



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión de la calidad y su relación con el desempeño de los  
trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera –  
Sullana 2018.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:  
Br. Agurto Zegarra, Paula Mercedes**

**ASESORA:  
Dra. Díaz Espinoza, Maribel**

**SECCIÓN:  
CIENCIAS EMPRESARIALES**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
Gestión del talento humano**

**PIURA - PERÚ**

**2018**

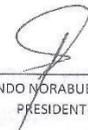
**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

Siendo las 9:00AM del día 14 DE DICIEMBRE DE 2018, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA FRONTERA - SULLANA 2018., presentada/o por el /la bachiller AGURTO ZEGARRA PAULA MERCEDES

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: Aprobar  
por Mayoría

En consecuencia, el/la graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como Apto para recibir el grado de MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

Piura, 14 DE DICIEMBRE DE 2018

  
DR. ROLANDO NORABUENA MENESES  
PRESIDENTE

  
DRA. GÓMEZ GUEVARA AMALIA MAGDALENA  
SECRETARIO

  
DRA. DÍAZ ESPINOZA MARIBEL  
VOCAL





## **DEDICATORIA**

### **A Dios.**

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi esposo Gerardo Arturo Altuna Tocto e hija Sasha Siomara Altuna Agurto quienes me apoyaron y alentaron para continuar, cuando parecía que iba a rendirme.

Paula Mercedes Agurto Zegarra.

## Agradecimiento

Mi agradecimiento se dirige a quien ha forjado mi camino y me ha dirigido por el sendero correcto, a Dios, el que en todo momento está conmigo ayudándome a aprender de mis errores y a no cometerlos otra vez. Eres quien guía el destino de mi vida.

A mis padres Norma Alicia Zegarra Zapata y Daniel Agurto Castillo por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de los logros se los debo a ustedes y me motivaron con constancia para alcanzar mis anhelos.

Agradezco mucho por la ayuda de mis maestros, mis compañeros, y a la universidad me brindó la oportunidad de lograr superarme profesionalmente y por todos los conocimientos que me ha otorgado.

A mi esposo Gerardo Arturo Altuna Tocto e hija Sasha Siomara Altuna Agurto por la ayuda que me han brindado ha sido sumamente importante, estando a mi lado inclusive en los momentos y situaciones más difíciles, siempre ayudándome. No fue sencillo culminar con éxito este proyecto, sin embargo siempre estuvieron a mi lado dando fuerza y esperanza.

Paula Mercedes Agurto Zegarra

### Declaratoria de autenticidad

Yo, Paula Mercedes Agurto Zegarra, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 03669277, con la tesis titulada "Gestión de la calidad y su relación con el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera – Sullana 2018"

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Piura, 04 de agosto de 2018.



Br. Paula Mercedes Agurto Zegarra

DNI N°03669277

## Presentación

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “**Gestión de la Calidad y su relación con el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera Sullana - 2018**”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magíster en Gestión Pública.

Es importante indicar que la presente investigación trata de brindar aportes a la gestión de la calidad y el desempeño de los trabajadores que se ha establecido en los instrumentos por excelencia para el cambio desde una perspectiva de relación con los niveles de desempeño de los trabajadores. En tal sentido la presente investigación tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad y el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018.

El estudio estuvo compuesto por siete capítulos, en el Capítulo I se presenta la introducción al trabajo de investigación, el cual contiene antecedentes y fundamentación científica, se plantea la justificación y se formulan los problemas, hipótesis y objetivos de la investigación, el capítulo II marco metodológico donde se incluye el diseño de investigación, las variables, operacionalización, la población, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos a realizarlo; en el capítulo III se presentan los resultados obtenidos durante el presente trabajo de investigación, en el capítulo IV se desarrolla la discusión, donde incluye las controversias sobre las teorías planteadas por los autores en la cual coincide con nuestro trabajo de investigación; en el capítulo V se plantea las conclusiones finales; en el capítulo VI se presentan las recomendaciones: donde se sugiere algunas actividades a realizar para mejorar las deficiencias encontradas durante el proceso y en el capítulo VII se presentan las referencias bibliográficas consultadas donde se incluyen citas a autores, link de páginas web bajo las recomendaciones de las normas APA 2016.

Esperando pues, que esta investigación sea una referencia para estudios posteriores que aborden con más profundidad el problema de la gestión de la calidad y su relación con el desempeño de los trabajadores.

Paula Mercedes Agurto Zegarra.

## Índice

Página del jurado .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación .....	vi
Índice.....	vii
<b>RESUMEN</b> .....	xii
<b>ABSTRACT</b> .....	xiii
<b>I. INTRODUCCION</b> .....	14
1.1 Realidad problemática .....	14
1.2 Trabajos previos .....	18
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	22
1.4 Formulación del problema.....	37
1.5 Justificación del estudio .....	38
1.6 Hipótesis .....	39
1.7        Objetivos .....	40
<b>II. MÉTODO</b> .....	41
2.1 Diseño de investigación.....	41
2.2 Variables, operacionalización .....	42
2.3 Población y muestra.....	46
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	47
2.5 Métodos de análisis de datos .....	52
2.6        Aspectos éticos .....	53
<b>III. RESULTADOS</b> .....	54
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	69
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	74
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	75
<b>VII. REFERENCIAS</b> .....	76

**ANEXOS ..... 79**

- ✓ Matriz de consistencia
- ✓ Instrumentos
- ✓ Protocolo de consentimiento
- ✓ Validez de los instrumentos
- ✓ Carta de la institución que acredite la realización del estudio

### Índice de tablas

Tabla 1 Distribución de los trabajadores a encuestar	46
Tabla 2 Ficha técnica del instrumento: Variable Gestión de la Calidad	49
Tabla 3 Ficha técnica del instrumento: Variable Desempeño de los trabajadores	50
Tabla 4 Validación de expertos de la variable gestión de la calidad	51
Tabla 5 Validación de expertos de la variable desempeño de los trabajadores	51
Tabla 6 Estadísticos de confiabilidad del instrumento que mide la gestión de la calidad	52
Tabla 7 Estadísticos de confiabilidad del instrumento que mide el desempeño de los trabajadores	52
.Tabla 8 Grado de relación según coeficiente de correlación	53
Tabla 9 Nivel de gestión de calidad de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018.	54
Tabla 10 Nivel del desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018.	56
Tabla 11 Relación entre la gestión de calidad y la emocionalidad de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018.	57
Tabla 12 Coeficiente de correlación de Spearman de: Gestión de calidad y emocionalidad de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018.	58
Tabla 13 Relación entre la gestión de calidad y la responsabilidad en el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018.	60

Tabla 14 Coeficiente de correlación de Spearman de: Gestión de calidad y responsabilidad en el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018.	61
Tabla 15 Relación entre la gestión de calidad y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018.	63
Tabla 16 Coeficiente de correlación de Spearman de: Gestión de calidad y relaciones interpersonales en el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018.	64
Tabla 17 Relación entre la gestión de calidad y el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018.	66
Tabla 18 Coeficiente de correlación de Spearman de: Gestión de calidad y el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018.	67

## Índice de figuras

Figura 1. Nivel de gestión de calidad de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018.	55
Figura 2. Nivel de desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018.	56
Figura 3. Diagrama de dispersión de la gestión de calidad y la emocionalidad de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018.	59
Figura 4. Diagrama de dispersión de la gestión de calidad y la emocionalidad de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018.	62
Figura 5. Diagrama de dispersión de la gestión de calidad y la emocionalidad de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018.	65
Figura 6. Diagrama de dispersión de la gestión de calidad y el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018.	68

## RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad y el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana - 2018.

Este trabajo utilizó el método no experimental y de acuerdo a la técnica de contrastación utilizó una investigación descriptiva correlacional causal - transversal. La muestra fue de 50 trabajadores. Se utilizó como técnica de recopilación de información la encuesta aplicando un cuestionario para cada variable, con respuestas basadas en la Escala de Lickert: considerando 33 preguntas para la variable gestión de la calidad y 18 para la variable desempeño laboral; cuyos resultados fueron analizados mediante métodos estadísticos descriptivos básicos y los parámetros: Coeficiente de correlación de Spearman. Se concluyó que la gestión de la calidad presenta influencia altamente significativa en el desempeño de los trabajadores; pues el valor de  $p$  es  $0.001 < 0.05$  y además el valor  $\rho = 0,453$  indica una correlación moderada porque los trabajadores con buena gestión de calidad se desempeñan bien.

Palabras clave: Gestión de calidad, desempeño de los trabajadores, liderazgo, enfoque a la gestión, emocionalidad.

## **ABSTRACT**

This research project with the objective of determine the relationship that exists between the management of the quality and the performance of the workers of the National University of Frontera de Sullana - 2018.

This work used the non - experimental method and according to the contrast technique used a causal - transversal descriptive correlational investigation. The sample was 50 workers. The survey was used as a technique for gathering information by applying a questionnaire for each variable, with answers based on the Lickert Scale: considering 33 questions for the quality management variable and 18 for the labor performance variable; whose results were analyzed by means of basic descriptive statistical methods and the parameters: Spearman correlation coefficient. It was concluded that quality management has a highly significant influence on the performance of workers; since the value of p is  $0.001 < 0.05$  and in addition the value  $\rho = 0.453$  indicates a moderate correlation because workers with good quality management perform well.

Key words: Quality management, workers' performance, leadership, management focus, emotionality.

## I. INTRODUCCION

### 1.1 Realidad problemática

La Universidad es un foco productor de conocimiento, y por ello su función, desempeño y fruto en el desarrollo de las sociedades y de los países es fundamental. Las universidades públicas a nivel mundial están percibiendo grandes cambios en el aspecto académico, en su contexto organizacional y para ello conlleva a cumplir ciertos estándares de calidad que deben cumplir.

En el plano internacional los centros de educación superior en América según la Revista Iberoamericana REICE sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación Villarruel (2010) menciona que:

Los Sistemas de Gestión de Calidad se esgrimen dentro de las Instituciones de Educación Superior latinoamericanas como una alternativa de trabajo académico, cuyos objetivos son sistematizar los métodos y procedimientos administrativos, fomentar la cultura de servicio y capacitar al personal, en busca de la satisfacción del cliente (estudiante); todo ello bajo rígidos esquemas de racionalidad técnica, propia del modo de producción industrial (p.112-113).

La Revista Centroamericana de Administración Pública ICAP (2011) nos dice que:

En los últimos años la administración pública en la República Dominicana y en otros países latinoamericanos, ha venido enfrentando grandes retos que se derivan de factores, tanto internos como externos, entre los que se pueden mencionar que los ciudadanos/clientes exigen más calidad en los servicios ofrecidos por las instituciones gubernamentales (p.243-252).

La gestión de la calidad en las universidades en América Latina según, Cevallos (2014).

En México por ejemplo, se han hecho varias propuestas para evaluar la educación estratégica, en todas las instituciones adscriptas al Ministerio de Educación Superior, y un sistema de dirección por objetivos, constante debate relativo a la necesidad de evaluar la gestión de la calidad de la educación superior, y esto ha llevado a que se creara el Consejo Nacional de Educación Superior, con la función de implantar un sistema de calidad mediante la acreditación voluntaria y temporal, al estilo norteamericano, en el cual la auto evaluación institucional sea parte del proceso de acreditación y "tarea permanente de las instituciones de educación superior".

En Chile después de la dictadura militar que había hecho retroceder 8 años, para lo cual empiezan a aparecer entidades particulares, lo cual involucraba una disputa sobre perfección académica al momento que se excluía el carácter de privilegio de cierta clase de universidades conservadoras, llamadas igualmente "tutoras" provocaba una inefectiva así como desequilibrio de los establecimientos universitarios. Lo que estuvo obligada a crear un sistema de gestión de la calidad en la enseñanza de nivel superior universitaria.

En Cuba, la gestión de la calidad en la enseñanza de educación superior ha estado en continuo procedimiento sobre mejoramiento así como análisis, en medio de toda esta transformación se consigue la determinación de instaurar cierto procedimiento de programación, seguimiento y supervisión de la calidad de la gestión de la enseñanza superior (p.6).

En el ámbito nacional según la nueva ley universitaria N° 30220 del Ministerio de Educación - MINEDU (2014). Asegura la gestión de la calidad en las universidades del Perú:

Creando la SUNEDU (Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria) y la reorganización del SINEACE (Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa), confiando a la SUNEDU la supervisión de la calidad de la prestación del servicio educativo universitario, así como se le dio el encargo de regular e

inspeccionar las condiciones básicas de calidad requeridas para el funcionamiento de universidades y sus filiales (p.6).

La problemática actual universitaria según Rivera (2014) afirma:

La educación universitaria, en la contexto social, está conectada, asociada rigurosamente con lo ecológico-geográfico, económico, social, cultural, étnico-lingüístico e ideopolítico que integran una totalidad cuyas partes están conectadas en forma interdependiente. Por este motivo que separar, abstraer a la universidad de esta totalidad es un sinrazón, contrasentido. Aunque, en la práctica la universidad fue disminuida a lo simplemente académico y en el interior de esto a lo sencillamente profesional. Se manifestaba y así se hizo en la práctica, la universidad fue disminuida a la función de la educación de profesionales postergando a un segundo posición la investigación y a un tercer lugar el servicio social, la llamada Proyección social. En otras palabras, el objetivo social, fundamental de la universidad fue postergado imprudentemente al tercer lugar en trascendencia y ejecución. Esto lo denunció Darcy Ribeiro, y otros intelectuales peruanos y latinoamericanos, en la época de los setenta en su libro La universidad Peruana, a cuyas conclusiones y sugerencias de ningún modo se hizo caso ni se les utilizó.

En nuestro entorno local las instituciones públicas les importa casi nada el desarrollo de los empleados que trabajan dentro de la institución, por lo tanto no logran un eficiente desenvolvimiento de las actividades y funciones asignadas y por la poca coordinación y comunicación para el trabajo en equipo entre el personal hace que se generen cuellos de botellas en algunas oficinas de la Universidad Nacional de Frontera (UNF) haciendo que los administrados no obtengan de la forma correcta sus requerimientos .

La universidad materia de estudio actualmente está dirigida por una comisión organizadora que es designada por el ministerio de educación; no es ajena a esta situación problemática la falta de algunos documentos de gestión que se encuentran en proceso de implementación, la falta de personal administrativo que tienen que cumplir varias tareas adicionales a sus

funciones por la que fue contratado. Además si le sumamos que todo el personal administrativo no tiene una estabilidad laboral ya que su modalidad son contratos administrativos de servicios. La falta de políticas de gestión de calidad en el proceso administrativo hace que se comentan muchos errores involuntarios por la repetición o duplicidad de funciones y el único afectado son los usuarios internos y externos que solicitan los servicios de la universidad.

La presente investigación pretende identificar las debilidades y fortalezas que se encuentran en la universidad, en lo relacionado a la gestión de la calidad y el desempeño de los trabajadores, a fin revertir las deficiencias.

## 1.2 Trabajos previos

### Nivel Internacional

Ortega (2014) Durante el estudio no experimental denominado “Gestión de calidad por procesos en la unidad de posgrado de la Pucese, año 2014” - Ecuador, para obtener el grado de Magister en administración de empresas mención en planeación (M.B.A). Asimismo, utilizó como técnica mediante la web cierto cuestionario en línea destinada a los alumnos, egresados, así como profesores de la Unidad de Posgrado, se remitió un link utilizando el e-mail remitiendo las encuestas, aplicando la presentación de un típico elemento de Likert con 5 niveles de respuesta. Teniendo como fin diagnosticar la situación administrativa y académica, así como se realizó cierto estudio cualitativo y cuantitativo con el propósito de demostrar ¿cómo perciben el servicio recibido? en confrontación ¿de qué esperan recibir? sus clientes, se proyectó estudiar las circunstancias de satisfacción de sus usuarios internos y externos a través de la herramienta Modelo Europeo para la Gestión de la Calidad, la población indagada estuvo integrada por, 142 estudiantes matriculados en el ciclo Septiembre 2013 Febrero 2014, egresados 249 y 4 graduados, 24 docentes, 1 Auxiliar Académico, 5 Directivos relacionados a nivel de control y 2 coordinadoras. Teniendo como conclusión que las tareas que se realizan de forma experimental que ocasionan: atrasos, indisposición, así como duplicidad de labores, ligados a los procedimientos administrativo así como académicos de la unidad de posgrado como en los procedimientos de admisión, matriculación, graduación y formación continua, lo cual reduce el poder valorar la eficiencia de las hechos de los interesados y en su momento poder producir valor agregado con el fin de elevar el grado de satisfacción de los beneficiarios.

Zans (2016). De la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua en su estudio de investigación denominado “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016” con la finalidad de obtener la categoría de máster en gerencia empresarial, asimismo llevó a cabo descripción del clima

organizacional, identificando el desempeño laboral que está y asimismo examinar la correspondencia existente a través del clima organizacional y el desempeño de los trabajadores. Siguió el enfoque cuantitativo con aspectos cualitativo de modelo descriptivo - explicativo. La población estuvo integrada por 88 empleados, así como jefes, la muestra 59 empleados, así como jefes, empleando como técnica de recolección de datos, el cuestionario, observación y la entrevista. Por lo tanto, llegando a la conclusión de que los empleados profesores y administrativos de la facultad contemplan que el mejoramiento, así como el Clima Organizacional Incurriría de forma positiva en el Desempeño Laboral, y las relaciones interpersonales, les hacen percibir un ambiente agradable en el empleo, de manera que contemplan que se debe desarrollar.

### **Nivel Nacional**

López (2017). En su estudio de investigación denominado “Gestión de la calidad y su relación con la satisfacción del usuario de la carrera profesional de Administración de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac en el año 2017”, para obtener el Grado Académico de Doctor en Ciencias de la Educación; realizó un estudio descriptivo correccional que tiene la intención de detallar circunstancias o acontecimientos. Con el fin de contestar a las preguntas, se elaboró dos cuestionarios dirigidos a una muestra de 110 alumnos de la carrera profesional de Administración de empresas, utilizando para las dos variables el método de la encuesta con su instrumento el Cuestionario. Asimismo la manipulación de los datos fueron procesados en el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales SPSS V-24. Asimismo como resultado del estudio se ha obtenido la existencia acerca de una correspondencia positiva estadísticamente significativa ( $\rho = 0,898$ ) entre la variable Gestión de la calidad con la variable Satisfacción del usuario ( $p - \text{valor} = 0.000 < 0.05$ ) al 5% de significancia bilateral, lo cual manifiesta que los productos logran ser globalizados a la comunidad de análisis. Dentro los desenlaces muy sobresalientes podemos manifestar que la mayoría de los alumnos consideran Inadecuada la Gestión de la calidad, también podemos

decir de los resultados encontrados que la mayoría de los del alumnado consideran Inadecuada la Satisfacción del usuario.

Rivas & Quiroz (2014). En su tesis “La gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en las oficinas de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de Lima.” - Universidad César Vallejo. Presentada con la finalidad de alcanzar el grado de maestro en Gestión Pública, realizó una investigación de tipo básica con un diseño no experimental, descriptivo y correlacional de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 108 beneficiarios de las oficinas de la Superintendencia Nacional; en este estudio se da a conocer que la gestión administrativa se trata en cuanto a las percepciones de los usuarios sobre la planeación, dirección, control, coordinación y control; y el lado de la calidad de servicio, se procedió a analizar los componentes tangibles, la fiabilidad, la aptitud de respuesta, la certeza y la empatía, asimismo aporta a la investigación en cuanto la gestión administrativa permite que los servicios se puedan ofrecer de la mejor manera, haya una medición de los mismos y se puedan también mejorar. Del mismo modo, se sitúa dentro de los procedimientos de actualización de los servicios y de las instituciones públicas.

Apolinario (2013). En su estudio “Calidad de la gestión y el desempeño profesional de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú de Trujillo, 2013” – Universidad nacional de educación Enrique Guzmán y Valle. Presentada para obtener el grado académico de magíster en Ciencias de la Educación con mención en Docencia Universitaria; se empleó el modo cuantitativo y descriptivo, de igual modo se integró con la técnica de la encuesta y el estudio documental, tuvo a 150 alumnos como muestra, a través un muestreo probabilístico con afijación equitativa, se aplicaron dos cuestionarios indicando que hay relación significativa tanta en eficacia (coeficiente r de Pearson  $r = 0.674$ ) como en eficiencia (coeficiente r de Pearson ( $r = 0.713$ ) en relación a la gestión y el desempeño profesional de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú de Trujillo, llegando a

la que hay relación significativa entre la calidad de la gestión y el desempeño profesional de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú de Trujillo en el año 2013, porque los datos de la estadística descriptiva muestran proporciones altos y la estadística inferencial, mediante el coeficiente  $r$  de Pearson ( $r = 0.731$ ), confirma la correlación.

Juscamayta (2016). En su estudio denominado: “El Compromiso Organizacional y el desempeño laboral en el área administrativa de la universidad nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle” - año 2016, con la finalidad de optar el Grado Académico de Maestro en Administración con Mención Administración; realizó un estudio es descriptivo correlacional. La población está conformada por 526 empleados, por lo tanto, la muestra es probabilística y está constituida por los 60 empleados administrativos. Se empleó como método de recopilación de datos: la encuesta y el análisis documental, utilizó dos instrumentos: un cuestionario sobre Compromiso Organizacional y un cuestionario sobre Desempeño Laboral. Con el objetivo de analizar los datos se utilizó la prueba de Correlación de Spearman, presentando una correlación regular positiva ( $r=^*0.647$ ) al 95% de confianza, concluyó en relación a las dos variables que se encuentra una conexión estadísticamente significativa entre el Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral acerca de los empleados. Asimismo se propone a la alta dirección que debe aumentar las aspiraciones, obligaciones y cooperación de los jefes de grupo, a fin de que puedan reflejar un futuro dentro de la institución, y así estimular la responsabilidad compromiso a largo plazo por parte de ellos hacia la institución universitaria. Asimismo se debe estudiar la forma ecuánime de acrecentar los estímulos recreativos o de adiestramiento, tomando en cuenta la equidad en dichos incentivos. Esto puede ayudar a mejorar los aspectos técnicos que se requieren para la labor de cada puesto.

Ramos (2017) En su estudio denominado “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2017” para optar el grado Académico de Maestría en Gestión Pública dicha investigación fue de tipo no experimental correlacional, utilizando como técnica de recopilación de información la encuesta aplicando un cuestionario para cada variable, con respuestas basadas en la Escala de Lickert: considerando 18 interrogantes para la variable clima organizacional así como 10 para la variable desempeño laboral; teniendo como población a 94 trabajadores administrativos de los cuales 68 representaron la muestra, analizados mediante métodos estadísticos descriptivos básicos y los parámetros: Coeficiente de correlación de Pearson y la Chi cuadrada; en cuanto a la conclusión el análisis correlacional entre la variable clima organizacional y desempeño laboral se observó que existe una alta correlación de 0,756, en su totalidad se considera una significancia alta.

### **Nivel Regional o Local**

No existen estudios sobre Gestión de la calidad y su relación con el desempeño de los trabajadores, siendo la presente investigación, la primera que se llevara a cabo para alcanzar a la Presidencia de la Universidad Nacional de Frontera los resultados, que permitan realizar acciones que accederían a la mejora de la gestión de esta casa de estudios.

#### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

La Gestión de la Calidad de ningún modo es simplemente un sistema de dirección que impregna la práctica de gobernar las instituciones con una cierta filosofía, y que debe pues penetrar en el comportamiento de todo un grupo directivo. De igual manera es una función de la dirección, que se incorpora a otras existentes previamente, como la gestión comercial, la gestión de las operaciones o la gestión de la innovación; se concibe la gestión de la calidad como un conjunto de formas útiles de modo aleatorio, puntual y coyuntural para distintos puntos de vista del proceso administrativo. López (2017) p 30

Ahora bien según la Organización Internacional de Normalización (ISO). Es una organización para la creación y publicación de estándares internacionales compuesta por diversas organizaciones nacionales de estandarización.

**Calidad** se define según la real academia de la lengua, proviene del griego kalos, que significa: “Lo bueno, lo apto”, pero también tiene su origen en la palabra latina Qualitaten, que significa “cualidad” o “propiedad”.

Es una forma de definir cómo una organización puede satisfacer las exigencias de sus consumidores, así como de las otras partes interesadas afectadas por su trabajo.

No especifica cuáles deberían ser los objetivos relacionados con la "calidad" o "la satisfacción de las necesidades del cliente", pero requiere que las organizaciones definan estos objetivos por sí mismos y mejoren continuamente sus procesos para alcanzarlos (ISO)

Asimismo Lizarzaburu (2016). Define que la calidad tiene que ver con cuán adecuado es cierto producto o trabajo con el fin de que se anhela producir acerca de él; es decir, para aquello que anhela el usuario. Significa pretender de complacer las exigencias de los clientes así como, en la medida de lo admisible. Pag. 36

Norma ISO 9000 Según (ISO). Establece que es un grupo de reglas sobre calidad y gestión de calidad, instituidas por la Organización Internacional de Normalización. Se pueden utilizar en cualquier tipo de institución o actividad direccionada a la prestación de bienes o servicios.

**Norma ISO 9001** según (ISO). Puntualiza que es un modelo que determina los requisitos para un sistema de gestión de calidad. Ayuda a las empresas y organizaciones a ser más eficientes y optimizar la confianza del consumidor. Se basa en la idea de la mejora continua.

Todos los requisitos de ISO 9001: 2015 son comunes y se encuentran dedicados a ser utilizados en alguna entidad, independientemente acerca de qué modelo o dimensión, o de los artículos así como de los servicios el cual ofrece.

## **Principios de Gestión de Calidad**

Según (ISO) se distribuyen en los siguientes principios:

### **1. Enfoque al cliente**

Las instituciones necesitan de los consumidores y por lo tanto tendrían la obligación de entender las exigencias reales y futuras de los consumidores, satisfacer los requerimientos de los usuarios, así como empeñarse en superar los intereses de los usuarios.

Peresson (2007) en su estudio de los procesos de administración de la calidad desde el punto de vista del cliente trabajo de sistemas de gestión de la calidad con enfoque al cliente indica que los beneficios claves para el enfoque al cliente se menciona que el incremento de las entradas y sobre la cuota de mercado por medio de una manifestación manejable así como rápida a las demandas sobre los compradores, incremento de la efectividad por la utilización de los bienes sobre una institución con el fin de incrementar la complacencia del consumidor, aumento de la confianza del usuario, esto encamina para la persistencia en los negocios.pag.58

Asimismo el empleo del principio de enfoque al cliente usualmente nos lleva a aprender así como entender las exigencias y el interés del usuario, con la finalidad de garantizar que los propósitos y la finalidad sobre la institución se encuentran asociados a las exigencias así como aspiración acerca del consumidor, dar a conocer las exigencias así como perspectivas del cliente hacia toda la institución, determinar la seguridad del cliente así como proceder con respecto a los resultados, administrar de modo ordenado los vínculos con respecto a los consumidores, afianzar la estabilidad entre la satisfacción acerca de los usuarios y de

las otras partes interesadas (así como dueños, trabajadores, distribuidores, inversionistas, colectividad locales y a la sociedad en absoluto).pag.58

## **2. Liderazgo**

Los jefes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían originar y sostener un entorno interno, en el cual los empleados puedan lograr comprometerse completamente en la obtención de los propósitos de la institución.

Peresson (2007) indica que los Beneficios claves que se logren obtener serán que los trabajadores comprenderán y estarán motivados acorde a los propósitos y finalidad de la institución, las tareas se valoran, alinean y se ponen en práctica de un aspecto ya constituida, la escasez de comunicación dentro los categoría de una institución se disminuirá. Pag.59

Asimismo la utilidad del principio de liderazgo orienta comúnmente a analizar las obligaciones de todas las piezas involucradas integrando usuarios, dueños, trabajadores, distribuidores, inversionistas, población local y colectividad en común, instaurar una clara percepción del futuro de la institución, implantar propósitos y objetivos desafiantes, establecer y conservar valores simultáneos, imparcialidad y modelo éticos de conducta en todas las categorías de la institución, establecer seguridad y restar desconfianzas, facilitar a los trabajadores los medios fundamentales, la formación así como la independencia para proceder con compromiso y autoridad, inspirar, ánimo y reconoce las colaboraciones de los trabajadores. Pag.59

### **3. Compromiso del personal**

Los trabajadores de todos los niveles, es la esencia de una institución y su total compromiso posibilita que sus destrezas sean utilizadas para el beneficio de la institución.

Peresson (2007) indica los beneficios principales de un trabajador animado, involucrado y comprometido en el interior de la institución, perfeccionamiento y originalidad en fomentar los propósitos de la institución, un trabajador que es apreciado por su empleo, un trabajador con deseos de intervenir y contribuir a la mejora continua.pag.59

Asimismo la utilización acerca del principio sobre la participación del trabajador, habitualmente dirige a que se comprenda la importancia de su aportación así como su labor en la institución, reconocer las restricciones en su quehacer diario, admitir la responsabilidad sobre los inconvenientes así como de su solución, evaluar su desenvolvimiento de acuerdo según sus propósitos y objetivos propios, búsqueda eficiente de ocasiones con la finalidad de incrementar sus competencias, conocimiento así como su experiencia, compartir voluntariamente información y experiencia, debatir claramente los inconvenientes así como interrogaciones. P.59

### **4. Enfoque a procesos**

Un resultado anhelado se logra más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se tratan como un proceso.

Peresson (2007) indica que los favorecidos claves logran disminución acerca de precios así como de los plazos a través de la utilización eficiente de los bienes, resultados mejorados, consecuentes así como presumibles, favorece que las oportunidades de mejora estén centradas y priorizadas, p 59

Asimismo la utilización del principio de enfoque establecido en procesos frecuentemente procede a determinar metódicamente las tareas esenciales con la finalidad de alcanzar el referido producto estimado, establecer compromisos y quehaceres claras con respecto a gestión sobre las actividades claves, examinar así como cuantificar la competencia acerca de las labores claves, reconocer las diversas etapas de las labores claves en la entidad y en medio de las obligaciones de la entidad, enfocarse en los circunstancias, así como, medios, procedimientos así como elementos, lo cual optimizarán las labores claves de la institución, estimar los peligros, resultados y efecto de las labores acerca de los consumidores, abastecedores y de los otros sectores afectados. Pag.59

### **5. Enfoque a la gestión**

Reconocer, comprender y coordinar los procedimientos interrelacionados como un sistema, ayuda a la eficacia y eficiencia sobre una entidad en la obtención acerca de sus metas.

Peresson (2007) indica que los beneficios fundamentales de conformación y ordenamiento de los procedimientos que conseguirán optimizar los logros anhelados, la aptitud con el objetivo de proyectar los esfuerzos durante los procedimientos fundamentales, aportar seguridad hacia las partes interesadas en la congruencia, efectividad y eficiencias sobre la institución.p.60

Asimismo la dedicación del principio de enfoque de sistema para la gestión comúnmente conlleva hacia organizar un sistema para conseguir los propósitos de la institución sobre el modo muy eficaz y eficiente, comprender las interdependencias encontradas en medio de los diversos procedimientos del sistema, organizar los enfoques que se ajustan y conforman los procedimientos, proveer una mayor representación de los roles y obligaciones fundamentales con el propósito de la obtención de los propósitos frecuentes, y de esta manera

disminuir obstáculos interfuncionales, comprender las aptitudes de planificar y constituir las restricciones de los materiales antes de proceder, precisar y crear en calidad de objetivo la forma en que deberían funcionar las actividades propias en el interior del sistema. p.60

## **6. Mejora continua**

La mejora continua del desempeño global de la institución debería haber algún objetivo estable de ésta.

La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

Peresson (2007) indica que los beneficios claves aumentar la ventaja competitiva a través del perfeccionamiento para las aptitudes organizativas, ordenamiento de las tareas de mejora hacia el íntegro de las categorías con la logística organizativa determinada, flexibilidad a fin de responder rápidamente a las ocasiones. p.60

Asimismo el empleo del principio de mejora continua comúnmente dirige a utilizar un enfoque a la institución consecuente hacia la mejora continua del desempeño de la institución, proveer a los empleados de la institución conocimientos en los procedimientos y las técnicas de la mejora continua, conseguir que la mejora continua de los productos, procedimientos y sistemas sea un propósito para cada empleado en el interior de la entidad, instaurar metas para mejora la mejora continua, así como disposiciones con el fin de hacer el seguimiento de las mismas, identificar y aceptar las mejoras. p.60

## **7. Toma de decisiones basada en hechos**

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

Peresson (2007) indica que los beneficios claves se logran decisiones consideradas en conocimiento, incremento de la amplitud para corroborar la efectividad de determinaciones previas por medio de la referencia y anotación de propósitos, incremento sobre la aptitud con el fin de examinar, discutir así como modificar los criterios y decisiones.p.61

Asimismo la utilización del principio de enfoque basado en los hechos para la toma de decisiones comúnmente encamina aseverarse de que los referencias así como los mensajes son idóneamente exactos así como confiables, hacer asequibles los datos a aquellos que los requieran, examinar los datos y la información utilizando procedimientos válidos, tomar decisiones así como empezar acciones fundamentadas en el análisis objetivo, en equilibrio por medio de la habilidad así como la percepción.p.61

Gestión de la calidad en las universidades en el Perú según Tapia (2013). Nos dice que:

A partir de un punto de vista completa, la gestión de la calidad alcanza un conjunto acerca de habilidades (políticas, ejercicios y instrucciones) que señalan al orden, la seguridad así como la mejora de la calidad de la entidad en todas sus categorías con el fin de consolidar una mejora paulatina con miras a la excelencia.

La gestión de la calidad se entiende desde el inicio del análisis relacional entre los diferentes componentes que constituyen una entidad universitaria, considerando su consistencia del exterior e interior.

La consistencia exterior se relaciona a aquella entre el equipo de referencia institucional, objetivos y propósitos, disciplinario, profesional o tecnológico así como los requerimientos del mercado laboral, la colectividad académica así como el contexto socioeconómico.

La consistencia interna se refiere a la traducción acerca de dichas demandas en función sobre las preferencias así como principios de la entidad planteada por medio de la congruencia de la misión y visión así como la estructura académica, organizacional y de gerencia administrativa académica y financiera. (p.4).

Según Dawis & Lofquist (1984) p 22 manifiesta:

Que la Teoría del Ajuste propone que hay dos formas de ajuste que el reciente trabajador y la entidad deben usar. Los modos de adaptación emergen en el momento en que el reciente trabajador o la entidad advierten que el nivel de correlación entre sus características así como las de la entidad, no es beneficioso. De lo cual tenemos los siguientes:

**Modo de adaptación activo:** El reciente trabajador reacciona ante la exigencia acerca de incrementar la categoría sobre correspondencia desenvolviéndose sobre el entorno profesional, modificando sus particularidades de manera que correspondan más bien con las propias.

**Modo de adaptación reactivo:** El reciente trabajador reacciona transformando la expresión o demostración de sus mismas características propias, con el fin de lograr un significativo grado de correspondencia.

Desde otro punto de vista, de igual manera la institución puede ocasionar en el reciente trabajador uno o un diferente tipo de reacción. La Institución, si no se siente conforme con el reciente trabajador, puede reaccionar estableciendo su propia transformación (modo reactivo) con el fin de conseguir aproximarse al reciente trabajador, o hacer que se transforme el reciente trabajador (modo activo). La propuesta de la institución, se expresaría en el reciente trabajador

con la ayuda de tareas de modificación de su rol o la institución (modo activo) o respuestas de transformación de sus cualidades personales (modo reactivo).

Los modos de adaptación son un resultado de la carencia de un grado admisible de correspondencia. Por consiguiente, cierto grado inapropiado de correspondencia señalado comenzando, en forma adecuada desde el grado de complacencia del reciente trabajador, bien de la institución (expuesto a través de la satisfactoriedad), será predictor la utilización de los modos de adaptación.

Esta teoría tiene la expectativa de que el reciente trabajador de ningún modo se delimitará a utilizar un solo modo de adaptación, sino que usará uno y otro. Asimismo el uso de los modos de adaptación, con el fin de optimizar el grado de correspondencia será inversamente asociado con el grado de correspondencia encontrado.

También, la teoría especifica hay cuatro formas de ajuste fundamentales que modificaran el progreso de los modos de adaptación:

**Flexibilidad:** comprensión a la no correspondencia en medio de las particularidades del reciente trabajador así como las del entorno profesional, previamente a que el reciente trabajador estime necesario contestar con el objetivo de disminuir el nivel de no correspondencia.

**Perseverancia:** flexibilidad en absoluto a la no correspondencia previamente de contemplar fundamental dejar el entorno profesional. La perseverancia viene señalada durante el periodo de duración.

**Reactividad:** posibilidad de emplear el modo reactivo de adaptación con el fin de disminuir la no correspondencia.

**Actividad:** probabilidad acerca de emplear el modo activo de adaptación con el objetivo de disminuir la no correspondencia.

Según Locke (1984) p.112 manifiesta que:

Según la teoría de la discrepancia, la complacencia en el empleo tiene como consecuencia acerca de la presencia de una coherencia en medio de las virtudes así como las necesidades personales y, las virtudes que pueden ser logrados por intermedio del ejercicio de la labor.

Por otra parte mencionarse a diversos aspectos del empleo, muestra tres elementos principales que coadyuvan a la clarificación del procedimiento de la discrepancia.

Respecto a la complacencia con los aspectos del empleo se plantea el conjunto de problemas acerca de la evaluación concreta de las diversas dimensiones de las características propias e inherentes a la ocupación. Con relación a la representación de los aspectos, el autor vincula a las apreciaciones que no se asocian con las preferencias dado que se ubican en prácticas asociadas con las precisiones del empleo.

Así, la discrepancia resulta de las virtudes que las personas otorgan a los aspectos del empleo. La complacencia en el empleo proviene de la utilidad aplicado a cada uno de estos aspectos así como de la coherencia entre el grado obtenido y lo que se desea alcanzar.

### **Desempeño de los trabajadores**

Conforme Chiavenato (2000). Precisa al desempeño, según los hechos o conductas advertidas en los trabajadores que son importantes conseguir los propósitos de la entidad. Ciertamente, indica que un adecuado desempeño laboral es la firmeza muy importante con la que cuenta una institución. p 69

En este sentido Schneider (1983) indica como el Desempeño Laboral es la representación del grupo de entendimiento, aptitudes así como capacidades empleadas en una labor provechosa, comenzando en las demandas de excelencia esperada por del grupo productivo. p 117

En cuanto Warren & Moberg (1990) puntualiza que la evaluación de desempeño conforma el procedimiento debido a lo cual se aprecia el

rendimiento general del trabajador establece una tarea fundamental que de una u otra forma suele realizarse íntegramente en la institución actual. La gran sección de los trabajadores pretende alcanzar realimentación acerca del procedimiento en que ejecute sus labores así como a los empleados que disponen en su poder la gestión de las tareas de diferentes trabajadores corresponden apreciar el desempeño personal con el fin de determinar los procesos que correspondan ejecutar. En la ocasión en que el desempeño es bajo a lo determinado, el administrador o inspector deben empezar una labor correctiva de forma equivalente, el desempeño que es satisfactorio o que logra sobre salir a lo deseado corresponde ser motivado. P 155

A su vez Heliergel & Slocum (2004) indica que, la evaluación del desempeño es un sistema lo cual facilita el análisis así como la evaluación frecuentes del desempeño de una plaza personal o conjunto de empleo. La finalidad sobresaliente de la evaluación del desempeño es optimizar la eficiencia de la entidad. p 79

### **Evaluación del desempeño de los trabajadores**

Al respecto Robbins (1999) señala que el desenvolvimiento de un trabajador a partir de la perspectiva de la obtención de sus propósitos, una institución de igual manera debe constituir algunos modelos de desempeño lo cual desearía que fueran logrados por sus trabajadores. Estos modelos logren encerrar apariencias como la integridad, empleos colaborativos, prever así como eludir dificultades, conducir el tiempo positivamente, apoyar la seguridad, la cooperación y supeditar su inteligencia emocional. p 225

Palma (2007) , recalca que los procedimientos de la evaluación del desempeño de los empleados es equivalente a una reunión de inspección, aunque cubre un periodo cuando mucho extenso, regularmente de seis meses. Logra introducir la medida así como la excelencia del empleo de un trabajador, las obligaciones que ocupa así como cualquiera de las virtudes menos imparciales lo cual proporcione instaurar diferentes estatus de mérito, tales a modo de inteligencia, personalidad y creatividad. p 19

## **Medición del desempeño de los trabajadores**

Dessler (2002) p 322 señala que un contador del desempeño adecuado, en aspecto común existiera:

- a) Rendimiento financiero del trabajador, b) Más fallas del trabajador,
- c) Más fallas de la entidad, d) Rendimiento idóneo no logrado.

**Magaña (2007)** indica que, una evaluación del desempeño laboral puede efectuarse a través de los consecuentes pautas: a) Lo que una individuo puede ser competente de hacer, b) El aspecto en que debe reconocerse si lo que ha hecho lo realizó bien conformado, c) La capacidad con el fin de reaccionar a las transformaciones tecnológicos así como las formas de empleo, d) La aptitud a fin de trasladar el desempeño acerca de una circunstancia de empleo a una diferente, e) El desempeño puede facilitarse en un entorno estructurado así como para socializarse con los intermediarios. p.20

## **Dimensiones del desempeño de los trabajadores**

Según Valdés (2004) p.32 afirma que para cuantificar la capacidad profesional de los empleados se debe de tener en cuenta los procesos emocionales y los estados emocionales que se engloban:

### **La emocionalidad**

Que no es más que la acción de percatarse desde la forma rápida e inmediata de alguna forma de emoción, es por esa razón que todo empleado debe conocer la manera de dominarse, conocer como contener sus sentimientos desfavorables, por lo usual debe comprender como manejar sus emociones en el momento que se vincula con sus semejantes;

Conforme Feldman (2006), p 220 en la literatura prevalecen tres perspectivas para explicar la *emocionalidad*, de este modo la teoría de los eventos afectivos, el trabajo emocional así como el de la inteligencia emocional.

La teoría de los eventos afectivos, en el cual fundamentalmente se propone que las características, apariencia del entorno profesional, en el cual se incorporan las funciones, el esquema de la ocupación, las conexiones en este entorno, en medio de otros, van a elicitarse las emociones en el medio profesional, los cuales pueden ser sucesos explosivos de la emoción o estresores, que consiguen sobrellevar a poseer resultados negativos acerca del desempeño profesional. Por consiguiente a partir de este enfoque se compromete a laborar en relación con las disposiciones en las que el individuo se va a desarrollar así como en la cual la satisfacción del propio se tendrá muy presente, a fin de que se *aplique con criterio todo lo aprendido* y así promover las emociones positivas como los *valores de honestidad, respeto, responsabilidad y colaboración*, por lo tanto un buen desempeño.

Mientras que el empleo emocional, que se fundamenta en la manera que los trabajadores extienden estados emocionales que van a poseer una impresión acerca de su empleo, en otros términos, se *encuentra disponible con el fin de absolver preguntas o incertidumbres de sus amigos de su centro de labores* conforme la valencia del estado emocional del individuo finalmente sea positivo o negativo, éste posee consecuencias en la salud así como en el desempeño.

Finalmente el enfoque de la inteligencia emocional, lo cual es el más conocido en la actualidad, aun cuando lo imaginamos del modo de un enfoque que puede ser debatido o juzgado, a partir de la perspectiva de la solidez teórica e investigativa. Aunque encuentra a las emociones así como su interés en el entorno profesional.

### **La responsabilidad del desempeño de sus funciones**

Es decir llevar a cabo con la tarea la cual viene a formar parte de su responsabilidad, la puntualidad, la colaboración, renovar sus conocimientos, ajustarse acerca de las políticas de la corporación, etc.

### **Las relaciones interpersonales**

Para una buena medición del desempeño laboral; en el cual se debe tener presente el tipo de caracteres un poco dificultoso que existe en las relaciones interrelaciones entre el empleado y sus compañeros de empleo adentro de la institución. Adentro de la categoría de relaciones se puede observar el interés de las vinculaciones jefe – empleado seguido de su entorno.

### **Según Llanea (2006) p 248 afirma:**

Que las *relaciones interpersonales* en el medio de trabajo van a abarcar una actuación cuanto más fundamental cuanto más perjudicadas existan de un carácter regularmente coercitivo: no se prefieren en común, a los compañeros en el empleo, ni siquiera a aquellos que desempeñan responsabilidades jerárquicas. Estas conexiones interpersonales efectivamente en el ambiente del empleo van a conformar principios primordiales de complacencia en el empleo.

El íntegro de los ciudadanos requerimos desarrollarnos en un ambiente comúnmente alentador ya que el desarrollo propio, por todos los entornos, se logra cuando los trabajadores *demuestran respeto por las ideas de sus compañeros*, cuando *manifiesta actitudes democráticas y se muestra solidario con los demás*, cuando *sus principios se evolucionan en un entorno de afable y por último cuando*

sostiene excelentes relaciones personales con sus compañeros de la oficina para un buen clima institucional, la oportunidad sobre colaborar, de ser y vivir con los otros (familia, amistades, colegas de clase, miembros del empleo, etc.), propiciando un ambiente adecuado del empleo, Basta acordarse del empeño que, tanto a partir del entorno educativo como a partir del ambiente profesional, se ejecutan con el fin de beneficiar un clima de relación óptimo que favorecer a todos los individuos sacar provecho del relación con los demás, ayudando así a un mejor beneficio académico o profesional.

## **Formulación del problema**

### **Problema General**

¿Cuál es la relación entre la gestión de la calidad y su relación con el desempeño de los trabajadores de la universidad nacional de frontera – Sullana 2018?

### **Problemas específicos**

¿Cuál es el nivel relación de la gestión de la calidad y la emocionalidad de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera Sullana – 2018?

¿Cuál es el nivel relación de la gestión de la calidad y la responsabilidad en el desempeño de sus funciones de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera Sullana – 2018?

¿Cuál es el nivel relación de la gestión de la calidad y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera Sullana – 2018?

## 1.4 Justificación del estudio

Esta tesis de estudio se realiza por el requerimiento de identificar si la gestión de la calidad influye en la relación con el desempeño de los trabajadores de la universidad nacional de frontera Sullana – 2018, ya que con el transcurrir de los años la palabra eficiencia se ha tornado frecuente tanto durante nuestra vida cotidiana conforme en nuestra vida profesional. Este término es mucho más que un sencillo modo acerca de evaluar el trabajo dado, se ubica muy reconocido con el acuerdo a través de los intereses de los consumidores así como las impresiones acerca de los empleados sobre las expectativas de los mismos. Es durante estos eventos que emerge la necesidad sobre generar eficiencia en los servicios de atención, para contribuir en la mejora acerca del desempeño sobre los empleados de la universidad nacional de frontera Sullana

**1.41. Legal:** Esta investigación, se desarrolla dando cumplimiento al Reglamento para la Elaboración y Sustentación de la Tesis de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado en la Universidad César Vallejo.

**1.42 Teórica:** La investigación tiene justificación teórica acerca de cómo llevar la gestión en un marco de calidad dentro de la modernidad, tratando de cambiar y de encaminar aquellas falencias que se posean y al final se conviertan en fortalezas que aventajen a la institución para estar igual o mejor que aquellas organizaciones que en su momento emprendieron el camino al éxito cambiando radicalmente antiguas modalidades de administrar calidad, alcanzando un status moderno dentro del rubro organizacional o en este caso dentro de una universidad pública.

**1.43 Metodológica:** La investigación tiene justificación metodológica por el tipo de investigación elegida, el diseño metodológico adoptado para la realización de la investigación, los instrumentos elaborados y que serán validados según el contexto, los cuales constituyen experiencias que pueden ser utilizados por otros investigadores en la realización de nuevas investigaciones de mayor amplitud y nivel de profundidad que se nutrirán de

una metodología, ordenada, en que los nuevos investigadores recrearán y tendrán antecedentes de guía (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

## **1.5. Hipótesis**

### **1.5.1 Hipótesis General**

Hi: Existe relación significativa entre la gestión de calidad y el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018.

Ho: No Existe relación significativa entre la gestión de calidad y el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018.

### **1.5.2 Hipótesis Específica**

H1: existe relación significativa entre la gestión de la calidad y la emocionalidad de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018.

H2: existe relación significativa entre la gestión de la calidad y la responsabilidad en el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018.

H3: existe relación significativa entre la gestión de la calidad y las relaciones interpersonales en el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad y el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

Determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018.

Determinar el nivel de gestión de calidad de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana - 2018.

Determinar el nivel del desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana - 2018.

Determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad y la emocionalidad de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018.

Determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad y la responsabilidad en el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018.

## II. MÉTODO

### 2.1 Diseño de investigación

El actual análisis acerca del estudio es de categoría no experimental, con enfoque cuantitativo y con diseño descriptivo correlacional Transeccional.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) nos dice:

Enfoque cuantitativo, porque las variables yo las observo en forma numérica, considerando un análisis estadístico.

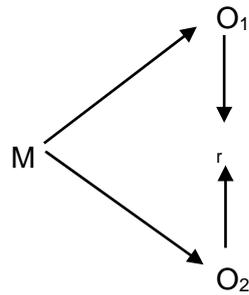
No experimental, como el estudio el cual se lleva a cabo sin alterar intencionadamente variables. Conviene subrayar que, se refiere sobre investigaciones donde de ningún modo se alteran de modo deliberada las variables independientes con el fin de observar su impacto con respecto a otras variables. Lo que realizamos en el análisis no experimental existe en examinar sucesos del mismo modo que transcurren en su ambiente original, para subsiguientemente examinarlos (Hernández, Fernández y Baptista) (2014).

Descriptivo, porque se busca determinar las propiedades, las particularidades así como los rasgos de personas, colectividad, sociedades, procedimientos, objetos o algún distinto acontecimiento el cual se supedita a cualquier investigación. En otras palabras, solamente aspira a cuantificar o recolectar información de modo autónomo o asociada acerca de los aspectos o las variables a las que se consideran, es decir, su propósito de ningún modo es mostrar de qué manera se asocian éstas. (Hernández, Fernández y Baptista) (2014)

Correlacional, posee el propósito de comprender la conexión y el nivel de vinculación que haya en medio de dos o más opiniones, clase o variables en un entorno en específico.

Transeccional o transversal, recoge la información en un momento único

Su gráfico es el siguiente:



Donde:

M : Muestra

O<sub>1</sub> : Gestión de la calidad

O<sub>2</sub> : desempeño Laboral

r : Relación entre las dos variables de estudio

## 2.2 Variables, operacionalización de las variables

Variables

Variable 1: Gestión de la calidad

Variable 2: Desempeño de los trabajadores

## Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADOR	ESCALA DE MEDICION
Gestión de la Calidad	<p>Es una forma de definir cómo una organización puede cumplir los requisitos de sus clientes y otras partes interesadas afectadas por su trabajo.</p> <p>No especifica cuáles deberían ser los objetivos relacionados con la "calidad" o "la satisfacción de las necesidades del cliente", pero requiere que las organizaciones definan estos objetivos por sí mismos y mejoren continuamente sus procesos para alcanzarlos (ISO)</p>	Enfoque al cliente	La atención que se brinda a los administrados de la UNF.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Requerimientos</li> <li>-Necesidades</li> <li>-Metas</li> <li>-Satisfacción</li> </ul>	Nominal
		Liderazgo	Influencia que tienen las autoridades sobre los trabajadores de la UNF	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Valores y ética</li> <li>-Confianza e integridad</li> <li>-Recursos</li> </ul>	
		Compromiso del personal	Deber que tienen los trabajadores de la UNF consigo mismo para brindar un mejor servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Reconocimiento por el trabajo.</li> <li>-Responsabilidad</li> <li>-Trabajo en equipo</li> <li>-Capacitación</li> <li>-Comunicación</li> </ul>	
		Enfoque a procesos	Actividades realizadas en beneficio de los estudiantes y administrados de la UNF	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Solución de problemas.</li> <li>-Análisis y capacidad.</li> <li>-Evaluación.</li> </ul>	

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADOR	ESCALA DE MEDICION
		Enfoque a la gestión	Desarrollar procesos que contribuyan el logro de las metas.	-Gestionar. -Integración	
		Mejora continua	Identificar las áreas con deficiencia para capacitar y lograr la eficiencia del desempeño de los trabajadores de la UNF.	-Objetivos. - Capacitación. - Reconocimiento.	
		Toma de decisiones basada en hechos	Consiste en examinar e inspeccionar los datos e información basadas en evidencias para lograr los objetivos de la UNF	- Información - objetivos	
Desempeño de los Trabajadores	El beneficio de los indicadores es convierte en algo más concreto la disputa laboral en las sociedades del sistema democrático, brindando información importante y de sencilla comprensión. (Valdés, 2004)	Emocionalidad	Se ponen a prueba las emociones de los trabajadores de la UNF.	-Facilidad para ayudar. -Promoción de valores	
		Responsabilidad en el desempeño de sus funciones	Cumplimiento de las funciones de los trabajadores de la UNF	-Asistencia y puntualidad. -Participación en equipo.	

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADOR	ESCALA DE MEDICION
				-Planifica y organización	Nominal
		Relaciones interpersonales	-Forma de relacionarse con sus compañeros.	-Solidaridad. -Ambientes adecuados	

## 2.3 Población y muestra

### 2.3.1 Población

La colectividad a estudiar en este trabajo sobre el análisis se encuentra compuesta en virtud de la totalidad de trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera Sullana - 2018.

El tamaño de la población general de trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera Sullana – 2018, es de 50 trabajadores (incluyendo jefes), la cual, se obtuvo de la unidad de recursos humanos de la misma entidad.

**Tabla 1**

***Distribución de los trabajadores a encuestar***

Áreas	Número de personas
Presidencia	02
Vicepresidencia Académica	03
Vicepresidente de Investigación	03
Secretaria General	03
Asesoría Jurídica	02
Infraestructura	07
Planificación y Presupuesto	02
Unidad de recursos humanos	03
Dirección general de administración	05
Oficina de Bienestar universitario	02
Oficina de Imagen institucional	01
Cooperación Técnica	01
Oficina de control interno	01
Analista de sistema	01
Contador	01
Coordinadores de facultad	03
Docentes	10
Total	50

Fuente: Unidad de Recursos Humanos

### **2.3.2 Muestra**

Encontramos dos ejemplares de muestras específicas, estos vienen hacer el muestreo probabilístico y el muestreo no probabilístico. El muestreo probabilístico cada componente de la población tiene una opción de ser escogido para la muestra (Kinneer y Taylor, 1998 p.404) y en el muestreo no probabilístico la elección de un elemento de la población que va a hacer parte de la muestra se fundamenta incluso cierto punto en el discernimiento del investigador de campo (Kinneer y Taylor, 1998 p.405). El actual estudio de investigación se realizará con un forma de muestreo no probabilístico e intencionado debido a que se encuestaron a todos los trabajadores con contrato CAS y los docentes nombrados, por ser una población pequeña no se aplicaron criterios de muestrales. Por lo cual se tomó la totalidad de la población como parte del estudio.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1 Técnica**

Son acciones sistematizadas. La técnica debe ser escogida tomando en cuenta lo que se investiga, porqué, para qué y cómo se investiga. La técnica seleccionada para evaluar la gestión de la calidad y el desempeño laboral es la encuesta.

### **2.4.2 Instrumentos**

Son recursos auxiliares para tomar así como examinar la información recogida. En el presente estudio, para evaluar la gestión de la calidad y desempeño laboral se utilizó como recurso el cuestionario.

## **Cuestionario**

El cuestionario es un instrumento primordial para la interpretación durante la encuesta así como para la entrevista. En el cuestionario se formula una sucesión de interrogantes lo cual facilitan cuantificar una o más variables. Fernández y Baptista (2014)

El cuestionario empleado fue tipo escala de Likert que según Sampieri (2014) radica en un “conjunto de ítems propuestos de modo de afirmaciones o juicios, ante los cuales se solicita la reacción de los encuestados” (p.238).

### **Variable gestión de la calidad**

Conformado por 7 dimensiones tales como la enfoque al cliente, liderazgo, compromiso del personal, enfoque a procesos, enfoque a la gestión, mejora continua y toma de decisiones basadas en hechos; haciendo un total de 33 preguntas las que se puntúan en una escala de 1 a 5, donde (5) Totalmente de acuerdo, (4) de acuerdo, (3) indeciso, (2) en desacuerdo (1) totalmente en desacuerdo.

### **Variable desempeño de los trabajadores**

Conformado por 3 dimensiones tales como la emocionalidad, responsabilidad en el desempeño de sus funciones y relaciones interpersonales; haciendo un total de 18 preguntas las que se puntúan en una escala de 1 a 5, donde (5) Totalmente de acuerdo, (4) de acuerdo, (3) indeciso, (2) en desacuerdo (1) totalmente en desacuerdo

**Tabla 2*****Ficha técnica del instrumento: Variable Gestión de la Calidad***

<b>Características</b>	<b>Valor</b>
Nombre del Instrumento	Cuestionario sobre la Gestión de la calidad en la Universidad Nacional de Frontera - Sullana
Variable y dimensiones	Gestión de la calidad: Enfoque al cliente, Liderazgo, Compromiso del personal, Enfoque a procesos, Enfoque a la gestión, Mejora continua, Toma de decisiones basadas en hechos.
Autor	Paula Mercedes Agurto Zegarra
Lugar	Sullana, Perú- 2018
Objetivo	Describir la Gestión de calidad en la Universidad Nacional de Frontera.
Administrado a	A trabajadores de la Universidad.
Tiempo	20 minutos
Observación	El cuestionario es aplicado por el investigador y autoadministrado.
Escala utilizada	Likert
Número de ítems	33

**Tabla 3*****Ficha técnica del instrumento: Variable Desempeño de los trabajadores***

<b>Características</b>	<b>Valor</b>
Nombre del Instrumento	Cuestionario sobre el desempeño de los trabajadores en la Universidad Nacional de Frontera - Sullana
Variable y dimensiones	Desempeño de los trabajadores: Emocionalidad, Responsabilidad en el desempeño de sus funciones y relaciones interpersonales.
Autor	Paula Mercedes Agurto Zegarra
Lugar	Sullana, Perú- 2018
Objetivo	Describir el Desempeño de los trabajadores en la Universidad Nacional de Frontera.
Administrado a	A trabajadores de la Universidad.
Tiempo	20 minutos
Observación	El cuestionario es aplicado por el investigador y autoadministrado.
Escala utilizada	Likert
Número de ítems	18

**Validez**

Según Sampieri (2014) nos indica en forma general que “se relaciona al grado en que un medio mide concretamente la variable que se desea evaluar” (p.200).

Para el actual estudio de investigación se utilizó la validez de los medios a través del juicio de experimentados especialistas, realizado por magísteres que examinaron la adecuación, importancia así como claridad de las interrogantes a fin de que sea aprobado así como hacer las modificaciones previamente de ser administrado a los empleados.

**Tabla 4**

***Validación de expertos de la variable gestión de la calidad***

Experto	Opinión
Mg. Fabiola Martina Campos Villaverde	Aplicable
Mg. Yris Olivia Curay Ochoa	Aplicable

**Tabla 5**

***Validación de expertos de la variable desempeño de los trabajadores***

Experto	Opinión
Mg. Fabiola Martina Campos Villaverde	Aplicable
Mg. Yris Olivia Curay Ochoa	Aplicable

**Confiabilidad**

Tenemos que Sampieri (2014) señala que “es el nivel en que un instrumento procesa resultados sólidos así como adecuado” (p.200).

Asimismo podemos indicar que si un instrumento es confiable al ser utilizados diferentes veces los resultados obtenidos no van a variar.

La confiabilidad se llevó a cabo mediante la prueba del Alfa de Cronbach.

**Tabla 6**

*Estadísticos de confiabilidad del instrumento que mide la gestión de la calidad*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,983	,983	33

Para la variable gestión de la calidad, se determinó el resultado siguiente: 0,983 lo cual indicó que el cuestionario se encuentra con una alta confiabilidad para ser aplicado.

**Tabla 7**

*Estadísticos de confiabilidad del instrumento que mide el desempeño de los trabajadores.*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,942	,942	18

Para la variable de desempeño de los trabajadores, se determinó el resultado siguiente: 0,942 lo cual indicó que el cuestionario se encuentra con una alta confiabilidad para ser aplicado.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

Con la finalidad de analizar la información obtenida se usó la herramienta SPSS 23, a razón de obtener resultados más precisos y exactos. En este paso es donde se realizó las tablas de relación, y debido a que las escalas de medición de los ítems son cualitativas ordinales, se usó el coeficiente de correlación de Spearman.

## 2.6 Aspectos éticos

En el actual estudio de investigación se aplicó aspectos éticos:

Principio de confiabilidad: Consiste en guardar en secreto la información, para que no sea accesible a otras personas que no se encuentren vinculadas en la investigación.

Principio de credibilidad: toda la información que se obtenga del cuestionario está basada con la verdad del caso.

**Tabla 8**

*Grado de relación según coeficiente de correlación*

<b>RANGO</b>	<b>RELACIÓN</b>
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a + 1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Basada en Hernández Sampieri & Fernández Collado, 1998

### III. RESULTADOS

**Objetivo específico 1:** Determinar el nivel de gestión de calidad de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana - 2018.

**Tabla 9**

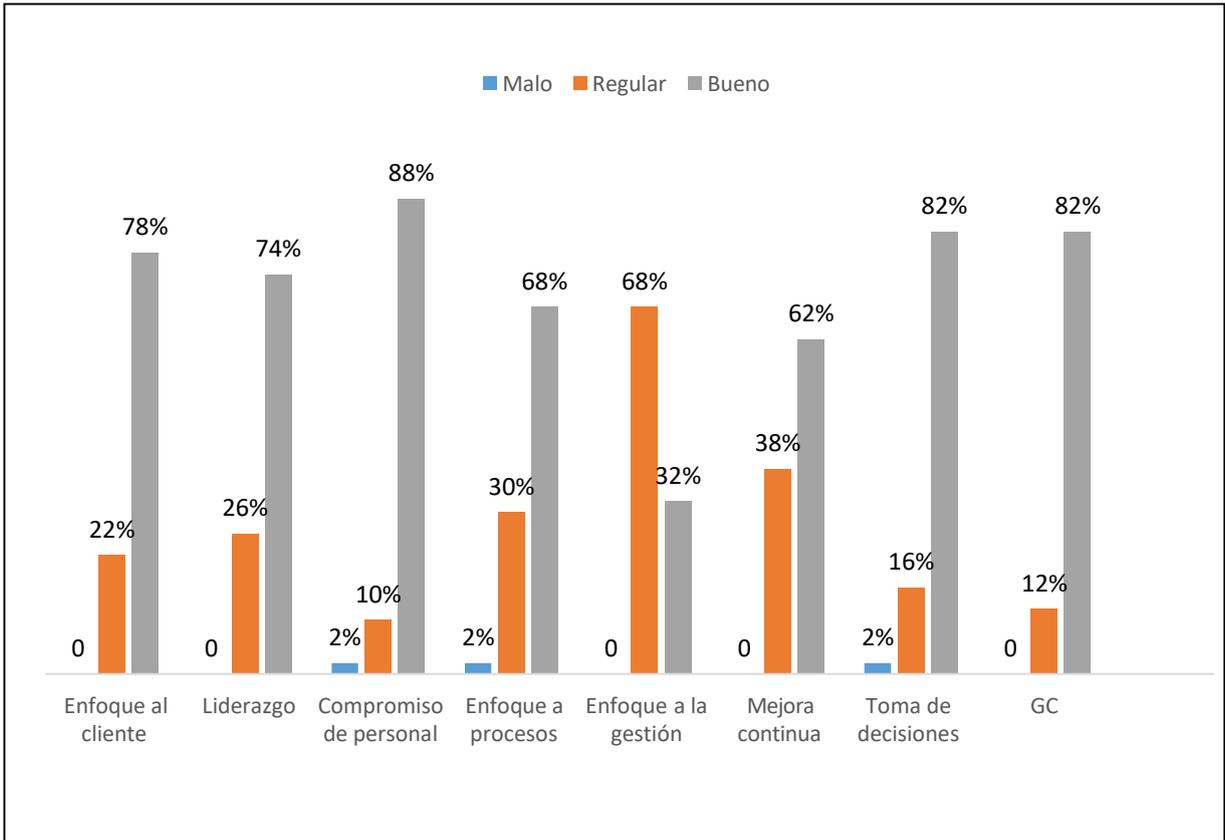
***Nivel de gestión de calidad de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018.***

Dimensiones	Niveles							
	Malo		Regular		Bueno		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Enfoque al cliente	0	0,0	11	22,0	39	78,0	50	100,0
Liderazgo	0	0,0	13	26,0	37	74,0	50	100,0
Compromiso de personal	1	2,0	5	10,0	44	88,0	50	100,0
Enfoque a procesos	1	2,0	15	30,0	34	68,0	50	100,0
Enfoque a la gestión	0	0,0	34	68,0	16	32,0	50	100,0
Mejora continua	0	0,0	19	38,0	31	62,0	50	100,0
Toma de decisiones basada en hechos	1	2,0	8	16,0	41	82,0	50	100,0
Gestión de la Calidad	0	0,0	6	12,0	44	88,0	50	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Frontera

#### **Interpretación**

En la Tabla 9, se muestra el nivel de gestión de calidad en sus dimensiones de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana; en el enfoque al cliente el 78% se encuentra en el nivel bueno y el 22% en el regular, en liderazgo el 74% se encuentra en el nivel bueno mientras que el 26% se encuentra en el nivel regular, en compromiso de personal el más alto porcentaje 88% se encuentra en el nivel bueno, el 10% en el regular y apenas el 2% en el nivel malo, en enfoque a procesos el 68% se encuentra en el nivel bueno, 30% en el regular y 2% en el nivel malo, en enfoque a la gestión el 68% está en el nivel regular y el 32% en el nivel bueno, en mejora continua el 62% está en el nivel bueno y el 38% en el regular, en toma de decisiones el 82% se encuentra en el nivel bueno, 16% en el regular y el 2% en el nivel malo; en general la gestión de calidad, la mayor parte de los trabajadores se encuentra en el nivel bueno (88%), mientras que el 12% se encuentra en el nivel regular.



**Figura 1. Nivel de gestión de calidad de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018.**

**Objetivo específico 2:** Determinar el nivel del desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana - 2018.

**Tabla 10**

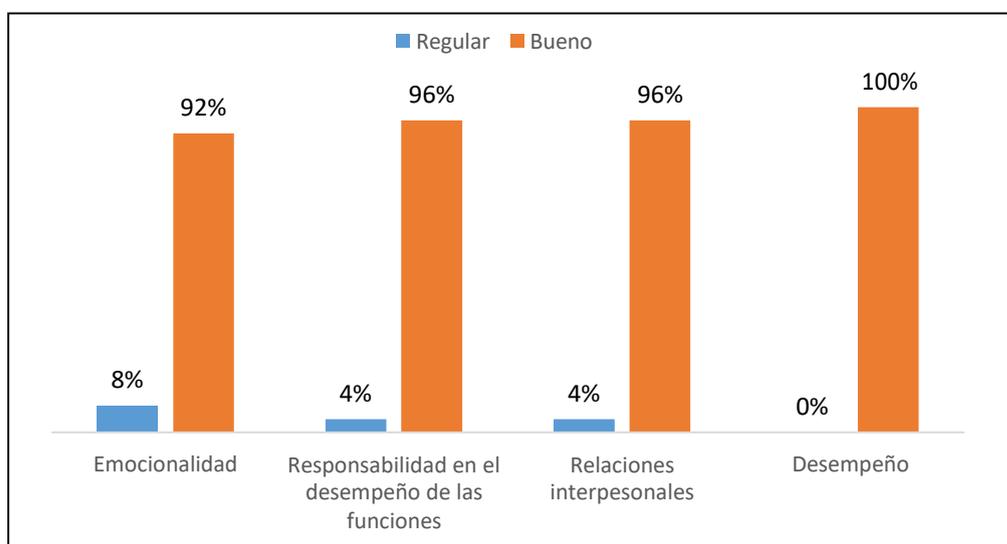
***Nivel del desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018.***

Dimensiones	Niveles					
	Regular		Bueno		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Emocionalidad	4	8,0	46	92,0	50	100,0
Responsabilidad en el desempeño de las funciones	2	4,0	48	96,0	50	100,0
Relaciones interpersonales	2	4,0	48	96,0	50	100,0
Desempeño	0	0,0	50	100,0	50	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Frontera

**Interpretación**

En la Tabla 10, se muestra el nivel de desempeño en sus dimensiones de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana; en emocionalidad el 92% se encuentra en el nivel bueno y el 8% en el regular, en responsabilidad en el desempeño de las funciones y en relaciones interpersonales, el 96% se encuentra en el nivel bueno y el 4% en el nivel regular, en relaciones interpersonales. En términos generales, el desempeño de todos los trabajadores es bueno.



**Figura 2. Nivel de desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018.**

**Objetivo específico 3:** Determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y la emocionalidad de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana - 2018.

**Tabla 11**

***Relación entre la gestión de calidad y la emocionalidad de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018.***

		Emocionalidad de los trabajadores					
	Nivel	Bueno		Regular		Total	
		N°	%	N°	%	N°	%
Gestión de calidad	Bueno	42	84%	2	4%	44	88%
	Regular	4	8%	2	4%	6	12%
	Total	46	92%	4	8%	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Frontera

### **Interpretación**

En la Tabla 11, se presentan los datos estadísticos de la variable de gestión de calidad que se realiza en la Universidad Nacional de Frontera de Sullana, la gestión de la calidad el 88% de los trabajadores la califica como buena, y de éstos la emocionalidad según su percepción es buena en 84%, respecto al grupo que considera como regular la gestión de calidad en 12%, tienen una buena percepción de la emocionalidad de los trabajadores el 8%.

## Comprobación de hipótesis específica 1

H1: Existe relación significativa entre la gestión de la calidad y la emocionalidad de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana - 2018.

H0: No existe relación significativa entre la gestión de la calidad y la emocionalidad de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana - 2018.

**Tabla 12**

***Coeficiente de correlación de Spearman de: Gestión de calidad y emocionalidad de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018.***

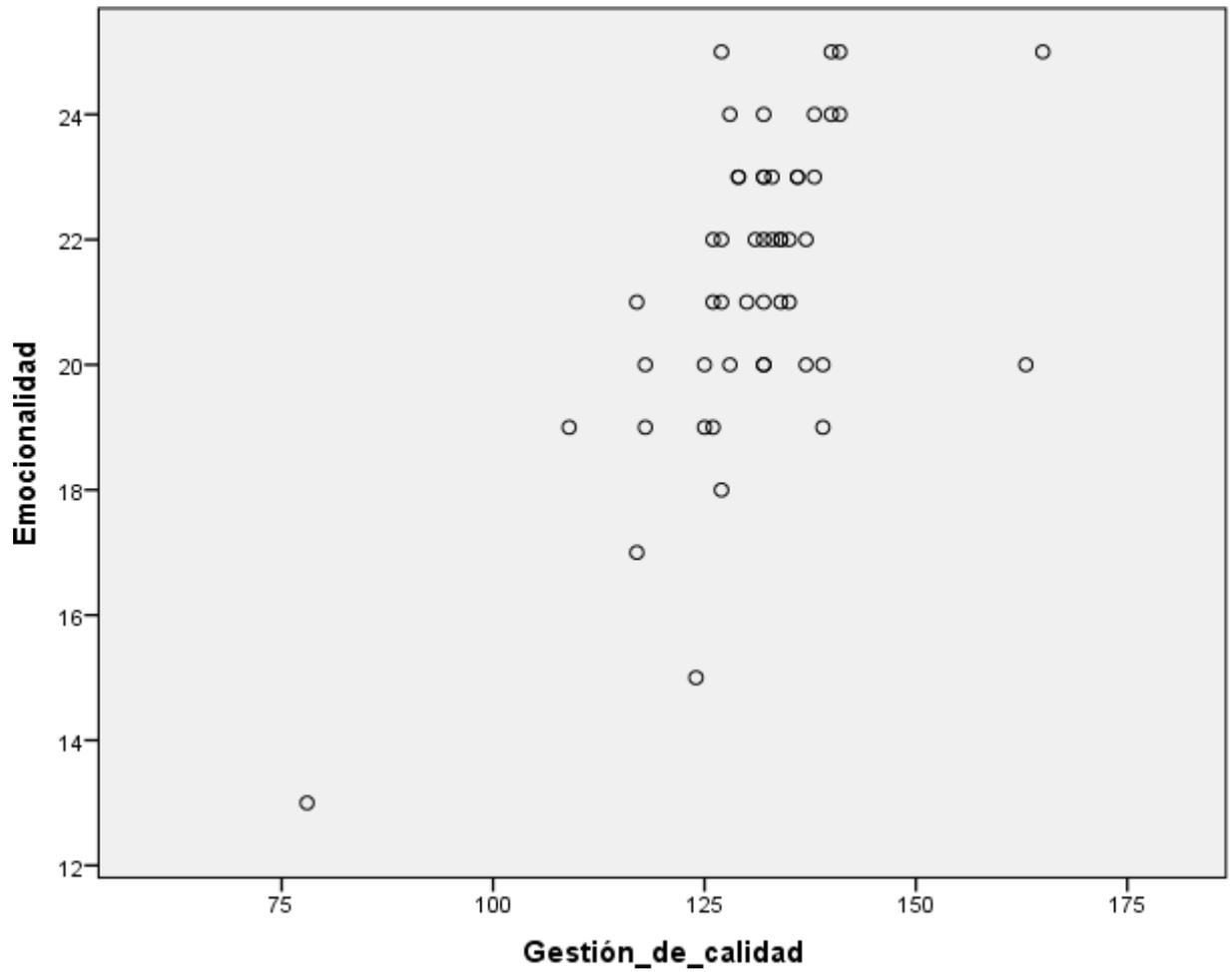
		Gestión de calidad	Emocionalidad
Rho de Spearman	Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,535**
		N	50
Emocionalidad	Emocionalidad	Coeficiente de correlación	,535**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	50

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

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Frontera

## Interpretación

En la Tabla 12, se aprecia que, los datos al estadístico correlacional de Spearman, se encuentra que existe correlación positiva, considerable y altamente significativa ( $\rho = 0,535$ ,  $P = 0,000$ ) entre la gestión de la calidad y la dimensión emocionalidad de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera - Sullana. Permitiendo tomar la decisión de aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula.



**Figura 3. Diagrama de dispersión de la gestión de calidad y la emocionalidad de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018.**

**Objetivo específico 4:** Determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y la responsabilidad en el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana - 2018.

**Tabla 13**

***Relación entre la gestión de calidad y la responsabilidad en el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018.***

Responsabilidad en el desempeño de los trabajadores							
Nivel	Bueno		Regular		Total		
	N°	%	N°	%	N°	%	
Gestión de calidad	Bueno	42	84%	2	4%	44	88%
	Regular	6	12%	0	0%	6	12%
	Total	48	96%	2	4%	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Frontera

### **Interpretación**

En la Tabla 13, se presentan los datos estadísticos de las dimensiones de gestión de calidad que se realiza en la Universidad Nacional de Frontera de Sullana la gestión de la calidad el 88% de los trabajadores la califica como buena, y de éstos la responsabilidad según su percepción es buena en 84%, respecto al grupo que considera como regular la gestión de calidad en 12%, tienen una buena percepción de la responsabilidad de los trabajadores el 8%.

## Comprobación de hipótesis específica 2

H2: Existe relación significativa entre la gestión de la calidad y la responsabilidad en el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana - 2018.

H0: No existe relación significativa entre la gestión de la calidad y la responsabilidad en el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana - 2018.

**Tabla 14**

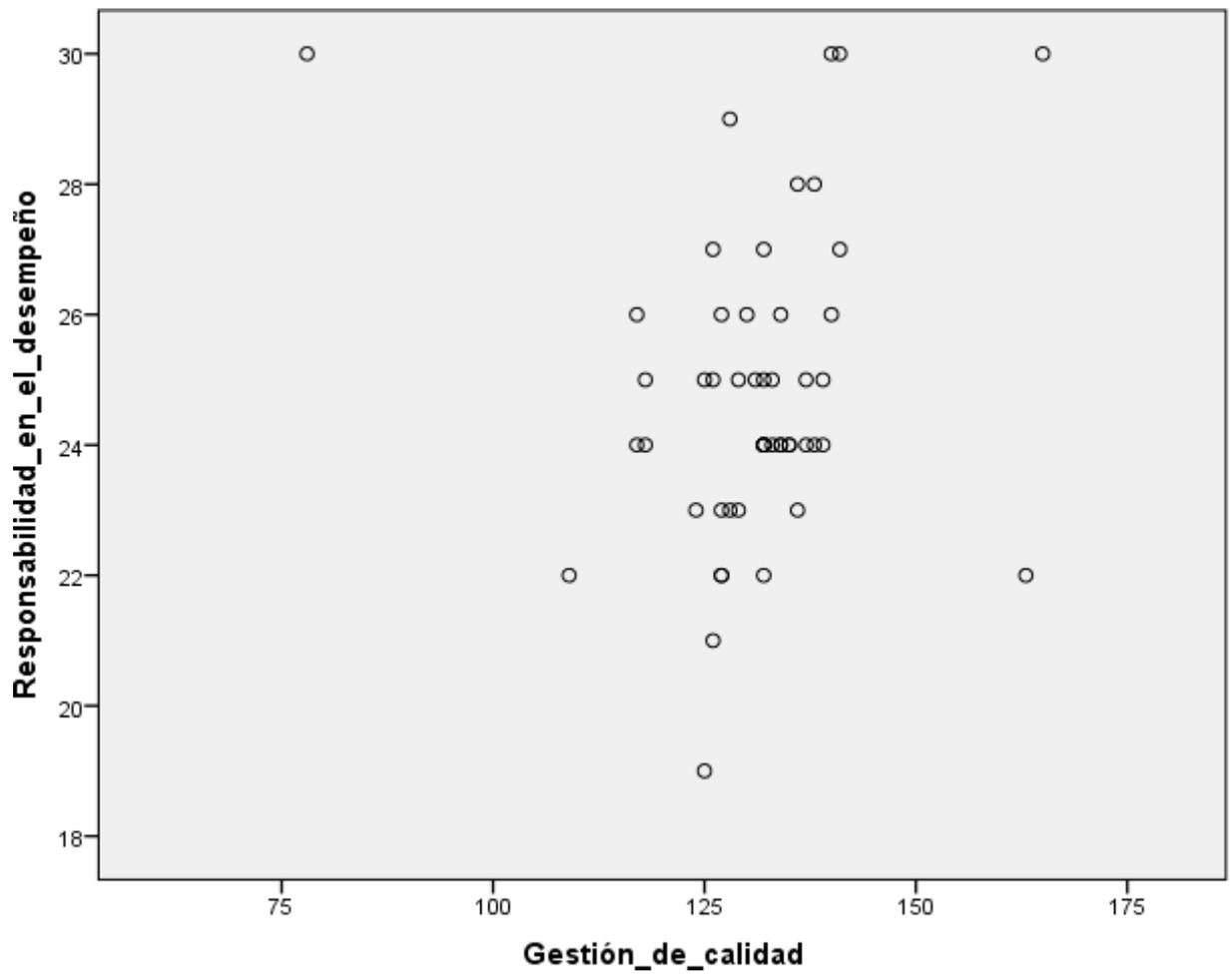
***Coefficiente de correlación de Spearman de: Gestión de calidad y responsabilidad en el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018.***

		Gestión de calidad	Responsabilidad en el desempeño	
Rho de Spearman	Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,255
		Sig. (bilateral)	.	,074
		N	50	50
Responsabilidad en el Desempeño		Coeficiente de correlación	,255	1,000
		Sig. (bilateral)	,074	.
		N	50	50

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Frontera

### Interpretación

En la Tabla 14, se aprecia que, los datos al estadístico correlacional de Spearman, se encuentra que no existe correlación significativa ( $\rho = 0,255$ ,  $P = 0,074$ ) ( $P \leq 0,05$ ) entre la gestión de la calidad y la dimensión responsabilidad en el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera - Sullana. Permitiendo tomar la decisión de aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis de investigación.



**Figura 4. Diagrama de dispersión de la gestión de calidad y la emocionalidad de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018.**

**Objetivo específico 5:** Determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana - 2018.

**Tabla 15**

***Relación entre la gestión de calidad y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018.***

Relaciones interpersonales de los trabajadores							
Gestión de calidad	Nivel	Bueno		Regular		Total	
		N°	%	N°	%	N°	%
	Bueno	43	86%	1	2%	44	88%
	Regular	5	10%	1	2%	6	12%
	Total	48	96%	2	4%	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Frontera

### **Interpretación**

En la Tabla 15, se presentan los datos estadísticos de la variable de gestión de calidad que se realiza en la Universidad Nacional de Frontera de Sullana, la gestión de la calidad el 88% de los trabajadores la califica como buena, y de éstos las relaciones interpersonales según la percepción de ellos es buena en 86%, respecto al grupo que considera como regular la gestión de calidad en 12%, el 10% tienen una buena percepción de las relaciones interpersonales de los trabajadores.

### Comprobación de hipótesis específica 3

H3: Existe relación significativa entre la gestión de la calidad y las relaciones interpersonales en el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana - 2018.

H0: No existe relación significativa entre la gestión de la calidad y las relaciones interpersonales en el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana - 2018.

**Tabla 16**

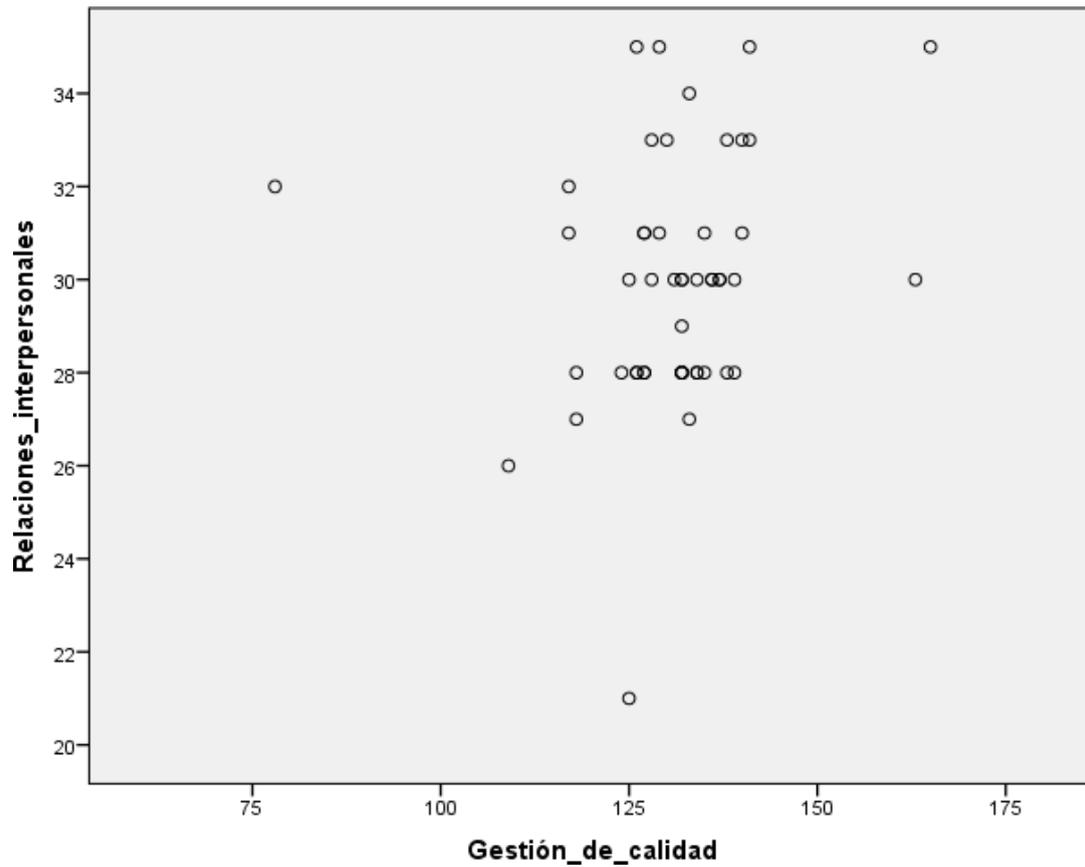
***Coefficiente de correlación de Spearman de: Gestión de calidad y relaciones interpersonales en el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018.***

			Gestión	Relaciones interpersonales
Rho de Spearman	Gestión	Coefficiente de correlación	1,000	,236
		Sig. (bilateral)	.	,099
		N	50	50
	Relaciones interpersonales	Coefficiente de correlación	,236	1,000
		Sig. (bilateral)	,099	.
		N	50	50

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Frontera

#### **Interpretación:**

En la Tabla 16, se aprecia que, los datos al estadístico correlacional de Spearman, se encuentra que no existe correlación significativa ( $\rho = 0,236$ ,  $P = 0,099$ ) ( $P < 0,05$ ) entre la gestión de la calidad y la dimensión relaciones interpersonales de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera - Sullana. Permitiendo tomar la decisión de aceptar la hipótesis de nula y rechazar la hipótesis de investigación.



**Figura 5. Diagrama de dispersión de la gestión de calidad y la emocionalidad de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018.**

**Objetivo general:** Determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana - 2018.

**Tabla 17**

***Relación entre la gestión de calidad y el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018.***

		Desempeño de los trabajadores			
		Bueno		Total	
		N°	%	N°	%
Gestión de calidad	Bueno	44	88%	44	88%
	Regular	6	12%	6	12%
	Total	50	100%	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Frontera

### **Interpretación**

En la Tabla 17, se presentan los datos estadísticos de la gestión de calidad que se realiza en la Universidad Nacional de Frontera de Sullana respecto al desempeño de los trabajadores, el 88% percibe como buena la gestión de calidad y el 12% califican como regular su desempeño.

## Comprobación de hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre la gestión de la calidad y el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana - 2018.

H0: No existe relación significativa entre la gestión de la calidad y el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana - 2018.

**Tabla 18**

***Coefficiente de correlación de Spearman de: Gestión de calidad y el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018.***

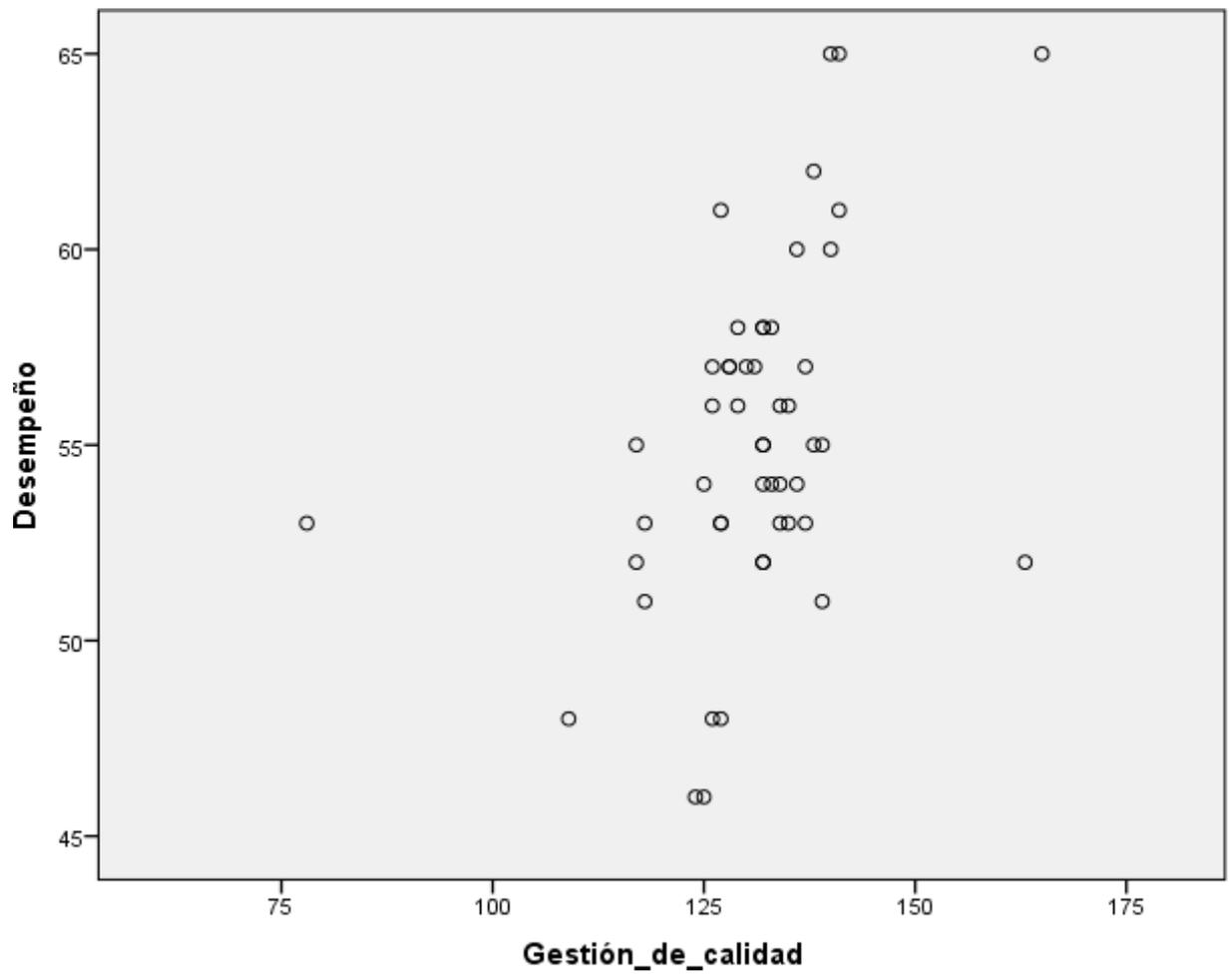
		Gestión de		
		calidad	Desempeño	
Rho de Spearman	Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,453**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	50	50
	Desempeño	Coeficiente de correlación	,453**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	50	50

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

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Frontera

### **Interpretación:**

En la Tabla 18, se aprecia que, los datos al estadístico correlacional de Spearman, se encuentra que existe correlación positiva media y altamente significativa ( $\rho = 0,453$ ,  $P = 0,001$ ) entre la gestión de la calidad y el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera - Sullana. Permitiendo tomar la decisión de aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula.



**Figura 6. Diagrama de dispersión de la gestión de calidad y el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018.**

#### IV. DISCUSIÓN

Después del análisis de los cuadros y gráficos de nuestra investigación, la teoría y los objetivos formulados, pasamos a interpretar los resultados de nuestro trabajo. Al aplicar el instrumento, se obtuvo que la gestión de calidad de los trabajadores de la universidad se encuentra en un nivel bueno con un 88.0% estos resultados manifiestan que brindan una buena atención a los administrados y que están alineados a los objetivos organizacionales de calidad de la universidad, estos resultados son corroborados por el nivel de desempeño de los trabajadores que se encuentran en un 100% esto se manifiesta en que los trabajadores en su gran mayoría se apoyan entre sí, fortaleciendo su desempeño.

Respecto al primer objetivo sobre: establecer el grado de gestión de calidad de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018, según el personal encuestado manifiesta que se encuentra en un nivel regular la dimensión enfoque a la gestión con un 68%, mientras que el resto de las dimensiones se encuentran en un nivel bueno: enfoque al cliente con 78%, liderazgo con 74%, compromiso de personal con 88%, enfoque a procesos con 68%, mejora continua con 62%, entonces de manera general la gestión de calidad fue considerado en un nivel bueno con un 88.0%. Esto implica que los trabajadores están alineados a los objetivos organizacionales de calidad definidos por la universidad, brindando una buena atención a los administrados, demostrando conocer sus deberes que tienen consigo mismo para brindar un buen servicio, lo cual es manifestado en cada una de las actividades realizadas en beneficio de los estudiantes y administrados. En base a la teoría de gestión de calidad se concibe como un conjunto de formas útiles de modo circunstancial, puntual y oportuno para distintos puntos de vista del proceso administrativo. López (2017, pág. 30). En los resultados encontrados se discrepa a los de Ortega (2014) en su estudio “Gestión de calidad por procesos en la unidad de posgrado de la Puccese, año 2014” – Ecuador. Donde concluyen que las actividades que realizan los trabajadores generan retrasos, incomodidades y duplicidad de funciones en cada uno de

los procesos donde su nivel de gestión de calidad se encuentra en un nivel bajo.

Respecto al segundo objetivo sobre: “Determinar el nivel del desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana - 2018”, según los trabajadores encuestados manifiesta que se encuentran en un nivel general bueno con el 100% distribuidos según sus dimensiones donde emocionalidad con 92%, responsabilidad en el desempeño de las funciones y relaciones interpersonales con 96%. Esto implica que los trabajadores en su gran mayoría se apoyan entre sí, ayudando que todos cumplan con las funciones encomendadas lo cual demuestra que el nivel de sus relaciones interpersonales es buena. En base a la teoría de administración pública, la apreciación del desempeño es un sistema que suministra la exploración y apreciaciones constantes del desempeño de un puesto personal o conjunto de puesto, además el objetivo dominante de la evaluación del desempeño es optimizar la eficacia de la institución (Helieregel y Slocum (2004)). Los resultados encontrados son similares a los de Apolinario (2013) en su estudio: “Calidad de la gestión y el desempeño profesional de la escuela de oficiales de la Policía Nacional del Perú, Trujillo”, donde indica que hay una relación significativa tanto en eficacia (coeficiente r de Person  $r=0.674$ ) como en eficiencia (coeficiente r de Person  $=0.713$ ) en relación a la gestión y desempeño profesional.

Respecto al tercer objetivo sobre: “Establecer la relación que existe entre la gestión de calidad y la emocionalidad de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018”, los resultados encontrados dan cuenta que la gestión de calidad el 88% de los trabajadores la califica como buena, y de éstos la emocionalidad según su percepción es buena en 84%; esto pues nos indica que la gestión de calidad está relacionada al estado emocional de los trabajadores, es decir se encuentra disponible con el fin de absolver preguntas o incertidumbres de sus compañeros de trabajo; estos datos son corroborados por los resultados estadísticos coeficiente de correlación de Spearman donde se encontró que existe correlación positiva considerable y altamente significativa ( $\rho=0,535$ .  $P=0,000$ ) entre la gestión

de calidad y la dimensión emocionalidad de los trabajadores; pues nos indica que mientras el trabajador este emocionalmente bien ejercerá mejor sus labores lo cual recaerá en una buena gestión de calidad. En cuanto a la teoría se observa que el personal de la universidad emocionalmente tiene muy claro cuáles son sus metas estratégicas, es decir hacia donde quieren llegar, como lo señala Valdés (2004) que para cuantificar la capacidad profesional de los empleados se debe de tener en cuenta los procesos emocionales así como los etapas emocionales de los trabajadores; en cuanto a la gestión de calidad, Tapia (2013) nos dice que es un grupo de habilidades como políticas, labores así como instrucciones que orientan al orden, a la seguridad y a la mejora continua con miras a la excelencia.

En cuanto al cuarto objetivo sobre determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y la responsabilidad en el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018, los resultados encontrados dan cuenta que la gestión de la calidad es calificada como buena por el 88% de los encuestados y además la responsabilidad en el desempeño con un 84% también calificada como buena; estos nos indica que mayor responsabilidad en el desempeño de las funciones, permitirá que la gestión de calidad en la universidad vaya incrementando positivamente; estos datos son contradictorios con los resultados estadísticos de coeficiente de correlación de Spearman donde se encontró que no hay correlación significativa ( $\rho = 0,255$ ,  $P = 0,074$ ) entre la gestión de la calidad y la dimensión responsabilidad en el desempeño de los trabajadores, pues nos indica que no necesariamente si el trabajador se desempeña con responsabilidad en sus funciones vaya a mejorar o incrementar la gestión de calidad de la universidad. En lo que respecta a la gestión de calidad los resultados encontrados por López (2017) en su estudio “Gestión de calidad y su relación con la satisfacción de los usuario” el estudio concluye que la relación es positiva estadísticamente significativa ( $\rho=0,898$ ) con 5% de significancia bilateral, lo que quiere decir que los efectos pueden ser globalizados a la colectividad de analisis, tomando sus terminaciones más sobresalientes la mayoría considera inadecuada la gestión de la calidad.

Respecto al quinto objetivo sobre determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018, los resultados encontrados dan cuenta que la gestión de la calidad es evaluada como buena por el 88% de los encuestados y las relaciones interpersonales también es calificada como buena con 86%, esto pues nos indica que es primordial las buenas relaciones entre el trabajador y sus compañeros de trabajo dentro de la universidad para que contribuya a fortalecer la gestión de la calidad en la institución materia de estudio; estos datos son contradictorios con los resultados estadísticos de coeficiente de correlación de Spearman, que muestra que no existe una correlación significativa ( $\rho=0,236$ ,  $P=0,099$ ) entre la gestión de calidad y la dimensión relaciones interpersonales, pues nos indica que no necesariamente manteniendo buenas relaciones entre compañeros de labor va fortalecer la gestión de la calidad en la universidad sino que debe considerar otros factores. Con respecto a la teoría los datos denotan que en la universidad hace una adecuada práctica de relaciones interpersonales; es decir como lo señala Llana (2006) para lograr desarrollar un ambiente alentador, de calidad es cuando los trabajadores demuestran respeto por las ideas de sus compañeros, cuando manifiestan actitudes democráticas y se muestra solidario con los demás, cuando sostiene excelentes relaciones personales con sus compañeros de oficina ayuda a fortalecer la gestión con calidad.

La presente investigación se planteó como objetivo general: determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018, los resultados encontrados dan cuenta que la gestión de calidad y su relación con el desempeño de los trabajadores son evaluados como bueno por el 88% de los encuestados, esto pues nos indica que a mejor desempeño la gestión de calidad mejor nivel tendrá; éstos datos son corroborados por los resultados estadísticos de coeficiente de correlación de Spearman, donde se encontró que existe correlación positiva media y altamente significativa ( $\rho=0,453$ ,  $P=0,001$ ) entre la gestión de calidad y el desempeño de los

trabajadores; pues nos indica que en la medida que el trabajador tenga un buen desempeño laboral será la fortaleza más relevante para mantener o elevar el nivel de gestión de calidad. En lo que respecta a los resultados encontrados son similares a los de Apolinario (2013) en su estudio “Calidad de la gestión y el desempeño profesional de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú de Trujillo, 2013” donde obtuvo que hay relación significativa tanto en eficacia (coeficiente r de Pearson  $r = 0.674$ ) como en eficiencia (coeficiente r de Pearson ( $r = 0.713$ ) en relación a la gestión y el desempeño profesional. En cuanto a la teoría los datos denotan que en la universidad materia de estudio realizan una adecuada práctica de gestión de calidad; es decir como lo señala Robbins (1999) que el desenvolvimiento de un trabajador desde el punto de vista de alcanzar de sus propósitos, una institución también debe constituir algunos modelos de desenvolvimiento que desearía que logran realizados por sus trabajadores; estos modelos pueden encerrar apariencias como la honradez, empleos colaborativos, prever e impedir dificultades, conducir el tiempo positivamente, favorecer la confianza, la cooperación así como someter su inteligencia emocional.

## V. CONCLUSIONES

- La gestión de calidad presenta relación significativamente alta en el desempeño de los trabajadores y la correlación positiva media  $p = 0,453$  (Tabla 18).
- La gestión de calidad de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana - 2018, se encuentra en buen nivel (88%), ubicado específicamente en las dimensiones consideradas (Tabla 9) .
- El desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana - 2018, se encuentra en buen nivel, ubicado específicamente en las dimensiones consideradas (Tabla 10) .
- La gestión de calidad se relaciona directamente con la dimensión emocionalidad de los trabajadores, siendo el valor de  $\rho = 0,535$  y de  $p = 0,000$  (Tabla 12).
- La dimensión responsabilidad en el desempeño no se relaciona directamente con la gestión de calidad siendo el valor de  $p = 0,074$  mayor a  $0,05$  (Tabla 14).
- La dimensión relaciones interpersonales no se relaciona directamente con la gestión de calidad siendo el valor de  $p = 0,099$  mayor a  $0,05$  (Tabla 16).

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Los jefes y funcionarios de la Universidad Nacional de Frontera – Sullana deben agregar en sus programas de entrenamiento el fortalecimiento de las relaciones interpersonales y responsabilidad en el desempeño de sus funciones, incorporando novedosos enfoques de gestión con el objeto de perfeccionar así como reforzar dichas dimensiones.
2. Se sugiere a los jefes y funcionarios de la Universidad Nacional de Frontera – Sullana, ejecutar frecuentemente diagnósticos constantes a fin de emplear medidas de mejora continua en la universidad en relación a las dimensiones del presente estudio.
3. Los jefes y funcionarios de la Universidad Nacional de Frontera – Sullana deben tener en cuenta los puntos frágiles de los trabajadores para conservar o mejorar el nivel de desempeño, usando medidas correctoras para alinearse a los objetivos institucionales.

## IV. REFERENCIAS

### Referencias

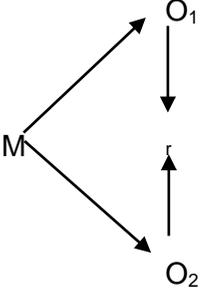
- López Ibañez, S. S. (2017). *Gestión de la calidad y su relación con la satisfacción del usuario de la carrera profesional de Administración de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac en el año 2017*. Lima.
- Ackermna. (2004). *Investigación de un caso Organizacional del Clima y Satisfacción Laboral en una Unidad de Negocios de una Empresa del sector entretenimiento en la Ciudad de Lima*. UPC. Lima.
- ANZOLA, S. (2002). *Administración de pequeñas empresas* (Seguna ed.). México: McGraw Hill.
- Apolinario, E. (2013). *Calidad de la gestión y el desempeño profesional de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú de Trujillo*. Tesis Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima. Recuperado el 20 de Abril de 2018, de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1073/TM%20CE-Du%20A646%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bonilla, C., & Díaz, V. (2014). *Análisis de la gestión administrativa y su incidencia sobre el desempeño laboral de los funcionarios del hospital Cristiano de Especialidades "Ciudadela las Piñas" del cantón milagro*. Tesis de Pregrado, Universidad Estatal de Milagro, Milagro. Recuperado el 20 de Abril de 2018
- Brow, W. (1990). *Teoría de la organización y la administración, enfoque integral*. México: Limusa.
- Cevallos, B. (2014). La Calidad Educativa en la realidad Universitaria Peruana frente al Contexto Latinoamericano. *Revista de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo*, 3-8.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos* (Quinta ed.). Colombia: MC Graw Hill.
- Dawis, R., & Lofquist, L. (1984). *A psychological theory of work adjustment*. Minneapolis: University of Minnessota Press.
- Deming , W. (1989). *Calidad, productividad y posición competitiva*. Cambridge: Instituto Tecnológico de Massachusetts.
- Dessler, G. (2002). *Administración Personal* (Octava ed.). México: Alhambra Mexicana S.A.
- Feldman, L. (2006). *Las emociones en el ambiente laboral: un nuevo reto para las organizaciones*. Revista de la Facultad de Medicina.

- García de Fanelli, A. M. (1998). *Gestión de las universidades públicas; la experiencia internacional* (Primera ed.). (S. d. Pizzurno, Ed.) Buenos Aires, Argentina: Ministerio de Cultura y Educación, Argentina. Recuperado el 20 de Abril de 2018
- Garvin, D. (1987). *Competiendo en las Ocho Dimensiones de la Calidad*. *Harvard Business Review*.
- Hall, & R. (1996). *Organizaciones, Estructura, Procesos y Resultados* (Segunda ed.).
- Helieregel, & Slocum. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Digital Oriente S.A.
- ICAP, I. (2011). Buenas Prácticas de Gestión de Calidad. *Revista Centroamericana de Administración Pública*(60-61), 243-252.
- Ishikawa, K. (1991). *Introducción al Control de Calidad* (Tercera ed.). Tokyo: 3A Corporation.
- ISO. (s.f.). *Organización Internacional de Estandarización*. Obtenido de <https://www.iso.org/>
- James, P. (2004). *Gestión de calidad*. Obtenido de Gestión de calidad\_Documento en Línea: <http://www.robertexto.com/archivo1/liderazgo.htm>[Consulta:2010, Marzo 3]
- Juran, J. (1993). *Manual de Control de Calidad* (Cuarta ed., Vol. 1). Madrid.
- Juscamayta Ramírez, L. A. (2016). *El Compromiso Organizacional y el desempeño laboral en el área administrativa de la universidad nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle” - año 2016*. Lima.
- Lizarzaburu, B. (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*, 1 - 23.
- Llaneza, F. (2006). *Ergonomía y psicología aplicada. Manual para la formación del especialista*.
- Locke, E. (1984). *Social Psychology and Organizational Behavior*, M Gruneberg y T. Wall (eds).pp 93-117 New York : Jhon Wiley & Sons.
- Magaña, G. (2007). *Motivación y desempeño laboral*. Recuperado el 15 de Mayo de 2018, de <http://www.monografias.com/trabajos34/motivacion-laboral/motivacionlaboral.shtml#result>
- MINEDU, M. (2014). *Ley Universitaria N° 30220*. Lima. Recuperado el 18 de Abril de 2018, de [http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley\\_universitaria.pdf](http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley_universitaria.pdf)
- Ortega Sanclemente, M. (2014). *Gestión de calidad por procesos en la unidad de posgrado de la PUCESE*. Ecuador.

- Palma, S. (2007). *Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias (Monografía)*. Recuperado el 17 de 05 de 2018, de <http://www.monografias.com/trabajos16/personal-universitario.shtml>
- Peresson, L. (2007). *Sistemas de gestión de la calidad con enfoque al cliente*. España.
- Ponce, E. (1998). *Mejoramiento del diseño y Desempeño Organizacional de la AFP Horizonte en todo el Perú*. Perú.
- Rivas, F., & Quiroz, G. (2014). *La gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en las oficinas de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de Lima, 2014*. Tesis Maestría, Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado el 19 de Abril de 2018, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6397/Rivas\\_FPJ-Quiroz\\_GIHT.pdf?sequence=6&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6397/Rivas_FPJ-Quiroz_GIHT.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
- Rivera, P. (2014). La Problemática universitaria actual y una propuesta de solución. *IDEELE*(259). Recuperado el 26 de 04 de 2018, de <https://revistaideele.com/ideele/content/la-problem%C3%A1tica-universitaria-actual-y-una-propuesta-de-soluci%C3%B3n>
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. Barcelona: Prentice Hall.
- Roberto, H. S., carlos, F. C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación (Sexta ed.)*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Schneider, B. (1983). *Sobre La Etiología de climas. Personal de Psicología*. Mc. Graw .
- Tapia, M. (2013). Gestión de la calidad de la educación universitaria. *Cultura, Ciencia y Tecnología, ASDOPEN-UNMSM*(3), 4-5.
- Valdés, H. (2004). *La Evaluación del Desempeño Docente: Un pilar de la Evaluación del Sistema de calidad de la educación en Cuba*. Cuba: Dirección del Instituto Central de Ciencias Pedagógicas de la República de Cuba. Cuba.
- Villarruel , F. (2010). Calidad en la educación superior: un análisis reflexivo sobre la gestión de sus procesos en los centros educativos de América. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 8(5), 112-113.
- Warren, B., & Moberg, D. (1990). *Teoría de La organización y la Administración: Enfoque Integral*. Mexico: Limusa.
- Zans, C. (2016). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la facultad regional multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN - Managua en el período 2016*. Tesis Mestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Managua. Recuperado el 16 de Abril de 2018, de <http://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

# **ANEXOS**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	MÉTODO	POBLACIÓN
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de la calidad y su relación con el desempeño de los trabajadores de la universidad nacional de frontera – Sullana 2018?</p> <p>-</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es el nivel relación de la gestión de la calidad y la emocionalidad de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera Sullana – 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel relación de la gestión de la calidad y la responsabilidad en el desempeño de sus funciones de los trabajadores de la</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad y el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018.</p> <p><b>Objetivo Específicos</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad y la emocionalidad de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Hi: Existe relación significativa entre la gestión de calidad y el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018.</p> <p>Ho: No Existe relación significativa entre la gestión de calidad y el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018.</p> <p><b>Hipótesis específica:</b></p> <p>H1: existe relación significativa entre la gestión de la calidad y la emocionalidad de los trabajadores de la</p>	<p><b>Tipo de estudio:</b></p> <p>Descriptiva</p> <p>Correlacional</p> <p>Diseño :</p> 	<p><b>Población</b></p> <p>50</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>50</p>

<p>Universidad Nacional de Frontera Sullana – 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel relación de la gestión de la calidad y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera Sullana – 2018?</p>	<p>gestión de la calidad y la responsabilidad en el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018.</p>	<p>Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018.</p> <p>H2: existe relación significativa entre la gestión de la calidad y la responsabilidad en el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018.</p> <p>H3: existe relación significativa entre la gestión de la calidad y las relaciones interpersonales en el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana – 2018.</p>	<p>M = muestra</p> <p>O1 = variable</p> <p>Gestión de la calidad</p> <p>r = relación entre variables</p> <p>relación entre gestión de la calidad y el desempeño de los trabajadores</p> <p>O2 = variable</p> <p>Desempeño de los trabajadores</p>	
---	--	--	---	--

## Anexo N° 02

### Cuestionario de gestión de la calidad



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN ENCUESTA APLICADA A TRABAJADORES

Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.

Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación "Gestión de la calidad y su relación con el desempeño de los trabajadores de la universidad nacional de frontera Sullana - 2018". Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias

**(5) TOTALMENTE DE ACUERDO - (4) DE ACUERDO - (3) INDECISO - (2) EN DESACUERDO  
(1) TOTALMENTE EN DESACUERDO**

#### GESTIÓN DE LA CALIDAD

##### ENFOQUE AL CLIENTE

##### ESCALA

		5	4	3	2	1
1	Se comprenden las necesidades de los estudiantes y de los administrados.					
2	Se logra satisfacer los requisitos de los estudiantes en los plazos establecidos					
3	Se comunican las necesidades y expectativas de los estudiantes a toda la organización					
4	Los objetivos y metas de la universidad están ligados a las necesidades de los estudiantes					
5	Se logra cumplir con las expectativas de los estudiantes de la universidad					

##### LIDERAZGO

##### ESCALA

		5	4	3	2	1
6	Las autoridades logran que los trabajadores se involucren con los objetivos de la universidad.					
7	Existe una clara visión del futuro organizacional de la Universidad					
8	Las autoridades de la universidad proponen metas claras para el desarrollo de los objetivos					
9	Existe un ambiente de confianza y respeto mutuo entre las autoridades y los trabajadores de la universidad.					
10	Las autoridades demuestran valores compartidos en todos los niveles de la universidad.					

<b>COMPROMISO DEL PERSONAL</b>		<b>ESCALA</b>				
		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>11</b>	Usted logra identificar las limitaciones en su área de trabajo dentro de la universidad.					
<b>12</b>	Entiende la importancia y el rol que desempeña en la universidad.					
<b>13</b>	Comparte libremente sus conocimientos y experiencias con sus compañeros de trabajo.					
<b>14</b>	Usted busca oportunidades para mejorar sus competencias y conocimientos.					
<b>15</b>	Participa en las actividades institucionales y comisiones de trabajo					
<b>ENFOQUE A PROCESOS</b>		<b>ESCALA</b>				
		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>16</b>	Tiene criterio para definir las actividades necesarias para lograr el resultado deseado					
<b>17</b>	Existen responsabilidades y obligaciones claras para la gestión de actividades específicas en la universidad					
<b>18</b>	Logra analizar y medir la capacidad de las actividades específicas que se realizan dentro de la universidad.					
<b>19</b>	Se evalúa los riesgos y consecuencias de las actividades realizadas					
<b>ENFOQUE A LA GESTIÓN</b>		<b>ESCALA</b>				
		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>20</b>	Existe un sistema de gestión de calidad estructurado para alcanzar los objetivos trazados por la universidad.					
<b>21</b>	Logra alcanzar los objetivos de manera eficiente y eficaz.					
<b>22</b>	Se establecen las limitaciones de los recursos antes de iniciar una actividad					
<b>23</b>	Se verifica el logro de objetivos del desarrollo de las actividades establecidas					
<b>MEJORA CONTINUA</b>		<b>ESCALA</b>				
		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>24</b>	Se aplica un enfoque coherente a toda la universidad para la mejora continua de la misma.					
<b>25</b>	Facilita al personal de la universidad capacitación en los métodos de mejora continua.					
<b>26</b>	Se promueve la autoevaluación con objetivos definidos para que orienten a la mejora continua.					
<b>27</b>	Se realiza seguimiento a los objetivos establecidos por la universidad para la mejora continua.					
<b>28</b>	Se reconocen y admiten las mejoras realizadas por el personal.					

<b>TOMA DE DECISIONES BASADA EN HECHOS</b>		<b>ESCALA</b>				
		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>29</b>	Los datos y la información existentes en la universidad son exactos, precisos y confiables.					
<b>30</b>	La información en la universidad es de fácil acceso para quien la necesita.					
<b>31</b>	La universidad analiza los datos y la información empleando métodos válidos.					
<b>32</b>	Actúa y realiza acciones tomando en cuenta el análisis objetivo según su experiencia.					
<b>33</b>	Toma decisiones en equilibrio con la experiencia y la intuición.					



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN ENCUESTA APLICADA A TRABAJADORES

Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.

Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación "Gestión de la calidad y su relación con el desempeño de los trabajadores de la universidad nacional de frontera Sullana - 2018". Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias

**(5) TOTALMENTE DE ACUERDO - (4) DE ACUERDO - (3) INDECISO - (2) EN DESACUERDO  
(1) TOTALMENTE EN DESACUERDO**

### DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES

#### EMOCIONALIDAD

#### ESCALA

		5	4	3	2	1
1	Tiene criterio para aplicar todo lo aprendido					
2	Está disponible para absolver consultas o dudas de sus compañeros de trabajo.					
3	Promueve valores de honestidad, respeto, responsabilidad y colaboración.					
4	Se escucha a los trabajadores y se les apoya cuando existen problemas.					
5	Su entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo es el apropiado para desarrollar sus labores.					

#### RESPONSABILIDAD EN EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES

#### ESCALA

		5	4	3	2	1
6	Cumple con su horario de trabajo establecido					
7	Cumple con sus funciones asignadas y contribuye al logro de los objetivos de su institución					
8	Participa en equipos de trabajo cuyo fin es el mejoramiento de la vida institucional					
9	Participa en actividades (cursos, congresos, seminarios, foros, entre otros) de formación profesional y/o técnico					
10	Su jefe inmediato superior está satisfecho con su desempeño					
11	La Universidad promueve el desarrollo del personal.					

#### RELACIONES INTERPERSONALES

#### ESCALA

		5	4	3	2	1
12	Demuestra respeto por las ideas de sus compañeros de trabajo					
13	Manifiesta actitudes democráticas y se muestra solidario con los demás.					
14	Sus ideas se desarrollan en un ambiente de cordialidad.					

<b>15</b>	Mantiene buenas relaciones humanas con sus colegas de trabajo para un buen clima institucional					
<b>16</b>	Los canales de comunicación son suficientes para comunicarse entre los compañeros de trabajo.					
<b>17</b>	Entiende los mensajes que se da dentro de la universidad					
<b>18</b>	Las relaciones interpersonales son cordiales y abiertas entre los miembros de la universidad.					

## **PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo, Agurto Zegarra Paula Mercedes, estudiante de la Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, estoy desarrollando una investigación denominada “**Gestión de la calidad y su relación con el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera Sullana - 2018**”, con el objetivo de determinar la relación que existe entre la Gestión de la calidad y el desempeño de los trabajadores, por lo que solicito su autorización en la participación de la presente investigación, es importante indicarle que todo lo que se recoja como información será únicamente utilizada como dato estadístico para el análisis de los resultados y se guardará confiabilidad de la información brindada.

Muchas gracias por su comprensión y participación en este estudio.

Documento de identidad.....

Sullana, 15 de Junio de 2018.

## VARIABLE GESTION DE LA CALIDAD



### “GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU RELACIOÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA – SULLANA 2018”

#### FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				100	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		95			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación															80						
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems															80						
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.															80						

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	10	15	20	21	25	30	35	40	41	45	50	55	60	61	65	70	75	80	81	85	90	95	100	
ASPECTOS DE VALIDACION	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación	0	6	10	15	20	21	25	30	35	40	41	45	50	55	60	61	65	70	75	80	81	85	90	95	100	
6.Intencionalidad	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																							95			
7.Consistencia	Tiene relación entre variables e indicadores																							95			
8.Coherencia	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																							95			
9.Metodología																								95			

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Sullana, 31 de mayo de 2018.

*Fabiola Campos Villaverde*  
 Mgtr.-Abog. Fabiola Campos Villaverde  
 I.C.A.P. N° 1069

Mgtr.: Fabiola Campos Villaverde  
 DNI: 03663503  
 Teléfono: 999 29 35 79  
 E-mail: fabiayvillaverde@hotmail.com

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

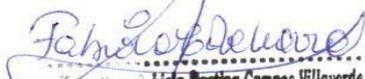
Yo, Fabiola Martina Campos Villaverde con DNI N° 03663503  
 Magister en gestión Pública  
 N° ANR: ..... de profesión Abogada  
 desempeñándome actualmente como Especialista Administrativo I  
 en Universidad Nacional de Frontera

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento: Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para trabajadores de la UNF - Sullana	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Sullana a los 31 días del mes de mayo del Dos mil dieciocho.

  
 Mgtr. Abog. Fabiola Martina Campos Villaverde  
 ICAP N° 1069

Mgtr. : Fabiola Martina Campos Villaverde  
 DNI : 03663503  
 Especialidad : gestión Pública  
 E-mail : faby-villaverde@hotmail.com





**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Gris Olivia Curay Ochoa con DNI N° 03608341  
 Magister en Docencia y Gestión Educativa  
 N° ANR: ....., de profesión Docencia  
 desempeñándome actualmente como Dirección General  
 en IESPP "Hno. Victorino Elorza Golcochea" Sullana

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento: Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para trabajadores de la UNF - Sullana	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad			✓		
3. Actualidad				✓	
4. Organización			✓		
5. Suficiencia			✓		
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología			✓		

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Sullana a los 31 días del mes de mayo del Dos mil dieciocho.

Mgtr. Gris Olivia Curay Ochoa  
 DNI : 03608341  
 Especialidad : Docencia y Gestión Educativa  
 E-mail : ircuro@gmail.com

“GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA – SULLANA 2018”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				100	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			95		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación															80						
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			95		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			95		



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

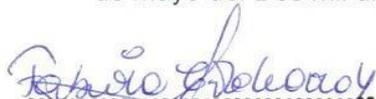
Yo, Fabiola Martina Campos Villaverde con DNI N° 03663503  
 Magister en Gestión Pública  
 N° ANR: ....., de profesión Abogada  
 desempeñándome actualmente como Especialista Administrativo I  
 en Universidad Nacional de Frontera

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento: Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para trabajadores de la UNF - Sullana	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad				X	
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Sullana a los 31 días del mes de mayo del Dos mil dieciocho.

  
 Mgr. Abog. Fabiola Martina Campos Villaverde  
 ICAP N° 1069

Mgr. : Fabiola Martina Campos Villaverde  
 DNI : 03663503  
 Especialidad : Gestión Pública  
 E-mail : faby-villaverde@hotmail.com





### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Gris Olivia Curay Ochoa con DNI N° 03608341  
 Magister en Docencia y Gestión Educativa  
 N° ANR: ....., de profesión Docente  
 desempeñándome actualmente como Directora General  
 en IESPP "Aro. Victorino Elorza Geicochea" - Sullana

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento: Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para trabajadores de la UNF - Sullana	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad			/		
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia			/		
8. Coherencia				✓	
9. Metodología			/		

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Sullana a los 31 días del mes de mayo del Dos mil dieciocho.

Mgtr. : Gris Olivia Curay Ochoa  
 DNI : 03608341  
 Especialidad : Docencia y Gestión Educativa  
 E-mail : ircuro@zmail.com



UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA-SULLANA  
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Sullana, 01 de junio de 2018

**CARTA N° 009-2018/UNF-PCO**

**Señora:**

**Lic. PAULA MERCEDES AGURTO ZEGARRA**

**Presente.-**

Referencia : a) Oficio N° 096-2018-UNF-URH  
b) Proveído N° 1211-2018-UNF-CO-P  
c) Solicitud S/N de fecha 30.5.2018

*Es grato dirigirme a Usted para expresarle un cordial saludo y a la vez manifestarle que habiendo tramitado su solicitud en la cual solicita autorización para la aplicación de los instrumentos de tesis a los trabajadores de la UNF titulada "Gestión de la Calidad y su Relación con el Desempeño de los Trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera – Sullana" y contando con la opinión favorable de la Unidad de Recursos Humanos, este Despacho autoriza a su persona realizar dicha encuesta.*

*Sin otro particular, quedo de Usted.*

Atentamente,

  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA  
SULLANA  
Dr. Carlos J. Larrea Vinas  
COMISION ORGANIZACIONAL  
SULLANA

C.c. Archivo.

Feedback Studio - Google Chrome

Seguro | [https://ev.tumbin.com/sppl/zar/tes/?u=107532237&student\\_user=1&o=950364953&s=6lang-es](https://ev.tumbin.com/sppl/zar/tes/?u=107532237&student_user=1&o=950364953&s=6lang-es)

feedback studio Paula AGURTO ZEGARRA REYSON, VIERNES

Resumen de coincidencias

23%

1	repositorio.ucv.edu.pe	6%
2	repositorio.unes.edu.pe	2%
3	www.albeshare.net	1%
4	www.fomento.es	1%
5	www.guiadaindustria.com	1%
6	repositorio.uagv.edu.pe	1%
7	repositorio.unam.edu.mx	1%

Página: 57 de 57    Número de palabras: 12038    Text-only Report    High Resolution    Activado

6:19 p.m. 17/02/2018

*Paula Agurto Zegarra*



Yo, **Maribel Díaz Espinoza**, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Posgrado de la Maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo Piura, revisora de la tesis titulada "Gestión de la calidad y su relación con el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera de Sullana - 2018", de la estudiante: **Paula Mercedes Agurto Zegarra**, constato que la investigación tiene un **índice de similitud de 23%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Piura, 16 de agosto de 2018.

  
 Maribel Díaz Espinoza  
 DNI 03683482



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Reclarado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

LA UNIDAD DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

AGURTO ZEGARRA, PAULA MERCEDES

INFORME TITULADO:

“Gestión de la calidad y su relación con el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera – Sullana 2018”

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 14 DE DICIEMBRE DE 2018

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Mayoría



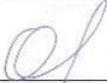
KARL FRIEDERICK TORRES MIREZ  
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN Y GRADOS UPG  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO -PIURA

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE          TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL          UCV</b>	Código : F08-PP-PR-
		02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

Yo AGURTO ZEGARRA, PAULA MERCEDES identificado con DNI N° 03669277 egresado del Programa de MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA de la Universidad César Vallejo, autorizo (  ), No autorizo (  ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Gestión de la calidad y su relación con el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera – Sullana 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

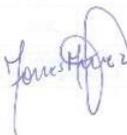
A la fecha del trámite no se dio la autorización

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA

DNI: 03669277

FECHA: Piura, 06 de febrero del 2019



  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA