



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión de la calidad y desempeño laboral del personal administrativo de la Gerencia Sub Regional de Cutervo**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Davila Fuentes, Jorge Carlos (ORCID: 0000-0002-1211-7885)

**ASESOR:**

Dr. Villon Prieto, Rafael Damian (ORCID: 0000-0002-5248-4858)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

CHICLAYO — PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A DIOS por la oportunidad que me dio en seguir una maestría y por haberme iluminado en mi vida profesional.

A mis padres, Bertha Fuentes Silva (+) y Carlos Ramiro Dávila Castro por su amor y apoyo incondicional en el logro de mis objetivos.

A mi esposa Jully Carola Vílchez Castro como muestra de superación.

A mis hijos, Karol Alithú, Carlos Fitzgerald, y Julio Fabiano, que desde siempre me brindan su apoyo y amor.

A mis hermanos, Wilmer Ramiro, Yesenia Martina, Wilfredo Albertico, Juan Carlos y Renzo Jesusinio por su apoyo incondicional y motivación para seguir triunfando cada día profesionalmente.

## **Agradecimiento**

Agradezco profundamente a todos mis profesores de la Universidad “César Vallejo”, por el apoyo brindado durante todo el tiempo transcurrido en esta etapa de estudios de la Maestría en Gestión Pública, así como también a mis amigos y compañeros que conocí en esta etapa de mi vida. Así mismo al Dr. Rafael Damián Villón Prieto, profesor del curso y por asesorarnos en la elaboración de la presente investigación.

Finalmente agradezco a todos a los que de una u otra forma me han ayudado en la consecución de nuestra investigación.

## Índice de contenidos

|  |     |
|--|-----|
| Carátula .....   | i   |
| Dedicatoria.....   | ii  |
| Agradecimiento .....                                       | iii |
| Índice de tablas.....                                      | v   |
| Índice de figuras.....                                     | v   |
| RESUMEN.....   | vi  |
| ABSTRACT.....  | vii |
| I. INTRODUCCIÓN.....                                       | 1   |
| II. MARCO TEÓRICO .....                                    | 6   |
| III. METODOLOGÍA.....                                      | 17  |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación .....                  | 17  |
| 3.2. Variables y operacionalización.....                   | 18  |
| 3.3. Población, muestra y muestreo .....                   | 18  |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... | 20  |
| 3.5. Procedimientos .....                                  | 20  |
| 3.6. Método de análisis de datos.....                      | 21  |
| 3.7. Aspectos éticos.....                                  | 21  |
| IV. RESULTADOS.....  | 22  |
| V. DISCUSIÓN.....  | 32  |
| VI. CONCLUSIONES.....                                      | 36  |
| VII. RECOMENDACIONES .....                                 | 37  |
| REFERENCIAS .....  | 38  |
| ANEXOS.....  | 44  |

## Índice de tablas

|                 |  |    |
|-----------------|--|----|
| <b>Tabla 1</b>  | Distribución del personal de la Gerencia Sub Regional Cutervo .....      | 19 |
| <b>Tabla 2</b>  | Conformación de la muestra .....   | 19 |
| <b>Tabla 3</b>  | Confiabilidad del instrumento.....                                       | 20 |
| <b>Tabla 4</b>  | Niveles de la variable gestión de la calidad.....                        | 22 |
| <b>Tabla 5</b>  | Niveles de la dimensión liderazgo de servicio .....                      | 23 |
| <b>Tabla 6</b>  | Niveles de la dimensión orientación a los procesos .....                 | 24 |
| <b>Tabla 7</b>  | Niveles de la dimensión calidad del servicio .....                       | 25 |
| <b>Tabla 8</b>  | Niveles de la variable desempeño laboral .....                           | 26 |
| <b>Tabla 9</b>  | Niveles de la dimensión motivación laboral.....                          | 27 |
| <b>Tabla 10</b> | Niveles de la dimensión trabajo en equipo .....                          | 28 |
| <b>Tabla 11</b> | Niveles de la dimensión formación y desarrollo personal .....            | 29 |
| <b>Tabla 12</b> | Correlación entre variables gestión de la calidad y desempeño laboral    | 30 |
| <b>Tabla 13</b> | Correlaciones entre variable y dimension, Trab. y Formac. y desarr. .... | 31 |

## Índice de figuras

|                 |   |    |
|-----------------|---|----|
| <b>Figura 1</b> | Niveles de la variable Gestión de la calidad .....            | 22 |
| <b>Figura 2</b> | Niveles de la dimensión Liderazgo de servicio .....           | 23 |
| <b>Figura 3</b> | Niveles de la dimensión Orientación a los procesos.....       | 24 |
| <b>Figura 4</b> | Niveles de la dimensión Calidad del servicio .....            | 25 |
| <b>Figura 5</b> | Niveles de la variable Desempeño laboral.....                 | 26 |
| <b>Figura 6</b> | Niveles de la dimensión Motivación laboral .....              | 27 |
| <b>Figura 7</b> | Niveles de la dimensión Trabajo en equipo .....               | 28 |
| <b>Figura 8</b> | Niveles de la dimensión Formación y desarrollo personal ..... | 29 |

## RESUMEN

En el estudio realizado se propuso como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad y el desempeño laboral del personal administrativo de la Gerencia Sub Regional Cutervo. La investigación de tipo aplicada con un enfoque cualitativo y con alcance correlacional, el diseño fue no experimental de tipo transversal correlacional. El instrumento utilizado fue el cuestionario, que constó de 24 reactivos, el cual fue aplicado de manera virtual a una muestra poblacional de 40 sujetos, todos ellos personal nombrado y contratado de la entidad. La confiabilidad obtenida en el instrumento fue 0.793 y 0.721 tanto para la variable gestión de la calidad y la variable desempeño laboral respectivamente. Como resultados se obtuvieron una correlación positiva alta, con un coeficiente de correlación de Pearson igual a 0.677\*\* y con un nivel de significancia de 0,01, entre la variable gestión de la calidad y la variable desempeño laboral. Con lo cual se puede concluir que existe una relación significativa positiva alta entre la gestión de la calidad y la motivación en el desempeño laboral debido a que el personal de la Gerencia Sub Regional de Cutervo se encuentra motivado al momento de desarrollar sus labores diarias.

**Palabras claves:** Gestión de la calidad, desempeño laboral, motivación.

## ABSTRACT

The objective of the study carried out was to determine the relationship between quality management and job performance of the administrative staff of the Cutervo Sub-Regional Management. The research of applied type with a qualitative approach and with correlational scope, the design was non-experimental of a cross-correlational type. The instrument used was the questionnaire, which consisted of 24 items, which was applied virtually to a population sample of 40 subjects, all of whom were appointed and contracted by the entity. The reliability obtained in the instrument was 0.793 and 0.721 for both the quality management variable and the job performance variable, respectively. As results, a high positive correlation was obtained, with a Pearson correlation coefficient equal to 0.677 \*\* and with a significance level of 0.01, between the quality management variable and the job performance variable. With which it can be concluded that there is a significant positive relationship between quality management and motivation in job performance because the staff of the Cutervo Sub-Regional Management is motivated when carrying out their daily work.

**Keywords:** quality management, job performance, motivation.