y se admite la hipótesis específica planteada en la investigación.

6.4. La relación entre gestión de la calidad y satisfacción del beneficiario en la obra del sistema de drenaje pluvial, Cacatachi – 2022; es positiva muy alta con un coeficiente de Rho de Spearman = 0.948** y un valor de Sig,= 0.000 < 0.01, y un coeficiente de determinación R² = 0.9343, lo cual indica que el 93.43% de la gestión de la calidad está relacionada considerablemente con la satisfacción del beneficiario en la obra del sistema de drenaje pluvial en el distrito de Cacatachi.

VII. RECOMENDACIONES

7.1. La gestión de la calidad de la empresa Cumbaza inversiones y construcciones S.A.C. debe procurar cumplir con las expectativas que el distrito tiene sobre esta importante obra como es la evacuación de las aguas pluviales a fin de evitar inundaciones, con la finalidad de que los beneficiarios se encuentren conformes con el proceso constructivo, incrementando su satisfacción y su vez mejore su estilo de vida.

7.2. Para la satisfacción del beneficiario es importante que el dimensionamiento de las estructuras proyectadas contemple las condiciones topográficas del distrito y que sean planteados teniendo en cuenta el área disponible para el confort de los beneficiarios.

7.3. A la empresa contratista se le recomienda realizar talleres informativos con respecto a los lineamientos de la ejecución de la obra, en el cual se deben contemplar los aspectos que abarca dicha construcción, esto con el objetivo de que la población pueda ser partícipe de la verificación de los procesos constructivos a fin de alcanzar el nivel de satisfacción.

7.4. Por último, es muy importante que la Municipalidad Distrital de Cacatachi realizar el mantenimiento periódico de las estructuras a fin de garantizar su funcionalidad, confort y vida útil de todas las estructuras que abarca este importante proyecto. Todo ello, con la finalidad de que la satisfacción de las familias se mantenga, protegiendo su integridad ante cualquier evento climatológico.

REFERENCIAS

- ABREU, J.L., 2012. Hipótesis, Método & Diseño de Investigación. *Daena: International Journal of Good Conscience* [en línea], vol. 7, no. 2, pp. 187-197. Disponible en: [http://www.spentamexico.org/v7-n2/7\(2\)187-197.pdf](http://www.spentamexico.org/v7-n2/7(2)187-197.pdf).
- ALDO, A.A., 2020. Clasificación de las Investigaciones. *Universidad de Lima* [en línea], Disponible en: [https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/NotaAcademica2%2818.04.2021%29 - Clasificación de Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/NotaAcademica2%2818.04.2021%29-Clasificaci%3Dn%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y).
- ANGUITA, J.C., LABRADOR, J.R.R. y CAMPOS, J.D., 2003. La encuesta como técnica de investigación . Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención primaria* [en línea], vol. 31, no. 8, pp. 527-538. ISSN 0212-6567. DOI 10.1016/S0212-6567(03)70728-8. Disponible en: [http://dx.doi.org/10.1016/S0212-6567\(03\)70728-8](http://dx.doi.org/10.1016/S0212-6567(03)70728-8).
- ANTONIO, Q., DIEGO, P. y MARIELLA, R., 2020. Metodologías cuantitativas : Cálculo del tamaño de muestra con STATA y R Quantitative methods : Sample size calculation with STATA and R. [en línea], vol. 13, no. 1, pp. 78-83. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2020.131.627>.
- ARÉVALO, S., 2021. Eficiencia en la ejecución de proyectos de inversión. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, vol. 5, no. 2, pp. 1726-1739. ISSN 2707-2215. DOI 10.37811/cl_rcm.v5i2.378.
- ARRIOLA, L., 2015. inteLLectuaLs and power within the production of social residential housing. *Revista INVI*, vol. 30, no. 85, pp. 9-20. ISSN 07188358.
- BA, X., JIN, L., LI, Z., DU, J. y LI, S., 2022. Multiservice-Based Traffic Scheduling for 5G Access Traffic Steering, Switching and Splitting. *sensors*, vol. 4, no. 5, pp. 2-22. DOI 10.3390/s22093285.
- BOLARINWA, O.A., 2015. Principles and methods of validity and reliability testing of questionnaires used in social and health science researches. *Nigerian Postgraduate Medical Journal*, vol. 22, no. 4, pp. 195. ISSN 1117-1936. DOI 10.4103/1117-1936.173959.
- BUDAYAN, C. y OKUDAN, O., 2022. Roadmap for the implementation of total quality management (TQM) in ISO 9001-certified construction companies: Evidence from Turkey. *Ain Shams Engineering Journal*, vol. 13, no. 6, pp.

101788. ISSN 20904479. DOI 10.1016/j.asej.2022.101788.
- BURSTEIN, T., 2018. Reflexiones sobre la gestión de los recursos hídricos y la salud pública en el Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, vol. 35, no. 2, pp. 297. ISSN 1726-4642. DOI 10.17843/rpmesp.2018.352.3641.
- CAHYADI, R., KUSUMANINGRUM, D., SANUSI y YANSYAH ABDURRAHIM, A., 2021. Community-based sanitation as a complementary strategy for the Jakarta Sewerage Development Project: What can we do better? *E3S Web of Conferences*, vol. 249. ISSN 22671242. DOI 10.1051/e3sconf/202124901003.
- CALVO, C., MARTINES, V. y JUANATEY, O., 2014. Mass Communication Media Credibility: An approach from the Credible Brand Model. *Intercom-Revista Brasileira de Ciencias de Comunicação*, vol. 37, no. 2, pp. 21-55. DOI 10.1590/1809-5844 20141.
- CHOHAN, A.H., 2022. Matrix of Affordable Housing Assessment: A Development Process. *Designs*, vol. 6, no. 1. ISSN 24119660. DOI 10.3390/designs6010004.
- CORONADO, K., 2021. *Escuela de Posgrado Escuela de Posgrado*. S.l.: s.n.
- DIAZ, A. y SALAZAR, D., 2021. La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *PODIUM*, vol. 4, no. 39, pp. 19-36. ISSN 2588-0969. DOI 10.31095/podium.2021.39.2.
- FARAJI, A., RASHIDI, M., MEYDANI, T., AGHA, H., RAHNAMAYIEZEKAVAT, P. y SAMALI, B., 2022. Quality Management Framework for Housing Construction in a Design-Build Project Delivery System: A BIM-UAV Approach. *BuildingS*, vol. 1, no. 2, pp. 117-183. DOI 10.3390/buildings12050554.
- GARCIA, J., NOVAS, F., GARCIA, M. y ORTIZ, J., 2021. Adaptation of the beliefs about well-being scale to the Spanish population. *Anales de Psicología*, vol. 37, no. 2, pp. 233-242. ISSN 16952294. DOI 10.6018/analesps.336241.
- GASTAÑAGA, M., 2018. Agua, saneamiento y salud. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, vol. 35, no. 2, pp. 181. ISSN 1726-4642. DOI 10.17843/rpmesp.2018.352.3732.
- GONZALES, L. y VALLEJOS, M., 2020. “ Efectos Sociales del Desabastecimiento

- en Agua Potable y Saneamiento Básico ". *UTP Facultad de Ingeniería* [en línea], vol. 0, no. 0, pp. 1-55. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12867/3720>.
- GRANJA BASTIDAS, M.B. y CUENCA GONZAGA, M.E., 2020. Los capítulos que se le olvidaron a ELEMENTAL: lógicas informales para el diseño de vivienda social. *Estoa*, vol. 9, no. 18, pp. 139-155. ISSN 13907263. DOI 10.18537/est.v009.n018.a12.
- HERRERA, G., CHÁVEZ, M. y JIMÉNEZ, M., 2022. Medición de calidad del agua en río Chambo (Ecuador) en un programa educativo experiencial. *Información tecnológica*, vol. 33, no. 2, pp. 59-66. ISSN 0718-0764. DOI 10.4067/S0718-07642022000200059.
- HERRERA, R., 2019. Problems in quality management and technical inspection of work: a study applied to the chilean context. *Revista ingeniería de construcción*, vol. 34, no. 3, pp. 251.
- HUAQUISTO RAMOS, EDILBERTO; BELIZARIO QUISPE, GERMÁN; TUDELA MAMANI, J.W., 2020. Disponibilidad a Cooperar por los Servicios de Saneamiento Rural. *Dialnet* [en línea], no. 051, pp. 1553-1565. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7616793>.
- JOHNSTONE, L. y HALLBERG, P., 2020. ISO 14001 adoption and environmental performance in small to medium sized enterprises. *Journal of Environmental Management*, vol. 266, no. March, pp. 110592. ISSN 10958630. DOI 10.1016/j.jenvman.2020.110592.
- JONAS F, L., SIRI E, H., GUN PEGGY, K., PIERRE, L., HELGA, Z., CATHARINA, S., STEPHANIE, von K., ELISABETE, W. y METTE, N., 2015. Ethical aspects of registry-based research in the Nordic countries. *Clinical Epidemiology*, vol. 7, pp. 491-508. ISSN 11791349. DOI 10.2147/CLEP.S90589.
- LEÓN, L., MENÉNDEZ, A., RODRÍGUEZ, I., LÓPEZ, B., GARCÍA, M. y FERNÁNDEZ, S., 2018. Importance of a quality management system at the university of medical sciences. *Arch. méd. Camaguey*, vol. 22, no. 6, pp. 843-857. ISSN 1025-0255.
- LÓPEZ, M., 2019. Instituto de Gobierno y de Gestión Pública. *Revista*, vol. N°4, no. 2, pp. 0-47.

- LÓPEZ, M., RAMIREZ, S. y SANTOS, R., 2018. Predicción de la generación de lixiviados en rellenos sanitarios de Residuos Sólidos Urbanos en la ciudad de Santa Clara Cuba Prediction of leachate generation in sanitary landfills of Urban Solid Waste in Santa Clara city . Cuba. , no. Cc, pp. 47-59.
- LOTERO ÁLVAREZ, L., 2018. La gestión de la calidad de los proyectos bajo la perspectiva de la Economía Circular. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas* [en línea], vol. 12, pp. 71-88. ISSN 2227-1899. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2227-18992018000500006&lang=es.
- MAGDALENA, C., 2022. Bioestadística aplicada en investigación clínica : conceptos básicos Biostatistics applied in clinical research : basic concepts. *Revista Clínica Las Condes* [en línea], vol. 30, no. 1, pp. 50-65. ISSN 0716-8640. DOI 10.1016/j.rmclc.2018.12.002. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.12.002>.
- MALIK, S. y BHARTI, N., 2019. Models of financing sanitation infrastructure initiatives in India: Challenges and opportunities. *International Journal of Innovative Technology and Exploring Engineering*, vol. 8, no. 11 Special Issue, pp. 392-400. ISSN 22783075. DOI 10.35940/ijitee.K1070.09811S19.
- MALLAR, M., 2013. LA GESTIÓN POR PROCESOS: UN ENFOQUE DE GESTIÓN EFICIENTE. *Journal of Chemical Information and Modeling*, vol. 53, no. 9, pp. 11-13. ISSN 02126389.
- MARIN DIAZ, A., TRUJILLO CASAÑOLA, Y. y BUEDO HIDALGO, D., 2019. Apuntes para gestionar actividades de calidad en proyectos de desarrollo de software para disminuir los costos de corrección de defectos. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, vol. 27, no. 2, pp. 319-327. DOI 10.4067/s0718-33052019000200319.
- MARTÍNEZ, C., 2014. The behavior safety management, a process that works? *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, vol. 5, no. 1, pp. 5-12. DOI 10.18041/2322-634x/rcso.1.2015.4965.
- MOROCHO, T. y BURGOS, S., 2020. Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista de Investigación Valor Agregado*, vol. 5, no. 1, pp. 22-39. ISSN 2410-1168.
- MUNTANÉ, 2010. BÁSICA. , vol. 33, pp. 221-227.

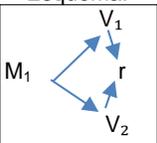
- PASTORE, L. y ANDERSEN, M., 2022. The influence of façade and space design on building occupants' indoor experience. *Journal of Building Engineering* [en línea], vol. 46, no. October 2021, pp. 103663. ISSN 23527102. DOI 10.1016/j.jobe.2021.103663. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.jobe.2021.103663>.
- PEDRO LUIS, L., 2004. MUESTREO. *Punto cero* [en línea], pp. 69-74. Disponible en: <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>.
- PHILIP, B., 2007. Ethical Aspects of Information Security and Privacy. *Security, Privacy, and Trust in Modern Data Management*, pp. 21-36. DOI 10.1007/978-3-540-69861-6_3.
- ROMAN, Z.M., 2004. Ethical aspects of measurement-related research and engineering practice. *10th IMEKO TC7 Symposium on Advances of Measurement Science 2004*, pp. 10-20.
- ROMERO, L., 2010. Planificación De Proyectos De Investigación Y Desarrollo (I+D) En Cooperación. *Perspectivas*, no. 25, pp. 203-225. ISSN 1994-3733.
- SALGADO, L., BRINGAS, J., NAVA, L. y WAY, L., 2021. Administración de proyectos: el ordenamiento territorial de la vivienda asistida. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, vol. 12, no. 23, pp. 1-23. ISSN 2007-7467. DOI 10.23913/ride.v12i23.1065.
- SANDRO, A., QUISPE, L., ROJAS, V., POOL, F. y ROJAS, O., 2021. Healthcare and social services: meaningful teaching and learning in technical workshops by the project method Introducción Materiales y Métodos. *boletín*, vol. LXI, no. 3, pp. 513-519.
- VIDAL, D.D.R., 2019. Influence of the questionnaire design in self-administered surveys. , vol. 3, no. 1, pp. 115-121. DOI 10.15406/sij.2019.03.00163.
- XAVIER, 2021. Investigación cuantitativa y cualitativa en cirugía. *Cirugía Española*, no. Figura 1, pp. 11-14. ISSN 0009739X. DOI 10.1016/j.ciresp.2021.11.012.
- ZABALA, R.M., GRANJA, L.G., CALDERÓN, H.A. y VELASTEGUÍ, L.E., 2021. Efecto en la gestión organizacional y la satisfacción de los usuarios de un sistema informático de planificación de recursos empresariales (ERP) en Riobamba, Ecuador. *Información tecnológica*, vol. 32, no. 5, pp. 101-110. DOI 10.4067/s0718-07642021000500101.

ANEXOS

1. Operacionalización de las variables.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: Gestión de la calidad	Lotero (2018) nos menciona que la gestión de la calidad es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de ejecución y en los servicios obtenidos a través de é	Para su mejor estudio, esta variable se ha operacionalizado en 3 dimensiones, lo que permitirá elaborar un cuestionario con 19 preguntas en escala ordinal – tipo Likert.	Planificación	Planeamiento estratégico	Ordinal
				Disponibilidad de la información	
				Gestión de calidad	
			Gestión de procesos	Acercamiento hacia el usuario	
				Adaptación a las normas ISO	
				Mantenimiento del servicio	
			Credibilidad	Cumplimiento de promesa	
				Canales para la recepción de reclamos	
				Tratamiento de sugerencias y reclamos	
V2: Satisfacción del beneficiario	Ba et al. (2022) menciona que es uno de los resultados más importantes de la prestación de un servicio enfocado en la ejecución de un proyecto de buena calidad y depende, no sólo de los servicios brindados sino también de la percepción de los beneficiarios	Para su mejor estudio, esta variable se ha operacionalizado en 3 dimensiones, lo que permitirá elaborar un cuestionario con 19 preguntas en escala ordinal – tipo Likert.	Calidad funcional	durabilidad	Ordinal
				garantía	
				Funcionabilidad de los servicios	
			Confort	Atención personalizada	
				satisfacción	
				Ubicación del sistema de drenaje	
			Seguridad	Señalización	
				mapas de riesgo	
				Charlas de seguridad	

2. Matriz de consistencia.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos										
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo la gestión de la calidad influye en la satisfacción del beneficiario en la obra del sistema de drenaje pluvial, Cacatachi - 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de gestión de la calidad en la obra del sistema de drenaje pluvial, Cacatachi - 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del beneficiario en la obra del sistema de drenaje pluvial, Cacatachi - 2022?</p> <p>¿Cómo influye las dimensiones de gestión de la calidad en la satisfacción del beneficiario en la obra del sistema de drenaje pluvial, Cacatachi- 2022?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la influencia de la gestión de la calidad en la satisfacción del beneficiario en la obra del sistema de drenaje pluvial, Cacatachi – 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar el nivel de la gestión de la calidad en la obra del sistema de drenaje pluvial, Cacatachi - 2022.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción del beneficiario en la obra del sistema de drenaje pluvial, Cacatachi, San Martin - 2022.</p> <p>Establecer la influencia de las dimensiones de la gestión de la calidad en la satisfacción del beneficiario en la obra del sistema de drenaje pluvial, Cacatachi, San Martin - 2022.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>H₁: La gestión de la calidad influye significativamente en la satisfacción del beneficiario en la obra del sistema de drenaje pluvial, Cacatachi, San Martin – 2022.</p> <p>Hipótesis nula</p> <p>H₀: La gestión de la calidad no influye significativamente en la satisfacción del beneficiario en la obra del sistema de drenaje pluvial, Cacatachi, San Martin - 2022.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H₁: El nivel de gestión de la calidad en la obra del sistema de drenaje pluvial, Cacatachi - 2022, es alto</p> <p>H₂: El nivel de satisfacción del beneficiario en la obra del sistema de drenaje pluvial, Cacatachi - 2022, es alto.</p> <p>H₃: Las dimensiones de la gestión de la calidad influyen significativamente en la satisfacción del beneficiario en la obra del sistema de drenaje pluvial, Cacatachi - 2022.</p>	<p>Técnica</p> <p>La técnica que se utilizará es la encuesta.</p> <p>Instrumentos</p> <p>Los instrumentos que se utilizarán son dos cuestionarios, uno para cada variable de estudio.</p>										
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones											
<p>Tipo: Básica</p> <p>Diseño:</p> <p>Correlacional comparativo</p> <p>Esquema:</p>  <p>Donde: M = Muestra V1 = Gestión de la Calidad V2 = Satisfacción del beneficiario r = Relación de V1 con V2</p>	<p>Población</p> <p>La población estará conformada por los habitantes del distrito de Cacatachi, conformada por 1,150 familias.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra estará conformada por 82 familias del área de influencia de la obra de drenaje pluvial en el distrito.</p> <p>El muestreo de la investigación será probabilístico aleatorio simple</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Gestión de la Calidad</td> <td>Planificación</td> </tr> <tr> <td>Gestión de procesos</td> </tr> <tr> <td>credibilidad</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Satisfacción del beneficiario</td> <td>Calidad funcional</td> </tr> <tr> <td>confort</td> </tr> <tr> <td>seguridad</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión de la Calidad	Planificación	Gestión de procesos	credibilidad	Satisfacción del beneficiario	Calidad funcional	confort	seguridad
Variables	Dimensiones												
Gestión de la Calidad	Planificación												
	Gestión de procesos												
	credibilidad												
Satisfacción del beneficiario	Calidad funcional												
	confort												
	seguridad												

3. Instrumentos de recolección de datos.

Cuestionario para medir el nivel de la Gestión de la calidad en el sistema de drenaje pluvial

Instrucciones: Estimado (a) colaborador (a), el presente cuestionario tiene como objetivo identificar el nivel de la Gestión de la calidad en la obra del sistema de drenaje pluvial en el distrito de Cacatachi - 2022. El instrumento es anónimo y reservado, la información es solo para uso de la investigación. En tal sentido, se le agradece por la información brindada con sinceridad y objetividad, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
1	2	3	4	5

Ítems	Enunciados	Valoración				
		1	2	3	4	5
	Planificación					
01	Considera que la construcción del sistema de drenaje estuvo a cargo de profesionales idóneos para ocupar el puesto.					
02	Cree usted que se tomaron las consideraciones topográficas necesarias para la ubicación de las estructuras.					
03	Considera que la empresa hizo uso de materiales de construcción de óptima calidad para la elaboración del sistema de drenaje pluvial.					
04	Se encuentra conforme con el proceso constructivo de la obra en mención.					
05	Se siente satisfecho con la calidad de los materiales empleados en el proceso constructivo.					
06	Se siente satisfecho con la funcionalidad del sistema de drenaje pluvial.					
	Gestión de procesos					
07	La empresa cuenta con mano de obra calificada para la construcción del sistema de drenaje pluvial.					
08	Considera que la maquinaria y equipos utilizados durante la ejecución estuvieron en buenas condiciones.					
09	La construcción del sistema de drenaje pluvial está de acuerdo a sus expectativas.					
10	La empresa ha realizado la verificación en campo del proceso constructivo de la obra.					
11	Se realizó el mantenimiento periódico del sistema de drenaje pluvial durante la ejecución de la obra.					
12	Cree usted que se han cumplido con todas las					

	especificaciones del proyecto.					
	Credibilidad					
13	La empresa realizó encuestas para identificar las necesidades de los usuarios					
14	La empresa contaba con personal adecuado para solucionar los problemas en obra.					
15	La empresa realiza actividades de acercamiento a la población.					
16	Cree usted que la construcción del drenaje pluvial brinda garantías ante sucesos climatológicos.					
17	La empresa contaba con personal encargado de orientar a los beneficiarios.					
18	Considera que los pases peatonales y vehiculares proyectados sobre las cunetas brindan confortabilidad al momento de acceder a su vivienda.					
19	Considera que las dimensiones proyectadas de la estructura (cunetas, alcantarillas) cuentan con un buen diseño estructural.					

Cuestionario para medir el nivel de Satisfacción del beneficiario

Instrucciones: Estimado (a) colaborador (a), el presente cuestionario tiene como objetivo de identificar el nivel de satisfacción del beneficiario en la obra del sistema de drenaje pluvial en el distrito de Cacatachi - 2022. El instrumento es anónimo y reservado, la información es solo para uso de la investigación. En tal sentido, se le agradece por la información brindada con sinceridad y objetividad, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
1	2	3	4	5

Ítems	Enunciados	Valoración				
		1	2	3	4	5
	Calidad Funcional					
01	Se siente satisfecho con la garantía que le ofrece la construcción de esta obra.					
02	Se siente satisfecho con la empresa que realizó la ejecución de esta obra.					
03	La empresa cumplió con las metas establecidas del proyecto.					
04	La empresa comunicaba oportunamente al área usuaria ante cualquier tipo de atraso en la obra.					
05	Aprecia total funcionalidad de la obra del sistema de drenaje pluvial.					
06	Ante un reclamo o consulta, existía un procedimiento establecido para atender a los beneficiarios.					
	Confort					
07	Considera que la ejecución de la obra satisface las necesidades de los beneficiarios.					
08	El personal de la empresa estuvo siempre disponible para atender sus necesidades.					
09	Se siente satisfecho con las dimensiones de las estructuras (cunetas, alcantarillas).					
10	Se siente satisfecho con el confort que brinda la ejecución de la obra.					
11	Se siente satisfecho con el bienestar que brinda el sistema de drenaje pluvial.					
12	El personal de la empresa se mostró dispuesto para apoyarlo.					
	Seguridad					
13	Considera usted que la empresa encargada de la construcción del sistema de drenaje pluvial brindó seguridad a sus trabajadores.					
14	Usted recibió un servicio rápido y ágil por parte de los empleados de la empresa.					

15	El comportamiento del personal de la empresa le transmitió confianza.					
16	Se sintió satisfecho con la señalización de la seguridad en obra.					
17	Se brindó información sobre la prevención de peligros y riesgos a los beneficiarios.					
18	La empresa contaba con folletos y mapas de riesgo para evitar posibles accidentes.					
19	Estuvo satisfecho con el responsable de la seguridad en obra.					

4. Validez de contenido – juicio 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 medir el nivel de Gestión de la calidad
Autor (s) del instrumento (s) : Ing. Héctor Junior Rojas Escalante

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: Gestión de la calidad.				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: Gestión de la calidad.					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: Gestión de la calidad.				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	
PUNTAJE TOTAL		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

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

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.3

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

Tarapoto, 22 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 medir el nivel de satisfacción del beneficiario
 Autor (s) del instrumento (s) : Ing. Héctor Junior Rojas Escalante.

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: Satisfacción del beneficiario.				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: Satisfacción del beneficiario.					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: Satisfacción del beneficiario.					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	
PUNTAJE TOTAL						

(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: 4.4

Tarapoto, 22 de junio de 2022



 Mg. Jessica Karin Solano Cavero
 COLEGIO DE SOCIOLOGOS DEL PERU
 C. S. P. N° 3581

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Gunther Delgado Aiva
 Institución donde labora : PROYECTO ESPECIAL HUALLAGA CENTRAL Y BAJO MAYO.
 Especialidad : ESPECIALISTA.
 Instrumento de evaluación : Para medir el nivel de Gestión de la calidad
 Autor (s) del instrumento (s): Ing. Héctor Junior Rojas Escalante

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 estén 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 demuestre vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de la calidad.					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: Gestión de la calidad.					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: Gestión de la calidad.					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
PUNTAJE TOTAL						49

(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 considere al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

*Revisado el instrumento de investigación y verificada la información se considera **VÁLIDO Y APLICABLE.***

PROMEDIO DE VALORACIÓN: **4.9**

Tarapoto 21 de junio de 2022

Sello personal y firma

(Firma manuscrita)
 Mg. Gunther Delgado Aiva
 INGENIERO CIVIL
 REG. CIP. N° 223346

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellido y nombres del experto: Mg. Gunther Delgado Alva
 Institución donde labora: PROYECTO ESPECIAL HUALLAGA CENTRAL Y BAJO MAYO
 Especialidad: ESPECIALISTA
 Instrumento de evaluación: Para medir el nivel de satisfacción del beneficiario
 Autor (s) del instrumento (s): Ing. Héctor Junior Rojas Escalante.

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: Satisfacción del beneficiario.				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: Satisfacción del beneficiario.				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: Satisfacción del beneficiario.					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
PUNTAJE TOTAL						47

(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

Después de haber analizado el instrumento de investigación y verificado la información se considera válido y aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: **4,7**

Tarapoto, 21 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: Mg. Carlos Enrique Chung Rojas.
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO.
 Especialidad : ESPECIALISTA.
 Instrumento de evaluación : Para medir el nivel de Gestión de la calidad
 Autor (s) del instrumento (s): Ing. Héctor Junior Rojas Escalante

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: Gestión de la calidad.				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: Gestión de la calidad.				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: Gestión de la calidad.				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
PUNTAJE TOTAL						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)

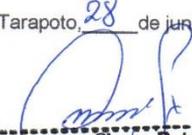
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

*Revisado el instrumento de investigación y verificada la información se considera **VALIDO Y APLICABLE**.*

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4

Tarapoto, ²⁸ de junio de 2022

Sello personal y firma



Carlos Enrique Chung Rojas
 INGENIERO CIVIL
 REG. CIP. N° 56139
 REG. CIP. - ORSM-003510VCZRIII

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Carlos Enrique Chung Rojas.
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO.
 Especialidad : ESPECIALISTA.
 Instrumento de evaluación : Para medir el nivel de satisfacción del beneficiario
 Autor (s) del instrumento (s): Ing. Héctor Junior Rojas Escalante.

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: Satisfacción del beneficiario.					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: Satisfacción del beneficiario.					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: Satisfacción del beneficiario.				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	
PUNTAJE TOTAL					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

Revisado el instrumento de investigación y verificada la información se considera VÁLIDO y APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4

Tarapoto, 28 de junio de 2022

Sello personal y firma


 Carlos Enrique Chung Rojas
 INGENIERO CIVIL
 REG. CIP. N° 56139
 REG. CIP. - ORSM-003510VCZRIII

5. Autorización de publicación de identidad.



“Año del Bicentenario: 200 años de independencia”

Tarapoto, 21 de mayo del 2022

CARTA N°001 – 2022 - CICSAC/GG

Señor,

Ing. Héctor Junior Rojas Escalante.

Maestrante de la Universidad Cesar Vallejo.

ASUNTO : Consentimiento para aplicar instrumentos y recolección de datos para investigación.

REFERENCIA : Elaboración de tesis.

De mi especial consideración:

Por la presente, me dirijo a usted para saludarle cordialmente, con la finalidad de brindarle el consentimiento para aplicar los instrumentos y recolección de datos que sea necesario para su investigación, así como la autorización para publicación de los resultados en el repositorio de la institución educativa.

Sin otro particular me despido de usted no sin antes desearles éxitos en sus actividades diarias.

Atentamente

CUMBAZA INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES S.A.C.
HÉCTOR JUNIOR ROJAS ESCALANTE
GERENTE GENERAL



Jr. Miguel Grau #806, 2° Piso - Tarapoto
(042) 530556
sflores@constructoracumbaza.com
www.constructoracumbaza.com

6. Base de datos

V1: Gestión de Calidad																										
D1: Planificación			D1	Nivel	D2: Gestión de procesos				D2	Nivel	D3: Credibilidad				D3	Nivel	V1	Nivel								
4	4	5	4	4	4	25	Alto	3	4	3	4	4	4	22	Medio	4	4	2	4	4	4	4	26	Medio	73	Alto
3	3	2	2	2	2	14	Bajo	4	2	2	3	3	2	16	Medio	2	3	2	2	3	2	4	18	Bajo	48	Bajo
4	5	5	4	4	5	27	Alto	4	4	5	4	5	5	27	Alto	4	4	4	5	5	5	4	31	Alto	85	Alto
4	4	5	4	4	4	25	Alto	5	5	4	5	4	5	28	Alto	5	5	4	5	5	5	5	34	Alto	87	Alto
4	4	5	5	4	4	26	Alto	4	4	4	4	4	5	25	Alto	3	4	4	5	3	4	4	27	Alto	78	Alto
4	5	5	4	4	4	26	Alto	5	5	4	5	4	4	27	Alto	4	4	5	5	5	5	5	33	Alto	86	Alto
4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto	76	Alto
4	4	4	3	4	2	21	Medio	3	3	4	2	2	2	16	Medio	2	3	2	2	2	3	3	17	Bajo	54	Medio
5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	4	5	5	5	34	Alto	94	Alto
4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	2	4	26	Medio	74	Alto
5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	5	5	35	Alto	95	Alto
5	4	5	5	5	5	29	Alto	4	5	4	5	4	5	27	Alto	4	4	5	4	5	4	5	31	Alto	87	Alto
4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto	76	Alto
5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	5	5	35	Alto	95	Alto
4	5	4	3	5	5	26	Alto	4	4	4	2	4	5	23	Medio	4	5	4	5	4	4	5	31	Alto	80	Alto
1	1	1	1	1	1	6	Bajo	1	1	1	1	1	1	6	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	7	Bajo	19	Bajo
4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto	76	Alto
4	4	4	4	4	4	24	Alto	5	4	4	4	5	4	26	Alto	4	4	4	5	5	4	4	30	Alto	80	Alto
5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	5	5	35	Alto	95	Alto
4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	5	4	4	4	4	29	Alto	77	Alto
5	5	4	5	4	5	28	Alto	4	4	4	5	4	5	26	Alto	4	5	5	4	5	5	4	32	Alto	86	Alto
5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	5	5	35	Alto	95	Alto
4	5	4	5	4	5	27	Alto	4	4	5	5	5	4	27	Alto	5	5	4	4	5	5	5	33	Alto	87	Alto
4	3	4	4	5	3	23	Medio	2	4	4	3	1	4	18	Medio	3	3	2	4	3	5	1	21	Medio	62	Medio
4	3	4	5	3	4	23	Medio	5	3	5	4	4	4	25	Alto	3	3	3	4	4	3	3	23	Medio	71	Medio
1	2	4	4	4	4	19	Medio	1	4	4	4	4	5	22	Medio	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto	69	Medio
4	4	2	4	3	3	20	Medio	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	3	3	3	3	4	24	Medio	68	Medio
3	3	3	3	3	3	18	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio	3	3	3	3	3	3	3	21	Medio	57	Medio
5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	4	5	5	5	5	29	Alto	4	4	5	4	4	4	5	30	Alto	89	Alto
5	4	4	5	5	5	28	Alto	4	4	5	5	5	5	28	Alto	5	5	5	5	5	5	5	35	Alto	91	Alto
4	4	4	3	4	3	22	Medio	4	4	4	3	4	4	23	Medio	4	4	4	3	4	4	4	27	Alto	72	Alto
4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto	76	Alto
2	3	2	2	3	2	14	Bajo	3	3	2	3	2	3	16	Medio	1	2	3	3	3	2	2	16	Bajo	46	Bajo
1	4	2	2	1	3	13	Bajo	4	5	1	2	2	1	15	Bajo	4	4	4	3	3	5	4	27	Alto	55	Medio
4	4	4	3	4	3	22	Medio	4	4	4	3	4	4	23	Medio	4	4	3	4	4	4	3	26	Medio	71	Medio
2	4	2	4	2	2	16	Medio	4	2	4	3	2	4	19	Medio	2	4	4	2	2	4	2	20	Medio	55	Medio
3	4	2	4	3	3	19	Medio	3	4	3	4	4	3	21	Medio	4	4	3	2	3	5	3	24	Medio	64	Medio
5	4	5	4	4	4	26	Alto	4	5	4	4	4	5	26	Alto	5	5	5	5	5	4	4	33	Alto	85	Alto
3	4	4	4	4	4	23	Medio	3	4	4	4	3	3	21	Medio	3	4	2	4	3	4	4	24	Medio	68	Medio
2	2	3	2	4	3	16	Medio	3	3	3	3	3	2	17	Medio	4	3	2	2	3	4	3	21	Medio	54	Medio
4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	3	4	4	4	27	Alto	75	Alto
4	4	4	4	4	3	23	Medio	4	4	3	4	4	4	23	Medio	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto	74	Alto
4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto	76	Alto
3	3	3	3	3	3	18	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio	3	3	3	3	3	3	3	21	Medio	57	Medio
3	3	3	3	3	3	18	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio	3	3	3	3	3	3	3	21	Medio	57	Medio
4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	2	22	Medio	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto	74	Alto
4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	3	3	4	3	21	Medio	3	4	4	4	4	4	4	27	Alto	72	Alto
4	3	2	4	5	4	22	Medio	5	2	2	3	4	4	20	Medio	3	4	4	3	4	4	4	26	Medio	68	Medio
3	4	2	3	3	2	17	Medio	4	2	4	4	2	2	18	Medio	1	4	3	5	4	3	4	24	Medio	59	Medio
4	3	4	5	4	5	25	Alto	3	3	2	1	4	5	18	Medio	4	2	4	5	4	5	4	28	Alto	71	Medio

4	4	5	4	4	5	26	Alto	4	5	4	4	5	5	27	Alto	5	4	5	4	5	4	5	32	Alto	85	Alto
5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	5	5	35	Alto	95	Alto
3	4	4	2	4	4	21	Medio	4	2	4	4	3	3	20	Medio	4	4	4	5	4	4	3	28	Alto	69	Medio
4	4	3	4	3	2	20	Medio	4	4	3	4	2	4	21	Medio	4	4	4	4	4	3	3	26	Medio	67	Medio
4	2	3	4	4	2	19	Medio	3	4	2	4	4	2	19	Medio	3	3	2	4	4	4	4	24	Medio	62	Medio
4	3	4	3	4	4	22	Medio	3	4	4	3	4	4	22	Medio	3	4	4	3	4	4	4	26	Medio	70	Medio
3	4	3	3	3	2	18	Medio	4	3	3	4	3	2	19	Medio	4	3	4	3	3	3	4	24	Medio	61	Medio
3	2	2	1	2	1	11	Bajo	2	3	2	2	2	1	12	Bajo	1	1	1	2	1	1	2	9	Bajo	32	Bajo
4	4	2	4	2	2	18	Medio	4	4	4	2	2	2	18	Medio	2	4	2	2	2	2	4	18	Bajo	54	Medio
4	3	4	4	4	4	23	Medio	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	3	3	4	4	4	4	26	Medio	73	Alto
4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto	76	Alto
1	1	3	1	3	1	10	Bajo	4	4	2	2	1	2	15	Bajo	1	3	1	1	3	1	1	11	Bajo	36	Bajo
5	4	4	4	4	4	25	Alto	5	4	4	4	4	4	25	Alto	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto	78	Alto
5	5	5	4	5	4	28	Alto	5	4	5	5	5	5	29	Alto	4	5	4	5	5	4	5	32	Alto	89	Alto
4	2	4	4	4	4	22	Medio	4	2	4	4	2	2	18	Medio	2	4	3	4	3	4	4	24	Medio	64	Medio
5	5	5	5	4	4	28	Alto	5	4	5	5	5	5	29	Alto	5	5	5	4	5	4	5	33	Alto	90	Alto
4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto	76	Alto
4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto	76	Alto
4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto	76	Alto
4	4	5	5	4	4	26	Alto	5	5	4	5	5	4	28	Alto	4	4	5	4	4	5	5	31	Alto	85	Alto
2	4	4	4	4	4	22	Medio	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto	74	Alto
1	2	1	1	2	1	8	Bajo	1	1	2	1	1	2	8	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	7	Bajo	23	Bajo
1	1	1	1	1	1	6	Bajo	1	1	1	1	1	1	6	Bajo	1	1	1	1	1	1	1	7	Bajo	19	Bajo
4	4	3	4	4	4	23	Medio	5	3	3	5	4	5	25	Alto	5	4	4	2	5	3	4	27	Alto	75	Alto
4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto	76	Alto
5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	5	5	35	Alto	95	Alto
4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto	76	Alto
5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	4	5	5	5	5	5	34	Alto	94	Alto
4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	4	4	4	28	Alto	76	Alto
5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	5	5	35	Alto	95	Alto
3	3	2	2	2	2	14	Bajo	3	3	2	3	3	3	17	Medio	1	3	1	2	2	2	1	12	Bajo	43	Bajo
3	4	3	3	4	4	21	Medio	3	4	4	4	3	3	21	Medio	2	4	4	3	4	3	4	24	Medio	66	Medio

V2: Satisfacción del beneficiario																							
D1: Calidad funcional	D1	D2: Confort				D2	D3: Seguridad				D3	V2	Nivel										
5	3	4	5	4	3	24	4	4	4	4	3	4	4	3	4	26	73	Alto					
2	2	2	2	2	4	14	2	3	3	2	2	3	15	4	3	4	4	3	4	3	25	54	Medio
4	4	4	5	5	5	27	5	5	4	4	4	4	26	4	4	4	4	4	4	4	28	81	Alto
5	5	4	4	4	5	27	4	5	5	4	4	5	27	5	4	5	5	5	5	5	34	88	Alto
4	4	4	3	4	3	22	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	4	3	5	27	73	Alto
5	5	5	4	5	5	29	4	4	4	5	5	5	27	4	5	4	5	5	4	5	32	88	Alto
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	76	Alto
3	3	2	2	2	2	14	4	3	3	4	3	3	20	4	4	4	4	3	2	4	25	59	Medio
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	95	Alto
4	4	4	2	4	4	22	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	74	Alto
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	95	Alto
5	4	5	5	5	5	29	5	4	4	4	5	5	27	5	5	4	4	4	4	5	31	87	Alto
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	76	Alto
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	95	Alto
4	5	4	4	5	4	26	4	4	4	5	4	5	26	4	4	5	5	4	4	4	30	82	Alto
1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	7	19	Bajo
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	76	Alto
4	4	4	3	4	4	23	4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	28	76	Alto

5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	35	95	Alto	
4	4	4	5	4	4	25	4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	4	4	4	28	78	Alto	
5	4	5	5	4	5	28	5	4	5	4	5	5	28	5	5	5	5	4	4	33	89	Alto	
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	35	95	Alto	
4	4	4	4	5	5	26	5	4	4	5	5	5	28	4	5	5	5	4	4	31	85	Alto	
3	4	5	1	5	1	19	5	3	4	2	5	1	20	4	2	4	5	4	3	1	23	62	Medio
4	4	4	3	4	4	23	5	4	4	3	3	4	23	3	4	4	4	4	4	27	73	Alto	
4	5	4	3	4	3	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	3	4	4	27	74	Alto
3	3	4	3	3	4	20	3	3	3	4	2	3	18	3	3	3	3	4	3	3	22	60	Medio
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	21	57	Medio	
5	5	4	3	4	4	25	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	33	87	Alto	
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	4	5	28	5	5	5	5	5	4	4	33	91	Alto
3	4	4	4	3	4	22	4	4	4	4	3	4	23	4	4	3	4	5	4	4	28	73	Alto
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	76	Alto
2	3	4	4	4	4	21	4	4	3	3	3	4	21	4	3	4	2	4	3	3	23	65	Medio
3	3	2	4	3	1	16	2	3	3	2	3	3	16	2	4	3	3	4	5	3	24	56	Medio
4	3	4	4	4	4	23	4	3	4	4	4	3	22	4	4	3	4	4	4	4	27	72	Alto
4	2	4	2	4	2	18	4	2	4	4	4	4	22	4	4	4	2	2	4	2	22	62	Medio
4	4	3	2	3	4	20	4	4	3	4	2	4	21	4	3	3	4	4	4	4	26	67	Medio
4	4	4	4	4	5	25	4	5	4	4	4	4	25	4	5	5	5	4	4	4	31	81	Alto
3	2	2	1	3	2	13	4	3	4	2	4	3	20	4	3	3	3	3	2	2	20	53	Medio
3	2	2	3	2	2	14	2	4	3	3	2	4	18	3	3	3	4	3	3	3	22	54	Medio
4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	3	4	22	5	4	4	4	4	4	4	29	75	Alto
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	76	Alto
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	76	Alto
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	57	Medio
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	57	Medio
4	4	4	2	4	4	22	4	4	4	4	4	4	24	4	2	4	4	4	4	4	26	72	Alto
4	4	4	3	3	4	22	4	3	2	3	4	3	19	3	3	3	3	3	4	4	23	64	Medio
3	2	2	4	3	3	17	4	3	4	4	3	3	21	2	4	5	4	3	4	4	26	64	Medio
3	2	3	2	3	2	15	4	2	2	3	3	2	16	4	2	3	2	4	4	3	22	53	Medio
3	4	5	4	5	3	24	5	2	4	4	1	4	20	3	1	5	4	4	2	5	24	68	Medio
4	5	5	5	4	4	27	4	5	4	5	5	5	28	5	4	5	4	5	4	5	32	87	Alto
5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	4	4	5	27	5	5	4	5	5	5	4	33	90	Alto
4	4	4	3	4	5	24	3	5	4	4	4	5	25	4	5	5	4	5	4	4	31	80	Alto
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	76	Alto
2	2	3	2	2	3	14	4	2	2	3	3	3	17	4	4	4	4	4	2	4	26	57	Medio
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	76	Alto
4	4	3	2	3	3	19	4	2	4	3	4	3	20	3	3	2	3	3	3	3	20	59	Medio
2	1	2	2	1	2	10	3	1	2	1	2	1	10	3	2	2	4	1	1	2	15	35	Bajo
2	2	2	2	2	2	12	2	4	2	4	2	2	16	4	2	4	2	4	2	2	20	48	Bajo
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	76	Alto
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	76	Alto
1	1	1	3	1	1	8	1	3	1	3	1	3	12	4	3	3	4	4	4	3	25	45	Bajo
5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	77	Alto
5	4	5	4	5	4	27	5	5	5	5	4	4	28	4	4	4	5	5	4	4	30	85	Alto
4	4	4	3	4	3	22	4	3	4	4	4	3	22	4	3	3	4	3	2	3	22	66	Medio
4	5	5	4	5	4	27	4	5	5	4	5	4	27	5	5	5	5	5	4	5	34	88	Alto
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	76	Alto
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	76	Alto
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	76	Alto
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	76	Alto
4	5	4	5	5	4	27	4	5	5	4	5	4	27	5	5	5	5	4	4	5	33	87	Alto
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	76	Alto
1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	2	1	1	8	20	Bajo

1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	7	19	Bajo	
5	5	5	5	4	4	28	3	3	3	3	5	5	22	5	5	5	5	5	4	4	33	83	Alto
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	28	76	Alto	
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	35	95	Alto	
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	28	76	Alto	
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	35	95	Alto	
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	28	76	Alto	
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	35	95	Alto	
2	2	3	1	2	1	11	1	2	2	2	2	2	11	3	3	3	1	2	2	16	38	Bajo	
3	3	4	2	3	3	18	4	4	4	3	3	4	22	4	4	4	4	4	4	28	68	Medio	

PARA VARIABLE

Items =	19	Puntaje mínimo =	19	Niveles:	intervalo
		Puntaje máximo =	95		Bajo [19 48]
					Medio [49 71]
					Alto [72 95]

PARA DIMENSIONES (6items)

Items =	6	Puntaje mínimo =	6	Niveles:	intervalo
		Puntaje máximo =	30		Bajo [6 15]
					Medio [16 23]
					Alto [24 30]

PARA DIMENSIONES (7items)

Items =	7	Puntaje mínimo =	7	Niveles:	intervalo
		Puntaje máximo =	35		Bajo [7 18]
					Medio [19 26]
					Alto [27 35]



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 la calidad y satisfacción del beneficiario en la obra del sistema de drenaje pluvial, Cacatachi – 2022", cuyo autor es ROJAS ESCALANTE HÉCTOR JUNIOR, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARRION BARCO GILBERTO DNI: 16720146 ORCID 0000-0002-1104-6229	Firmado digitalmente por: CCARRIONBA el 05-08- 2022 11:02:08

Código documento Trilce: TRI - 0363188