



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y  
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**TESIS**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y BIENESTAR LABORAL EN LA  
EMPRESA CONSTRUCTORA “G-ORTIZ INGENIEROS Y  
ARQUITECTOS S.A.C.”, APURÍMAC - 2018**

**Para obtener el Título Profesional de  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**Presentado por el Bachiller:**

**CARLOS MARTÍN MORILLO MORENO**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2019**



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**  
**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En Huánuco, siendo las 11:00 horas del día 25 de Enero de 2019, en las instalaciones del local de la Universidad Alas Peruanas – Filial Huánuco, se inició la Sesión Pública de Sustentación de Tesis, ante el Jurado constituido por los señores:

**PRESIDENTE** DR. JAVIER MENDOZA BALAREZO  
**SECRETARIO** DR. PABLO ESPINOZA JARA  
**MIEMBRO** MG. ZÓSIMO E. CASTILLO LOVATON

El postulante al Título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales:

**BACHILLER: MORILLO MORENO, CARLOS MARTÍN**

Procedió a la Sustentación de Tesis Titulada:

**GESTIÓN DE CALIDAD Y BIENESTAR LABORAL EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA**  
**“G-ORTIZ INGENIEROS Y ARQUITECTOS S.A.C”, APURÍMAC-2018**

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formulados por los señores miembros del Jurado, de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias y concluido este acto, se realizó la votación correspondiente, resultando el ponente:


**APROBADO POR UNANIMIDAD**

En fe de lo cual se asentó la presente Acta que firman el Señor Presidente y los demás miembros del Jurado.

  
DR. JAVIER MENDOZA BALAREZO

Presidente

N° Colegiatura: *C.P.Pe. 210034*

  
DR. PABLO ESPINOZA JARA  
Secretario  
N° Colegiatura: *208635*

  
MG. ZOSIMO E. CASTILLO LOVATON  
Miembro

N° Colegiatura: *C.P.Pe. 0217305*

## **DEDICATORIA**

A Dios por encaminar mis pasos.

A mi madre por su amor infinito y apoyo indesmayable.

**Carlos Martín**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Alas Peruanas por acogerme en sus aulas para realizarme como profesional.

A los docentes de la Universidad Alas Peruanas por sus conocimientos y valiosas experiencias compartidas.

A los trabajadores Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.” de la ciudad de Apurímac por su apoyo a la realización de la presente investigación colaborando en la toma de datos.

**El autor.**

## RESUMEN

La presente investigación titulada Gestión de calidad y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac - 2018, tuvo como finalidad determinar el grado de relación o dependencia entre la gestión de calidad y el bienestar laboral. El tipo es no experimental de alcance correlacional, con un diseño correlacional-transversal. La población estuvo conformada por 23 trabajadores de la indicada empresa. La muestra es igual a la población, por lo que se trata de una muestra universal. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios para medir a cada una de las variables los mismos que fueron validados por expertos y la confiabilidad se realizó mediante el Coeficiente Alpha de Cronbach.

Los resultados de la presente investigación indican que la relación entre la gestión de calidad y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018, es significativa puesto que el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación donde la relación entre dichas variables tiene un coeficiente de correlación de 0.939, positivo y muy alto. Así mismo el 65.22% de los trabajadores opinan que la gestión de calidad en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac es inadecuada, el 34.78% opina que es poco adecuada y ninguno opina que es adecuada, del mismo modo el 91.30% de los trabajadores opinan que el bienestar laboral en dicha empresa está en un nivel medio o moderado, el 8.70% opina que está en un nivel alto y ninguno opina que está en un nivel bajo.

**Palabras clave:** Gestión de calidad, bienestar laboral, planificación estratégica, mejora continua.

## ABSTRACT

The purpose of this research entitled Quality Management and Work Welfare in the Construction Company "G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.", Apurímac -2018, was to determine the degree of relationship or dependence between quality management and work well-being. The type is non-experimental of correlational scope, with a correlational-transversal design. The population consisted of 23 workers of the indicated company. The sample is equal to the population, so it is a universal sample. The technique used was the survey and as instruments two questionnaires to measure each one of the variables that were validated by experts and the reliability was carried out using the Cronbach Alpha Coefficient.

The results of this research indicate that the relationship between quality management and labor welfare in the Construction Company "G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos SAC", Apurímac -2018, is significant since the p-value equal to zero is lower than the estimated error (0.01), for which the research hypothesis is accepted, where the relationship between these variables has a correlation coefficient of 0.939, positive and very high. Likewise, 65.22% of workers believe that quality management in the Construction Company "G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos SAC", Apurímac is inadequate, 34.78% think it is inadequate and none think it is adequate, in the same way 91.30% of the workers think that the labor welfare in said company is at a medium or moderate level, 8.70% think it is at a high level and none think it is at a low level.

**Keywords:** Quality management, labor welfare, strategic planning, continuous improvement.

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	iii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iv
<b>RESUMEN</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>ÍNDICE</b> .....	viii
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	ix
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b> .....	x
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	xi
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1 Planteamiento del problema.....	13
1.2 Formulación del problema.....	16
1.2.1 Problema general.....	16
1.2.2 Problemas específicos.....	16
1.3 Objetivos de la investigación.....	17
1.3.1 Objetivo general.....	17
1.3.2 Objetivos específicos.....	17
1.4 Justificación del estudio.....	17
1.5 Limitaciones de la investigación.....	18
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Antecedentes del estudio.....	19
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	20
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	25
2.1.3 Antecedente local.....	26
2.2 Bases teóricas.....	27
2.2.1 Gestión de calidad.....	27
2.2.2 Bienestar laboral.....	36
2.3 Definición de términos.....	42
2.4 Hipótesis.....	44
2.4.1 Hipótesis general.....	44

2.4.2 Hipótesis específicas.....	45
2.5 Variables.....	45
2.5.1 Definición conceptual de la variable.....	45
2.5.2 Definición operacional de la variable.....	46
2.5.3 Operacionalización de las variables.....	47
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>	
3.1 Tipo y nivel de investigación.....	49
3.1.1 Tipo de investigación.....	48
3.2.2 Nivel de investigación.....	48
3.2 Descripción del ámbito de la investigación.....	49
3.3 Población y muestra.....	49
3.3.1 Población.....	49
3.3.2 Muestra.....	49
3.4 Técnicas e instrumentos de la recolección de datos	50
3.4.1 Técnicas.....	50
3.4.2 Instrumentos.....	50
3.5 Validez y confiabilidad del instrumento.....	50
3.6 Plan de recolección y procesamiento de datos.....	52
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	
4.1 Presentación, descripción e interpretación de los resultados.....	53
4.2 Prueba de hipótesis.....	63
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....</b>	73
<b>CONCLUSIONES.....</b>	76
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	78
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	79
<b>ANEXOS</b>	
ANEXO N° 01: Instrumentos.....	82
ANEXO N° 02: Matriz de consistencia.....	86
ANEXO N° 03: Matriz de validación.....	88



**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1. Gestión de calidad en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018.....	53
Tabla 2. Planificación estratégica en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018.....	55
Tabla 3. Liderazgo en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018.....	56
Tabla 4. Gestión de personas en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018.....	57
Tabla 5. Gestión de procesos en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018.....	58
Tabla 6. Mejora continua en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018.....	59
Tabla 7. Bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018.....	60
Tabla 8. Factor de logros en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018.....	61
Tabla 9. Factor reconocimiento en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018.....	62
Tabla 10. Factor de trabajo en sí en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018.....	63
Tabla 11. Factor responsabilidad en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018.....	64
Tabla 12. Factor promoción en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018.....	65

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Gestión de calidad en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018.....	54
Gráfico 2. Planificación estratégica en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018.....	55
Gráfico 3. Liderazgo en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018.....	56
Gráfico 4. Gestión de personas en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018.....	57
Gráfico 5. Gestión de procesos en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018.....	58
Gráfico 6. Mejora continua en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018.....	59
Gráfico 7. Bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018.....	60
Gráfico 8. Factor de logros en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018.....	61
Gráfico 9. Factor reconocimiento en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018.....	62
Tabla 10. Factor de trabajo en sí en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018.....	63
Tabla 11. Factor responsabilidad en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018.....	64
Tabla 12. Factor promoción en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018.....	65

## INTRODUCCIÓN

La gestión de calidad se trata de un proceso formal utilizado para revisar las operaciones, productos y servicios de una empresa, con el objetivo de identificar áreas que puedan requerir mejoras de calidad. Éste es requerido en todas las áreas de actividad empresarial, independientemente del tamaño de la institución.

Los sistemas de gestión de calidad proporcionan una estructura para hacer las cosas de manera adecuada, eficiente y efectiva. Asisten a las estrategias a corto y largo plazo para lograr que la organización funcione sin problemas.

Un sistema de gestión de calidad está basado en el principio de mejora continua. Al implementarse de forma efectiva, se logra aumentar sostenidamente el valor económico y la calidad de lo ofrecido a los clientes. Del mismo modo se fortalece la organización mediante las prácticas de reducción del desperdicio, mejora el control de procesos, aumenta la cuota de mercado, genera costos más bajos, facilita el entrenamiento, satisface las expectativas de los clientes y el bienestar de los trabajadores elevando la productividad.

En una gestión de calidad, además de realizar una adecuada planificación estratégica, liderar convenientemente, realizar una pertinente gestión de personas, de procesos se debe poner énfasis en la mejora continua.

A través de un proceso de mejora continua, al observar los procesos y perfeccionarlos, la gestión de calidad hace especial hincapié en la toma de decisiones basada en hechos. Esta toma de decisiones inteligente representa una parte estándar de los negocios y demuestra la credibilidad de la empresa a los interesados y socios comerciales.

Así mismo se debe dar mucha importancia a la planificación estratégica que es una herramienta de gestión que permite apoyar la toma de decisiones de las organizaciones en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone

el entorno y lograr la mayor eficiencia, eficacia, calidad en los bienes y servicios que se proveen. Consiste en un ejercicio de formulación y establecimiento de objetivos de carácter prioritario, cuya característica principal es el establecimiento de los cursos de acción (estrategias) para alcanzar dichos objetivos. Desde esta perspectiva, es una herramienta clave para la toma de decisiones de las instituciones privadas y públicas.

El estudio comprende los siguientes capítulos:

Capítulo I: El problema de investigación, que comprende el planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos, justificación y limitaciones de la investigación.

Capítulo II: Marco teórico, que contiene los antecedentes del estudio, tanto internacionales, nacionales y regionales o locales; bases teóricas, definición de términos; hipótesis tanto la general como las específicas, variables, con sus definiciones conceptual y operacional, así como la operacionalización de las variables considerando sus dimensiones, indicadores y escala de medición.

Capítulo III: Metodología, que comprende el tipo y nivel de la investigación, descripción del ámbito de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento y plan de recolección y procesamiento de datos.

Capítulo IV: Resultados, que comprende la presentación e interpretación de los resultados y la prueba de hipótesis.

Capítulo V: Discusión, que se refiere a la comparación de los resultados obtenidos con los antecedentes y aportes teóricos.

Finalmente se tiene las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas de acuerdo a las Normas Vancouver y anexos

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema**

El entorno cambiante e impredecible del siglo XXI está generando transformaciones en la sociedad del mundo actual, principalmente en el ámbito de las organizaciones. Por esa razón las organizaciones están buscando desarrollar mecanismos y estructuras más abiertas al cambio y a la innovación para que sus miembros puedan enfrentar con éxito estos nuevos desafíos. Dentro de ellas, el nuevo reto es fomentar estratégicamente el proceso de la gestión organizacional, como instrumento de modificación y cambio que se aspiran.

La gestión inadecuada en todos los aspectos trae consigo el debilitamiento institucional sobre todo en la satisfacción de los colaboradores y de los usuarios que es consecuencia del primero, es decir, para que haya satisfacción del cliente o del usuario es necesario que los colaboradores estén satisfechos en la organización, puesto que estudios de investigación señalan que la satisfacción laboral se relaciona directamente con el desempeño laboral que tiene que ver con la productividad y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

En estos tiempos de adelantos tecnológicos y científicos acelerados dentro de un mundo globalizado y altamente competitivo es imprescindible que las organizaciones de servicio mejoren toda su gestión para así mejorar la satisfacción laboral para ello debe existir personal idóneo, capacitado que cada uno de ellos esté en el puesto o

cargo que de acuerdo a sus conocimientos, habilidades, destrezas, capacidades y conocimientos le corresponda.

El bienestar laboral está relacionado con la dicha y satisfacción en el trabajo. Hace que el empleado se sienta reconocido, respaldado y respetado; donde el entorno laboral le brinda facultades y medios de crecimiento personal y profesional. En consecuencia un adecuado bienestar laboral también propiciará buenos rendimientos laborales y mejoras eficientes en la productividad y el servicio.

Por ejemplo, en el caso del bienestar laboral, los países miembros de la Unión Europea, le están dando la debida importancia mediante el mejoramiento de la calidad del entorno laboral, la inclusión y el empleo digno. De acuerdo a la International Survey Research (2013), en un estudio realizado a 15 países de la Unión Europea ha determinado que el 71% de los trabajadores de las organizaciones, cuentan con un bienestar laboral positivo, especialmente el país de Dinamarca que es el que más sobresale.

La otra cara de la moneda son los países latinoamericanos (a excepción de EEUU y Canadá), que cuentan con organizaciones públicas totalmente corruptas e informales que carecen de una gestión de calidad adecuada, bien establecida y con trabajadores de muy bajo rendimiento y satisfacción laboral.

Por ejemplo según un informe de la Revista Americana de Gestión Organizacional (2014), a excepción del país mexicano, los demás países de la región de Latinoamérica presentaron resultados muy bajos en la promoción de la cultura organizacional que tiene que ver directamente con una gestión de calidad (Brasil, Colombia, Chile, Uruguay, Panamá, Honduras, Perú, Argentina, Paraguay, Costa Rica, etc.), asimismo tres países llegaron a grados muy extremos de mal manejo de la gestión de calidad como Venezuela, Guatemala y Bolivia. En todos los países estudiados, sus instituciones presentan muchos eventos conflictivos e inesperados; es decir no existe normas,

estrategias y políticas transparentes, se presenta un desorden y anarquía continuo y demasiada improvisación en el accionar.

En el Perú, de acuerdo al diario El Comercio de fecha 9 de abril del 2014, solo el 50% de las instituciones del país logran retener a sus trabajadores. La otra parte abandona las instituciones porque no se sienten satisfechos, motivados y reconocidos laboralmente; es decir carecen de bienestar laboral. Esto sucede porque el 78% de las organizaciones carecen de un adecuado liderazgo en la gestión y administración, donde la dirección de los recursos humanos, el clima organizacional, la cultura organizacional y el compromiso de los trabajadores no están siendo dirigidos en forma planificada y con mucha seriedad.

De acuerdo al portal Gestión (2017), el 57% de las empresas e instituciones peruanas buscarán invertir en el desarrollo y la promoción, la evaluación del rendimiento laboral, actualización y clima organizacional. Esta tendencia del fortalecimiento del talento humano busca mejorar la productividad y la calidad de los servicios de las instituciones. En ese sentido la inversión se darán de la siguiente manera: cultura institucional con el 15.3%, gestión y evaluación del rendimiento laboral con un porcentaje de 133.6%, actualización con 13.2% y ambiente organizacional con 12.6%.

Por otra parte, el Portal de Capital Humano indica que el 76% de los empleados del Perú carecen de un adecuado bienestar laboral. De ello el 22.6% se debe al ámbito laboral poco desafiante que existe, el 20.9% por la carencia de un clima laboral motivador, el 12.4% por la carencia de liderazgo, el 12.5% por los bajos salarios, el 10.4% por no ser parte de los logros organizacionales, el 10.7% porque sus ideas y opiniones no son tomados en cuenta y el 7.8% porque no existen mecanismos de ascenso laboral.

En la Empresa Constructora "G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.", Apurímac se presentan una serie de inconvenientes sobre todo en el

proceso de la gestión de calidad, la satisfacción, el bienestar y el compromiso organizacional de los empleados.

Por ejemplo se observa en los trabajadores poco compromiso y motivación en el trabajo por los sueldos bajos que perciben. Asimismo no existe estabilidad laboral, hay mucha rotación de los trabajadores con contratos que no permiten seguridad laboral ni seguridad de salud, existe parcialidad y unilateralidad en la toma de decisiones, aumento de la carga laboral, escasez comunicativa y colaboradores sin identificación laboral. Hay carencia por compartir la misma visión, misión, metas y objetivos estratégicos entre los empleados, generando desavenencias en la atención eficaz a los usuarios.

Por esa razón es que se ha tomado la decisión de realizar la presente investigación titulada: Gestión de calidad y bienestar en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac-2018 para poder recomendar y fijar acciones estratégicas que busquen mejorar los problemas descritos.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo se relaciona la gestión de calidad y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cómo se relaciona la planificación estratégica y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac-2018?

¿Cómo se relaciona el liderazgo y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018?



¿Cómo se relaciona la gestión de personal y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018?

¿Cómo se relaciona la gestión de procesos y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018?

¿Cómo se relaciona la mejora continua y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre la gestión de calidad y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Determinar la relación entre la planificación estratégica y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018.

Determinar la relación entre el liderazgo y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018.

Determinar la relación entre la gestión de personal y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018.

Determinar la relación entre la gestión de procesos y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018.

Determinar la relación entre la mejora continua y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018.

#### **1.4. Justificación del estudio**

La implementación de una gestión de calidad, es muy fundamental en una institución o empresa, porque refleja visiblemente las actitudes, disposiciones, comportamientos y valores que deben poseer los trabajadores durante el ejercicio de su responsabilidad laboral y no laboral dentro de la organización. Lo cual compone el cimiento para el bienestar laboral. Ya que su adecuada aplicación hará que el colaborador se sienta motivado, estimulado, satisfecho y con un alto bienestar para ejercer la acción laboral. Antagónicamente, generará poco compromiso, ruptura de los mecanismos de interacción organizacional, bajo rendimiento, insatisfacción laboral, poca motivación y compromiso por la institución.

En tal sentido la presente investigación tiene:

##### **Justificación Práctica**

Los resultados podrán ser utilizados como una fuente de consulta sobre la relación que tiene la gestión de calidad y el bienestar laboral, de tal forma se pueda comprender su importancia y sus diferentes implicancias. Así como servir de base para desarrollar y proponer modelos y programas de gestión y poder hacer los cambios necesarios e implementarlos de manera acertada. Así mismo la presente investigación servirá de antecedentes en otras investigaciones.

##### **Justificación teórica**

Esta investigación permitirá aportar teorías y conocimientos actualizados sobre gestión de calidad y bienestar laboral con precisión

y con mayor profundidad sobre el conocimiento de estas variables y sus dimensiones los cuales son de suma importancia para el logro de las metas institucionales.

### **Justificación Metodológica**

El estudio permitirá conocer las técnicas para recoger y procesar la información, así como la determinación poblacional y muestras aplicando los instrumentos o herramientas descriptivas e inferencial de acuerdo a las variables que se van a investigar. Del mismo modo los instrumentos elaborados servirán a otros investigadores para que lo puedan aplicar en otros contextos adaptando a la realidad investigada.

#### **1.5. Limitaciones de la investigación**

Las limitaciones del presente proyecto de investigación se refieren sobre todo al tiempo disponible y la distancia puesto que el responsable de la investigación en la actualidad trabaja en la ciudad de Huancavelica, así también como una limitación se tiene la falta de antecedentes locales y sobre todo a la dificultad de la aplicación de los instrumentos de toma de datos, porque el horario de aplicación de los instrumentos muchas veces es limitado y no coincide con la disponibilidad de tiempo del investigador.

Del mismo modo la veracidad de la información que puedan reportar los sujetos de la muestra es una limitación que pueda contaminar los resultados, puesto que cuando se investigan conductas y comportamientos se suele falsear información.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes del estudio**

En la presente investigación se tuvieron en cuenta los siguientes antecedentes:

##### **Internacionales**

Lizarzaburu (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. El autor llega a las siguientes conclusiones:

- En la presente investigación se han identificado, señalado y definido, con sustento en los documentos fuente y en algunos trabajos relevantes propios del dominio de estudio, los beneficios cualitativos y cuantitativos que la norma ISO 9001 de gestión de calidad brinda a las empresas.
- Entre los principales beneficios reconocidos para las organizaciones como resultado de la adecuación a esta norma, está la mejora continua de la calidad de los productos y servicios. También se destacan el posible avance en la atención amable y oportuna de las necesidades y expectativas de los usuarios, la transparencia en el desarrollo de procesos, el mejor aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos y la existencia de un mayor apego a las leyes y normas vigentes.

- Otros beneficios significativos son el reconocimiento de la importancia de los procesos existentes y sus interacciones, la integración del trabajo en armonía y enfocado a los procesos, la adquisición de insumos de acuerdo con las necesidades, una más clara delimitación de las funciones del personal, la posibilidad de contar con mayor satisfacción y mejor opinión del cliente, el aumento de la productividad y la eficiencia, la reducción de costos, mejor comunicación, una más elevada moral y satisfacción en el trabajo, una eventual mayor ventaja competitiva y un incremento en las oportunidades de ventas.
- Los beneficios financieros que proporciona la aplicación de la norma ISO 9001 a las empresas son tangibles. Existe una incidencia positiva de la ISO 9001 en indicadores esenciales del desempeño de las empresas. La mejora en los procesos de gestión administrativa, obtenida por la adecuación a la norma, constituye el soporte básico del mejoramiento visible en estos indicadores.

González, Sánchez y López (2010). En su tesis doctoral titulada: Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad - El caso del sector hostelero de la provincia de Córdoba – España. Dichos autores llegan a las siguientes conclusiones:

- Una empresa hotelera no puede aspirar a niveles de calidad competitivos en servicio si su plantilla no se encuentra satisfecha y ello, a su vez, se convierte en un factor de éxito para la empresa. En definitiva, la satisfacción de los trabajadores constituye un componente esencial en la línea de éxito de las organizaciones hosteleras. Y es que las personas ya no son el activo más importante de la organización sino que son la organización misma.
- Desde el punto de vista de la satisfacción general, la mayoría de los empleados están satisfechos o muy satisfechos con su trabajo destacando positivamente la relación con los compañeros y con los superiores y la utilidad de la labor desarrollada, mientras que existe

bastante margen de mejora en los aspectos de desarrollo de la carrera profesional a través de las posibilidades de ascenso y la remuneración.

- En cuanto a la relación entre satisfacción y los apartados de las distintas variables estudiadas, destacan la falta de significación estadística en cuanto al sexo, al departamento y al tipo de contrato y, en cambio, sí resulta significativa su diferencia de medias, en las variables edad, estado civil y el salario. Por su parte en cuanto a la relación probabilística entre satisfacción y las distintas variables estudiadas que dimanan del modelo logit, resaltar la reducción en la probabilidad de encontrarse satisfecho ante un mayor número de estrellas del establecimiento y en el caso de que el empleado sea mujer y, por el contrario, el incremento en la probabilidad de satisfacción para la prestación de trabajo en turno de mañana.

Libreros (2011), en la tesis titulada “Incidencia de la cultura organizacional sobre el bienestar laboral de los servidores públicos”. Tesis de maestría. Universidad Nacional de Colombia. Empleó una muestra de 32 servidores y como tipo de investigación descriptiva con diseño no experimental y enfoque cuantitativo. Llegó a las siguientes conclusiones:

- Las organizaciones públicas son entidades integradas por un conjunto de personas, los cuales trabajan cooperativamente y en equipo, con la única finalidad de cumplir los objetivos fijados. Sin embargo, las exigencias del contexto donde se encuentran les ocasionan transformaciones permanentes, incidiendo en la conducta laboral de sus integrantes de manera positiva o negativa.
- Tanto la cultura organizacional como el bienestar laboral son rasgos organizacionales referidos a las percepciones, conductas y actitudes de sus integrantes dentro del entorno laboral. Estas manifestaciones comportamentales de los trabajadores pueden ser correctas, siempre y cuando exista una gestión y liderazgo

coherente, basados en la promoción de valores éticos correctos, estructuras definidas, comunicación directa y fluida, ritos motivacionales, códigos dinámicos, toma de decisiones acertadas, clima acogedor y un alto grado de pertenencia.

- La práctica de la cultura organizacional en la institución estudiada es muy deficiente (65.7%) porque no se tiene bien definido las normas y los valores institucionales.
- El bienestar laboral de los trabajadores de la institución educativa estudiada depende mucho del grado de reconocimiento e incentivo salarial que se les proporcionan. En ese sentido el grado de reconocimiento que se le asigna al trabajador incide en el bienestar laboral.
- De acuerdo a los trabajadores de la institución, el problema principal que existe es la falta de una comunicación adecuada, los cuales están influenciando en el bienestar laboral del 65.3% de los trabajadores, así como también en la cultura organizacional.

Delgado (2014), en la tesis: "Motivación organizacional y bienestar laboral". Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Nueva Granada. Trabajó con una muestra de 128 empleados y como tipo de investigación se empleó la correlacional con diseño no experimental y enfoque cualitativo-cuantitativo.

Llegó a las siguientes conclusiones:

- Dependiendo del estado financiero que ostenta una determinada organización, es importante desarrollar planes estratégicos para brindar a los trabajadores una atmósfera y ambiente laboral motivador, que les permita desarrollar un alto desempeño laboral, y por ende la mejora del servicio y la productividad organizacional. En ese sentido, los espacios adecuados con que cuenta la empresa es la generadora para el desarrollo personal y profesional del trabajador.

- El bienestar del trabajador depende del grado de motivación que le imprime la entidad. Por esa razón la organización ha creado el área o departamento de Bienestar, para encargarse directamente de las diversas actividades de orden social que se llevan a cabo en la institución, así como también de la promoción de las capacitaciones y áreas de esparcimiento y relajo para cada uno de sus miembros.
- La empresa ha entendido que la familia juega un factor clave en la motivación y el bienestar de los trabajadores; por esa razón ha venido implementando el desarrollo de actividades orientados a fortalecer los lazos familiares de los trabajadores, brindándoles talleres, charlas, eventos artísticos, culturales y deportivos para fortalecer la interrelación familia y empresa. En ese sentido cada trabajador se siente respaldado y satisfecho en el centro laboral por que cuenta con el apoyo del núcleo familia y la entidad empresarial.

Álvarez y Medina (2013), en la tesis: "Impacto del bienestar laboral en el personal administrativo de la Empresa CIBERTEC". Tesis de maestría. Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. Trabajó con una muestra de 7 trabajadores del área administrativo de las empresas y empleó el tipo de investigación descriptiva con diseño no experimental y enfoque cualitativo.

Llegó a las siguientes conclusiones:

- Los resultados de la investigación indican que la empresa no cuenta con un plan adecuado para mejorar el bienestar laboral de sus trabajadores. Esto hace que los trabajadores tengan percepciones negativas de las iniciativas administrativas y de gestión de la empresa porque consideran que ella no se preocupa de proporcionarles una adecuada calidad de vida laboral. Dichas falencias se ven reflejadas en el desorden e improvisación que existe en la dirección y manejo institucional, principalmente en los planes anuales, el equilibrio económico y las metas establecidas.



- En ese sentido los trabajadores no están satisfechos por lo que su bienestar laboral es defectuoso y poco motivador.
- Por esa razón el nivel de bienestar laboral de los trabajadores de la empresa es muy bajo, ya que la mayoría (90%) se encuentran insatisfechos. Todos los días se presentan inconvenientes en la comunicación y las relaciones interpersonales como producto de la poca motivación, carencia de reconocimientos, falta de identidad y sentido de pertenencia institucional.
- Estos aspectos están impactando negativamente en los trabajadores, porque muchos de ellos laboran solo por cumplimiento y con pocas ganas de involucrarse dinámicamente con la misión y los propósitos de la institución.
- Pese a los problemas existentes, la empresa tiene la posibilidad de mejorar el bienestar de sus trabajadores, a través del establecimiento de un plan de bienestar laboral, que se desarrolle de modo permanente y acorde a las demandas y necesidades de los trabajadores.

### **Nacionales:**

Cobali de la Cruz (2009), realizó la investigación: “La nueva gestión del potencial humano y su evaluación del desempeño en las instituciones financieras de Huamanga”, en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho. La investigación llegó a la siguiente conclusión:

- Se ha demostrado con evidencias significativas estadísticamente que los desempeños laborales en las instituciones financieras de Huamanga definitivamente son influidos por acciones de motivación y los diferentes programas de incentivos; por ejemplo, los reconocimientos individuales, la imparcialidad y transparencia en los ascensos y las promociones de los empleados y fundamentalmente los incentivos por productividad, demostrándose de esta manera la validez de la hipótesis principal.

Lozano (2016), en su investigación denominada "Habilidades gerenciales y la satisfacción laboral en el personal de la Gerencia de Bienestar en el Ministerio Público" aborda a las siguientes conclusiones:

- Se puede concluir que existe una relación directa y significativa entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal en la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano en el Ministerio Público, del mismo modo existe una relación directa y significativa entre la comunicación en las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal y que también existe una relación directa y significativa entre el liderazgo en las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal porque en todos los casos la significancia bilateral o de dos colas es menor que el error estimado, aceptando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula.
- La relevancia de las conclusiones de este autor se manifiesta fundamentalmente en el hecho de que, a través de un minucioso proceso de correlación, demuestra una relación inmediata entre las habilidades de los gerentes de una empresa y la satisfacción laboral de sus empleados, hecho que se relaciona directamente con los propósitos de esta investigación.

**Local:**

Valdivieso, T. (2015). En su tesis titulada: El capital humano y la gestión de la calidad de los servicios administrativos en la Escuela de Post Grado de la Universidad de Huánuco, periodo 2014, concluye que:

- El chi cuadrado igual  $-0.2638$  es menor que chi crítico a  $9.48$ , es decir, existen diferencias significativas entre el capital humano y la gestión de calidad de servicios administrativos. Por lo tanto se aprueba la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

- De igual manera el coeficiente de correlación, demuestra una relación positiva al 99.82 % de las variables investigadas. Palabras claves: Capital Humano, Gestión de Calidad, Servicios Administrativos, Competencias, Competitividad.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Gestión de calidad**

Se entiende a la “Gestión de la calidad” como a todas aquellas actividades, que se planificadas y sistematizar, la finalidad de proporcionar un marco adecuado de confianza para que cualquier servicio o producto que brinde una empresa pub organización logre satisfacer los requisitos de calidad.

La gestión de la calidad debe tener en cuenta todos los aspectos que se encuentran relacionados con la calidad que finalmente debe tener el servicio o producto. Sobre este aspecto, Camisón y otros (2006) señalan: “El concepto de calidad total del producto sugiere que la calidad ha de estar presente en todas las fases de su ciclo de vida, desde el diseño hasta el servicio postventa. Para optimizar la creación de valor para el cliente, la empresa debe decidir anticipadamente qué calidad del producto planificar, lograr y transmitir al cliente”.

La gestión de la calidad, debe verificar la existencia de los siguientes principios:

- Enfoque al cliente: Si las empresas dependen de sus clientes, en consecuencia deben estar abocadas a satisfacer necesidades actuales e ideas que pueden surgir en el futuro. Toda empresa debe dedicarse al cumplimiento de lo que el cliente requiere y exigen y, aún más, debe buscar superar sus expectativas.
- Liderazgo: Para crear el medio físico en que los integrantes del personal puedan verse involucrados completamente en la búsqueda de la consecución de los objetivos de la organización.

- Implicación del personal: el personal en general de toda la empresa, sin importar el nivel en el cual están ubicados, constituyen la esencia de la organización y su total implicación hace posible el uso de todas sus habilidades para beneficio de la empresa misma.
- Enfoque de proceso: todos los objetivos de la organización se harán cuando las acciones que se desarrollan y los recursos que se despliegan para tal efecto, son parte de un proceso y se manejan como parte de uno.
- Enfoque de sistema a la gestión: hace referencia que para la consecución de los objetivos empresariales, no solamente hace falta un proceso sino un conjunto de estos funcionando como un perfecto sistema de engranajes.
- Mejora continua: entendida como una meta que debe estar presente siempre en toda la organización.
- Enfoque basado en hechos, para la toma de decisiones: toda decisión que pretende hacer efectiva debe estar basada en un riguroso análisis de carácter lógico en un sentido de la información y los datos.
- Relación de mutuo beneficio con proveedores: se entiende como la habilidad que se despliega para comprender que tanto la empresa como su proveedor son organizaciones de beneficio mutuo, en este sentido el proveedor debe ser visto como un socio de la empresa.

Para buscar el aseguramiento de la calidad, durante los últimos años se han llenado de mucha popularidad las normas ISO 9000. Actualmente han adoptado la denominación de normas de "Gestión de la Calidad" con una norma certificable: la norma ISO 9001:2015.

Esta norma: ISO 9001 es un estándar de características internacionales que han sido planteadas y estructuradas por la Organización

Internacional para la Estandarización (ISO) y que pueden ser aplicados a los Sistemas de Gestión de Calidad de toda organización ya sea pública o privada, y sin tener en cuenta su tamaño o la actividad a la cual se dedica.

### **La calidad total**

La calidad total constituye es el punto de partida para que una organización se involucre en un proceso de cambio donde es de suma importancia que el aspecto técnico de calidad se asocie a la satisfacción total del usuario. La calidad compromete a una serie de objetivos y de medidas que contribuyen a mejorar las relaciones entre la empresa y sus clientes a la vez que incrementan la motivación de los colaboradores de todos los niveles. “El concepto de calidad total del producto sugiere que la calidad ha de estar presente en todas las fases de su ciclo de vida, desde el diseño hasta el servicio postventa. Para optimizar la creación de valor para el cliente, la empresa debe decidir anticipadamente qué calidad del producto planificar, lograr y transmitir al cliente”. (Carro y otros, 2013)

El objetivo primordial de la calidad total es la capacidad de responder sistemáticamente a la demanda de los clientes. No se trata de buscar ser perfectos, se trata de proporcionar a los clientes las respuestas a sus necesidades garantizando su satisfacción y el incremento de la productividad de toda la empresa.

La calidad total tiene tres elementos principales en su aplicación:

- Asegura la satisfacción de necesidades del cliente.
- Producir más y mejor con menos costo para dar un servicio a un precio competitivo.
- Todas las personas que laboran en la empresa son responsables de la calidad y de su control.

## **Sistemas de calidad**

Se denomina sistema de calidad a la integración de responsabilidades, la estructura organizacional, los procedimientos, procesos así como a los recursos que se establecen para implementar la gestión de calidad. Por medio de estos sistemas, las empresas y organizaciones aseguran que la totalidad de los factores que afectan la calidad de los productos y de los servicios, se encuentren bajo control y puedan prevenir deficiencias de cualquier tipo. En consecuencia, las empresas y organizaciones actúan teniendo en cuenta principalmente los procesos para aumentar su eficiencia, buscando un beneficio añadido para las mismas empresas u organizaciones y también para sus clientes.

En los sistemas de calidad es común que se incluyan actividades orientadas a que se cumplan todos los requisitos de la calidad que se hayan establecido, esto se será posible a través del aseguramiento de la calidad, que se encuentra conformado por todas aquellas actividades planificadas e implementadas dentro de dicho sistema y que se evidencian como actividades necesarias, para hacer evidente la confianza de que una organización o empresa cumple con los requisitos de calidad. En la actualidad, existen diversos modelos de aseguramiento de la calidad, cuyos requisitos están contenidos en las normas ISO 9000, en sus diferentes versiones, de acuerdo a la actividad de la empresa.

En un sistema de calidad, la inspección y el control constituyen actividades que proporcionan y generan confianza al cliente y que se soportan en los siguientes aspectos:

- Todo lo que se hace se encuentra controlado y documentado, a través del control de documentos y datos.
- Se realiza la comprobación y verificación de la aplicación de lo que se encuentra documentado, a través de auditorías de calidad.

- Aquello que se aplica tiene efectividad, mediante revisiones del sistema de calidad por parte de la dirección.
- Los productos que no se encuentran en las especificaciones, no llegan a los clientes, porque son controlados por el procedimiento de productos no conformes.
- Los conflictos y problemas no se repiten, ya que se cuenta con un programa de acciones que las previenen y corrigen.
- Los cambios constituyen acciones de permanente aplicación, teniendo como base: contratos, compras, fabricación e instalación, servicio y documentos.

Cada vez que una organización pretende realizar un proyecto estratégico, la Alta Dirección tiene que comprometerse en su implementación, esto implica la dosificación de recursos, el aporte de conocimientos (know how), así como agilidad y seguridad en las decisiones más importantes.

Cuando pretendemos implementar un sistema que asegure la calidad se cuenta con pilares fundamentales, pero tres son de gran importancia: auditorías internas, efectivo control de documentos y datos, y fundamentalmente la verificación periódica del sistema de aseguramiento de calidad a cargo de los directivos.

En la mayoría de los casos, la alta dirección se encarga de hacer la proposición de la estrategia que guiará el trabajo del sistema de aseguramiento de la calidad y programará su revisión. Al mismo tiempo, se debe ensamblar un procedimiento sistemático y adecuado para asegurar la calidad durante el proceso de implementación y al finalizar la misma, ya que constituye un sistema de información gerencial y estratégico, del mismo modo se constituye como un canal de información para el personal que lo requiera para una mejor forma de tomar decisiones.

Generalmente, cuando se realiza la mentalización y luego la implementación del aseguramiento de la calidad, se conforma un equipo de trabajo principal, denominado comité de aseguramiento de la calidad. Este equipo de trabajo o círculo de la calidad tiene que ser elegido por la alta dirección y, de ser posible, formar parte de dicho equipo, ya que es el encargado de seleccionar a los demás grupos de trabajo y de llevar a cabo coordinaciones periódicas de sus actividades hasta que puedan desarrollar dichas coordinaciones por sí solos.

Las metas propuestas por la alta dirección o las gerencias de las organizaciones o empresas deben ser fácilmente identificables por aquellos que colaboran internamente con las mencionadas organizaciones y sobre todo a nivel de sus clientes; para lograr esto, se hace absolutamente necesario que dichas metas u objetivos empresariales sean precisadas de forma clara y libre de ambigüedades, que estén fijadas para un tiempo determinado ya que, al final éstas constituyen los indicadores o metas de calidad. Del mismo modo, es muy recomendable que la alta dirección se vea inmiscuida y comprometida directamente en el diseño y la puesta en marcha de un sistema que asegure la calidad y que éste sea visible y se traduzca en acción, lógicamente esto implica poner en conocimiento de todo el personal de la organización de los detalles y cada una de las acciones que integran el sistema de calidad, de esta forma el personal conocer a su rol en la empresa y, lo más importante, tendrán conciencia de que ellos también forman parte del logro de los objetivos y el desarrollo de la empresa.

Como consecuencia de la dinámica de la cultura organizacional y debido a que las políticas de calidad tienen consecuencias directas en los diferentes niveles de la organización, y esto incluye principalmente a quienes conforman la clientela, se hace indispensable que la gerencia tome decisiones referentes a cómo lograr que todo el personal en sus diferentes niveles tomen conciencia de su implicancia dentro de la evolución de la empresa y que sin ellos, ninguna política ni planificación



que busque la magnificencia y la calidad serán posibles. La gerencia y la alta dirección de toda empresa u organización, tiene la gran responsabilidad de determinar los roles fundamentales y el ámbito de responsabilidad que debe tener cada uno de los integrantes de su personal en todo nivel organizacional. Muchas veces, estos cambios son difíciles de determinar y de especificar de manera correcta y adecuada en función a los objetivos empresariales, por ello es recomendable solicitar los servicios de un especialista que ayude a optimizar estas decisiones.

La gestión de calidad tiene que ver mucho con las habilidades gerenciales es decir los que conducen una organización deben poseer técnicas, humanas, y conceptuales, es decir la capacidad de utilizar herramientas, procedimientos y técnicas de una disciplina, la capacidad de compartir el trabajo con otras personas, como individuos o con capacidades mentales de coordinar e integrar todos los intereses de la organización. (Velásquez, 2015)

Para Joseph Juran, un sistema de gestión de calidad se compone de tres procesos básicos: Planeación de la Calidad, Control de la Calidad y Mejora Continua de la Calidad.

### **Planeación de la calidad**

La planeación de la calidad es un proceso que permite el desarrollo de una estrategia anticipada que asegure que los productos y servicios que se crean y prestan tengan la capacidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Un plan de calidad comprende la identificación, clasificación y ponderación de las características de calidad, del mismo modo que contempla los objetivos, requisitos y restricciones de la misma.

Existen una serie de pasos para elaborar una estrategia de calidad:

- Identificar el cliente

- Determinar sus necesidades (clientes)
- Traducir sus necesidades al lenguaje de la organización
- Desarrollar un producto que pueda responder a esas necesidades
- Optimizar el producto de manera que cumpla con los objetivos de la organización y con las necesidades del cliente
- Desarrollar un proceso que pueda producir el producto
- Optimizar y estandarizar dicho proceso
- Probar que ese proceso pueda producir el producto en condiciones normales de operación
- Transferir el proceso a operación.

### **Control de calidad**

El proceso de control de calidad participa en la caracterización de los nuevos productos o servicios en sus fases de desarrollo y en el establecimiento de las especificaciones de calidad de estos. Igualmente coordina la ejecución de los métodos de ensayo para determinar las características de calidad de las materias primas, materiales, productos intermedios y productos finales.

Existen una serie de pasos para elaborar control de calidad:

- Elegir que controlar: el sujeto.
- Desarrollar un objetivo para una característica de control
- Determinar una unidad de medida
- Desarrollar un medio o sensor para mediar la característica de control

- Medir la característica durante el proceso o prestación o al final de éste.
- Evaluar las diferencias entre el desarrollo real y el esperado
- Tomar las acciones necesarias.

### **Mejora continua de la calidad**

**Planear:** en esta etapa es conveniente recopilar información relacionada con los indicadores claves de competitividad del negocio y representarlos gráficamente. Se pueden emplear herramientas como el histograma, la gráfica de control y el análisis de tendencia histórica. Una vez efectuado este análisis, se debe pasar a priorizarlos mediante un diagrama de Pareto. De este proceso se obtiene el proyecto seleccionado para el mejoramiento.

**Hacer:** En esta etapa se identifica las causas del problema y sus posibles soluciones. Es preciso identificar las causas teóricas del problema. Estas teorías se pueden representar para su análisis en un diagrama causa-efecto. A continuación, se buscará probar cuáles de las posibles causas están causando el problema. Se pueden utilizar estudios de correlación de variables o diagramas de dispersión o la técnica nominal de grupos.

No siempre se pueden implementar todas las soluciones debido a restricciones de presupuestos. Por eso se debe analizar qué soluciones tendrán un mayor efecto en el mejoramiento del problema y recomendarlas para su posterior implementación.

**Verificar:** A través de técnicas como histogramas, gráficas de control o gráficas de tendencia en el tiempo se verifica el grado de mejoramiento alcanzado con la implantación de las soluciones aprobadas en la fase de hacer.

**Actuar:** Esta fase consiste en incorporar al siguiente ciclo de planeación los ajustes necesarios que se hayan evidenciado en la fase de

verificación. La mejora continua consiste precisamente en resolver un problema tras otro sin interrupción. (ABC, 2016)

### **2.2.2. Bienestar laboral**

El bienestar laboral está referida al nivel de confort y comodidad que presentan los miembros de una organización debido a la atención eficaz que le brinda la entidad en torno a sus necesidades durante el ejercicio del trabajo. Estas ideas vinculan una variedad de aspectos, como la complacencia en la tarea laboral desarrollada, probabilidades de satisfacciones futuras, agradecimiento por los resultados logrados, remuneración justa, privilegios otorgados, los modos de interacción en el grupo y entidad, atmósfera psicológica y física en el centro laboral, autonomía para tomar decisiones, y facilidad para aportar ideas (Stewart, 1992).

El Bienestar laboral se vincula directamente con las posturas y actitudes individuales y conductuales, necesarios para el rendimiento personal, como acicate para la acción laboral, adaptabilidad a las transformaciones del entorno de trabajo, capacidad inventiva y anhelos de renovar o admitir los diversos cambios.

Cuando argumentamos del bienestar laboral, generalmente nos referimos al salario, la atmósfera en el grupo laboral, la vinculación en entre los trabajadores y los niveles jerárquicos, el empuje, la confianza, la pulcritud y la adaptación a los ambientes de trabajo.

Para Dubrin (2008), el bienestar laboral es un conglomerado de sentimientos y emociones buenas o malas donde los trabajadores consideran sobre el entorno de su trabajo. Es una conducta emotiva, una percepción con cierto gusto o rechazo por algo existente. Posee un estrecho vínculo con su propio entorno cultural y social y la forma como es percibido el ambiente de trabajo.

El bienestar laboral está relacionado directamente con la satisfacción de las demandas y exigencias tanto institucionales, como personales al interior del ambiente de trabajo, haciéndose cargo de los nuevos desafíos de las transformaciones, así como los que acontecen en el interior de la misma organización.

La definición de bienestar laboral se manifiesta en el modo como cada empleado mide y satisface sus requerimientos elementales, considerando en todo momento que hay componentes reales que las establecen, se diseña a partir de los objetivos estratégicos y generales que proponen la condición de la entidad organizacional (Alles, 2000).

El Bienestar Laboral contiene un rasgo netamente vivencial y eficaz, que aparece del disfrute y gozo individual de los miembros, como resultado del nivel excelente de satisfacción de los empleados, como señal de la valoración cognitiva –estimativa; así como también de los efectos del balance y recuento entre las perspectivas y los resultados en el entorno del trabajo, y que se encuentran fuertemente influenciados por el carácter, temperamento y la personalidad. Es el fomento y cuidado del más alto nivel de bienestar corporal, psicológico y comunitario de los empleados en las diversas tareas de sus puestos de trabajo que ostentan (González, 2001).

### **Enfoques teóricos del bienestar laboral**

De acuerdo a Casales (2009) existen cuatro enfoques que definen el bienestar laboral en una organización. Estas son:

- El enfoque ecologista: Se dedica al estudio y análisis profundo y detallado de la interacción entre los seres humanos dentro de un grupo social, y de las dimensiones físicas que lo rodean (Américo, 1995). Se tienen en cuenta su influencia en las formas de vida de las personas y el grado de valor que lo determinan institucionalmente.

- El enfoque económico del bienestar laboral: Generalmente se fija en los grados de ingreso organizacional, los gastos sociales, la inversión de las personas, y los grupos de trabajo establecidos. En ese sentido, la determinación coherente de los recursos económicos de la entidad organizacional es el instrumento de medición relacionados al nivel de bienestar laboral de todos los miembros de la organización.
- El enfoque sociológico: Está referida a la serie de situaciones reales y observables que forman parte del entorno social inmediato. El nivel de organización de los servicios y prestaciones que ofrece la organización a sus clientes y usuarios, la incidencia de elementos demográficas, la ubicación de la morada o domicilio, unido con otras más como el descanso, la parentela o el centro laboral, incidirán directamente con el bienestar de los individuos.
- El enfoque psicosocial: Se fija principalmente en la relación intrapersonal y la percepción de sí mismo del individuo y del mundo que forma parte. De esta manera la búsqueda de herramientas y estrategias adecuadas frente a los problemas y conflictos serán lo que aprecie en el bienestar psicosocial de los seres humanos. Estas ideas, relativamente nuevas y multifuncionales, se admite como elemento incorporador de otros como la alegría, la satisfacción, la dicha y la fortuna de la vida. Se considera como factores de la magnitud y continuidad de los estados afectivos y emocionales.

### **Importancia del bienestar laboral**

El bienestar laboral está directamente vinculada con el ambiente o clima laboral. Los gerentes encargados de la dirección y administración de los recursos humanos debe saber la realidad del contexto relacionados principalmente en asuntos de clima y desempeño laboral que impera en la organización, de esta manera, contará con estrategias apropiadas para desarrollar proyectos del sector para reforzar las falencias,

capacitar cuando sea necesario, o también localizar en el momento preciso, alguna insatisfacción del personal, especialmente en trabajadores que son vistos y reconocidos como “talentos” en el interior de la entidad organizacional.

Muchas organizaciones se dieron cuenta que un trabajador motivado y con alto grado de bienestar será más productivo, por esa razón están fijando estrategias y desarrollando programas y proyectos para mejorar el bienestar de sus trabajadores.

Estos planes organizacionales tienen en cuenta un conjunto de disposiciones específicas para las actividades laborales, teniendo en cuenta las condiciones laborales con que cuentan cada trabajador. Por decir, acciones recreacionales, la tolerancia horaria, armonía laboral, premios y reconocimiento, interés y cuidado hacia los empleados. Asimismo, la implementación de estos proyectos y servicios debe ser bilaterales para contar con una certeza clara de que estos serán efectivos y prácticos. La cooperación de los empleados y el monitoreo del programa por parte de los directivos deben ser cumplidos cabalmente, como debería serlo la implantación de estos programas en la planificación estratégica de la organización.

El bienestar laboral es una de las claves para conseguir un equipo productivo, motivado y comprometido con la empresa. Cuando hace referencia al bienestar laboral, no solo nos referimos a estar sanos de salud y no padecer enfermedades, sino también en un bienestar emocional que haga sentir a las personas que están contentos con lo que hacen.

Al igual que los problemas personales de una persona pueden influir en el trabajo de una persona, también ocurre lo mismo al revés. Si una persona no está contenta en su lugar de trabaja, sea por el motivo que sea, también le afectará a su vida personal. Todo esto genera círculos negativos en la vida de las personas que pueden tener terribles consecuencias para los trabajadores y la empresa.

Por este motivo, las empresas deben trabajar con el objetivo de aumentar la felicidad de los empleados en su horario laboral. La felicidad es algo básico y fundamental en todos los ámbitos de la vida, y el laboral en una parte muy importante ya que en él se centra la mayor parte de nuestro tiempo. Así, las organizaciones deben centrarse en fomentar todos esos aspectos que puedan favorecer que los empleados estén más contentos. El ambiente del trabajo, la motivación, el trato recibido, las condiciones económicas y laborales o la conciliación laboral, son algunos de los factores que puedes hacer que en tu empresa existe un bienestar (o malestar) general.

¿Conseguimos solo la felicidad del trabajador? No, existen otros beneficios, por supuesto. Pero el bienestar del equipo en el trabajo traerá una serie de beneficios incalculables para la empresa. Algunos de ellos son:

- Se reduce el síndrome del quemado y el estrés
- Equipos más motivados y productivos
- Aumentan las capacidades del personal
- Retención del talento en la empresa
- Se mejora el ambiente y las relaciones personales.

Para aumentar el bienestar laboral en una empresa y hacer que el lugar de trabajo sea un sitio más acogedor para tus empleados, puedes consultar todas las medidas que debes tomar para conseguirlo:

- Programas de bienestar laboral
- Formas de mejorar el bienestar de los empleados
- ¿Qué medidas de conciliación laboral puedo adoptar en una empresa?
- ¿Cómo conseguir que tus trabajadores sean más felices y productivos?
- ¿Qué es el Clima laboral?
- Motivación laboral



## **Dimensiones del bienestar laboral**

De acuerdo a López (2015), las dimensiones de la satisfacción laboral son los siguientes:

- Factor de Logros: Está referido al grado de satisfacción y bienestar que muestran los trabajadores de la organización por haber cumplido con el logro de los objetivos y metas establecidos.
- Factor de Reconocimiento: Son las acciones y eventos de reconocimiento, felicitación y premiación que lleva a cabo la organización en honor a sus miembros más destacados. Es decir es la capacidad de reconocimiento que tiene la organización por el alto grado de rendimiento y eficacia laboral mostrada por el trabajador en el ejercicio de sus funciones laborales.
- Factor del Trabajo En Sí: está centrada de cómo el trabajador percibe la influencia del entorno laboral en su satisfacción personal y profesional. De esta manera el trabajador muestra cuán motivante y atractivo es trabajar en una determinada organización; ya que el clima adecuado que le proporciona acrecentará en gran medida su compromiso, cariño, consideración e identificación personal con su centro laboral.
- Factor Responsabilidad: Es esta parte se considera el nivel de responsabilidad que tiene el trabajador en torno al ejercicio y cumplimiento de sus funciones laborales, sin importar el cargo, la condición o el puesto de trabajo. Así también el grado de importancia y dedicación que le otorga a su puesto laboral.
- Factor promoción: Se refiere a los procesos estratégicos establecidos por la organización para los casos de reconocimiento, formación, capacitación, actualización, rotación y ascensos laborales de sus miembros.

### 2.3 Definición de términos

- **Bienestar laboral:** Conglomerado de sentimientos y emociones buenas o malas donde los trabajadores consideran sobre el entorno de su trabajo. Es una conducta emotiva, una percepción con cierto gusto o rechazo por algo existente. Posee un estrecho vínculo con su propio entorno cultural y social y la forma como es percibido el ambiente de trabajo.
- **Calidad:** Grado en que un conjunto de características inherentes de un bien o servicio satisfacen las necesidades y expectativas de los(as) usuarios(as).
- **Certificación:** Acción llevada a cabo por una entidad independiente y externa al programa social mediante la cual se manifiesta que un proceso o servicio, cumple los requisitos definidos en una norma de calidad o especificaciones técnicas.
- **Comité de calidad:** Equipo humano multidisciplinario conformado por la Dirección Ejecutiva del programa social con el objetivo de implementar el sistema de gestión de la calidad.
- **Coordinador de calidad:** Es la persona que lidera la implementación y funcionamiento del sistema de gestión de la calidad en el programa social.
- **Eficacia:** es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción. No debe confundirse este concepto con el de eficiencia (del latín *efficientia*), que se refiere al uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado (es decir, cumplir un objetivo con el mínimo de recursos disponibles y tiempo).
- **Eficiencia:** Es la 'capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir lo que queremos determinadamente. Es la capacidad de lograr ese efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles o en el menor tiempo posible.

- **Entendimiento de los mensajes en la institución:** Nos refiere a la comprensión y acción posterior a una adecuada recepción del mensaje.
- **Equipo de calidad:** Es el personal operativo profesional o técnico que son entrenados para identificar, seleccionar y analizar problemas, y realizar mejoras relacionadas con su trabajo de modo que permita brindar servicios de alta calidad acorde a las necesidades y expectativas de los(as) usuarios(as).
- **Estabilidad Laboral:** Es el derecho que tiene el trabajador de conservar su trabajo mientras no incurra en algunas causales de despido establecidas por la Ley. Es la obligación del empleador de mantener al trabajador en su trabajo mientras no incurra en algunas de dichas causales de despido.
- **Factor de Logro:** Está referido al grado de satisfacción y bienestar que muestran los trabajadores de la organización por haber cumplido con el logro de los objetivos y metas establecidos.
- **Factor de Reconocimiento:** Son las acciones y eventos de reconocimiento, felicitación y premiación que lleva a cabo la organización en honor a sus miembros más destacados.
- **Factor de trabajo:** Está centrada de cómo el trabajador percibe la influencia del entorno laboral en su satisfacción personal y profesional.
- **Factor promoción:** Se refiere a los procesos estratégicos establecidos por la organización para los casos de reconocimiento, formación, capacitación, actualización, rotación y ascensos laborales de sus miembros.
- **Factor Responsabilidad:** Es esta parte se considera el nivel de responsabilidad que tiene el trabajador en torno al ejercicio y cumplimiento de sus funciones laborales, sin importar el cargo, la condición o el puesto de trabajo.

- **Gestión de la calidad:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en función a la calidad.
- **Implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad:** Aplicación de métodos y medidas para poner en funcionamiento el sistema de gestión de la calidad en una organización.
- **Incentivos laborales:** Son una de las mejores herramientas para que tus empleados se encuentren a gusto en su trabajo y mejoren su productividad. Los incentivos te ayudarán a tener una plantilla motivada, eficaz y comprometida.
- **Proceso:** Secuencia de actividades mutuamente relacionadas que transforma una entrada o un insumo en una salida o producto, añadiéndole valor en cada etapa de la cadena, utilizando recursos y siguiendo controles establecidos con el fin de lograr la satisfacción a las necesidades de los(as) usuarios(as).
- **Procesos de apoyo:** Aquellos que realizan actividades de soporte necesarios para el buen funcionamiento de los procesos estratégicos y misionales.
- **Procesos estratégicos:** Aquellos que definen y verifican las políticas, estrategias, objetivos y metas de la institución.
- **Relaciones interpersonales:** Son asociaciones entre dos o más personas. Estas asociaciones pueden basarse en emociones y sentimientos, como el amor y el gusto artístico, el interés por los negocios y por las actividades sociales, las interacciones y formas colaborativas en el hogar, entre otros.

## 2.4. Hipótesis

### 2.4.1. Hipótesis general

La relación entre la gestión de calidad y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018, es significativa.

## 2.4.2. Hipótesis específicas

La relación entre la planificación estratégica y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C Apurímac -2018, es significativa.

La relación entre el liderazgo y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018, es significativa.

La relación entre la gestión de personal y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018, es significativa.

La relación entre la gestión de procesos y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018, es significativa.

La relación entre la mejora continua y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018, es significativa.

## 2.5. Variables

### 2.5.1. Definición conceptual de la variable

#### **Variable 1: Gestión de calidad**

La gestión de la calidad es un conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, destinadas a proporcionar la confianza adecuada para que un producto o servicio consiga satisfacer los requisitos de calidad que debe estar presente en todas las fases de su ciclo de vida, desde el diseño hasta el servicio postventa.

**Variable 2: Bienestar laboral**

El bienestar laboral está referida al nivel de confort y comodidad que presentan los miembros de una organización debido a la atención eficaz que le brinda la entidad en torno a sus necesidades durante el ejercicio del trabajo que se manifiesta como un conglomerado de sentimientos y emociones buenas o malas donde los trabajadores consideran sobre el entorno de su trabajo.

**2.5.2. Definición operacional de la variable****Variable 1: Gestión de calidad**

Conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, destinadas a proporcionar la confianza adecuada para que un producto o servicio consiga satisfacer los requisitos de calidad, la misma que será medida mediante un cuestionario conformado por 20 ítems

**Variable 2: Bienestar laboral**

Conglomerado de sentimientos y emociones buenas o malas donde los trabajadores consideran sobre el entorno de su trabajo, el mismo que será medido mediante un cuestionario conformado por 24 ítems.

### 2.5.3. Operacionalización de la variable

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Variable 1: Gestión de calidad</b>	Planificación estratégica	-Planificación anticipada -Planificación integral -Planificación participativa -Planificación proyectiva	Ordinal
	Liderazgo	-Estimulación intelectual -Consideración individualizada -Capacidad creativa -Capacidad innovadora	
	Gestión de personas	-Selección o reclutamiento pertinente -Selección o reclutamiento justa y equitativa -Retención prioritaria -Promoción permanente	
	Gestión de procesos	-Procesos continuos y permanentes -Procesos socializados -Procesos viables -Monitoreo de los procesos	
	Mejora continua	-Programas de capacitación -Capacitación permanente -Pasantías pertinentes -Monitoreo oportuno	
<b>Variable 2: Bienestar laboral</b>	Factor de Logro	-Satisfacción por el aporte institucional -Parte importante en la institución -Contribución activa a los resultados institucionales -Disposición y actitud para alcanzar los objetivos institucionales	Ordinal
	Factor de reconocimiento	-Reconocimiento laboral -Valoración laboral -Elogios por la laboral realizada -Información oportuna	
	Factor del trabajo en sí	-Satisfacción laboral -Seguridad y estabilidad -Libertad laboral -Entusiasmo laboral	
	Factor responsabilidad	-Emprendimiento de responsabilidades -Actitud colaborativa -Actualización permanente -Cumplimiento laboral	
	Factor promoción	-Planes de carrera -Retribución económica y laboral -Promoción justas y equitativas -Deseo de superación	

## CAPÍTULO III

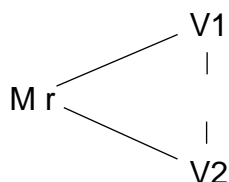
### METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y nivel de investigación

La presente investigación es de tipo no experimental de alcance correlacional. No experimental puesto que no existe manipulación de variables, es decir, no existe un tratamiento metodológico para observar influencia entre variables y correlacional porque determinó el grado de relación entre las variables investigadas. (Hernández y otros, 2014)

El nivel es correlacional ya que trató de conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular (Hernández y otros, 2014)

En concordancia con el tipo y nivel de investigación el diseño es descriptivo correlacional-transversal cuyo esquema es



Dónde:

M = Muestra

V1 = Gestión de calidad

V2 = Bienestar laboral

r = Relación entre variables



### 3.2. Descripción del ámbito de la investigación

Teniendo en cuenta el tipo de estudio la presente investigación es de nivel descriptivo correlacional donde los instrumentos se aplicaron en un momento dado con la finalidad de conocer el estado real de las variables investigadas que son la gestión de calidad y el bienestar laboral.

La presente investigación se llevó a cabo en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.” de la ciudad de Apurímac. La investigación se realizó desde el mes de agosto al mes de diciembre del 2018 con un promedio de cinco meses, donde las últimas semanas se realizó el trabajo de campo, análisis estadístico, prueba de hipótesis y redacción del informe final

La presente investigación por su nivel, objetivos y naturaleza de la variable tiene alcance descriptivo-correlacional.

### 3.3. Población y muestra

**Población.** La población lo constituyeron los trabajadores de la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac, conformado por un total de 23 entre funcionarios, directivos y colaboradores.

Al respecto (Carrasco, 2013, pp.236-237) afirma que la población “es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación”

**Muestra.** La muestra es igual a la población por lo tanto no se aplicará ningún tipo de muestreo por tratarse de una muestra universal o población censal.

### 3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

**Técnicas.** Las técnicas son procedimientos sistematizados. La técnica debe ser seleccionada teniendo en cuenta lo que se investiga, porqué, para qué y cómo se investiga. En la presente investigación se utilizó la encuesta.

**Instrumentos.** Los instrumentos son medios auxiliares para recoger y registrar los datos obtenidos a través de las técnicas.

En la presente investigación se utilizaron dos instrumentos:

- Un cuestionario para medir la gestión de calidad conformada por 20 ítems.
- Un cuestionario para medir el bienestar laboral conformado también por 16 ítems.

### 3.5. Validez y confiabilidad del instrumento

**Validez.** La validación de los instrumentos se realizó mediante juicios de expertos, para ello se les presentó la ficha de validación, los instrumentos y la matriz de consistencia.

**Confiabilidad** La confiabilidad se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, que es un estadígrafo cuyo valor va de 0 a 1 con la siguiente valoración:

De 0.0 a 0.5: No confiable

De 0.5 a 0.7: Confiable

De 0.7 a 1.0: Altamente confiable

La confiabilidad del instrumento que midió la gestión de calidad es:

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	7	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	7	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,712	20

Como el valor del coeficiente Alfa de Cronbach es 0.712, entonces el instrumento es altamente confiable

La confiabilidad del instrumento que midió el desempeño laboral es:

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	7	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	7	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,728	20

Como el valor del coeficiente Alfa de Cronbach es 0.728, entonces el instrumento es altamente confiable.

### 3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos

Para el tratamiento estadístico de los datos se empleó la estadística descriptiva, considerando los indicadores y dimensiones para cada variable. Se determinaron las frecuencias absolutas, relativas las medidas de tendencia central y las medidas de dispersión, así como se realizó la prueba de hipótesis empleando el estadígrafo como es coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Para la discusión se establecieron comparaciones con los resultados obtenidos y resultados de investigaciones anteriores, así como con la opinión de expertos.

Una vez elaborados los instrumentos con la validez de expertos y con su coeficiente de validación, se procedió con el siguiente plan:

- Se aplicaron los instrumentos a la muestra previa autorización de la institución respectiva para la recolección de la información
- Se ordenó la información o los datos en función a las variables y sus dimensiones.
- Se procesó la información y se presentarán en tablas y gráficos.
- Se determinaron las frecuencias absolutas, relativas y la media aritmética.
- Se realizó la prueba de hipótesis tanto para la general como para las específicas utilizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman por tratarse de variables categóricas.
- El procesamiento de datos se realizó mediante el software SPSS (versión 21.0)

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. Presentación, descripción e interpretación de los resultados

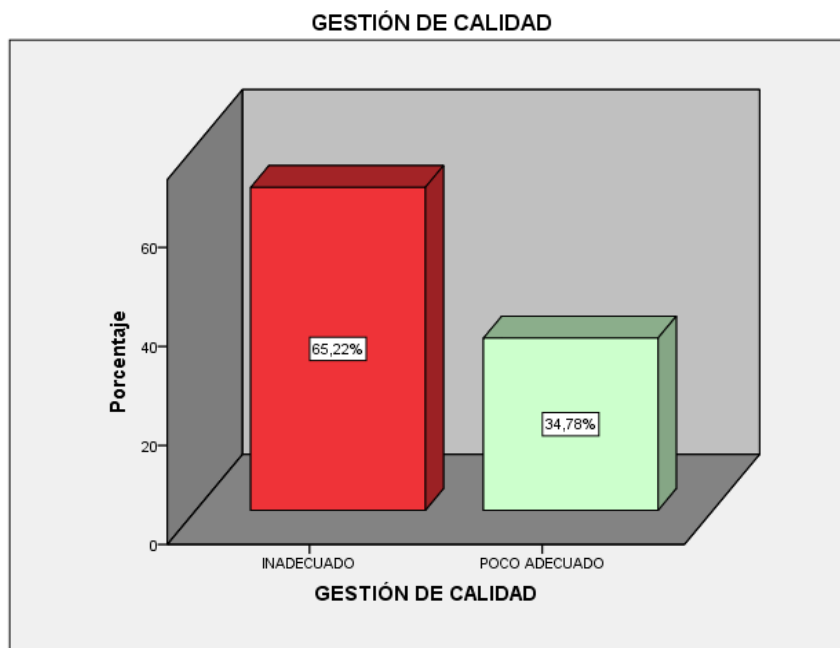
**Tabla 1. Gestión de calidad en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018**

<b>NIVEL</b>	<b>fi</b>	<b>PORCENTAJE</b>
INADECUADO	15	65,2
POCO ADECUADO	8	34,8
ADECUADO	0	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

**Fuente** : Cuestionario aplicado en noviembre del año 2018.

**Elaboración:** El autor

**Gráfico 1. Gestión de calidad en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018**



### **Descripción e interpretación**

En la tabla y gráfico 1, se tiene que el 65.22% de los trabajadores opinan que la gestión de calidad en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018 es inadecuada, el 34.78% opina que es poco adecuada y ninguno opina que es adecuada. Se evidencia por lo tanto que la mayoría de trabajadores opinan que la gestión de calidad es inadecuada. Este resultado se debe porque en dicha empresa la planificación estratégica, el liderazgo, la gestión de personas, de procesos y la mejora continuas no es de la mejor y muchas de ellas también se encuentran en un nivel inadecuado.

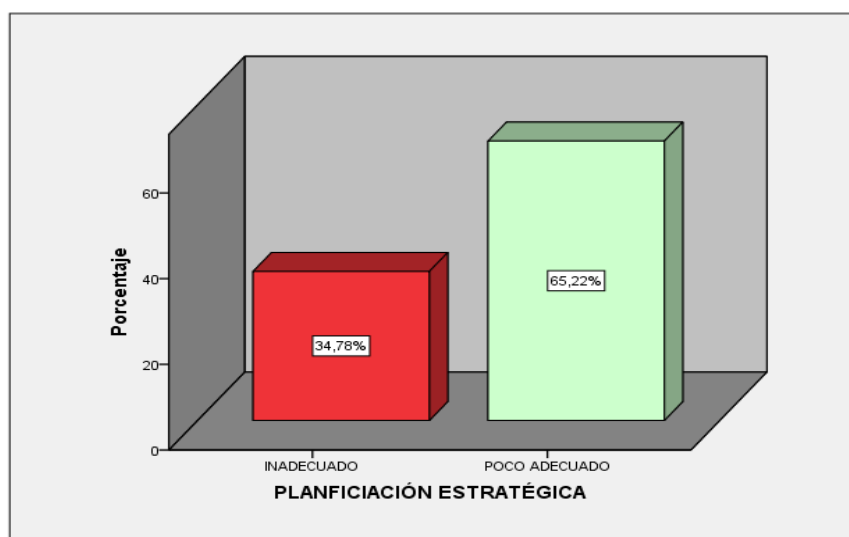
**Tabla 2. Planificación estratégica en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018**

NIVEL	fi	PORCENTAJE
INADECUADO	8	34,8
POCO ADECUADO	15	65,2
ADECUADO	0	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

**Fuente** : Cuestionario aplicado en noviembre del año 2018.

**Elaboración:** El autor

**Gráfico 2. Planificación estratégica en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018**



### Descripción e interpretación

En la tabla y gráfico 2, se tiene que el 65.22% de los trabajadores opinan que la planificación estratégica en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018 es poco adecuada, el 34.78% opina que inadecuada y ninguno opina que es adecuada. Se evidencia por lo tanto que la mayoría de trabajadores opinan que la planificación estratégica es poco adecuada. Este resultado se debe porque en dicha empresa en algunos casos existe una planificación anticipada, la planificación obedece no siempre a la misión y visión empresaria, la planificación es poco participativa de todos los miembros y no en todos los casos la planificación es proyectiva de acuerdo a los cambios emergentes.

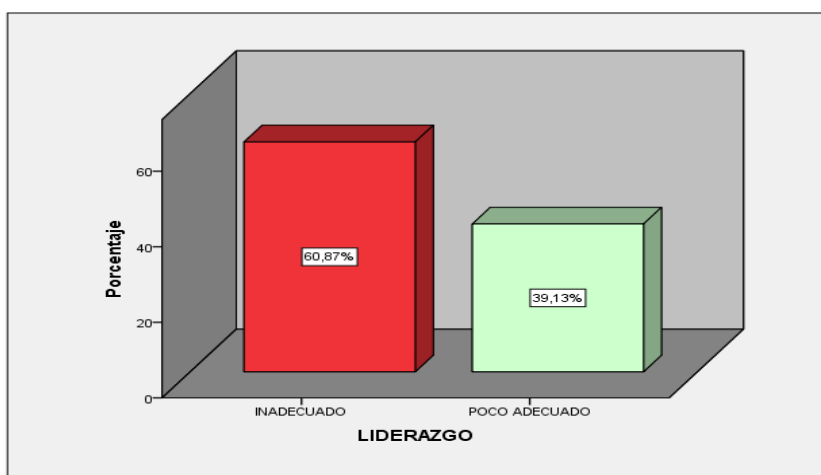
**Tabla 3. Liderazgo en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018**

NIVEL	fi	PORCENTAJE
INADECUADO	14	60,9
POCO ADECUADO	9	39,1
ADECUADO	0	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

**Fuente** : Cuestionario aplicado en noviembre del año 2018.

**Elaboración:** El autor

**Gráfico 3. Liderazgo en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018**



### Descripción e interpretación

En la tabla y gráfico 3, se tiene que el 60.87% de los trabajadores opinan que el liderazgo en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018 es inadecuado, el 39.13% opina que es poco adecuado y ninguno opina que es adecuada. Se evidencia por lo tanto que la mayoría de trabajadores opinan que el liderazgo es inadecuado. Este resultado se debe porque en dicha empresa no existe en los funcionarios y directivos estimulación intelectual con todos los colaboradores, ni consideración individualizada, los directivos y funcionarios carecen de capacidad creativa, así como como no evidencian capacidad innovadora, es decir, el liderazgo no es practicado adecuadamente y lo que más les interesa es la rentabilidad de la empresa y la productividad de los trabajadores, a pesar que no existen incentivos y los salarios son los mínimos, existiendo también mucha rotación de personal, no existe estabilidad laboral ni reconocimientos por la buena labor realizada.



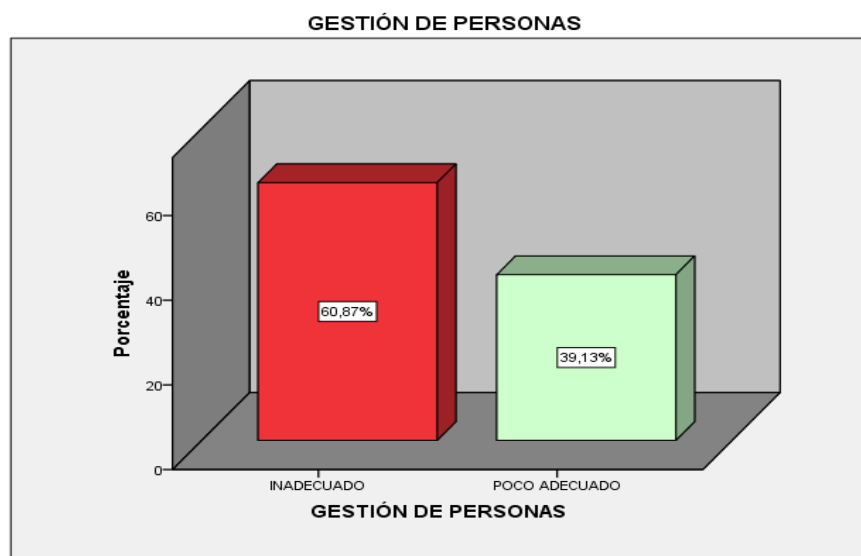
**Tabla 4. Gestión de personas en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018**

NIVEL	fi	PORCENTAJE
INADECUADO	14	60,9
POCO ADECUADO	9	39,1
ADECUADO	0	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

**Fuente** : Cuestionario aplicado en noviembre del año 2018.

**Elaboración:** El autor

**Gráfico 4. Gestión de personas en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018**



### Descripción e interpretación

En la tabla y gráfico 4, se tiene que el 60.87% de los trabajadores opinan que la gestión de personas en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018 es inadecuada, el 39.13% opina que es poco adecuada y ninguno opina que es adecuada. Se evidencia por lo tanto que la mayoría de trabajadores opinan que la gestión de personas es inadecuada. Este resultado se debe porque en dicha empresa la selección o reclutamiento de los colaboradores no están de acuerdo a las necesidades de la empresa, del mismo modo la selección o reclutamiento no es justa y equitativa, la retención del capital humano en muchos casos no es prioridad en la empresa, existe poca promoción y no se ajustan en muchos casos a los requerimientos empresariales.

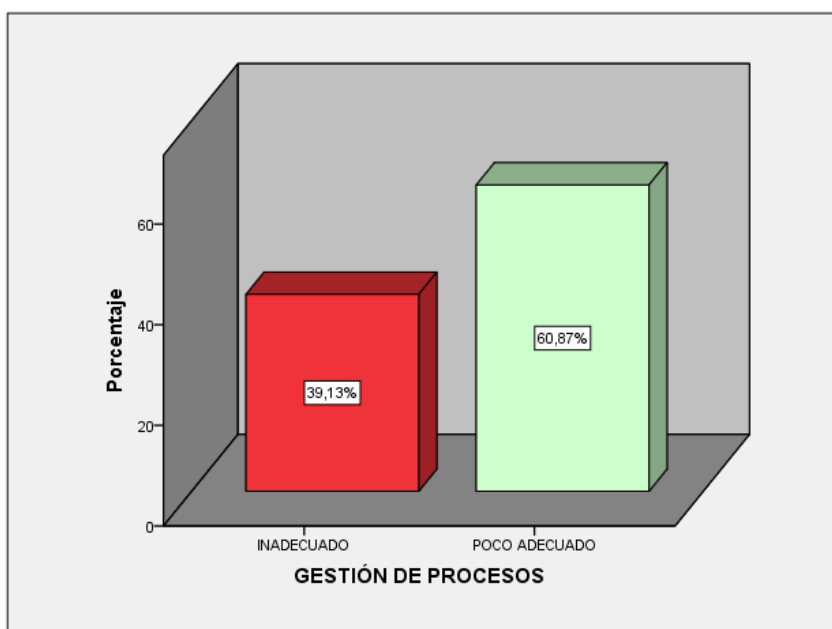
**Tabla 5. Gestión de procesos en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018**

NIVEL	fi	PORCENTAJE
INADECUADO	9	39,1
POCO ADECUADO	14	60,9
ADECUADO	0	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

**Fuente** : Cuestionario aplicado en noviembre del año 2018.

**Elaboración:** El autor

**Gráfico 5. Gestión de procesos en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018**



### Descripción e interpretación

En la tabla y gráfico 5, se tiene que el 60.87% de los trabajadores opinan que la gestión de procesos en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018 es poco adecuada, el 39.13% opina que es inadecuada y ninguno opina que es adecuada. Se evidencia por lo tanto que la mayoría de trabajadores opinan que la gestión de proceso es poco adecuada. Este resultado se debe porque en dicha empresa a veces los procesos son continuos y permanentes, en muchos casos dichos procesos son de conocimiento de todos los colaboradores de la empresa, los procesos en algunos casos se ajustan a la normatividad y a los cambios emergentes, y existe poco monitoreo de los procesos permanentemente.

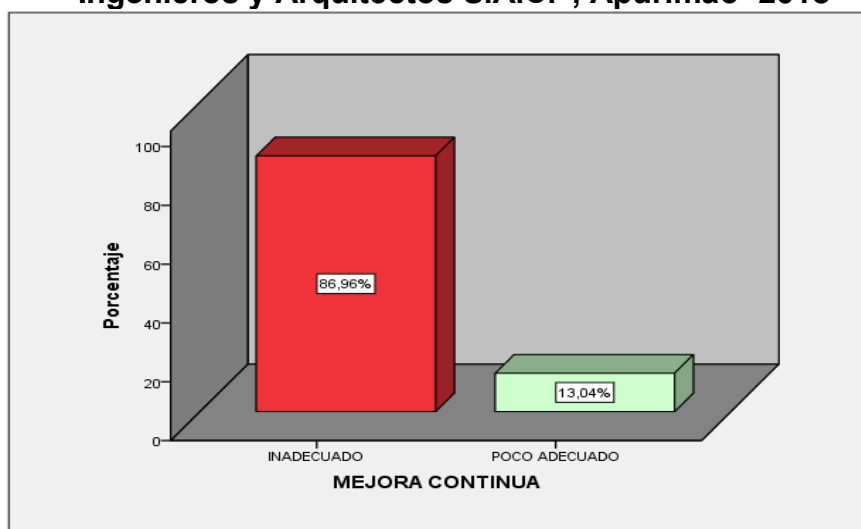
**Tabla 6. Mejora continua en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018**

NIVEL	fi	PORCENTAJE
INADECUADO	20	87,0
POCO ADECUADO	3	13,0
ADECUADO	0	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

**Fuente** : Cuestionario aplicado en noviembre del año 2018.

**Elaboración:** El autor

**Gráfico 6. Mejora continua en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018**



### **Descripción e interpretación**

En la tabla y gráfico 6, se tiene que el 86.96% de los trabajadores opinan que la mejora continua en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018 es inadecuada, el 13.04% opina que es poco adecuada y ninguno opina que es adecuada. Se evidencia por lo tanto que la mayoría de trabajadores opinan que la mejora continua es inadecuada. Este resultado se debe porque en dicha empresa no existe programas de capacitación a todo el personal de la institución y las poca que hay no son permanentes no y participan todo el personal sin ninguna discriminación, no existen pasantías entre trabajadores de empresas análogas, ni existe monitoreo oportuno de todas las actividades con la finalidad de mejorar y cumplir con los objetivos empresariales. Este hecho es preocupante puesto que en un sistema globalizado y de competitividad es necesario mejorar todos los procesos de las organizaciones para su vigencia y permanencia sino tienen a su liquidación y desaparición por auto extinción de sí mismo y de los responsables de conducir las empresas.

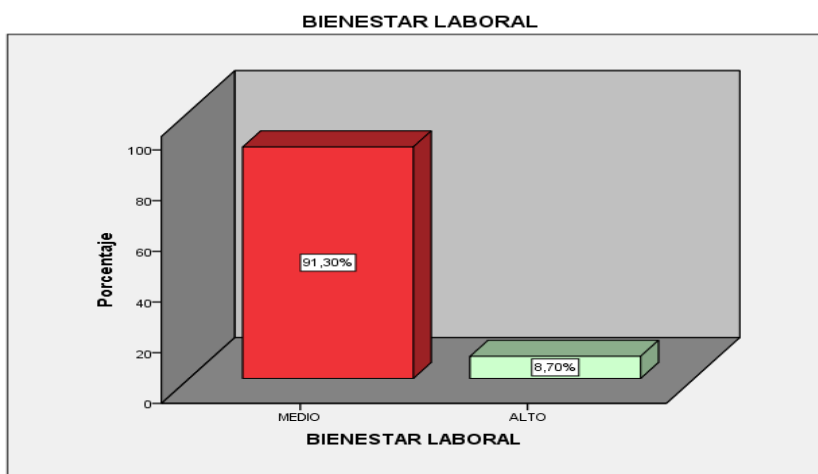
**Tabla 7. Bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018**

NIVEL	fi	PORCENTAJE
BAJO	0	0,0
MEDIO	21	91,3
ALTO	2	8,7
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

**Fuente** : Cuestionario aplicado en noviembre del año 2018.

**Elaboración:** El autor

**Gráfico 7. Bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018**



### Descripción e interpretación

En la tabla y gráfico 7, se tiene que el 91.30% de los trabajadores opinan que el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018 está en un nivel medio o moderado, el 8.70% opina que está en un nivel alto y ninguno opina que está en un nivel bajo. Se evidencia por lo tanto que la mayoría de trabajadores opinan que bienestar laboral es mediano o moderado. Este resultado se debe porque en dicha empresa el factor de logro, de reconocimiento del trabajo en sí, el factor responsabilidad y promoción es moderado.

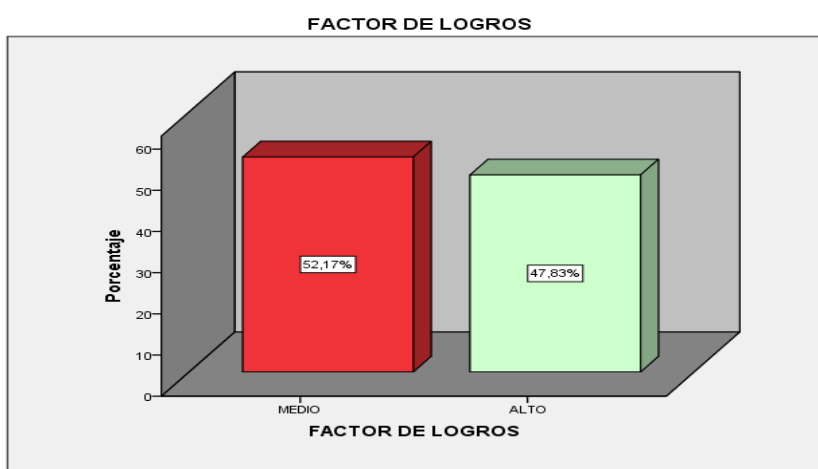
**Tabla 8. Factor de logros en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018**

NIVEL	fi	PORCENTAJE
BAJO	0	0,0
MEDIO	12	52,2
ALTO	11	47,8
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

**Fuente** : Cuestionario aplicado en noviembre del año 2018.

**Elaboración:** El autor

**Gráfico 8. Factor de logros en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018**



### Descripción e interpretación

En la tabla y gráfico 8, se tiene que el 52.17% de los trabajadores opinan que el factor de logros en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018 está en un nivel medio o moderado, el 47.83% opina que está en un nivel alto y ninguno opina que está en un nivel bajo. Se evidencia por lo tanto que la mayoría de trabajadores opinan que el factor de logro es mediano o moderado. Este resultado se debe porque en dicha empresa no siempre el trabajador se considera muy satisfecho con las metas alcanzadas hasta el día de hoy en mi centro de trabajo, muchas veces no tiene la plena certeza de ser una parte importante e imprescindible de esta institución, los compañeros de trabajo juntamente con él no se sienten muy satisfechos de haber contribuido de manera activa a los resultados obtenidos por la institución donde laboramos y no siempre los trabajadores muestran una buena disposición y actitud para alcanzar los objetivos planeados por la institución.

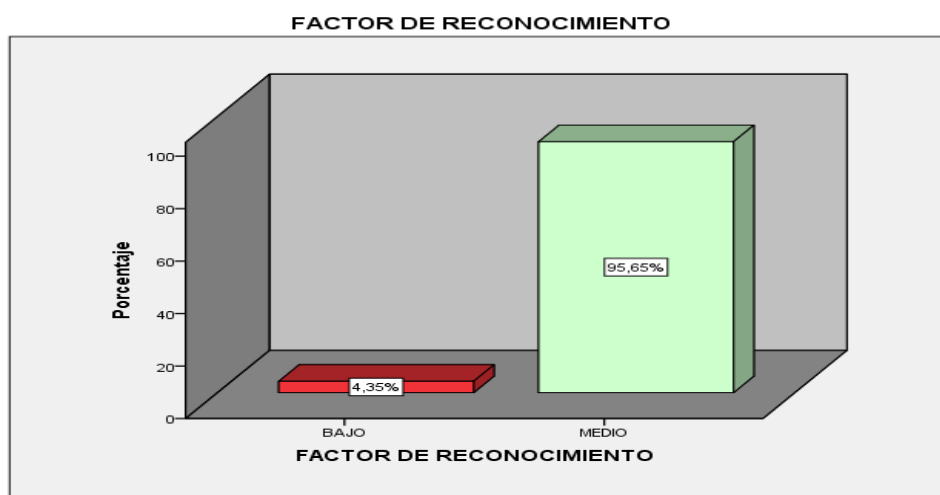
**Tabla 9. Factor de reconocimientos en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018**

NIVEL	fi	PORCENTAJE
BAJO	1	4,3
MEDIO	22	95,7
ALTO	0	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

**Fuente** : Cuestionario aplicado en noviembre del año 2018.

**Elaboración:** El autor

**Gráfico 9. Factor de reconocimientos en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018**



### Descripción e interpretación

En la tabla y gráfico 9, se tiene que el 95.65% de los trabajadores opinan que factor reconocimiento en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018 está en un nivel medio o moderado, el 4.35% opina que está en un nivel bajo y ninguno opina que está en un nivel alto. Se evidencia por lo tanto que la mayoría de trabajadores opinan que bienestar laboral es mediano o moderado. Este resultado se debe porque en dicha empresa el trabajador opina que rara vez más se siente reconocido en mi centro laboral por mis jefes y compañeros, considera que sus compañeros de trabajo no siempre valoran el esfuerzo y modo de relación empática y tolerantes que tiene con cada uno de ellos, normalmente ocas veces recibe algún mérito o elogio por hacer bien su trabajo, tanto de sus jefes como de sus compañeros, no siempre recibe información detallada y clara de la institución de cómo desempeñarse en su trabajo.

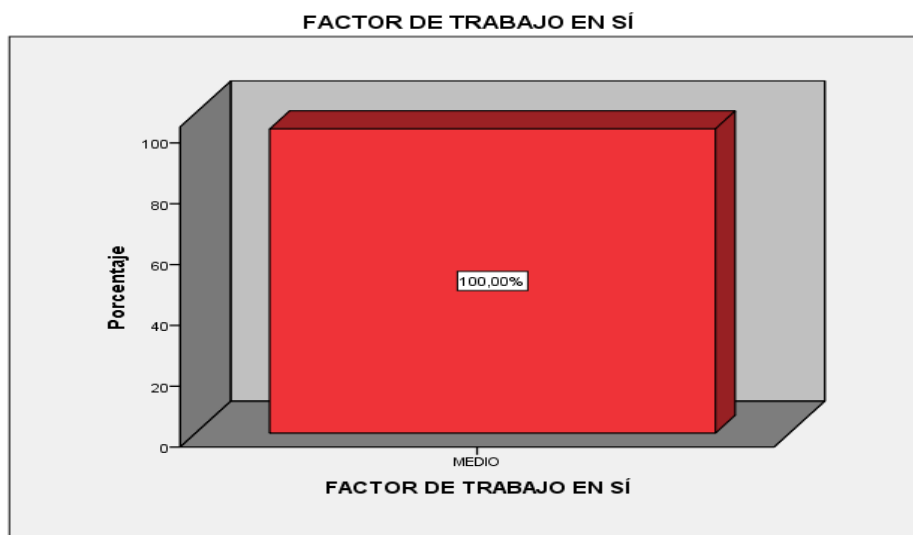
**Tabla 10. Factor del trabajo en sí en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018**

NIVEL	fi	PORCENTAJE
BAJO	0	0,0
MEDIO	23	100,0
ALTO	0	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

**Fuente** : Cuestionario aplicado en noviembre del año 2018.

**Elaboración:** El autor

**Gráfico 10. Factor del trabajo en sí en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018**



### Descripción e interpretación

En la tabla y gráfico 10, se tiene que el 100% de los trabajadores opinan que el trabajo en sí en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018 está en un nivel medio o moderado. Este resultado se debe porque en dicha empresa el trabajador no siempre disfruta de su trabajo con otras personas dentro de las diferentes áreas de trabajo con que cuenta la institución, las funciones y tareas que se han designado dentro de la institución no siempre le hacen sentir seguro y estable, no siempre llevan a cabo su trabajo sin necesidad de recibir instrucciones de cómo hacerlo, tanto por sus jefes o compañeros, muchas veces no se siente muy entusiasmado para dar lo mejor de su trabajo, porque la institución no distribuye las cargas de trabajo coherentemente.

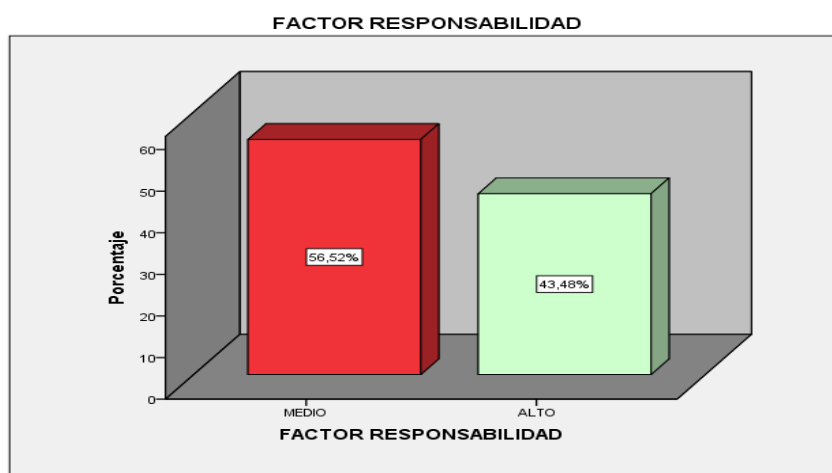
**Tabla 11. Factor responsabilidad en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018**

NIVEL	fi	PORCENTAJE
BAJO	0	0,0
MEDIO	13	56,5
ALTO	10	43,5
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

**Fuente** : Cuestionario aplicado en noviembre del año 2018.

**Elaboración:** El autor

**Gráfico 11. Factor responsabilidad en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018**



### Descripción e interpretación

En la tabla y gráfico 11, se tiene que el 56.52% de los trabajadores opinan que el factor responsabilidad en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018 está en un nivel medio o moderado, el 43.48% opina que está en un nivel alto y ninguno opina que está en un nivel bajo. Se evidencia por lo tanto que la mayoría de trabajadores opinan que el factor responsabilidad es mediano o moderado. Este resultado se debe porque en dicha empresa en muchos casos el trabajador le gusta asumir nuevas responsabilidades, no siempre todos los miembros de la institución, sin excepción, colaboran para que las acciones laborales cumplan con los objetivos al pie de la letra, no siempre al trabajador le interesa mantenerse actualizado en temas novedosos que le ayudan a mejorar su rendimiento laboral, por iniciativa propia y de manera diaria, tratan de cumplir con su horario de trabajo y contrato laboral otorgado por la institución.



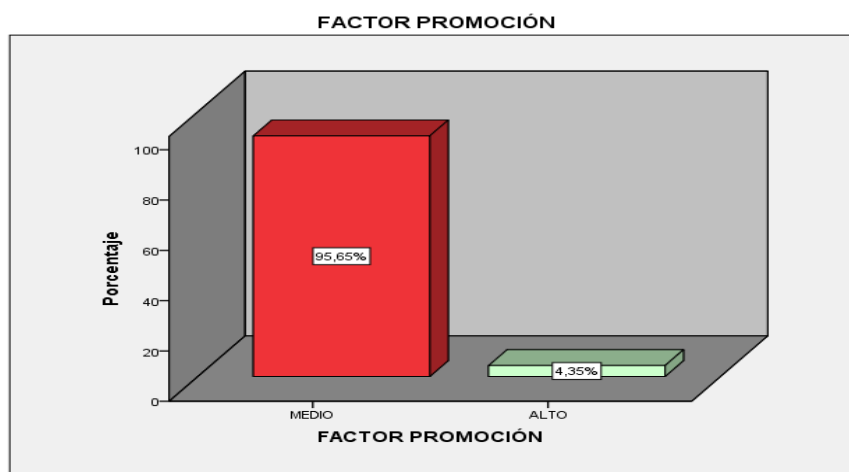
**Tabla 12. Factor promoción en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018**

NIVEL	fi	PORCENTAJE
BAJO	0	0,0
MEDIO	22	95,7
ALTO	1	4,3
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

**Fuente** : Cuestionario aplicado en noviembre del año 2018.

**Elaboración:** El autor

**Gráfico 12. Factor promoción en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018**



### Descripción e interpretación

En la tabla y gráfico 12, se tiene que el 95.65% de los trabajadores opinan que el factor promoción en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018 está en un nivel medio o moderado, el 4.35% opina que está en un nivel alto y ninguno opina que está en un nivel bajo. Se evidencia por lo tanto que la mayoría de trabajadores opinan que el factor promoción es mediano o moderado. Este resultado se debe porque en dicha empresa el trabajador medianamente se siente complacido de laborar en esta institución ya que me le a conocer los planes de carrera para mi puesto de trabajo, como metas y ascensos, le agrada tener conocimiento sobre las retribuciones económicas que maneja la institución, porque le permite saber hacia dónde debo ir, no está muy contento sobre las promociones y muchas veces se siente inseguro a donde le designarán

## 4.2. Prueba de hipótesis

Para la prueba de la hipótesis general y específica, se formuló la hipótesis nula y la hipótesis de investigación y por ser las variables cualitativas o categóricas y ser la muestra menor de 50 sujetos, se utilizó el coeficiente Rho de Spearman.

Para el procesamiento de datos se utilizó el Software SPSS (v. 22.0)

Los pasos a seguidos fueron son los siguientes:

- 1) Formulación de la hipótesis nula y de investigación
- 2) Nivel de significación: 5% (0.05)
- 3) Estadístico de prueba: Rho de Spearman
- 4) Decisión

Si  $P < 0,05$ ; se rechaza  $H_0$

Si  $P > 0,05$ ; se acepta  $H_0$

### INTERPRETACIÓN DE LOS VALORES DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN

VALOR O GRADO "r"	INTERPRETACIÓN
$\pm 1.00$	Correlación positiva o negativa perfecta
De $\pm 0.91$ a $\pm 0.99$	Correlación positiva o negativa muy fuerte
De $\pm 0.76$ a $\pm 0.90$	Correlación positiva o negativa fuerte
De $\pm 0.51$ a $\pm 0.75$	Correlación positiva o negativa considerable
De $\pm 0.26$ a $\pm 0.50$	Correlación positiva o negativa media
De $\pm 0.11$ a $\pm 0.25$	Correlación positiva o negativa baja
De $\pm 0.01$ a $\pm 0.10$	Correlación positiva o negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre variables

Fuente: Elaboración a partir de Hernández (2014)

**Contrastación de la hipótesis general:**

**Hi:** La relación entre la gestión de calidad y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018, es significativa.

**Ho:** La relación entre la gestión de calidad y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018, no es significativa.

**Correlaciones**

			GESTIÓN DE CALIDAD	BIENESTAR LABORAL
Rho de Spearman	GESTIÓN DE CALIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,939**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	23	23
	BIENESTAR LABORAL	Coeficiente de correlación	,939**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	23	23

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Interpretación:** Como el nivel de significancia o p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), se acepta la hipótesis de investigación, es decir, la relación entre la gestión de calidad y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018, es significativa. Del mismo modo dichas variables se relacionan con un coeficiente positivo muy fuerte cuyo valor es 0.939

### Contrastación de las hipótesis específicas:

#### Hipótesis específica 1

**Hi:** La relación entre la planificación estratégica y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C Apurímac -2018, es significativa.

**Ho** La relación entre la planificación estratégica y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C Apurímac -2018, no es significativa.

#### Correlaciones

			PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	BIENESTAR LABORAL
Rho de Spearman	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	Coeficiente de correlación	1,000	,584**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	23	23
	BIENESTAR LABORAL	Coeficiente de correlación	,584**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	23	23

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Interpretación:** Como el nivel de significancia o p-valor igual a 0.003 es menor que el error estimado (0,01), se acepta la hipótesis de investigación, es decir, la relación entre la planificación estratégica y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C Apurímac -2018, es significativa. Del mismo modo dicha dimensión con el bienestar laboral se relacionan con un coeficiente positivo considerable cuyo valor es 0.584

### Hipótesis específica 2

**Hi:** La relación entre el liderazgo y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac - 2018, es significativa.

**Ho:** La relación entre el liderazgo y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac - 2018, no es significativa.

#### Correlaciones

			LIDERAZGO	BIENESTAR LABORAL
Rho de Spearman	LIDERAZGO	Coeficiente de correlación	1,000	,360
		Sig. (bilateral)	.	,092
		N	23	23
	BIENESTAR LABORAL	Coeficiente de correlación	,360	1,000
		Sig. (bilateral)	,092	.
		N	23	23

**Interpretación:** Como el nivel de significancia o p-valor igual a 0.092 es mayor que el error estimado (0,01), se acepta la hipótesis nula, es decir, la relación entre el liderazgo y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018, no es significativa. Del mismo modo dicha dimensión con el bienestar laboral se relacionan con un coeficiente positivo medio cuyo valor es 0.360

### Hipótesis específica 3

**Hi:** La relación entre la gestión de personal y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018, es significativa.

**Ho:** La relación entre la gestión de personal y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018, no es significativa.

#### Correlaciones

			GESTIÓN DE PERSONAS	BIENESTAR LABORAL
Rho de Spearman	GESTIÓN DE PERSONAS	Coeficiente de correlación	1,000	,297
		Sig. (bilateral)	.	,168
		N	23	23
	BIENESTAR LABORAL	Coeficiente de correlación	,297	1,000
		Sig. (bilateral)	,168	.
		N	23	23

**Interpretación:** Como el nivel de significancia o p-valor igual a 0.168 es mayor que el error estimado (0,01), se acepta la hipótesis nula, es decir, la relación entre la gestión de personal y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018, no es significativa. Del mismo modo dicha dimensión con el bienestar laboral se relacionan con un coeficiente positivo medio cuyo valor es 0.297

#### Hipótesis específica 4

**Hi:** La relación entre la gestión de procesos y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018, es significativa.

**Ho:** La relación entre la gestión de procesos y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018, no es significativa.

#### Correlaciones

			GESTIÓN DE PROCESOS	BIENESTAR LABORAL
Rho de Spearman	GESTIÓN DE PROCESOS	Coeficiente de correlación	1,000	,255
		Sig. (bilateral)	.	,240
		N	23	23
	BIENESTAR LABORAL	Coeficiente de correlación	,255	1,000
		Sig. (bilateral)	,240	.
		N	23	23

**Interpretación:** Como el nivel de significancia o p-valor igual a 0.240 es mayor que el error estimado (0,01), se acepta la hipótesis nula, es decir, la relación entre la gestión de procesos y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018, no es significativa. Del mismo modo dicha dimensión con el bienestar laboral se relacionan con un coeficiente positivo bajo cuyo valor es 0.255

### Hipótesis específica 5

**Hi:** La relación entre la mejora continua y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018, es significativa.

**Ho:** La relación entre la mejora continua y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018, no es significativa.

#### Correlaciones

			MEJORA CONTINUA	BIENESTAR LABORAL
Rho de Spearman	MEJORA CONTINUA	Coeficiente de correlación	1,000	,521*
		Sig. (bilateral)	.	,011
		N	23	23
	BIENESTAR LABORAL	Coeficiente de correlación	,521*	1,000
		Sig. (bilateral)	,011	.
		N	23	23

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

**Interpretación:** Como el nivel de significancia o p-valor igual a 0,011 es menor que el error estimado (0,05), se acepta la hipótesis de investigación, es decir, la relación entre la mejora continua y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018, es significativa. Del mismo modo dicha dimensión con el bienestar laboral se relacionan con un coeficiente positivo considerable cuyo valor es 0.521



## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

Los resultados de la presente investigación indican que la relación entre la gestión de calidad y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018, es significativa puesto que el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación donde la relación entre dichas variables tiene un coeficiente de correlación de 0.939, positivo y muy alto. Así mismo el 65.22% de los trabajadores opinan que la gestión de calidad en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac es inadecuada, el 34.78% opina que es poco adecuada y ninguno opina que es adecuada, del mismo modo el 91.30% de los trabajadores opinan que el bienestar laboral en dicha empresa está en un nivel medio o moderado, el 8.70% opina que está en un nivel alto y ninguno opina que está en un nivel bajo. Estos resultados se relacionan con resultados y conclusiones de investigaciones anteriores como es el caso de:

Gonzáles, Sánchez y López (2010). En su tesis doctoral titulada: Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad concluye que la satisfacción de los trabajadores constituye un componente esencial en la línea de éxito de las organizaciones hosteleras. Y es que las personas ya no son el activo más importante de la organización sino que son la organización misma. Desde el punto de vista de la satisfacción general, la mayoría de los empleados están satisfechos o muy satisfechos con su trabajo destacando positivamente la

relación con los compañeros y con los superiores y la utilidad de la labor desarrollada, mientras que existe bastante margen de mejora en los aspectos de desarrollo de la carrera profesional a través de las posibilidades de ascenso y la remuneración. Libreros (2011), en la tesis llegó a las siguientes conclusiones: Tanto la cultura organizacional como el bienestar laboral son rasgos organizacionales referidos a las percepciones, conductas y actitudes de sus integrantes dentro del entorno laboral. Estas manifestaciones comportamentales de los trabajadores pueden ser correctas, siempre y cuando exista una gestión y liderazgo coherente, basados en la promoción de valores éticos correctos, estructuras definidas, comunicación directa y fluida, ritos motivacionales, códigos dinámicos, toma de decisiones acertadas, clima acogedor y un alto grado de pertenencia. El bienestar laboral de los trabajadores depende mucho del grado de reconocimiento e incentivo salarial que se les proporcionan. En ese sentido el grado de reconocimiento que se le asigna al trabajador incide en el bienestar laboral. Delgado (2014) en su tesis concluye que el bienestar del trabajador depende del grado de motivación que le imprime la entidad. Por esa razón la organización ha creado el área o departamento de Bienestar, para encargarse directamente de las diversas actividades de orden social que se llevan a cabo en la institución, así como también de la promoción de las capacitaciones y áreas de esparcimiento y relajación para cada uno de sus miembros. La empresa ha entendido que la familia juega un factor clave en la motivación y el bienestar de los trabajadores; por esa razón ha venido implementando el desarrollo de actividades orientadas a fortalecer los lazos familiares de los trabajadores, brindándoles talleres, charlas, eventos artísticos, culturales y deportivos para fortalecer la interrelación familia y empresa. En ese sentido cada trabajador se siente respaldado y satisfecho en el centro laboral por que cuenta con el apoyo del núcleo familia y la entidad empresarial.

Todas estas conclusiones son coincidentes con los resultados de la presente investigación donde el bienestar laboral tiene una relación directa con otras variables como son el reconocimiento, la motivación, la planificación, el clima

Lozano (2016), en su investigación concluye que existe una relación directa y significativa entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral que

tiene una estrecha relación y en algunos casos hasta sinónimos con el bienestar laboral del personal en la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano en el Ministerio Público, del mismo modo existe una relación directa y significativa entre la comunicación en las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal y que también existe una relación directa y significativa entre el liderazgo en las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal porque en todos los casos la significancia bilateral o de dos colas es menor que el error estimado, aceptando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula.

## CONCLUSIONES

- La relación entre la gestión de calidad y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018, es significativa, puesto que el nivel de significancia o p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01). Del mismo modo dichas variables se relacionan con un coeficiente positivo muy fuerte cuyo valor es 0.939
- La relación entre la planificación estratégica y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C Apurímac -2018, es significativa, puesto que el nivel de significancia o p-valor igual a 0.003 es menor que el error estimado (0,01). Del mismo modo dicha dimensión con el bienestar laboral se relacionan con un coeficiente positivo considerable cuyo valor es 0.584
- La relación entre el liderazgo y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018, no es significativa, puesto que el nivel de significancia o p-valor igual a 0.092 es mayor que el error estimado (0,01). Del mismo modo dicha dimensión con el bienestar laboral se relacionan con un coeficiente positivo medio cuyo valor es 0.360
- La relación entre la gestión de personal y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018, no es significativa, puesto que el nivel de significancia o p-valor igual a 0.168 es mayor que el error estimado (0,01). Del mismo modo dicha dimensión con el bienestar laboral se relacionan con un coeficiente positivo medio cuyo valor es 0.297
- La relación entre la gestión de procesos y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018, no es significativa, puesto que el nivel de significancia o p-valor igual a 0.240 es mayor que el error estimado (0,01). Del mismo modo dicha dimensión con el bienestar laboral se relacionan con un coeficiente positivo bajo cuyo valor es 0.255

- La relación entre la mejora continua y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018, es significativa. Como el nivel de significancia o p-valor igual a 0,011 es menor que el error estimado (0,05). Del mismo modo dicha dimensión con el bienestar laboral se relacionan con un coeficiente positivo considerable cuyo valor es 0.521

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda a directivos y funcionarios de la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac mejorar convenientemente la gestión empresarial, puesto que se encuentra en un nivel de inadecuado según la opinión de los trabajadores, para ello es necesario una reingeniería de sus procesos.
- Se recomienda también a los directivos y funcionarios de la empresa indicada liderar con propiedad la gestión de calidad para ello es necesario las capacitaciones para que puedan tener capacidad motivadora, creativa e innovadora especialmente con la finalidad de indicar en el bienestar laboral de los trabajadores.
- También es necesario que se mejore la gestión de procesos y de personas puesto que son dimensiones que están en un nivel inadecuado puesto que los trabajadores opinan que no existe una adecuada selección de personal, los procesos no se socializan con todos los trabajadores, no existe reconocimientos ni incentivos y que las promociones no son justas ni equitativas.
- Los responsables de conducir le empresa indicada también tienen que mejorar el bienestar laboral, ya que según la opinión de los trabajadores dicha variable se encuentra en un nivel moderado, para ello es necesario la implementación de una gestión de calidad acorde con las exigencias de la globalización y la competitividad centrada en el reconocimiento pleno del recurso humano que indudablemente son los trabajadores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABC. (2016). ABC. Obtenido de <http://www.definicionabc.com/economia/gestion-de-calidad.php>
- Alles, A. (2007). *Comportamiento organizacional. Cómo lograr un cambio cultural a través de la gestión por competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Camisón, S. y González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid. Pearson Educación S. A.
- Carrasco, S. (2013). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima, Perú: San Marcos
- Carro R. y Gonzales D. (2013). *Administración de la calidad total*. Argentina. Universidad Nacional del Mar del Plata.
- Casales, J. (2009). *Psicología social*. La Habana: Félix Varela.
- Delgado, C. (1990). *La influencia de la cultura en la conducta del consumidor*. Caracas: U.S.B.
- Denison, D. (1990). *Corporate culture and organizational effectiveness*. New York: Wiley.
- Dubrin, A. (2008). *Relaciones humanas. Comportamiento humano en el trabajo*. México: Editorial Pearson Educación.
- Gestión (2017). *El 57% de empresas planea invertir hasta US\$ 100,000 en su personal en el 2017*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/57-empresas-planea-invertir-us-100-000-personal-2017-149634>.
- González, F.; Sánchez, S. y López, T. (2010). *Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad - El caso del sector hostelero de la provincia de Córdoba – España* (tesis doctoral). Universidad de Córdoba. Córdoba, España

- González, S. y Diego. J. (2001). *Teoría de la motivación y práctica profesional*. La Habana: Pueblo y Educación.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw-Hill.
- Lizarzaburu Bolaños, Edmundo R. (2016), *La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015*. Universidad & Empresa, vol. 18, núm. 30, enero-junio, 2016, pp. 33-54. Universidad del Rosario. Bogotá, Colombia.
- López, S. (2015). *Bienestar laboral en los trabajadores de una empresa portuaria de Escuintla*. Tesis de grado. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Lozano B. César (2017). *Habilidades gerenciales y la satisfacción laboral en el personal de la Gerencia de Bienestar en el Ministerio Público*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Stewart, J. (1992). *Gerencia para el cambio*. Bogotá: Legis.
- Valdivieso, T. (2015). *El capital humano y la gestión de la calidad de los servicios administrativos en la Escuela de Post Grado de la Universidad de Huánuco, periodo 2014* (Tesis de maestría). Universidad de Huánuco. Huánuco, Perú.
- Velázquez L. Reynerio. (2014). *Metodología para la formación de habilidades gerenciales en los estudiantes de la carrera de economía*. Cuba: Universitaria UCPPT.



# **ANEXOS**

## ANEXO 1: INSTRUMENTOS

### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA "G-ORTIZ INGENIEROS Y ARQUITECTOS S.A.C.", -2018

Cargo: \_\_\_\_\_ Área: \_\_\_\_\_ Condición: \_\_\_\_\_  
Sexo: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

#### I. INSTRUCCIONES

Estimado trabajador(a) el presente cuestionario es para la realización de un trabajo de investigación. Mucho agradeceré contestar con la mayor veracidad y objetividad posible, marcando con una (X), la respuesta que considere conveniente.

La valoración de cada ítem es la siguiente:

De antemano le agradecemos su colaboración

NUNCA	A VECES	SIEMPRE
1	2	3

Nº	DIMENSIONES/ÍTEMS	1	2	3
	<b>PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA</b>			
1	Existe en la empresa una planificación anticipada			
2	La planificación obedece a la misión y visión empresarial			
3	La planificación es participativa de todos los miembros de la empresa sin distinción alguna			
4	La planificación es proyectiva de acuerdo a los cambios emergentes			
	<b>LIDERAZGO</b>			
5	Existe en los funcionarios y directivos estimulación intelectual con todos los colaboradores			
6	Existe en los funcionarios, directivos consideración individualizada con todos los colaboradores			
7	Existe en los funcionarios, directivos y colaboradores capacidad creativa			
8	Existe en los funcionarios, directivos y colaboradores capacidad innovadora			
	<b>GESTIÓN DE PERSONAS</b>			
9	La selección o reclutamiento de los colaboradores están de acuerdo a las necesidades de la empresa			
10	La selección o reclutamiento es justa y equitativa			
11	La retención del capital humano es prioridad en la empresa			
12	La promoción es permanente y se ajustan a los requerimientos empresariales			

	<b>GESTIÓN DE PROCESOS</b>			
13	Los procesos son continuos y permanentes			
14	Los procesos es de conocimiento de todos los colaboradores de la empresa			
15	Los procesos se ajustan a la normatividad y a los cambios emergentes			
16	Se monitorean los procesos permanentemente			
	<b>MEJORA CONTINUA</b>			
17	Existe programas de capacitación a todo el personal de la institución			
18	Las capacitaciones son permanentes y participan todo el personal sin ninguna discriminación			
19	Existen pasantías entre trabajadores de empresas análogas			
20	Existe monitoreo oportuno de todas las actividades con la finalidad de mejorar y cumplir con los objetivos empresariales			
	<b>TOTAL</b>			

**CUESTIONARIO PARA MEDIR EL BIENESTAR LABORAL EN LA EMPRESA**  
**CONSTRUCTORA "G-ORTIZ INGENIEROS Y ARQUITECTOS S.A.C.", HUÁNUCO-2018**

Cargo: \_\_\_\_\_ Área: \_\_\_\_\_ Condición: \_\_\_\_\_  
 Sexo: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

**II. INSTRUCCIONES**

Estimado trabajador(a) el presente cuestionario es para la realización de un trabajo de investigación. Mucho agradeceré contestar con la mayor veracidad y objetividad posible, marcando con una (X), la respuesta que considere conveniente.

La valoración de cada ítem es la siguiente:

De antemano le agradecemos su colaboración

NUNCA	A VECES	SIEMPRE
1	2	3

Nº	DIMENSIONES/ÍTEMS	1	2	3
<b>FACTOR DE LOGROS</b>				
1	Me considero muy satisfecho con las metas alcanzadas hasta el día de hoy en mi centro de trabajo.			
2	Tengo la plena certeza de ser una parte importante e imprescindible de esta institución.			
3	Mis compañeros de trabajo y yo nos sentimos satisfechos de haber contribuido de manera activa a los resultados obtenidos por la institución donde laboramos.			
4	En cada momento muestro una buena disposición y actitud para alcanzar los objetivos planeados por la institución.			
<b>FACTOR DE RECONOCIMIENTOS</b>				
5	Cada vez más me siento reconocido en mi centro laboral por mis jefes y compañeros.			
6	Considero que mis compañeros de trabajos valoran mi esfuerzo y modo de relación empática y tolerantes con cada uno de ellos.			
7	Normalmente recibo algún mérito o elogio por hacer bien mi trabajo, tanto de mis jefes como de mis compañeros.			
8	Continuamente recibo información detallada y clara de la institución de cómo desempeñarme en mi trabajo.			
<b>FACTOR DEL TRABAJO EN SÍ</b>				
9	Disfruto de mi trabajo con otras personas dentro de las diferentes áreas de trabajo con que cuenta la institución.			
10	Las funciones y tareas que se me han designado dentro de la institución me hacen sentir seguro y estable.			
11	Normalmente llevo a cabo mi trabajo sin necesidad de recibir instrucciones de cómo hacerlo, tanto por mis jefes o compañeros.			

12	Cada vez más me siento muy entusiasmado para dar lo mejor en mi trabajo, porque la institución distribuye las cargas de trabajo coherentemente.			
<b>FACTOR RESPONSABILIDAD</b>				
13	En mi centro laboral me gusta asumir nuevas responsabilidades			
14	Todos los miembros de la institución, sin excepción, colaboramos para que nuestras acciones laborales cumplan con los objetivos al pie de la letra			
15	Me interesa mantenerme actualizado en temas novedosos que me ayudan a mejorar mi rendimiento laboral.			
16	Por iniciativa propia y de manera diaria, trato de cumplir con mi horario de trabajo y contrato laboral otorgado por la institución.			
<b>FACTOR PROMOCIÓN</b>				
17	Me siento complacido de laborar en esta institución ya que me da a conocer los planes de carrera para mi puesto de trabajo, como metas y ascensos			
18	Me agrada tener conocimiento sobre las retribuciones económicas que maneja la institución, porque me permite saber hacia dónde debo ir.			
19	Siento que puedo ser promovido en mi puesto de trabajo, ya que las facilidades que me dan me motivan a ser cada vez más competitivo.			
20	Me siento muy dichoso de laborar en esta institución, ya que significa para mí un deseo propio de superación			
<b>TOTAL</b>				

## ANEXO Nº 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA

### GESTIÓN DE CALIDAD Y BIENESTAR LABORAL EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA “G-ORTIZ INGENIEROS Y ARQUITECTOS S.A.C.”, APURÍMAC-2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general:</b> ¿Cómo se relaciona la gestión de calidad y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac-2018?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cómo se relaciona la planificación estratégica y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018? ¿Cómo se relaciona el liderazgo y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación entre la gestión de calidad y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Determinar la relación entre la planificación estratégica y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018. Determinar la relación entre el liderazgo y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> La relación entre la gestión de calidad y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018, es significativa.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> La relación entre la planificación estratégica y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018, es significativa. La relación entre el liderazgo y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018, es significativa.</p>	<p><b>Variable 1:</b> <b>Gestión de calidad</b>, cuyas dimensiones son -Planificación estratégica -Liderazgo -Gestión de personas -Gestión de procesos -Mejora continua</p> <p><b>Variable 2:</b> <b>Bienestar laboral</b>, cuyas dimensiones son:</p>	<p><b>Tipo de estudio.</b> El presente estudio es descriptivo correlacional.</p> <p><b>Diseño de investigación.</b> El diseño a empleado es el correlacional.</p> <p><b>Población y muestra.</b> La población lo constituyeron los trabajadores de la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros Y Arquitectos S.A.C.” de la ciudad Apurímac que suman 23. La muestra es igual a la población por lo que se trata de una muestra universal</p>

<p>¿Cómo se relaciona la gestión de personal y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018?</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión de procesos y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018?</p> <p>¿Cómo se relaciona la mejora continua y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018?</p>	<p>Determinar la relación entre la gestión de personal y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018.</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de procesos y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018.</p> <p>Determinar la relación entre la mejora continua y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018.</p>	<p>La relación entre la gestión de personal y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018, es significativa.</p> <p>La relación entre la gestión de procesos y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018, es significativa.</p> <p>La relación entre la mejora continua y el bienestar laboral en la Empresa Constructora “G-Ortiz Ingenieros y Arquitectos S.A.C.”, Apurímac -2018, es significativa.</p>	<p>-Factor de logro</p> <p>-Factor de reconocimiento</p> <p>-Factor de trabajo en sí</p> <p>-Factor responsabilidad</p> <p>-Factor promoción</p>	<p><b>Técnica e instrumento de recolección de datos.</b> La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumentos se utilizaron dos cuestionarios que midieron la gestión de calidad y el bienestar laboral conformado por 20 ítems cada uno de ellos.</p>
---	---	--	--	--

### ANEXO Nº 03: FICHA DE VALIDACIÓN

I. DATOS INFORMATIVOS			
Apellidos y nombres del informante	Cargo o institución donde labora	Nombre del instrumento de Evaluación	Autor del instrumento
		Cuestionario para medir la gestión de calidad	CARLOS MARTÍN MORILLO MORENO
<b>TÍTULO:</b> GESTIÓN DE CALIDAD Y BIENESTAR LABORAL EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA "G-ORTIZ INGENIEROS Y ARQUITECTOS S.A.C.", HUANCVELICA-2018			

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN						
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
<b>1. CLARIDAD</b>	Está formulado con lenguaje apropiado					
<b>2. OBJETIVIDAD</b>	Está expresada en conducta observada					
<b>3. ACTUALIDAD</b>	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					
<b>4. ORGANIZACIÓN</b>	Existe una organización lógica					
<b>5. SUFICIENCIA</b>	Comprende los aspectos de claridad y cantidad					
<b>6. INTENCIONALIDAD</b>	Orientado a la consecución de los objetivos					
<b>7. CONSISTENCIA</b>	Basados en aspectos teóricos científicos de la investigación					
<b>8. COHERENCIA</b>	Relación entre los ítems, indicadores y las dimensiones					
<b>9. METODOLOGÍA</b>	Responde a la naturaleza y propósito de la investigación					
<b>10. PERTINENCIA</b>	Es útil y adecuado para la investigación					
<b>III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:</b>						
_____						
<ul style="list-style-type: none"> <li>El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado ( )</li> <li>El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado ( )</li> </ul>						
<b>IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:</b> _____						
<b>Lugar y Fecha</b>	<b>DNI</b>	<b>Firma del Experto</b>		<b>Teléfono</b>		



## FICHA DE VALIDACIÓN

I. DATOS INFORMATIVOS			
Apellidos y nombres del informante	Cargo o institución donde labora	Nombre del instrumento de Evaluación	Autor del instrumento
		Cuestionario para medir el bienestar laboral	CARLOS MARTÍN MORILLO MORENO
<b>TÍTULO:</b> GESTIÓN DE CALIDAD Y BIENESTAR LABORAL EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA "G-ORTIZ INGENIEROS Y ARQUITECTOS S.A.C.", HUANCAMELICA-2018			

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN						
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
<b>1. CLARIDAD</b>	Está formulado con lenguaje apropiado					
<b>2. OBJETIVIDAD</b>	Está expresada en conducta observada					
<b>3. ACTUALIDAD</b>	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					
<b>4. ORGANIZACIÓN</b>	Existe una organización lógica					
<b>5. SUFICIENCIA</b>	Comprende los aspectos de claridad y cantidad					
<b>6. INTENCIONALIDAD</b>	Orientado a la consecución de los objetivos					
<b>7. CONSISTENCIA</b>	Basados en aspectos teóricos científicos de la investigación					
<b>8. COHERENCIA</b>	Relación entre los ítems, indicadores y las dimensiones					
<b>9. METODOLOGÍA</b>	Responde a la naturaleza y propósito de la investigación					
<b>10. PERTINENCIA</b>	Es útil y adecuado para la investigación					
<b>III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:</b> _____						
<ul style="list-style-type: none"> <li>El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado ( )</li> <li>El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado ( )</li> </ul>						
<b>IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:</b> _____						
<b>Lugar y Fecha</b>	<b>DNI</b>	<b>Firma del Experto</b>	<b>Teléfono</b>			