

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO

BENEDICTO XVI

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN INGENIERÍA CON MENCIÓN EN
DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE PROYECTOS**



**HABILIDADES DIRECTIVAS Y GESTIÓN DE CALIDAD EN UNA
EMPRESA CONSTRUCTORA DE CAJAMARCA**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN INGENIERÍA CON MENCIÓN EN: DIRECCIÓN
Y GESTIÓN DE PROYECTOS**

AUTORES

Br. Cardozo Rios, Víctor Omar

<https://orcid.org/0009-0005-0211-935X>

Br. Maury Maury, Juan Antonio

<https://orcid.org/0009-0002-0376-1879>

ASESOR

Dr. Mejía Pinedo, Davis Alberto

<https://orcid.org/0000-0002-8790-1682>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Planificación y control

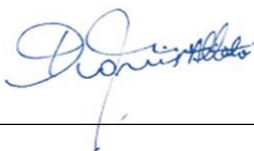
TRUJILLO - PERÚ

2025

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Director de la Escuela de Posgrado:

Yo, Dr. Davis Alberto Mejía Pinedo con DNI N° 41490146, como asesor del trabajo de investigación titulado “HABILIDADES DIRECTIVAS Y GESTIÓN DE CALIDAD EN UNA EMPRESA CONSTRUCTORA DE CAJAMARCA”, desarrollado por el egresado Cardozo Rios, Victor Omar con DNI N° 44171624 y el egresado Maury Maury, Juan Antonio con DNI N° 70799684 del Programa de maestría en INGENIERÍA CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE PROYECTOS; considero que dicho trabajo reúne las condiciones técnicas y científicas, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el Reglamento de Estudiantes y de Grados y Títulos de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de titulación de la Escuela de Posgrado. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada escuela.



Dr. Davis Alberto Mejía Pinedo

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXMO. MONS. GILBERTO ALFREDO VIZCARRA MORI, S.J.

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”

DR. MARCOANTONIO PACHERRES TORREJÓN

Rector de la Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”

DRA. SILVIA VALVERDE ZAVALETA

Vicerrectora Académica

DRA. GINA ZAVALETA ESPEJO

Vicerrectora de Investigación

DR. LUIS ORLANDO MIRANDA DIAZ

Director de la Escuela de Posgrado

DRA. TERESA SOFÍA REATEGUI MARÍN

Secretaria General

DEDICATORIA

Al señor, como orientador espiritual y brindarme fortalezas necesarias para perseverar mi profesionalidad, iluminando cada paso con Su divina sabiduría.

A mis amados padres, quienes, con su amor incondicional, sacrificio y apoyo constante, han sido los pilares fundamentales en mi formación profesional y personal. Sus enseñanzas y valores han forjado en mí el deseo de superación y excelencia.

Distinguidos mentores UCT, darnos conocimientos con dedicación y compromiso, inspirándome a buscar la excelencia académica bajo los principios cristianos que caracterizan a nuestra casa de estudios.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradezco infinitamente al Señor, omnisciente y fortalezas, orientarme cada paso de mi profesionalismo. Su luz me iluminó en los momentos más difíciles, brindándome la claridad mental y la perseverancia necesaria para alcanzar esta meta. Gracias a Su divina presencia, pude superar los obstáculos y mantener la fe en mis capacidades. Reconozco que, sin Su bendición y guía constante, este logro no hubiera sido posible. A Él sea la gloria por permitirme culminar exitosamente esta etapa de mi vida profesional.

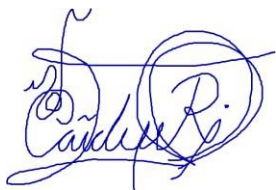
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotros, **Cardozo Rios Victor Omar** con DNI N°44171624 y **Maury Maury Juan Antonio** con DNI N°70799684, egresados del **Programa de maestría en INGENIERÍA CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE PROYECTOS** de la **Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”**, damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos establecidos por la **Escuela de Posgrado** para la elaboración y sustentación del informe de tesis titulado: **“HABILIDADES DIRECTIVAS Y GESTIÓN DE CALIDAD EN UNA EMPRESA CONSTRUCTORA DE CAJAMARCA”**, la cual consta de un total de **64 páginas**, incluyendo tablas y **28 páginas en anexos**.

Dejo constancia de la **originalidad y autenticidad** de la mencionada investigación y declaro, bajo juramento y en cumplimiento de los principios éticos, que el contenido del documento es **de mi exclusiva autoría** en cuanto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están debidamente sustentados en fuentes bibliográficas, asumiendo la responsabilidad de cualquier omisión involuntaria en la citación de autores.

En este sentido, declaro/declaramos que el uso de herramientas de inteligencia artificial en el presente trabajo se ha limitado exclusivamente a la mejora de la redacción y corrección de errores gramaticales y sintácticos, sin que ello haya influido en la generación del contenido, análisis o interpretación de los resultados de la investigación. Del mismo modo, reconozco que cualquier vulneración a los derechos de autor derivada del presente trabajo será de mi exclusiva responsabilidad, asumiendo las consecuencias académicas y legales que pudieran derivarse conforme a la normativa vigente.

Los autores



Br. Victor Omar Cardozo Rios
DNI N°44171624



Br. Juan Antonio Maury Maury
DNI N°70799684

ÍNDICE

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD	2
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	6
ÍNDICE	7
INDICE DE TABLAS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT.....	10
I. INTRODUCCIÓN	11
II. METODOLOGÍA.....	20
2.1. Enfoque, tipo	20
2.2. Diseño de investigación.....	20
2.3. Población, muestra y muestreo	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos.....	21
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información	21
2.6. Aspectos éticos en investigación	21
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN	27
V. CONCLUSIONES	31
VI. RECOMENDACIONES.....	32
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	33
ANEXOS	36

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Prueba de normalidad	23
Tabla 2.	Determinar la relación entre las habilidades directivas y la gestión de calidad en una empresa constructora de Cajamarca 2024.....	23
Tabla 3.	Analizar la relación entre las habilidades directivas y el liderazgo de servicio en una empresa constructora de Cajamarca.....	24
Tabla 4.	Establecer la relación entre las habilidades directivas y la orientación a procesos en una empresa constructora de Cajamarca	25
Tabla 5.	Establecer la relación entre las habilidades directivas y la calidad de servicio en una empresa constructora de Cajamarca.....	26

RESUMEN

Esta investigación analiza la conexión sobre las competencias de liderazgo y la administración anecdótica en una compañía manufacturera ubicada en Cajamarca, Perú. Se empleó una metodología detallada y correlacional de perspectiva cuantitativa, utilizando encuestas en 100 empleados de la empresa. Con el fin de valorar las teorías sugeridas, el análisis utilizó la prueba de economía Kolmogorov-Smirnov y el indicador de asociación de Spearman. Los resultados evidencian correlaciones positivas muy fuertes: entre habilidades directivas y gestión de calidad ($r_s = 0.924$, $p = 0.018$), liderazgo de servicio ($r_s = 0.926$, $p = 0.011$), orientación a procesos ($r_s = 0.934$, $p = 0.015$) y calidad de servicio ($r_s = 0.920$, $p = 0.013$). El 70% de los colaboradores manifestó una buena gestión de calidad, mientras 81% presentó alto de habilidad directiva, reflejándose en un 60% con buena calidad de servicio. la Gestión de Calidad Total de Deming, la Trilogía de Juran, el modelo SERVQUAL y la teoría de Liderazgo de Servicio de Greenleaf. Se identificó que, aunque existe una fuerte relación entre variables, el 30% de directivos con habilidades escasas mantiene buena gestión de calidad, lo que sugiere la influencia de factores sistémicos adicionales. Se recomendó implementar programas integrales de desarrollo de habilidades directivas, sistemas GC ISO 9001:2015 y programas de mentoría para fortalecer competencias en todos los niveles organizacionales.

Palabra clave: Habilidades directivas, Gestión de calidad, Empresas constructoras, Liderazgo de servicio, Orientación a procesos

ABSTRACT

This research analyzes the connection between leadership skills and anecdotal management practices in a manufacturing company located in Cajamarca, Peru. A detailed, correlational methodology with a quantitative perspective was employed, using surveys of 100 company employees. To evaluate the proposed theories, the analysis used the Kolmogorov-Smirnov economics test and Spearman's rank correlation coefficient. The results show very strong positive correlations between managerial skills and quality management ($r_s = 0.924$, $p = 0.018$), servant leadership ($r_s = 0.926$, $p = 0.011$), process orientation ($r_s = 0.934$, $p = 0.015$), and service quality ($r_s = 0.920$, $p = 0.013$). Seventy percent of employees reported good quality management, while 81% demonstrated high managerial skills, which was reflected in 60% reporting good service quality. Deming's Total Quality Management, Juran's Trilogy, the SERVQUAL model, and Greenleaf's Service Leadership theory. It was found that, although a strong relationship exists between variables, 30% of managers with limited skills maintain good quality management, suggesting the influence of additional systemic factors. It was recommended to implement comprehensive management skills development programs, ISO 9001:2015 quality management systems, and mentoring programs to strengthen competencies at all organizational levels.

Keywords: Managerial skills , Quality management , Construction companies , Service leadership , Process orientation

Anexo 8. Reporte Turnitin

Víctor Omar CARDOZO RÍOS
CARDOZO RIOS VICTOR OMAR

 INFORME 2025

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::3117:550538583

Fecha de entrega
29 ene 2026, 10:00 GMT-5

Fecha de descarga
29 ene 2026, 10:45 GMT-5

Nombre del archivo
CARDOZO RIOS VICTOR OMAR.docx

Tamaño del archivo
1.2 MB

64 páginas
10.592 palabras
61.414 caracteres

16% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 13%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 13%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 13%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 13%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	
repositorio.uct.edu.pe		2%
2	Trabajos del estudiante	
POSGRADO on 2025-12-26		2%
3	Internet	
repositorio.ucv.edu.pe		1%
4	Internet	
hdl.handle.net		1%
5	Trabajos del estudiante	
POSGRADO on 2025-11-03		1%
6	Trabajos del estudiante	
POSGRADO on 2025-08-20		<1%
7	Trabajos del estudiante	
POSGRADO on 2025-12-03		<1%
8	Trabajos del estudiante	
POSGRADO on 2025-08-30		<1%
9	Trabajos del estudiante	
POSGRADO on 2025-09-01		<1%
10	Trabajos del estudiante	
Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2025-10-21		<1%
11	Trabajos del estudiante	
Universidad Cesar Vallejo on 2024-06-24		<1%

Anexo 9: Reporte de escritura de inteligencia artificial

VÍCTOR OMAR CARDOZO RÍOS
CARDOZO RÍOS, VÍCTOR OMAR - MAURY MAURY, JUAN ANTONIO

 INFORME 2025

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::3117:536034476

Fecha de entrega
3 dic 2025, 18:24 GMT-5

Fecha de descarga
3 dic 2025, 19:21 GMT-5

Nombre del archivo
CARDOZO RÍOS, VÍCTOR OMAR - MAURY MAURY, JUAN ANTONIO.docx

Tamaño del archivo
733.1 KB

64 páginas
10.575 palabras
61.469 caracteres

*% detectado como IA

La detección de IA incluye la posibilidad de que haya falsos positivos. Aunque cierto texto en esta entrega se generó probablemente con IA, los puntajes inferiores al umbral del 20 % no aparecen porque tienen una mayor probabilidad de falsos positivos.

Precaución: Se necesita revisión.

Es esencial comprender los límites de la detección de IA antes de tomar decisiones acerca del trabajo del estudiante. Te alentamos a obtener más información acerca de las funciones de detección de IA de Turnitin antes de usar la herramienta.

Aviso legal

Nuestra evaluación de escritura con IA está diseñada para ayudar a los académicos a identificar texto que podrían haberse preparado mediante una herramienta de IA generativa. Es posible que nuestra evaluación de escritura con IA no siempre sea precisa (existe la posibilidad de que identifique erróneamente redacciones probablemente generadas por humanos como generadas por IA, y redacciones probablemente generadas por IA como generadas por humanos), por lo que no debe usarse como único fundamento para aplicar sanciones a un estudiante. Para determinar si es un caso de deshonestidad académica, se necesita de un escrutinio mayor y el juicio humano, junto con la aplicación de las políticas académicas específicas de la organización.

Preguntas frecuentes

¿Cómo debería interpretar los falsos positivos y el porcentaje de escritura con IA de Turnitin?

El porcentaje que se muestra en el reporte de escritura con IA es la cantidad del texto calificado en la entrega que el modelo de detección de escritura con IA de Turnitin determina se generó probablemente con IA desde un modelo de lenguaje de gran tamaño.

Los falsos positivos (que marcan incorrectamente alertas de texto escrito por humanos como generado con IA) son una posibilidad en los modelos de IA.

Los puntajes de detección de IA inferiores al 20 %, que no aparecen en reportes nuevos, tienen una mayor probabilidad de ser falsos positivos. Para reducir la probabilidad de malinterpretación, no se atribuye ningún puntaje o resaltado y se indican con un asterisco en el reporte (*%).

El porcentaje de escritura con IA no debe ser el único fundamento para determinar si ha ocurrido una mala conducta. El revisor/instructor debería usar el porcentaje como un medio para iniciar una conversación formativa con sus estudiantes o usuario para examinar el ejercicio entregado según las políticas de la escuela.

¿Qué significa 'texto calificado'?

Nuestro modelo sólo procesa texto calificado en la forma de escritura de formato largo. La escritura de formato largo se refiere a los enunciados individuales en párrafos que constituyen una parte más grande del trabajo escrito, como un ensayo, una disertación, un artículo, etc. El texto calificado que se ha determinado que se generó probablemente con IA se resaltará en color cian en la entrega.

El texto no calificado, como viñetas, bibliografías comentadas, etc., no se procesará y puede crear disparidad entre los puntos destacados de la entrega y el porcentaje mostrado.

