



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión de la calidad y desempeño laboral en la Municipalidad
Provincial de San Román, Puno, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Ortega Aliaga, Jossimar (ORCID: 0000-0002-4519-5070)

ASESORA:

Dra. Ibarguen Cueva, Francis Esmeralda (ORCID: 0000-0003-4630-6921)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

LIMA – PERÚ

2021

Declaración de autenticidad

Yo, Jossimar Ortega Aliaga, alumno de la Escuela de Posgrado Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo sede Lima- Norte, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al trabajo de investigación titulada “Gestión de la Calidad y Desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de San Román, Puno, 2020”.
Son:

- ✓ De mi autoría
- ✓ El presente Trabajo de Investigación / Tesis no ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
- ✓ El Trabajo de Investigación / Tesis no ha sido publicado ni presentado anteriormente.
- ✓ Los resultados presentados en el presente Trabajo de investigación / Tesis son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, diciembre de 2020.



Br. Jossimar Ortega Aliaga
DNI.46064374

Dedicatoria

A Dios nuestro señor por permitirme la bendición de alcanzar este anhelo, dándome la fortaleza y perseverancia de hacerlo realidad.

Agradecimiento

A mis padres que permanentemente están conmigo para darme ánimo, quienes con su cariño y ejemplo me han hecho una persona con principios y valores para enfrentar la vida

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	iv
Agradecimientos	v
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TÉORICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Operacionalización de variables	12
3.3 Población, muestra y muestreo	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	13
3.5 Procedimiento	13
3.6 Método de análisis de datos	14
3.7 Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS	15
4.1. Resultados descriptivos	15
4.2. Resultados correlacionales.	19
V. DISCUSIÓN	21
VI. CONCLUSIONES	23
VII. RECOMENDACIONES	24
REFERENCIAS	24
Anexos	29
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Operacionalización de la variable	
Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos	
Anexo 4: Ficha técnica	
Anexo 5: Certificados de validación de experto	

- Anexo 6: Confiabilidad de la variable
Anexo 7: Base de datos de las variables
Anexo 8: Pantallazo de software de turnitin
Anexo 9: Declaratoria de Autenticidad del Asesor
Anexo 10: Dictamen de la Sustentación de Tesis

Índice de tablas

Tabla 1. Niveles de la variable calidad de atención	15
Tabla 2. Distribución de niveles de las dimensiones de la variable calidad de atención	16
Tabla 3. Niveles de la variable satisfacción del usuario	17
Tabla 4. Distribución de niveles de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario	18
Tabla 5. Prueba de hipótesis de la investigación	19

Índice de figuras

Figura 1. Niveles de percepción de la variable calidad de atención	15
Figura 2. Niveles de calidad de atención por dimensiones	16
Figura 3. Niveles de percepción de la variable satisfacción del usuario	17
Figura 4. Niveles de satisfacción del usuario por dimensiones	18

RESUMEN

La finalidad de la investigación fue determinar la relación entre la gestión de la calidad y desempeño laboral en la municipalidad provincial de San Román, Puno, 2020.

El tipo de investigación fue básica, el diseño correlacional, transversal,

La población es de 75 colaboradores que laboran en la Municipalidad provincial de San Román. Se emplearon encuestas como instrumentos de recolección de información, las cuales permitieron conocer las actitudes y opiniones de todos los colaboradores; Se realizó la validación de contenido mediante la validez de juicios de expertos y confiabilidad para la variable gestión de la calidad y desempeño laboral obteniendo un alfa de Cronbach de 0.899 y para la variable desempeño laboral 0.842, implicando solidez interna aplicada.

Los resultados fueron que la gestión de la calidad se relaciona con el desempeño laboral de manera positiva considerable con un (Rho 0,623 y p-valor 0,000).

Palabra claves: gestión de la calidad, desempeño laboral

ABSTRACT

The purpose of the research was to determine the relationship between quality management and job performance in the provincial municipality of San Román, Puno, 2020.

The type of research was basic, the design was correlational, cross-sectional, The population is 75 employees who work in the provincial Municipality of San Román. Surveys were used as instruments for collecting information, which allowed us to know the attitudes and opinions of all collaborators; Content validation was carried out through the validity of expert judgments and reliability for the quality management and job performance variable, obtaining a crombach alpha of 0.899 and for the job performance variable 0.842, implying applied internal solidity.

The results were that quality management is related to job performance in a considerable positive way with a (Rho 0.623 and p-value 0.000).

Keywords: Quality Management, Work performance

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente las empresas están evolucionando muy rápido a nivel mundial en términos de organización y gestión en la actividad laboral. Con la globalización se ha dado muchos cambios a nivel mundial, sobre todo en las políticas económicas, extendiéndose a países subdesarrollados y los pioneros a los cambios actuales. En este caso, se ha comprobado que la calidad y la gestión de la calidad se han popularizado, siendo muy importante valorarlos para lograr un nivel competitivo, produciendo un cambio para las empresas tanto europeas como estadounidenses en las últimas décadas.

Las directivas planteadas por la Presidencia del Consejo de Ministros (2013) en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, tiene como instrumento la guía de actualización de la gestión pública en el Perú, sirviendo como guía de orientación para actualizar la gestión pública en el país, en el cual se establece los procedimientos planteados con el fin de obtener una mejor visión del sector público que sirva al ciudadano y su desarrollo productivo, siendo su finalidad el de, guiar, estimular, orientar, motivar a cada una de las empresas constituidas en el Perú., contando con una mejor gestión y respuestas, Y que el ciudadano sienta el impacto en la productividad nacional.

Sin embargo, no se tomó en cuenta la Gestión de la Calidad para el sector público, debido a las limitaciones y falta de base en su política, limitando las funciones institucionales en el desempeño, por la pérdida de interés del Estado sobre la formalización de la normativa legal sobre los aspectos de descentralización presupuestaria, política y social. Por tal motivo, la administración pública está en constante cambio por medio de la cultura organizacional quien participa en la formación de un ambiente de confianza, permanencia y fidelidad en el personal.

La Gestión aplicada a la calidad en la Municipalidad de nuestro estudio ubicada en la provincia de San Román, Puno - 2020, es débil porque su sistema es rígido y dominante en las autoridades que tienen el poder absoluto sobre sus subalternos, evidenciándose en la toma de decisiones, cuya coordinación se da

solo entre la máxima autoridad y los jefes de áreas. No existe un trabajo de equipo, puesto que no se toma en cuenta las ideas, acciones, sentimientos, etc. muy por lo contrario, existe una relación interpersonal cortante, agresiva produciéndose distanciamiento por el trato inapropiado en la comunicación como: gritos, altercados, críticas e indiferencias ocasionando desaliento, hostigamiento y renuncia laboral.

Los gerentes de áreas expresan estas actitudes negativas, cuando se refiere un documento a otras áreas y no se obtiene una respuesta efectiva, actuando de forma individual, produciendo malestar y desconfianza en el personal que labora. Este individualismo solo busca intereses propios, dejando de lado la elaboración de proyectos en beneficio de la población, conllevando a la ausencia de fines económicos y sociales. Por estos motivos se produce un déficit en el logro de fines económicos y sociales por el duro control y regulación en el cumplimiento de los objetivos de la institución. Por parte de los trabajadores, existe un fuerte rechazo a la forma del trato, evidenciando resentimiento, desánimo, llevando a una constante rotación del personal teniendo poco compromiso laboral como: tareas inconclusas y funciones no determinadas a su puesto laboral, como consecuencia se muestra bajo rendimiento del personal institucional, dañando los objetivos de la Institución.

A pesar de esta realidad, no existe capacitación programas ni charlas para el personal, pero si una exigencia laboral de manera rígida, muy por el contrario, cuando el trabajador es motivado asume múltiples responsabilidades que puede llegar fácilmente a la carga laboral y al no cumplir las metas establecidas.

El problema general es: ¿Cuál es la relación entre la gestión de la Calidad y Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de San Román, 2020?

El presente trabajo tiene justificación mediante el cual contemplan razones para realizar dicho estudio, el propósito debe ser justificativo y significativo e indicar los beneficios que se lograrán (Hernández, Fernández y bautista, 2010). Se justifica teóricamente para promover el conocimiento existente sobre La gestión de la calidad entre la Municipalidad y su desempeño

Laboral. Asimismo, cabe mencionar que la gestión de la calidad, tiene condiciones necesarias para coordinar, dirigir y controlar las actividades internas de la municipalidad, una buena implementación resultaría beneficiosa para la rentabilidad de la organización con miras al éxito.

La Justificación Prácticamente tiene como perspectiva mostrar que los resultados obtenidos en una Municipalidad, consideran evaluar cada una de las variables como la percepción de los colaboradores lo cual permitirá visualizar la gestión de la calidad y el desempeño laboral, analizando las debilidades de los procesos, que Pueden estar interfiriendo con la eficacia de la organización y sus diversos componentes. Se justifica metodológicamente, porque la investigación muestra cómo se presentan las variables de estudio en un periodo dado, lo cual se plantean instrumentos para medir a los trabajadores de la entidad pública, Una vez verificada su validez y confiabilidad, otros investigadores pueden utilizarlos para estudiar las mismas variables en diferentes realidades.

De tal manera, la investigación propuso como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión de la Calidad y Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de San Román, 2020. Asimismo, el presente estudio propuso como hipótesis general: La gestión de la Calidad se relaciona con el Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de San Román, 2020 (ver anexo 1)

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a las investigaciones internacionales realizadas mencionaremos a los siguientes:

Manrique (2015) estudió sobre la gestión de la calidad de servicio y la logística en una municipalidad, fue de tipo descriptivo correlacional, contando con una muestra de 76 colaboradores, utilizó una encuesta y se obtuvo un resultado alto, menor a 0.05, concluyendo que la correlación es moderada

Meléndez (2015) investigó la relación que existe entre un buen ambiente laboral y el desenvolvimiento de los trabajadores en una financiera, fue cuantitativo – básico, diseño correlacional, con una muestra de 30 colaboradores, se utilizó encuestas y cuestionarios para cada variable. El resultado fue que no existe influencia entre ambas variables.

Guardia (2017) en su trabajo gestión de la calidad y la satisfacción del usuario en la oficina electoral, cuyo trabajo fue determinar la relación que existían, fue cuantitativo - tipo básico, con una población de 1043 contando con una muestra de 281, los resultados obtenidos según el Rho Sperman 0,872, considera una alta relación positiva significativa.

Zans (2017) investigó la incidencia del clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores de una universidad, fue de tipo descriptivo – explicativo, teniendo una muestra de 59 colaboradores, se utilizó encuestas y cuestionarios para cada variable. El resultado fue favorable, existe un clima de optimismo, euforia en mayor medida influyendo en el desempeño laboral.

Solano (2018) investigó si la calidad de gestión administrativa influye en el ejercicio de la docencia, de acuerdo a la apreciación del alumnado, fue de tipo cuantitativo, transversal, descriptivo, correlacional y exploratorio, con una muestra de 114 estudiantes, se utilizó un cuestionario. El resultado fue positiva.

Entre los estudios nacionales tenemos:

Guardia (2017) realizó un estudio sobre la relación de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, fue de tipo básico, cuantitativa, no experimental y descriptivo correlacional, con una muestra a 281 usuarios, se utilizó una encuesta y cuestionario, se obtuvo un resultado alto de 0.872, concluyendo que la relación es positiva y mayor al 95%

López (2018) realizó un estudio para determinar la relación que existe entre calidad de vida laboral y desempeño laboral del profesional de enfermería, fue de tipo básico, cuantitativo y correlacional, con una muestra de 50 enfermeras, se utilizó una encuesta y cuestionario, se obtuvo un resultado de 0.85 y en conclusión existe una relación directamente proporcional.

Agurto (2018) realizó un estudio para determinar la relación entre la gestión de la calidad y el desempeño, de tipo descriptiva correlacional causal transversal, con una muestra de 50 trabajadores, se utilizó una encuesta y un cuestionario, se obtuvo un valor de p es $0.001 < 0.05$ y además el valor $\rho = 0,453$, concluyendo que, si existe relación, pero de manera moderada.

Huarcaya (2018) determinó el nexo de la gestión de calidad y el desempeño organizacional en un colegio, fue de tipo cuantitativo, no experimental, transversal y correlacional, con una muestra de 52 trabajadores, se utilizó una encuesta y un cuestionario; obteniéndose un resultado de 0.568, concluyendo que existe una relación significativa entre ambas.

Cáceres (2018) determinó el nexo entre el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y la apreciación de la calidad del servicio universitario, fue de tipo aplicada, descriptivo - correlacional, de diseño no experimental transversal, con una muestra de 124 estudiantes, se utilizó dos encuestas obteniéndose un 75% de acuerdo, concluyendo la existencia de una relación directa entre las variables.

Con respecto a la variable gestión de la calidad, primero debemos definir la calidad a partir de la etimología del término, que se basa en el campo de la

real academia de la lengua. Viene del griego "kalos", cuyo significado es: "bondad y aptitud", pero su origen también proviene del latín Qualitaten, que significa "calidad" o "propiedad". A lo largo de los años, el concepto de calidad ha seguido desarrollándose y ha dado lugar a que hasta el día de hoy la calidad se haya configurado como un modelo de calidad del producto, y sus funciones, alcance y objetos de control hayan cambiado. Estilo de gestión y gestión implementado en empresas líderes lo define como el producto más económico, más útil y de alta calidad para desarrollar, diseñar, fabricar y mantener, que siempre satisface a los consumidores también definió a la gestión de la calidad (Kaoru Ishikawa, 1988). Otra definición: es el nivel anticipado de similitud y confiabilidad de bajo costo y se puede ajustar de acuerdo con la demanda del mercado. La calidad no es más que una serie de problemas de mejora continua (Deming ,1989).

También es una serie de actividades que se da en el proceso para garantizar a los compradores internos o externos de la entidad, los términos de costo, atención y servicios requeridos; para obtener el agrado del comprador. El control de calidad comienza con capacitar a todo el personal de la organización y corregirlo continuamente, evaluando su desarrollo y controlando toda la operación del proceso y haciendo lo que debe hacerse en el momento adecuado (Kaoru Ishikawa, 1913). Incorporó su diagrama de causalidad, denominada espina de pescado, es una herramienta gráfica que reflejar los distintos vínculos entre los detalles de la calidad de reconocimiento y las razones que determinarán su existencia, porque vincula la causa y el efecto en el siguiente orden: Primero defina el problema que desee analizar y luego utilice otras herramientas que sean útiles en el análisis para seleccionar el tipo de gráfico que empleará para mencionar los probables motivos del problema más adelante (Kaoru Ishikawa,1913).

En tal sentido la calidad es una serie de métodos y formas a tomar como un nuevo ejemplo de la dirección. (Broedling, 1990). Se presentó un nuevo método de función de gestión que traerá ideas revolucionarias al modelo tradicional, el diseño organizacional establecido para lograr la excelencia y los nuevos principios sustanciales de la cultura corporativa que se establecerán

(Chorn, 1991). Otro pensamiento considera que la calidad es un método eficaz que puede integrar y acrecentar la gestión de los diferentes departamentos de la organización para brindar productos y servicios a un nivel que deje satisfechos a los clientes. Esto es económico para la empresa. Posteriormente se agregó: La calidad es una característica de la ingeniería y la manufactura El resultado combinado determina el grado de satisfacción que el producto proporciona a los consumidores durante su uso (Feigenbaum, 1971-1994)

Otra definición gestión de la calidad es la aplicación del desarrollo de la distribución de la calidad desde el punto de vista y enfoque del comprador, el incremento y la cuota del mercado, la demanda de los compradores, el aumento en la efectividad para el logro de la complacencia del consumidor encaminando para la persistencia en los negocios (Peresson,2007). También se refiere que la calidad está relacionada con la aplicabilidad de un determinado producto o trabajo, es decir, para contribuir en mejorar las carencias de los usuarios. Esto significa satisfacer los requisitos del cliente tanto como sea posible (Lizarzaburu, 2016).

Según la (ISO) La gestión de la calidad propone los siguientes principios.1) Enfoque al cliente: Las organizaciones requieren de clientes, por lo que están obligadas a comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, complacerlas y esforzarse por superar sus intereses. 2) Liderazgo: El jefe crea una finalidad y la dirección de la sociedad. Deben iniciar y mantener un ambiente interno en el que los trabajadores puedan cumplir con su compromiso total para lograr el propósito de la sociedad.3) Compromiso del personal: Los trabajadores son la base de la sociedad y su dedicación hace que sus destrezas estén disponibles para la sociedad.4) Enfoque a procesos: Cuando las funciones y requerimientos se ven como un proceso, los resultados esperados se pueden lograr de la manera más eficaz. 5) Enfoque a la gestión: examinar, entender y organizar los procedimientos como un sistema, ayuda a la entidad a obtener la efectividad y eficiencia del objetivo. 6) Mejora continua: del cumplimiento general de la sociedad, debe tener un objetivo estable.

La organización debe desarrollar constantemente la efectividad del sistema de gestión de la calidad, las metas de la calidad, las consecuencias de las auditorías, la observación de datos, las acciones reformativas, preventivas y las revisiones de la dirección. 7) Toma de decisiones basadas en hechos: que sea eficaz, se basa en la comparación de datos e información.

La gestión de la calidad en el servicio se define: El modelo básico del cual la organización tiene como objetivo la mejora continua dentro de un período específico, centrándose en los clientes para identificar sus carencias en cuanto a las dimensiones de la gestión de la calidad se dimensiona: Liderazgo, enfoque al cliente, enfoque a procesos, mejora continua, enfoque del sistema hacia la gestión según (Velasco, 2015).

Con respecto a la primera dimensión, liderazgo, Se refiere a la capacidad de liderar al conjunto de colaboradores de una, creando y manteniendo un entorno enfocado al logro de las metas propuestas, brindando motivación proactiva, entendiendo y comprendiendo los cambios que pueda sufrir la institución dada una visión hacia el futuro, y estableciendo un modelo ético para generar confianza y no el miedo a los trabajadores. Además, brinda las condiciones necesarias para lograr las metas, fomenta la conversación directa y honesta, enseña, capacita y prepara al personal para ampliar las estrategias para lograr las metas. Cuenta con los siguientes indicadores: Liderazgo de las personas, área adecuado para cumplir los objetivos, de acuerdo con las actividades ser proactivos, tener la visión del futuro clara, contando con una base sólida sobre la ética creando confianza, por lo cual conlleve al diálogo (Velasco, 2015).

En relación a la segunda dimensión: Enfoque al cliente, ilustra la importancia de los clientes en la organización para que puedan entender sus expectativas futuras al satisfacer sus necesidades. Cualquier organización que esté centrada en el usuario, comprende, asegura y comunica los requisitos del cliente, mide el nivel de cumplimiento y toma medidas en función de los resultados y gestiona la relación con los clientes. Teniendo los siguientes indicadores: Importancia hacia los clientes, solucionar sus problemas, enfoque

al cliente, entiende, afirma e informa la petición los usuarios, hacia un nivel de agrado, realizando acción sobre los resultados (Velasco, 2015).

Luego tenemos la tercera dimensión: enfoque a procesos, muestra que la forma más efectiva de lograr los resultados esperados es gestionarlo como un proceso, partiendo del concepto del proceso, reconociendo las entradas y salidas relacionadas con las funciones de la organización y determinando los peligros, rendimiento e impacto en la organización. Los puntos de interés, en el proceso de considerar los recursos logísticos necesarios para lograr sus objetivos, determinan sus responsabilidades presenta los siguientes indicadores: desempeño de la organización, determinando sus inseguridades, consecuencias e impacto, establece deberes, recursos requeridos, logro de sus metas.

La cuarta dimensión: Mejora continua, Habla sobre la aplicación de algunos argumentos básicos, por ejemplo, mejorar el nivel, implementar auditorías periódicas de excelencia, considerar procesos efectivos, identificar áreas potenciales de mejora, gestionar actividades preventivas, capacitar y dotar a sus empleados de herramientas y métodos relacionados con la mejora continua. Medidas de mejora directas y directas establecidas (Velasco, 2015).

Por último la quinta dimensión: Enfoque del sistema hacia la gestión, se prioriza en el uso de sistemas de gestión interconectados para lograr las metas, identificar la secuencia de falla del sistema, organizar de una forma efectiva los sistemas de gestión, controlarlos y evaluarlos, y sus acciones antes de establecer restricciones de uso de recursos, cuenta con cuatro indicadores: Manejo de un sistema de dirección interrelacionado, resultado de sus objetivos, reconoce los sucesos errados del sistema, constituye de forma vigente el sistema de gestión, control y evaluación (Velasco, 2015).

Por otro lado, la variable desempeño laboral, es el proceso de determinar el nivel de éxito que obtiene un trabajador en la labor que realiza tareas o alcanzar las metas establecidas. Estos autores creen que la medición es un comportamiento estrechamente relacionado con el desempeño laboral, porque solo se aclara a través de la medición, porque proporciona un estándar de

evaluación de cómo los individuos cumplen con las metas organizacionales (Robbins, Stephen y Coulter, 2013).

El desempeño laboral que se refiere a la forma en que los trabajadores realizan sus actividades laborales. Si bien aún existen diferencias en su definición, aún existe consenso a la hora de evaluar su relevancia hacia las metas de la organización y su éxito (Vergara, 2010). Es la conducta de un trabajador en la búsqueda de un objetivo establecido; esto forma una estrategia personal para lograr el objetivo. Por eso se dice que los trabajadores son altamente efectivos cuando hacen una aportación significativa al logro de los objetivos organizacionales (Chiavenato, 2000). Es el nivel de desempeño de un empleado para lograr los objetivos dentro de la organización, a de un tiempo establecido (Stoner, 2006).

De tal manera, es la forma en que un miembro de la organización (ya sea un miembro del grupo o un miembro individual) cumple efectivamente con su autorización y responsabilidades (Ayala, 2008). Así mismo (Motowidlo, 2003) el desempeño laboral se define como el valor total para la organización en función a las conductas que un individuo lleva a lo largo de un período de tiempo”

Finalmente, el desempeño personal es de naturaleza multidimensional. Hay diversas formas de comportamiento que pueden ayudar o dificultar el logro de la meta, medirlas todas carecerá de sentido y hará que sean difíciles de explicar. Por lo tanto, es importante entender que el desempeño es multidimensional, se forma grupos según la clasificación, las cuales se categorizan de acuerdo al valor asignado a las acciones realizadas (Motowidlo, Borman y Schmitt, 1997). Por eso se da la existencia de múltiples evaluaciones de desempeño, porque cada evaluación de desempeño tiene su propia estructura de comportamiento para responder de manera diferente a las metas establecidas.

Teniendo en cuenta el modelo de Ramírez para la segunda variable desempeño laboral, para la primera dimensión: Desempeño de la tarea, se utiliza para describir el comportamiento de realizar las labores de un cargo, y estos

influyen directa o indirectamente del comportamiento a la creación de bienes o servicios de la organización. Dando respuesta primordialmente al contenido de la labor, a la ejecución actividades, cuenta con dos indicadores a) conducta intra-rol b) conducta extra-rol (Ramírez, 2013).

En lo referido a la segunda dimensión: Desempeño contextual, describe aquellas conductas que ayudan a mejorar el entorno donde se ubica el trabajo y ayudan a lograr las metas organizacionales, abarca acciones para optimizar el entorno de ejecución de tareas, está representado por tres indicadores: contexto social, contexto psicológico, contexto organizacional (Ramírez, 2013).

Luego tenemos la tercera dimensión: Desempeño adaptativo, describe cómo adaptarse o ajustarse eficazmente a circunstancias cambiantes y / o adquirir habilidades para responder a nuevas demandas en el trabajo. La diferencia entre esta dimensión y otras dimensiones es que enfatiza acciones que permiten afrontar y adaptarse al carácter dinámico e impredecible del trabajo actual cuenta con dos indicadores: Capacidad de enfrentar cambios, Flexibilidad (Ramírez, 2013).

Por último, la cuarta dimensión Desempeño proactivo La dimensión de desempeño describe aquellos comportamientos que son proactivos o motivados, que pueden usarse para predecir nuevos desafíos o iniciar cambios en el ambiente laboral. La diferencia es su carácter proactivo y auto dirigido, lo que supone utilizar la iniciativa personal e introducir nuevos cambios en la forma de trabajar, cuenta con dos indicadores: Iniciativa y Proyección al futuro (Ramírez, 2013).

III.METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación realizada es de tipo básica bajo un marco teórico el cual busca incrementar los conocimientos que fundamente los temas conceptuales (Valderrama, 2015). El diseño de investigación es descriptivo – correlacional describe las relaciones entre las variables considerando un corte transversal ya que los datos recolectados y analizados se realizó en un momento dado (Pino, 2018).

El estudio está regido bajo el enfoque cuantitativo, dado que la recolección de datos es usada para comprobar estadísticamente la hipótesis con un sustento cuantificativo numérico que permitirán comprobar las teorías (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 4).

3.2 Operacionalización de variables

Para la primera variable gestión de la calidad se operacionalizó de acuerdo al cuestionario de Velasco (2015) adaptado por Ortega (2020) presento cinco dimensiones: Liderazgo, enfoque al cliente, enfoque a los procesos, mejora continua y enfoque del sistema de gestión contando con 30 preguntas con escalas de Likert y niveles y rangos (ver anexo 2)

Para la segunda variable desempeño laboral fueron adaptados del cuestionario de López (2018) y fue adaptado por ortega (2020) lo cual presento cuatro dimensiones: desempeño de la tarea, desempeño contextual, desempeño adaptativo, desempeño proactivo el cuestionario cuenta con un total de 20 preguntas con escalas de Likert y niveles y rangos (ver anexo 2)

3.3 Población, muestra y muestreo

La población del presente trabajo está conformada por el estudio 74 colaboradores y la muestra censal de la municipalidad Distrital de San Román, en el área de infraestructura se tomará a todos colaboradores del área mencionada)

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Deza y Muñoz (2015), definen las técnicas de recolección de datos como aquellos medios por medio de los cuales, un estudio en forma objetiva observa, mide y procesa cuantitativamente las variables investigadas. Para efecto del presente estudio la técnica empleada fue la encuesta a través de la aplicación de dos instrumentos bajo la modalidad de escala.

La técnica que se tomo es la encuesta lo cual nos permite conocer las actitudes y opiniones de todos los colaboradores de la municipalidad Distrital de San Román, El instrumento a emplear es el cuestionario para la obtención de los datos, Se empleó encuestas que fueron aplicados a los colaboradores. La validación de los cuestionarios se realizó por Maestros en Ingeniería Civil (Anexo 4), la fiabilidad se obtuvo mediante el alfa de Cronbach cuyo resultado fue para el instrumento 1 (Gestión de la calidad I) de ,899 y el instrumento 2 (Desempeño laboral) de ,842 (Anexo 5)

3.5 Procedimiento

En primera instancia se solitud mediante una carta la presentación del proyecto de investigación ante la gerencia de infraestructura de municipalidad Distrital de San Román para la autorización del estudio del trabajo de investigación, Una vez obtenida la autorización, se coordinó con los encargados del área el permiso para citar y evaluar a los colaboradores dentro del horario de trabajo, organizados en grupos de 20 personas. Para poder aplicar los cuestionarios vía correo electrónico ya que nos encontramos bajo una crisis mundial de salud debido al virus (COVID-19), también se solicitó el apoyo de los colaboradores su concentración en las distintas preguntas planteadas, para lo cual, las poblaciones de 74 colaboradores accedieron a participar de manera voluntaria.

Posteriormente, una vez obtenido los resultados de la recolección de la encuesta, se organizó la base de datos para su posterior análisis y procesamiento estadístico, con los resultados obtenido servirá para la

interpretación y discusión, el procesamiento de la base de datos lo realizaremos con la ayuda del Excel y el programa SPSS versión 24.

3.6 Método de análisis de datos

Se realizó a primer lugar la estadística descriptiva, lo cual se ordenó los resultados en tablas y figuras, Se empleó la estadística no paramétrica utilizando el índice de Rho Spearman para establecer las correlaciones entre variables.

3.7 Aspectos éticos

En primer lugar, se realizó la carta de presentación a la gerencia de la Municipalidad de San Román, A nombre de la Universidad Cesar Vallejo, lo cual nos brinde el permiso para la elaboración del trabajo de investigación, teniendo en cuenta la coyuntura se realizó mediante correos electrónicos.

Además, se considera en el marco de la ética, solicitando el consentimiento informado y todos los datos e información obtenida se realizó mediante el principio de confiabilidad y privacidad.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

Niveles de percepción en la variable gestión de la calidad y dimensiones

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	15	20,3
Regular	45	60,8
Eficiente	14	18,9
Total	74	100,0

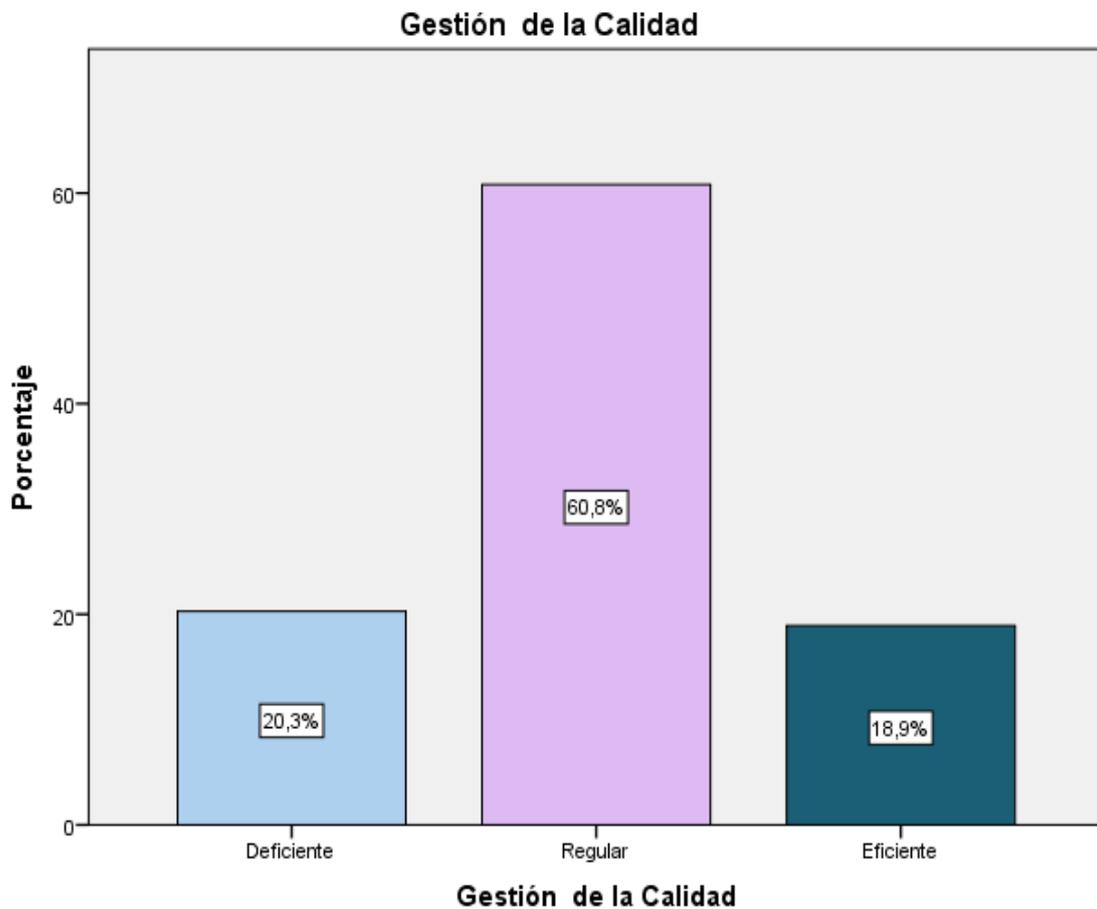


Figura 1. Niveles de percepción de la variable gestión de la calidad y dimensiones

De los resultados que se aprecia en cuanto a los niveles de gestión de la calidad, se tiene que el nivel de regular con un 60,8% tiene el mayor porcentaje en comparación al nivel de eficiente que presenta el 18,9%, en cuanto al nivel deficiente este es de 20,3% que es mayor en 1,4% al nivel eficiente.

Tabla 2

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la gestión de la calidad

Dimensiones		Frecuencia	Porcentaje válido
Niveles		(fi)	(%)
Liderazgo	Deficiente	19	25,7%
	Regular	40	54,1%
	Eficiente	15	20,3%
Enfoque al cliente	Deficiente	18	24,3%
	Regular	44	59,5%
	Eficiente	12	16,2%
Enfoque a procesos	Deficiente	13	17,6%
	Regular	45	60,8%
	Eficiente	16	21,6%
Mejora continua	Deficiente	21	28,4%
	Regular	39	52,7%
	Eficiente	14	18,9%
Enfoque del sistema hacia la gestión	Deficiente	19	25,7%
	Regular	43	58,1%
	Eficiente	12	16,2%

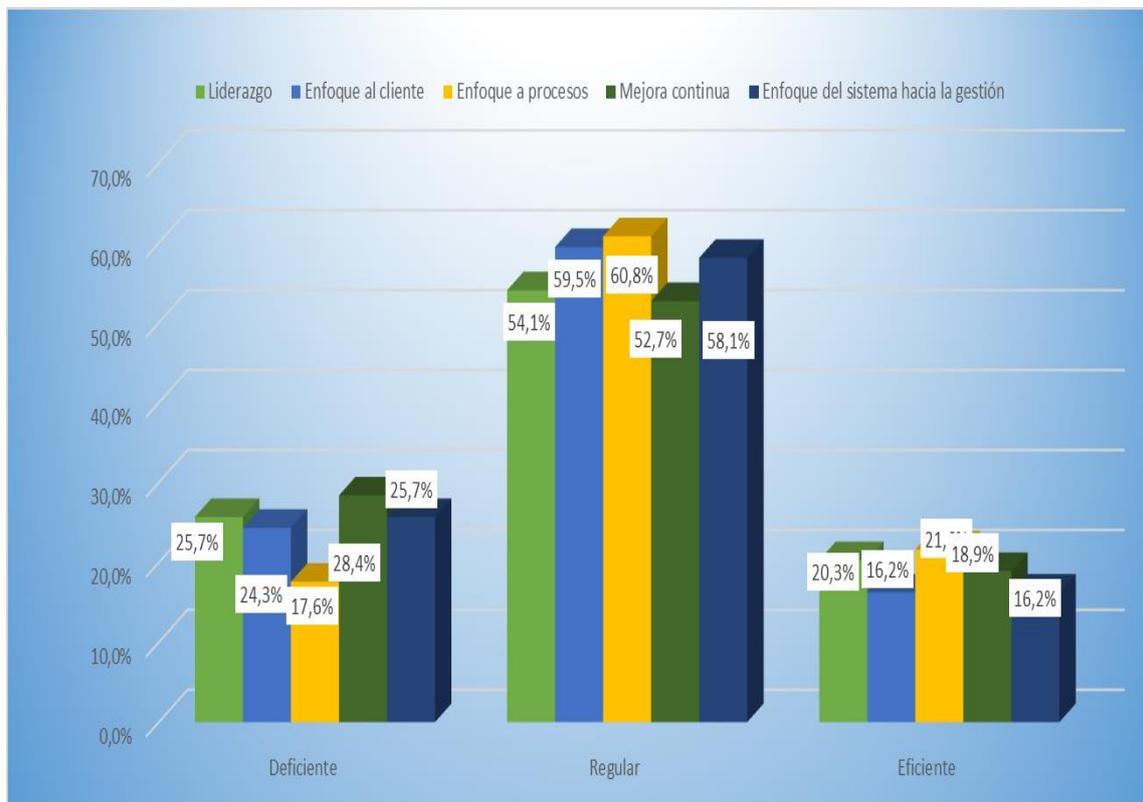


Figura 2. Niveles de gestión de la calidad por dimensiones

Interpretación:

Con respecto a la tabla 2 y a la figura 2, el 25,7% evidencia un nivel deficiente en la dimensión Liderazgo; el 54,1% un nivel regular y el 20,3% un nivel eficiente; el 24,3% evidencia un nivel deficiente en la dimensión Enfoque al cliente; el 59,5% un nivel regular y el 16,2% un nivel eficiente, siendo el nivel regular el predominante en esta dimensión; el 17,6% evidencia un nivel deficiente en la dimensión Enfoque a procesos; el 60,8% un nivel regular y el 21,6% un nivel eficiente, siendo el nivel regular el predominante en esta dimensión; el 28,4% evidencia un nivel deficiente en la dimensión Mejora continua; el 52,7% un nivel regular y el 18,9% un nivel eficiente, siendo el nivel regular el predominante de todas las dimensiones, finalmente podemos observar que para la dimensión enfoque del sistema hacia la gestión, se presentaron los porcentajes 25,7%, 58,1% y 16,2% para los niveles deficiente, regular y eficiente correspondientemente.

Tabla 3

Niveles de la variable desempeño laboral y dimensiones

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	10,8
Medio	56	75,7
Alto	10	13,5
Total	74	100,0

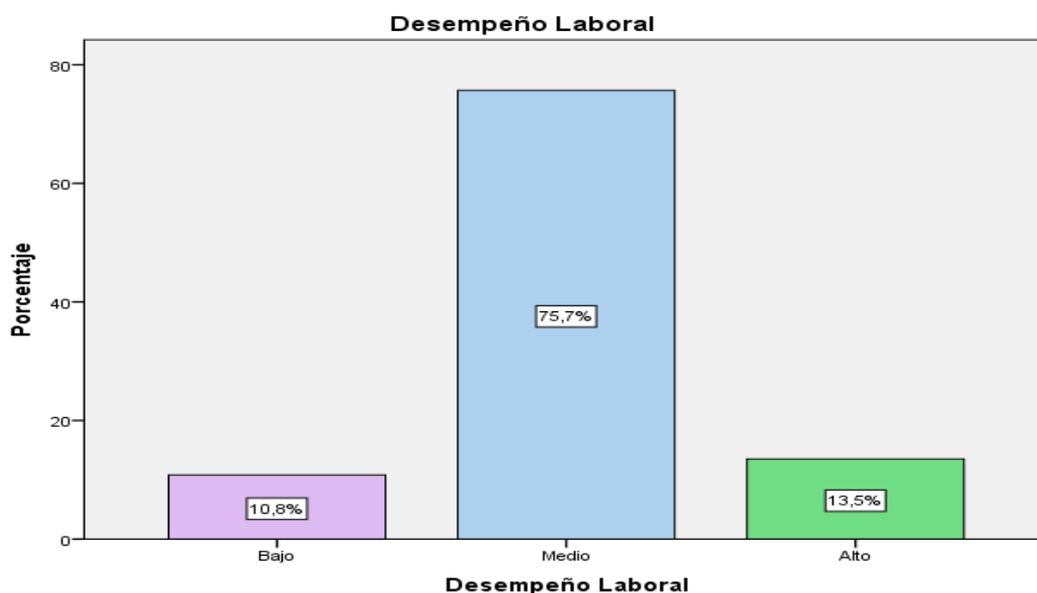
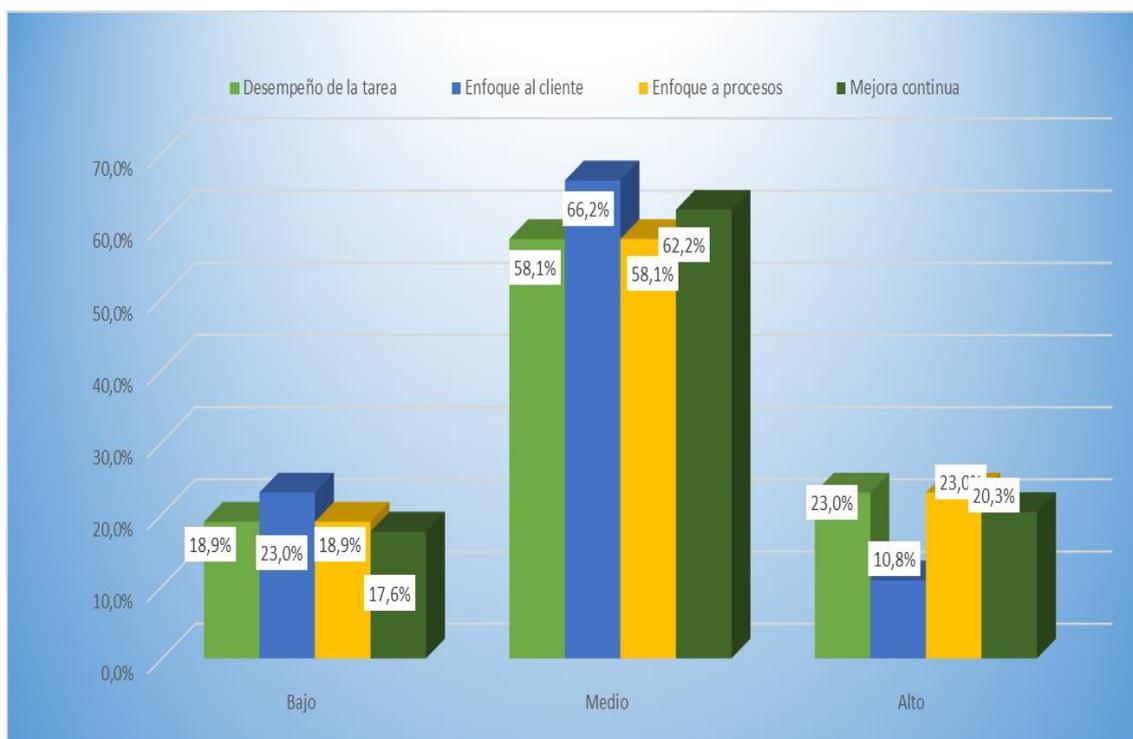


Figura 3. Niveles de percepción de la variable desempeño laboral y dimensiones
 De los resultados que se aprecia en cuanto a los niveles de desempeño laboral, se tiene que el nivel de medio con un 75,7% tiene el mayor porcentaje en comparación al nivel de alto que presenta el 13,5%, en cuanto al nivel de bajo este es de 10,8%.

Tabla 4

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable desempeño laboral



Dimensiones	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Desempeño de la tarea	Bajo	14	18,9%
	Medio	43	58,1%
	Alto	17	23,0%
Desempeño contextual	Bajo	17	23,0%
	Medio	49	66,2%
	Alto	8	10,8%
Desempeño adaptativo	Bajo	14	18,9%
	Medio	43	58,1%
	Alto	17	23,0%
Desempeño proactivo	Bajo	13	17,6%
	Medio	46	62,2%
	Alto	15	20,3%

Figura 4. Niveles de desempeño laboral por dimensiones

Interpretación:

Con respecto a la tabla 4 y a la figura 4, se evidencia un nivel bajo en la dimensión desempeño en la tarea con un 18,9%; el 58,1% presenta un nivel medio y el 23,0% un nivel alto, siendo el nivel medio el predominante en esta dimensión; el 23,0% evidencia un nivel bajo en la dimensión desempeño contextual ; el 66,2% un nivel medio y el 10,8% un nivel alto, siendo el nivel medio el predominante en esta dimensión; el 18,9% evidencia un nivel bajo en la dimensión desempeño adaptativo; el 58,1% un nivel medio y el 23,0% un nivel alto, teniendo como nivel medio el predominante en esta dimensión. Finalmente tenemos a la dimensión desempeño proactivo con los porcentajes 17,6%, 62,2% y 20,3% correspondiendo a los niveles bajo, medio y alto respectivamente.

4.2. Resultados correlacionales.

Tabla 5

Cuadro de hipótesis de la investigación

Hipótesis	VARIABLES*CORRELACIÓN	Rho-Spearman	Significatividad-Bilateral	N	Nivel
Hipótesis general	Gestión de la calidad *desempeño laboral	,623**	,000	74	Considerable
Hipótesis específica-1	Liderazgo* desempeño laboral	,503**	,000	74	Considerable
Hipótesis específica-2	Enfoque al cliente * desempeño laboral	,499**	,000	74	Medio
Hipótesis específica-3	Enfoque a procesos* desempeño laboral	,417**	,000	74	Medio
Hipótesis específica-4	Mejora continua * desempeño laboral	,597**	,000	74	Considerable
Hipótesis específica-5	Enfoque del sistema hacia la gestión * desempeño laboral	,505**	,000	74	Considerable

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

Respecto al establecimiento de hipótesis nulas y la hipótesis alterna de las variables y dimensión, de acuerdo a los datos procesados, se utilizó del Rho de Spearman, a través de ello, se obtuvieron los siguientes resultados.

Se puede señalar que la hipótesis general (Gestión de la calidad y desempeño laboral) presentan un nivel de correlación cuyo nivel es positiva considerable según las escalas de Sampieri con un (Rho 0,623 y p-valor 0,000), lo que nos indica que, a mayor gestión de la calidad, existe un mayor desempeño laboral.

En tanto que para cada una de las hipótesis se obtuvieron los siguientes resultados: la hipótesis específica-1 (Liderazgo * desempeño laboral) el nivel de correlación es positiva considerable (Rho 0,503 y p-valor 0,000); la hipótesis específica-2 (Enfoque al cliente * desempeño laboral) el nivel de correlación es positiva media (Rho 0,499 y p-valor 0,000); la hipótesis específica-3 (Enfoque a procesos* desempeño laboral) el nivel de correlación sería positiva media (Rho 0,417 y p-valor 0,000), la hipótesis específica-4 (Mejora continua*desempeño laboral), el nivel de correlación es positiva considerable (Rho 0,597 y p-valor 0,000), finalmente en la hipótesis específica-5 (Enfoque del sistema hacia la gestión*desempeño laboral) el nivel de correlación es positiva considerable (Rho 0,505 y p-valor 0,000). Se tiene que, en todas las correlaciones, el p-valor es menor a 0,05, ello nos permite establecer la existencia de una relación de cada una de las dimensiones y variable 1 con esta variable 2, esto hace que se acepte la hipótesis nula haciendo que a medida que aumentamos la gestión de la calidad y dimensiones, también aumentará la Desempeño Laboral.

V. DISCUSIÓN

Teniendo como hipótesis general (Gestión de la calidad y desempeño laboral) obteniendo un nivel de correlación cuyo nivel es positiva considerable según las escalas de Sampieri con un (Rho 0,623 y p-valor 0,000), de acuerdo a los resultados de Zans (2017) Clima Organizacional y el desempeño laboral, para este tipo de trabajo. Los resultados alcanzados muestran que el Clima Organizacional presente, es de optimismo en mayor medida, de euforia y entusiasmo, así como frialdad y distanciamiento en menor medida, por lo cual se considera entre Medianamente Favorable y Desfavorable, el Mejoramiento del Clima Organizacional Incidiría de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la facultad.

La hipótesis específica 1: Liderazgo y desempeño laboral, teniendo como nivel de correlación es positiva considerable (Rho 0,503 y p-valor 0,000); según los resultados Guardia (2017) concluyo, que a lo establecido entre la dimensión liderazgo de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. el cual sugiere capacitaciones y talleres de liderazgo con enfoque a la atención.

La hipótesis específica 2: Enfoque al cliente y desempeño laboral, el nivel de correlación es positiva media (Rho 0,499 y p-valor 0,000), de acuerdo al trabajo de Agurto (2018) se debe tener claro las falencias o mejoras de los colaboradores hacia la atención con el fin de aumentar el desempeño usando medidas correctivas con el fin de alinearse con los objetivos de la institución

La hipótesis específica 3: Enfoque a procesos y desempeño laboral, el nivel de correlación sería positiva media (Rho 0,417 y p-valor 0,000), Meléndez (2015) concluyo que los procesos posee una relaciona positivamente Orientación a resultados, es un punto fundamental para el desarrollo de las actividades de la institución llevando se a cabo análisis periódicos en grupos de trabajo para conocer el enfoque a los procesos así conocer si se está consiguiendo mejoras o no. sin embargo, el cumplimiento posee un valor moderado.

La hipótesis específica 4: Mejora continua y desempeño laboral, el nivel de correlación es positiva considerable (Rho 0,597 y p -valor 0,000), Guardia (2017) determino en su estudio que existe una correlación positiva y significativa sugiere tener este estudio como base para optimizar la calidad de servicio, Huarcaya (2018) se debe generar canales pertinentes para fomentar el trabajo en equipo de manera constante aprovechando la potencia de los colaboradores a cargo.

La hipótesis específica 5: Enfoque del sistema hacia la gestión y desempeño laboral, el nivel de correlación es positiva considerable (Rho 0,505 y p -valor 0,000), Guardia (2017) determino en su estudio que existe una correlación positiva y significativa. Recomienda que el trabajo de investigación sirva para aumentar conocimiento para mejorar los procesos, solano (2018) manifiesta la promoción de capacitaciones constantes para el personal administrativo con la finalidad de proveer estrategias para obtener resultados óptimos.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se comprobó la hipótesis general, lo cual se ha determinado como objetivo general, existiendo una correlación positiva considerable entre las variables gestión de la calidad y desempeño laboral, con un (Rho 0,623 y p-valor 0,000).

Segunda: Existe una correlación positiva considerable entre la dimensión liderazgo y desempeño laboral, con un nivel de (Rho 0,503 y p-valor 0,000).

Tercera: Existe una correlación positiva media entre la dimensión enfoque al cliente y desempeño laboral, con un nivel de (Rho 0,499 y p-valor 0,000).

Cuarta: Presenta un nivel de correlación positiva media entre la dimensión enfoque a procesos y desempeño laboral con un nivel de (correlación (Rho 0,417 y p-valor 0,000),

Quinta: Se encontró que existe una correlación considerable entre la dimensión mejora continua y desempeño laboral, con un nivel de (Rho 0,597 y p-valor 0,000).

Sexta: Existe una correlación considerable entre la dimensión enfoque del sistema hacia la gestión y desempeño laboral, con un nivel (Rho 0,505 y p-valor 0,000).

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Que la gerencia Municipal de San Román Puno, ponga en práctica un procedimiento para el seguimiento del desempeño laboral de los colaboradores de la entidad, fomentando la mejora continua y una mejor toma de decisiones para evitar futuras contratiempos entre las jefaturas

Segunda: Que la gerencia Municipal de San Román Puno implemente talleres e incremente las horas de capacitación en temas de liderazgo, dirigido a los funcionarios Municipales, con el fin que posteriormente retroalimenten a su personal.

Tercera: Que la gerencia Municipal de San Román Puno implemente talleres e incremente las horas de capacitación dirigido a los colaboradores de la entidad en temas de atención al cliente, a efectos de mejorar el servicio y atención a los usuarios internos y externos.

Cuarta: Que la gerencia Municipal de San Román Puno implemente jornadas de capacitación para el personal de la entidad, en temas de gestión de calidad, a fin de optimizar la gestión y resultados de la entidad, priorizando el involucramiento en el tema de todos trabajadores de la comuna.

Quinta: Que la jefatura del área de infraestructura de Municipal de San Román Puno, diseñe al interior de su oficina, un plan integral de capacitación dirigido a sus colaboradores en el tema de mejora continua.

Sexta: Que la gerente de infraestructura, diseñe políticas que permitan que los colaboradores se familiaricen con los diversos sistemas que cuenta la entidad, a fin de ayudar a la mejora continua de los procesos.

REFERENCIAS

Agurto (2018) Gestión de la calidad y su relación con el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera – Sulana 2018

- Brow, W. (1990). Teoría de la organización y la administración, enfoque integral. México: Limusa.
- Cáceres (2018) Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y percepción de la calidad de servicio universitario en la escuela académico profesional de ingeniería industrial y de gestión empresarial de la universidad privada Norbert Wiener 2018
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. Colombia:McGraw Hill
- Chorn, (1991), «Total quality management: Panacea or pitfall?». International Journal of Physical Distribution & Logistics Management, 21 (8), pp. 31-35.
- Delgado, R. y Marcos, V. (2016). *Efectividad organizacional y gestión administrativa de los docentes de una Institución Educativa, Ica-2018*. (tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Deming, W. Edwards (1989) Calidad, productividad y competitividad Editorial: Ediciones:Díaz de Santos
- Díaz, G. (2019). *Cultura Organizacional Y Desempeño Laboral De Los empleados De Instituciones De Educación Media Superior En Los Municipios De Bochil Y Jitotol, Chiapas, México*. (tesis de maestría), Universidad de Montemorelos, México.
- Feigenbaum, A. V. (1994). Control Total de la Calidad. 3ra Edición Revisada. Compañía Editorial Continental, S. A de C. V. México.
- Guardia (2017) Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017
- Huamán, G. (2016). *Desempeño laboral y eficacia organizacional en la dirección regional de la producción (produce), Moquegua, 2016*. (tesis de maestría), Universidad Nacional De San Agustín, Arequipa.

Huarcaya (2018) Gestión de la calidad y desempeño organizacional en un colegio de Chosica, Lima 2018

Ishikawa, K. (1991). Introducción al Control de Calidad (Tercera ed.). Tokyo: 3A Corporation.

Ishikawa, Kaoru (1988): ¿Qué es el control total de calidad? La modalidad japonesa. Grupo Editorial Norma. Colombia

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.

López (2018) Calidad de vida y desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, Lima – 2018

López, M. y Graciela, M. (2016). *La Cultura Organizacional Y Su Influencia En El Desempeño Laboral De Los Trabajadores Del Colegio Médico Consejo Regional I La Libertad-Trujillo 2015*. (tesis de maestría), Universidad Nacional de Trujillo.

Manrique (2015) Gestión de la calidad de servicio y la logística en la municipalidad de Monería, Antioquía

Meléndez (2015) Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del ministerio de finanzas, en el periodo 2013 – 2014

Motowidlo, S. J. (2003). Job performance. En W. C. Borman, D. R. Ilgen y R. J. Klimoski (Eds.), *Handbook of psychology, volume twelve: Industrial and organizational psychology* (pp. 39-53). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons

- Paul, E. (2005). *Efectividad es la habilidad de una organización para movilizar sus centros de poder para la acción de producción y adaptación*
<https://www.losrecursoshumanos.com/efectividad-organizacional/>
- Peresson, L. (2007). *Sistemas de gestión de la calidad con enfoque al cliente*. España.
- Robbins, Stephen, P., y Coulter, M. (2013). *Administración. Un empresario Competitivo*. México: Pearson Educación.
- Rojas, V. y Távara, Z. (2016). *Cultura Organizacional Y Satisfacción Laboral En Los Trabajadores De La Universidad Marcelino Champagnat*. (tesis de maestría), Universidad Marcelino Champagnat, Lima.
- Romero, G. (2016). *Cultura Organizacional Y Desempeño En Los Docentes De Una Institución Educativa En Ventanilla – Callao*. (tesis de maestría), Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.
- Solano (2018) *Calidad de la gestión administrativa y desempeño docente según la percepción de los estudiantes de noveno y décimo grados del instituto Colombo – Venezolano*
- Stoner, (2006). *Administración (6ta ed.)*. México: Pearson Educación-Prentice Hall.
- Vargas, E. y Flores, G. (2019). *Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios*. (artículo científico), Universidad Autónoma de Yucatán, México.
- Velasco, S. (2010). *Gestión de la calidad Mejora continua y sistemas de gestión. Teoría y práctica*. Editorial Piramide.España
- Villegas, H. (2017). *Impacto De La Cultura Organizacional Sobre La Satisfacción Laboral. Caso Empresa Farmacéutica Ubicada En Guacara Estado Carabobo*, (tesis de maestría), Universidad de Carabobo, Venezuela.

Zans (2017) 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

Anexo 1: Matriz de consistencia
Título: Gestión de la Calidad y Desempeño Laboral en la Municipalidad provincial de San Román, Puno, 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de la Calidad y Desempeño Laboral en la Municipalidad provincial de San Román, Puno ,2020?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación entre Liderazgo y Desempeño laboral en la Municipalidad provincial de San Román, Puno ,2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre enfoque al cliente y Desempeño laboral en la Municipalidad provincial de San Román, Puno ,2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre enfoque a procesos y Desempeño laboral en la Municipalidad provincial de San Román, Puno ,2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre mejora continua y Desempeño laboral en la Municipalidad provincial de San Román, Puno ,2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre enfoque del sistema hacia la gestión y Desempeño laboral en la Municipalidad provincial de San Román, Puno ,2020?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de la Calidad y Desempeño Laboral en la Municipalidad provincial de San Román, Puno ,2020</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación entre Liderazgo y Desempeño laboral en la Municipalidad provincial de San Román, Puno ,2020</p> <p>Determinar la relación entre enfoque al cliente y Desempeño laboral en la Municipalidad provincial de San Román, Puno ,2020</p> <p>Determinar la relación entre enfoque a procesos y Desempeño laboral en la Municipalidad provincial de San Román, Puno ,2020</p> <p>Determinar la relación entre mejora continua y Desempeño laboral en la Municipalidad provincial de San Román, Puno ,2020</p> <p>Determinar la relación entre enfoque del sistema hacia la gestión y Desempeño laboral</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>La gestión de la Calidad se relaciona con el Desempeño Laboral en la Municipalidad provincial de San Román, Puno ,2020</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Liderazgo se relaciona con el Desempeño laboral en la Municipalidad provincial de San Román, Puno ,2020</p> <p>Enfoque al cliente se relaciona con el Desempeño laboral en la Municipalidad provincial de San Román, Puno ,2020</p> <p>Enfoque a procesos se relaciona con el Desempeño laboral en la Municipalidad provincial de San Román, Puno ,2020</p> <p>Mejora continua se relaciona con el Desempeño laboral en la Municipalidad provincial de San Román, Puno ,2020</p> <p>Enfoque del sistema hacia la gestión se relaciona con el Desempeño laboral en la Municipalidad provincial de San Román, Puno ,2020</p>	Variable 1: Gestión de la Calidad				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
			Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> -Identifica el Liderazgo de servicio -Observa los objetivos de la institución -mediante la publicidad -Acciones proactivas, -Comunicación asertiva Identifica -Modelos éticos que presta el personal 	1-6	<ul style="list-style-type: none"> Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5) 	
			Enfoque al cliente	<ul style="list-style-type: none"> -Importancia que tienen los clientes -Satisfaciendo sus necesidades -Está enfocada al cliente -Comprende, asegura y comunica el -requerimiento de los clientes -Nivel de satisfacción -Toma acción de los resultados 	7-12		
			Enfoque a procesos	<ul style="list-style-type: none"> -Funciones de la organización -Evaluando sus riesgos -Consecuencias e impacto -Establece responsabilidades -Recursos requeridos -Logro de sus metas 	13-18		

	en la Municipalidad provincial de San Román, Puno ,2020		<p>Mejora continua</p> <ul style="list-style-type: none"> -El incremento de la mejora -Auditorias periódicas -Eficacia y la efectividad -Gestiona actividades de prevención -Capacita y da formación a su personal -Establece medidas para dirigir 	19-24		
			<p>Enfoque del sistema hacia la gestión</p> <ul style="list-style-type: none"> -Empleo de un sistema de gestión interrelacionado -Logro de sus objetivos, identifica los procesos fallidos del sistema -Organiza de manera eficaz el sistema de gestión -Control y evaluación 	25-30		

			VARIABLES E INDICADORES				
			Variable 2: Desempeño Laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos

			Desempeño de la tarea	-Conduca intra rol -Conducta extra rol	1 al 5	Nunca Casi Nunca A veces Casi Siempre Siempre	(1) (2) (3) (4) (5)	Bajo [20 – 46] Medio [47 – 73] Alto [74 – 100]
			Desempeño contextual	-Contexto social -contexto psicologico -contexto organizacional	6 al 10			
			Desempeño adaptativo	-capacidad para enfrentar cambios -flexibilidad	11 al 15			
			Desempeño proactivo	-Iniciativa -proyectos al futuro	16 al 20			

Anexo 2: Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable 1: Gestión de la Calidad

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Liderazgo	Identifica el Liderazgo de servicio Observa los objetivos de la institución mediante la publicidad Acciones proactivas, Comunicación asertiva Modelos éticos que presta el personal	1 al 6	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	(1) Bajo [30 – 70] (2) Moderado [71 – 111] (3) Alto [112 – 150] (4) (5)
Enfoque al cliente	Importancia que tienen los clientes Satisfaciendo sus necesidades Está enfocada al cliente Comprende, asegura y comunica el requerimiento de los clientes Nivel de satisfacción Toma acción de los resultados	7 al 12		
Enfoque a los procesos	Funciones de la organización Evaluando sus riesgos Consecuencias e impacto Establece responsabilidades Recursos requeridos Logro de sus metas	12 al 18		
Mejora continua	El incremento de la mejora Auditorias periódicas Eficacia y la efectividad Gestiona actividades de prevención Capacita y da formación a su personal Establece medidas para dirigir	19 al 24		
Enfoque del sistema hacia la gestión	Empleo de un sistema de gestión interrelacionado Logro de sus objetivos, identifica los procesos fallidos del sistema Organiza de manera eficaz el sistema de gestión Control y evaluación	29 al 30		

Tabla 2

Operacionalización de la variable 2: Desempeño Laboral

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Desempeño de la tarea	Conducta intra rol	1 al 5	Nunca	(1) Bajo [20 – 46]
	Conducta extra rol		Pocas veces (2) Moderado [47 – 73]	
Desempeño contextual	Contexto social	6 al 10	A veces (3) Alto [74 – 100]	
	Contexto psicológico		Muchas veces (4)	
	Contexto organizacional		Siempre (5)	
Desempeño adaptativo	Capacidad para enfrentar cambios -Flexibilidad	11 al 15		
Desempeño proactivo	Iniciativa Proyección al futuro	16 al 20		

Anexo 3: Ficha técnica

Ficha técnica 1

Denominación: Cuestionario de gestión de la Calidad

Autores: Guardia (2018)

Adaptado: Ortega (2020)

Objetivo: Determinar la relación entre la gestión de la Calidad y Desempeño Laboral

Administración: Grupal

Tiempo: 30 minutos

Escala de medición: Escala politómica

Ficha técnica 2

Denominación: Cuestionario de Desempeño laboral

Autores: López (2018)

Adaptado: Ortega (2020)

Objetivo: Determinar la relación entre la gestión de la Calidad y Desempeño Laboral

Administración: Grupal

Tiempo: 30 minutos

Escala de medición: Escala politómica

Anexo 4: Instrumentos

Cuestionario de Gestión de la Calidad

Indicaciones:

Estimado trabajador te solicitamos marca la alternativa que consideres la respuesta correcta.

Escalas:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferentes	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Municipalidad provincial de San Román, Puno ,2020

N°	Ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferentes	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Dimensión: Liderazgo		1	2	3	4	5
1	Cree que los funcionarios de la Municipalidad son buenos líderes para poder brindar un servicio de calidad al usuario.					
2	Considera que la gestión realizada en la entidad está enfocada para el logro de los objetivos de la calidad del servicio a los usuarios.					
3	La gestión que se realiza es proactiva a favor de la gestión de la calidad del servicio a los usuarios.					
4	Existe una clara visión de futuro para cumplir los logros de la calidad del servicio al usuario.					
5	Cree usted que la institución promueve el dialogo, colaborando con la calidad del servicio al usuario.					
6	Cree usted que en la entidad se promueve y practican modelos éticos que generan confianza a los usuarios.					
Dimensión: Enfoque al cliente		1	2	3	4	5
7	Cree usted que la institución hace una adecuada gestión brindando atención de calidad del servicio a los usuarios.					
8	Cree usted que la gestión que se realiza, está orientada a satisfacer a los usuarios en el servicio que solicita.					
9	Se siente satisfecho como trabajador, con el trato que le brinda.					
10	Considera que la entidad está realizando una gestión que asegura el cumplimiento de los requerimientos de sus usuarios.					
11	Cree usted que el servicio recibido aumenta el nivel de satisfacción de los usuarios.					
12	Si existiera insatisfacción en la calidad del servicio al usuario, cree usted que la entidad tomará acción de este resultado para revertirlo.					
Dimensión: Enfoque a procesos		1	2	3	4	5

13	Cree usted que la entidad establece responsabilidades entre sus trabajadores para el logro de las metas orientadas al servicio que recibe los usuarios.					
14	Cree usted que los procesos que realiza la entidad, está en función de los servicios que se brindan al usuario.					
15	Considera que la entidad se encuentra prepara ante un eventual riesgo que pueda traer consecuencias que afecte a los servicios que se brindan a los usuarios.					
16	Considera usted que la institución, cuenta con los recursos logísticos necesarios (computadoras, muebles, material de oficina) para un servicio de calidad al usuario.					
17	Al finalizar un trámite como usuario de la entidad, cree usted que se ha logrado una de las metas de la entidad.					
18	Cree usted que los recursos de la entidad estuvieron a su disposición para atender su requerimiento como usuario.					
Dimensión: Mejora continua		1	2	3	4	5
19	Cree que la entidad realiza auditorias periódicas en sus áreas de acción, para asegurar una buena calidad de servicio a los usuarios.					
20	Considera que la institución capacita y prepara a su personal, para que de esta forma brinde una apropiada atención de calidad.					
21	El personal de la entidad está capacitado para brindar una atención de calidad.					
22	Cree que la entidad gestiona actividades de prevención en la calidad del servicio para su personal y están orientadas a dar un servicio de calidad al usuario.					
23	Considera que la entidad cuenta con herramientas tecnológicas a la vanguardia, para brindar un servicio de calidad al usuario.					
24	Cree usted que la atención recibida ha sido eficiente y eficaz a su solicitud o servicio requerido como usuario.					
Dimensión: Enfoque del sistema hacia la gestión		1	2	3	4	5
25	Cree que la entidad cuenta con un sistema interrelacionado de gestión de calidad para la atención al cliente.					
26	Cree que la entidad cuenta son un sistema de corrección de fallas, para así evitar errores en la gestión de calidad de servicio a los usuarios.					
27	Cree usted que la entidad realiza un control sobre la atención de calidad a loa usuario.					
28	Considera usted que la entidad organiza de manera eficaz la gestión de calidad de servicio a los usuarios.					

29	Cree usted que la institución opera con un modelo eficiente, respecto a la calidad de servicio al usuario					
30	Considera que la entidad es eficiente en su sistema de gestión de calidad para la buena atención a los usuarios.					

Cuestionario de Desempeño Laboral

Indicaciones:

Estimado trabajador te solicitamos marca la alternativa que consideres la respuesta correcta.

Escalas:

Nunca	Pocas veces	A veces	Muchas veces	Siempre
1	2	3	4	5

Municipalidad provincial de San Román, Puno ,2020

N°	Ítems	Nunca	Pocas veces	A veces	Muchas Veces	Siempre
Dimensión: Desempeño de la tarea		1	2	3	4	5
1	Cumplo con la cantidad de trabajo que me asignan					
2	El trabajo asignado lo hago bien					
3	Soy preciso(a) con las indicaciones que me dan para hacer mi trabajo					
4	Conozco lo necesario para hacer mi trabajo					
5	Puedo hacer varias cosas a la vez					
Dimensión: Desempeño contextual		1	2	3	4	5
6	Tiendo a cooperar con el trabajo de otros					
7	Soy responsable con mis funciones					
8	Facilito las buenas relaciones con mis compañeros					
9	Soy perseverante en el cumplimiento de mi trabajo					
10	Estoy comprometido con el desarrollo de todos					
Dimensión: Desempeño adaptativo		1	2	3	4	5
11	Manejo adecuadamente el estrés propio del trabajo					
12	Doy soluciones creativas a los problemas					
13	Manejo adecuadamente situaciones inciertas e impredecible					
14	Aprendo rápidamente y me adapto a las nuevas tecnologías					
15	Me ajusto a la diversidad cultural de colegas y pacientes					
Dimensión: Mejo Desempeño proactivo		1	2	3	4	5
16	Encuentro y ejecuto nuevas formas de hacer mi trabajo					
17	Formulo procedimientos innovadores en bien de los pacientes					
18	Resuelvo problemas con los recursos disponibles					
19	Encuentro maneras de resolver situaciones de conflicto entre los pacientes y la institución					
20	Tomo en cuenta las capacidades que cada persona tiene para el cumplimiento de los objetivos institucionales					

Anexo 5: Certificados de validez de expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION DE LA CALIDAD

N°	Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión: Liderazgo		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Se brinda un servicio de calidad al usuario en la Municipalidad de Comas.	✓		✓		✓		
2	Se gestiona en funcion de logro de los objetivos de la Institucionales.	✓		✓		✓		
3	Se realiza una gestión proactiva para mejorar la calidad del servicio a los usuarios.	✓		✓		✓		
4	Se evidencia los logros de la calidad del servicio al usuario.	✓		✓		✓		
5	Se promueve el dialogo entre funcionarios para mejorar la calidad de servicio.	✓		✓		✓		
6	Se promueve y practican principios éticos que generan confianza a los usuarios.	✓		✓		✓		
Dimensión: Enfoque al cliente		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Se realiza una gestión que brinda una atención a las necesidades de los usuarios.	✓		✓		✓		
8	Se brinda orientación para satisfacer las necesidades de los usuarios en el servicio que solicita.	✓		✓		✓		
9	Se siente satisfecho como trabajador, con el servicio que brinda.	✓		✓		✓		
10	Se realiza una gestión que asegura los requerimientos de sus usuarios.	✓		✓		✓		
11	El servicio recibido aumenta el nivel de satisfacción de los usuarios.	✓		✓		✓		
12	Se siente satisfecho con la calidad de servicio que brinda al usuario.	✓		✓		✓		
Dimensión: Enfoque a procesos		Si	No	Si	No	Si	No	
13	Se establece responsabilidades entre sus trabajadores para el lograr las metas.	✓		✓		✓		
14	Los procesos que realiza la Municipalidad, está en función de los requerimientos del usuario.	✓		✓		✓		
15	Es capacitado el personal para la atención de los usuarios	✓		✓		✓		
16	Cuenta con los recursos logísticos necesarios para un servicio de calidad al usuario.	✓		✓		✓		
17	Se cumple con las metas propuestas.	✓		✓		✓		

18	Se provee de los recursos necesarios para atender el requerimiento del usuario.	✓		✓		✓		
Dimensión: Mejora continua		Si	No	Si	No	Si	No	
19	Se realiza auditorías internas, para asegurar una buena calidad de servicio.	✓		✓		✓		
20	Cuenta con un cronograma de capacitaciones anuales para el personal	✓		✓		✓		
21	Se capacita al personal para una atención de calidad.	✓		✓		✓		
22	Se gestiona capacitaciones para un servicio de calidad al usuario.	✓		✓		✓		
23	Cuenta con herramientas tecnológicas, para brindar un servicio de calidad al usuario.	✓		✓		✓		
24	La atención prestada ha sido eficiente y eficaz para el usuario.	✓		✓		✓		
Dimensión: Enfoque del sistema hacia la gestión		Si	No	Si	No	Si	No	
25	Cuenta con un sistema interrelacionado de gestión de calidad para la atención al cliente.	✓		✓		✓		
26	Se cuenta con un sistema de corrección de fallas, para así evitar errores en la gestión de calidad.	✓		✓		✓		
27	Se realiza el seguimiento y control de la atención de los usuarios.	✓		✓		✓		
28	Se cuenta con un sistema de gestión de calidad de servicio a los usuarios.	✓		✓		✓		
29	Se ha implementado un nuevo sistema de gestión en la entidad.	✓		✓		✓		
30	Se cuenta con registro de atención de los usuarios.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

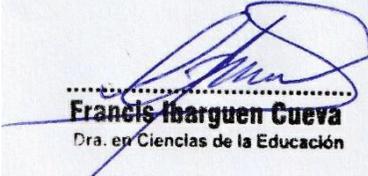
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

25 de octubre del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Francis Esmeralda Ibarquen Cueva

DNI: 09637865

Especialidad del evaluador: Dra. Ciencias de la Educación – Metodología de la investigación científica



Francis Ibarquen Cueva
Dra. en Ciencias de la Educación

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

N°	Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión: Desempeño de la tarea		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Se cumple con la cantidad de trabajo que se asignan	✓		✓		✓		
2	El trabajo asignado lo hago bien	✓		✓		✓		
3	Soy preciso(a) con las indicaciones que me dan para hacer mi trabajo	✓		✓		✓		
4	Se tiene conocimiento de las tareas que realiza	✓		✓		✓		
5	Realiza varias actividades al mismo tiempo para su beneficio propio	✓		✓		✓		
Dimensión: Desempeño contextual		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Estoy comprometido con los trabajos de los demás	✓		✓		✓		
7	Soy responsable con mis funciones	✓		✓		✓		
8	Facilito las buenas relaciones con mis compañeros	✓		✓		✓		
9	Soy perseverante en el cumplimiento de mi trabajo	✓		✓		✓		
10	Estoy comprometido con el desarrollo de todos	✓		✓		✓		
Dimensión: Desempeño adaptativo		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Manejo adecuadamente el estrés propio del trabajo	✓		✓		✓		
12	Doy soluciones creativas a los problemas	✓		✓		✓		
13	Manejo adecuadamente situaciones inciertas e impredecible	✓		✓		✓		
14	Aprendo rápidamente y me adapto a las nuevas tecnologías	✓		✓		✓		
15	Me ajusto a la diversidad cultural de colegas y usuarios .	✓		✓		✓		
Dimensión: Mejo Desempeño proactivo		Si	No	Si	No	Si	No	

16	Realizo nuevas formas de hacer mi trabajo	✓		✓		✓		
17	Formulo procedimientos innovadores en bien de los pacientes	✓		✓		✓		
18	Resuelvo problemas con los recursos disponibles	✓		✓		✓		
19	Busco maneras de resolver situaciones de conflicto entre los pacientes y la institución	✓		✓		✓		
20	Tomo en cuenta las capacidades que cada persona tiene para el cumplimiento de los objetivos institucionales	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez evaluador: Francis Esmeralda Ibarguen Cueva
DNI: 09637865

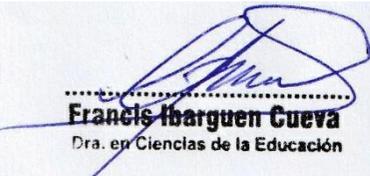
Especialidad del evaluador: Dra. Ciencias de la Educación – Metodología de la investigación científica

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Francis Ibarguen Cueva
Dra. en Ciencias de la Educación

Firma del Experto Informante

25 de octubre del 2020

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION DE LA CALIDAD

N°	Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión: Liderazgo		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Se brinda un servicio de calidad al usuario en la Municipalidad de Comas.	✓		✓		✓		
2	Se gestiona en función de logro de los objetivos de la Institucionales.	✓		✓		✓		
3	Se realiza una gestión proactiva para mejorar la calidad del servicio a los usuarios.	✓		✓		✓		
4	Se evidencia los logros de la calidad del servicio al usuario.	✓		✓		✓		
5	Se promueve el dialogo entre funcionarios para mejorar la calidad de servicio.	✓		✓		✓		
6	Se promueve y practican principios éticos que generan confianza a los usuarios.	✓		✓		✓		
Dimensión: Enfoque al cliente		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Se realiza una gestión que brinda una atención a las necesidades de los usuarios.	✓		✓		✓		
8	Se brinda orientación para satisfacer las necesidades de los usuarios en el servicio que solicita.	✓		✓		✓		
9	Se siente satisfecho como trabajador, con el servicio que brinda.	✓		✓		✓		
10	Se realiza una gestión que asegura los requerimientos de sus usuarios.	✓		✓		✓		
11	El servicio recibido aumenta el nivel de satisfacción de los usuarios.	✓		✓		✓		
12	Se siente satisfecho con la calidad de servicio que brinda al usuario.	✓		✓		✓		
Dimensión: Enfoque a procesos		Si	No	Si	No	Si	No	
13	Se establece responsabilidades entre sus trabajadores para el lograr las metas.	✓		✓		✓		
14	Los procesos que realiza la Municipalidad, está en función de los requerimientos del usuario.	✓		✓		✓		
15	Es capacitado el personal para la atención de los usuarios	✓		✓		✓		
16	Cuenta con los recursos logísticos necesarios para un servicio de calidad al usuario.	✓		✓		✓		
17	Se cumple con las metas propuestas.	✓		✓		✓		

18	Se provee de los recursos necesarios para atender el requerimiento del usuario.	✓		✓		✓		
Dimensión: Mejora continua		Si	No	Si	No	Si	No	
19	Se realiza auditorías internas, para asegurar una buena calidad de servicio.	✓		✓		✓		
20	Cuenta con un cronograma de capacitaciones anuales para el personal	✓		✓		✓		
21	Se capacita al personal para una atención de calidad.	✓		✓		✓		
22	Se gestiona capacitaciones para un servicio de calidad al usuario.	✓		✓		✓		
23	Cuenta con herramientas tecnológicas, para brindar un servicio de calidad al usuario.	✓		✓		✓		
24	La atención prestada ha sido eficiente y eficaz para el usuario.	✓		✓		✓		
Dimensión: Enfoque del sistema hacia la gestión		Si	No	Si	No	Si	No	
25	Cuenta con un sistema interrelacionado de gestión de calidad para la atención al cliente.	✓		✓		✓		
26	Se cuenta con un sistema de corrección de fallas, para así evitar errores en la gestión de calidad.	✓		✓		✓		
27	Se realiza el seguimiento y control de la atención de los usuarios.	✓		✓		✓		
28	Se cuenta con un sistema de gestión de calidad de servicio a los usuarios.	✓		✓		✓		
29	Se ha implementado un nuevo sistema de gestión en la entidad.	✓		✓		✓		
30	Se cuenta con registro de atención de los usuarios.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

05 de noviembre del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Gustavo Ernesto Zarate Ruiz DNI: 09870134

Especialidad del evaluador: Mg. en Administración de negocios – MBA y en Gestión Pública.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

N°	Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión: Desempeño de la tarea		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Se cumple con la cantidad de trabajo que se asignan	✓		✓		✓		
2	El trabajo asignado lo hago bien	✓		✓		✓		
3	Soy preciso(a) con las indicaciones que me dan para hacer mi trabajo	✓		✓		✓		
4	Se tiene conocimiento de las tareas que realiza	✓		✓		✓		
5	Realiza varias actividades al mismo tiempo para su beneficio propio	✓		✓		✓		
Dimensión: Desempeño contextual		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Estoy comprometido con los trabajos de los demás	✓		✓		✓		
7	Soy responsable con mis funciones	✓		✓		✓		
8	Facilito las buenas relaciones con mis compañeros	✓		✓		✓		
9	Soy perseverante en el cumplimiento de mi trabajo	✓		✓		✓		
10	Estoy comprometido con el desarrollo de todos	✓		✓		✓		
Dimensión: Desempeño adaptativo		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Manejo adecuadamente el estrés propio del trabajo	✓		✓		✓		
12	Doy soluciones creativas a los problemas	✓		✓		✓		
13	Manejo adecuadamente situaciones inciertas e impredecible	✓		✓		✓		

14	Aprendo rápidamente y me adapto a las nuevas tecnologías	✓		✓		✓		
15	Me ajusto a la diversidad cultural de colegas y usuarios .	✓		✓		✓		
Dimensión: Mejo Desempeño proactivo		Si	No	Si	No	Si	No	
16	Realizo nuevas formas de hacer mi trabajo	✓		✓		✓		
17	Formulo procedimientos innovadores en bien de los pacientes	✓		✓		✓		
18	Resuelvo problemas con los recursos disponibles	✓		✓		✓		
19	Busco maneras de resolver situaciones de conflicto entre los pacientes y la institución	✓		✓		✓		
20	Tomo en cuenta las capacidades que cada persona tiene para el cumplimiento de los objetivos institucionales	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

05 de noviembre del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Gustavo Ernesto Zarate Ruiz DNI: 09870134

Especialidad del evaluador: Mg. en Administración de negocios – MBA y en Gestión Pública.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION DE LA CALIDAD

N°	Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión: Liderazgo		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Se brinda un servicio de calidad al usuario en la Municipalidad de Comas.	✓		✓		✓		
2	Se gestiona en funcion de logro de los objetivos de la Institucionales.	✓		✓		✓		
3	Se realiza una gestión proactiva para mejorar la calidad del servicio a los usuarios.	✓		✓		✓		
4	Se evidencia los logros de la calidad del servicio al usuario.	✓		✓		✓		
5	Se promueve el dialogo entre funcionarios para mejorar la calidad de servicio.	✓		✓		✓		
6	Se promueve y practican principios éticos que generan confianza a los usuarios.	✓		✓		✓		
Dimensión: Enfoque al cliente		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Se realiza una gestión que brinda una atención a las necesidades de los usuarios.	✓		✓		✓		
8	Se brinda orientación para satisfacer las necesidades de los usuarios en el servicio que solicita.	✓		✓		✓		
9	Se siente satisfecho como trabajador, con el servicio que brinda.	✓		✓		✓		
10	Se realiza una gestión que asegura los requerimientos de sus usuarios.	✓		✓		✓		
11	El servicio recibido aumenta el nivel de satisfacción de los usuarios.	✓		✓		✓		
12	Se siente satisfecho con la calidad de servicio que brinda al usuario.	✓		✓		✓		
Dimensión: Enfoque a procesos		Si	No	Si	No	Si	No	
13	Se establece responsabilidades entre sus trabajadores para el lograr las metas.	✓		✓		✓		
14	Los procesos que realiza la Municipalidad, está en función de los requerimientos del usuario.	✓		✓		✓		
15	Es capacitado el personal para la atención de los usuarios	✓		✓		✓		
16	Cuenta con los recursos logísticos necesarios para un servicio de calidad al usuario.	✓		✓		✓		
17	Se cumple con las metas propuestas.	✓		✓		✓		

18	Se provee de los recursos necesarios para atender el requerimiento del usuario.	✓		✓		✓		
Dimensión: Mejora continua		Si	No	Si	No	Si	No	
19	Se realiza auditorías internas, para asegurar una buena calidad de servicio.	✓		✓		✓		
20	Cuenta con un cronograma de capacitaciones anuales para el personal	✓		✓		✓		
21	Se capacita al personal para una atención de calidad.	✓		✓		✓		
22	Se gestiona capacitaciones para un servicio de calidad al usuario.	✓		✓		✓		
23	Cuenta con herramientas tecnológicas, para brindar un servicio de calidad al usuario.	✓		✓		✓		
24	La atención prestada ha sido eficiente y eficaz para el usuario.	✓		✓		✓		
Dimensión: Enfoque del sistema hacia la gestión		Si	No	Si	No	Si	No	
25	Cuenta con un sistema interrelacionado de gestión de calidad para la atención al cliente.	✓		✓		✓		
26	Se cuenta con un sistema de corrección de fallas, para así evitar errores en la gestión de calidad.	✓		✓		✓		
27	Se realiza el seguimiento y control de la atención de los usuarios.	✓		✓		✓		
28	Se cuenta con un sistema de gestión de calidad de servicio a los usuarios.	✓		✓		✓		
29	Se ha implementado un nuevo sistema de gestión en la entidad.	✓		✓		✓		
30	Se cuenta con registro de atención de los usuarios.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

05 de noviembre del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Ada Mercedes Mejía Andrade
DNI: 25765770

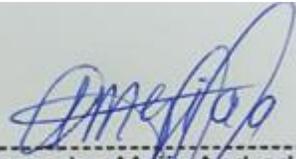
Especialidad del evaluador: Dra. En Gestión Pública y Gobernabilidad.

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Ada Mercedes Mejía Andrade
 Dra. en Gestión Pública y Gobernabilidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

N°	Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión: Desempeño de la tarea		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Se cumple con la cantidad de trabajo que se asignan	✓		✓		✓		
2	El trabajo asignado lo hago bien	✓		✓		✓		
3	Soy preciso(a) con las indicaciones que me dan para hacer mi trabajo	✓		✓		✓		
4	Se tiene conocimiento de las tareas que realiza	✓		✓		✓		
5	Realiza varias actividades al mismo tiempo para su beneficio propio	✓		✓		✓		
Dimensión: Desempeño contextual		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Estoy comprometido con los trabajos de los demás	✓		✓		✓		
7	Soy responsable con mis funciones	✓		✓		✓		
8	Facilito las buenas relaciones con mis compañeros	✓		✓		✓		
9	Soy perseverante en el cumplimiento de mi trabajo	✓		✓		✓		
10	Estoy comprometido con el desarrollo de todos	✓		✓		✓		
Dimensión: Desempeño adaptativo		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Manejo adecuadamente el estrés propio del trabajo	✓		✓		✓		
12	Doy soluciones creativas a los problemas	✓		✓		✓		
13	Manejo adecuadamente situaciones inciertas e impredecible	✓		✓		✓		
14	Aprendo rápidamente y me adapto a las nuevas tecnologías	✓		✓		✓		
15	Me ajusto a la diversidad cultural de colegas y usuarios .	✓		✓		✓		
Dimensión: Mejo Desempeño proactivo		Si	No	Si	No	Si	No	

16	Realizo nuevas formas de hacer mi trabajo	✓		✓		✓	
17	Formulo procedimientos innovadores en bien de los pacientes	✓		✓		✓	
18	Resuelvo problemas con los recursos disponibles	✓		✓		✓	
19	Busco maneras de resolver situaciones de conflicto entre los pacientes y la institución	✓		✓		✓	
20	Tomo en cuenta las capacidades que cada persona tiene para el cumplimiento de los objetivos institucionales	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

05 de noviembre del 2020

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez evaluador: *Ada Mercedes Mejía Andrade*
DNI: 25765770

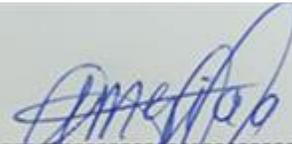
Especialidad del evaluador: *Dra. En Gestión Pública y Gobernabilidad.*

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Ada Mercedes Mejía Andrade
Dra. en Gestión Pública y Gobernabilidad

Anexo 6: Confiabilidad de la variable 1

Confiabilidad gestión de la calidad.sav [ConjuntoDatos4] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda



	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
1	4	1	1	1	3	2	2	2	2	5	1	3	1	2	1	2	1	4	1	2	1	1	2	5	1	3	2	2	4	3
2	3	1	1	1	4	3	1	3	1	2	1	5	4	2	2	2	2	4	1	1	3	3	1	1	1	4	3	1	4	4
3	1	1	1	2	1	4	1	2	2	2	1	3	2	5	4	1	1	3	2	1	1	1	4	1	2	1	4	1	2	4
4	3	2	1	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	2	5	3	1	4	2	1	1	2	1	3	2	2	3	2	4	2
5	2	1	1	4	2	2	1	2	2	3	2	1	3	1	5	3	4	2	1	2	2	2	2	3	4	2	2	1	2	2
6	2	2	1	1	2	4	2	2	2	3	3	4	4	5	1	5	1	3	2	1	2	3	3	3	1	2	4	2	2	2
7	1	3	2	3	1	5	3	2	2	4	1	1	2	4	2	4	4	2	3	2	1	2	3	1	3	1	5	3	2	2
8	4	3	3	4	3	1	3	2	2	1	1	5	1	3	3	2	5	4	2	3	3	2	3	1	4	3	1	3	2	2
9	4	2	2	4	4	1	2	3	3	2	1	4	4	2	3	4	2	4	2	3	2	3	5	1	4	4	1	2	3	3
10	3	3	3	1	1	5	3	5	3	1	5	5	1	2	1	4	3	3	2	5	2	2	5	3	1	1	5	3	5	3
11	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	5	4	2	1	5	1	4	5	1	3	5	1	2	5	3	3	3	3
12	1	4	2	4	4	2	3	4	3	1	4	3	3	1	4	3	5	2	4	5	1	2	2	3	4	4	2	3	4	3
13	4	4	2	4	4	2	3	4	3	2	1	5	1	2	3	5	5	2	4	4	5	4	5	3	4	4	2	3	4	3
14	1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	4	5	5	4	5	4	2	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4
15	5	5	3	3	3	5	4	4	4	2	1	1	5	1	2	5	1	4	4	5	2	3	4	2	3	3	5	4	4	4
16	3	4	3	1	4	5	5	5	4	2	5	4	2	5	2	4	5	1	5	5	4	3	1	4	1	4	5	5	5	4
17	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	2	4	3	1	4	5	4	4	4	3	2	5	4	5	5	5	4
18	2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	1	4	4	5	4	4	5	1	5	2	4	4	4	5	5
19	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2	5	4	5	4	3	2	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
20	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	5	4	2	1	4	4	4	5	5	5	5	4	2	5	3	3	3	3

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,899	30

Confiabilidad de la variable 2

Confiabilidad desempeño laboral.sav [ConjuntoDatos5] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

23 : P6

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	1	1	2	5	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	5	2	1	1	3
2	3	3	1	1	1	2	2	1	2	4	1	3	2	1	3	2	2	1	1	3
3	1	1	4	1	1	5	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	5
4	1	2	1	3	2	3	3	4	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1
5	2	2	2	3	1	1	3	2	3	1	3	3	1	4	3	2	3	3	5	1
6	2	3	3	3	4	1	3	4	3	1	2	4	3	1	2	2	3	1	1	2
7	1	2	3	1	1	4	2	5	3	2	3	4	4	2	2	3	2	2	2	4
8	3	2	3	1	3	1	2	2	3	4	3	2	4	3	2	1	2	2	5	1
9	2	3	5	1	3	1	4	2	5	2	3	3	1	4	2	2	4	4	1	2
10	2	2	5	3	4	1	4	1	5	3	2	2	1	5	2	4	4	4	2	2
11	1	3	5	1	3	2	4	2	2	1	4	4	2	4	4	2	4	2	5	5
12	1	2	2	3	3	5	2	3	2	5	4	3	2	3	4	2	2	2	4	4
13	5	4	5	3	4	1	3	4	3	4	3	2	1	3	5	1	3	3	1	4
14	4	4	4	4	4	3	2	4	1	4	4	2	5	1	4	1	2	3	3	4
15	2	3	4	2	4	4	3	4	1	5	2	3	2	4	4	5	3	4	5	4
16	4	3	1	4	5	3	3	3	5	4	3	5	3	5	5	2	3	4	3	2
17	4	4	3	2	4	5	5	4	3	1	5	5	4	2	5	3	5	3	3	3
18	4	5	1	5	4	5	4	1	3	4	5	3	2	3	5	1	4	5	3	5
19	4	5	5	4	5	4	4	1	2	5	4	4	5	5	4	5	4	5	1	3
20	5	5	5	4	4	4	5	3	3	2	4	4	1	4	5	5	5	5	4	5

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,842	20

Anexo 7: Base de datos de la variable 1

Gestión de la Calidad																														
N	Liderazgo						Enfoque al cliente					Enfoque a procesos						Mejora continua						Enfoque del sistema hacia la gestión						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
1	4	1	1	1	3	2	2	2	2	5	1	3	1	2	1	2	1	4	1	2	1	1	2	5	1	3	2	2	4	3
2	3	1	1	1	4	3	1	3	1	2	1	5	4	2	2	2	2	4	1	1	3	3	1	1	1	4	3	1	4	4
3	1	1	1	2	1	4	1	2	2	2	1	3	2	5	4	1	1	3	2	1	1	1	4	1	2	1	4	1	2	4
4	3	2	1	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	2	5	3	1	4	2	1	1	2	1	3	2	2	3	2	4	2
5	2	1	1	4	2	2	1	2	2	3	2	1	3	1	5	3	4	2	1	2	2	2	2	3	4	2	2	1	2	2
6	2	2	1	1	2	4	2	2	2	3	3	4	4	5	1	5	1	3	2	1	2	3	3	3	1	2	4	2	2	2
7	1	3	2	3	1	5	3	2	2	4	1	1	2	4	2	4	4	2	3	2	1	2	3	1	3	1	5	3	2	2
8	4	3	3	4	3	1	3	2	2	1	1	5	1	3	3	2	5	4	2	3	3	2	3	1	4	3	1	3	2	2
9	4	2	2	4	4	1	2	3	3	2	1	4	4	2	3	4	2	4	2	3	2	3	5	1	4	4	1	2	3	3
10	3	3	3	1	1	5	3	5	3	1	5	5	1	2	1	4	3	3	2	5	2	2	5	3	1	1	5	3	5	3
11	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	5	4	2	1	5	1	4	5	1	3	5	1	2	5	3	3	3	3
12	1	4	2	4	4	2	3	4	3	1	4	3	3	1	4	3	5	2	4	5	1	2	2	3	4	4	2	3	4	3
13	4	4	2	4	4	2	3	4	3	2	1	5	1	2	3	5	5	2	4	4	5	4	5	3	4	4	2	3	4	3
14	1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	4	5	5	4	5	4	2	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4
15	5	5	3	3	3	5	4	4	4	2	1	1	5	1	2	5	1	4	4	5	2	3	4	2	3	3	5	4	4	4
16	3	4	3	1	4	5	5	5	4	2	5	4	2	5	2	4	5	1	5	5	4	3	1	4	1	4	5	5	5	4
17	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	2	4	3	1	4	5	4	4	4	3	2	5	4	5	5	5	4
18	2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	1	4	4	5	4	4	5	1	5	2	4	4	4	5	5
19	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2	5	4	5	4	3	2	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
20	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	5	4	2	1	4	4	4	5	5	5	5	4	2	5	3	3	3	3
21	1	3	5	2	2	1	1	4	5	2	3	1	3	4	1	5	4	1	4	3	5	5	1	5	5	1	4	5	4	1
22	4	5	1	3	4	3	5	4	2	4	4	4	4	3	5	2	2	1	5	1	5	2	4	1	3	2	4	3	2	3
23	1	2	3	4	1	3	5	2	5	1	3	5	1	5	4	4	5	5	3	1	4	3	3	4	1	2	5	1	1	4
24	1	2	3	4	3	1	4	2	1	1	2	4	4	5	5	3	3	5	5	2	4	2	1	3	4	5	2	2	4	4
25	2	5	1	2	5	4	3	5	2	3	3	3	2	3	4	5	4	1	1	5	2	2	1	5	4	4	2	5	1	5
26	4	2	1	1	4	3	1	1	3	2	3	1	3	4	4	3	2	2	4	5	2	1	3	1	3	5	2	5	5	5
27	1	1	2	3	3	5	3	2	4	2	4	3	1	1	5	5	4	3	4	3	2	3	4	1	2	2	4	4	4	3
28	4	3	2	3	4	2	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	2	5	4	3	4	5	4	5	4	4	1
29	5	3	5	5	2	5	2	5	4	4	4	5	4	5	3	5	2	5	3	4	4	5	4	4	3	5	5	2	4	4
30	5	3	5	3	3	4	2	5	2	3	2	3	5	5	3	5	2	5	5	4	5	5	3	5	3	5	3	3	3	4
31	4	5	5	4	3	3	1	4	3	3	5	3	3	5	3	2	2	5	5	3	4	2	1	5	1	1	1	4	3	4
32	3	2	2	3	1	4	4	5	1	4	3	2	5	3	4	2	4	1	2	2	1	4	1	1	3	2	4	4	2	1
33	1	5	4	4	3	4	1	2	4	3	5	4	1	4	1	2	3	5	2	5	4	5	4	4	5	4	5	3	1	4
34	2	1	4	3	3	2	1	5	4	4	2	4	2	3	4	4	4	4	1	5	5	1	5	2	5	3	1	4	1	1
35	3	4	1	4	5	3	1	5	5	2	1	3	3	4	5	3	2	5	3	2	1	1	1	1	4	2	3	1	2	3
36	4	4	2	1	3	1	3	4	2	1	3	3	5	3	4	4	4	5	4	1	2	3	5	5	5	3	4	3	5	5
37	3	3	4	4	3	2	3	5	1	2	4	1	1	3	2	3	5	3	3	5	3	5	3	4	4	4	1	5	1	4

38	5	3	1	4	5	5	4	4	1	5	3	1	5	4	5	4	4	4	5	2	4	4	3	5	5	4	3	5	5	5	
39	4	4	5	5	5	4	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	2	4	4	4	4	3	4	4	5	2	2	2	2	
40	1	5	5	4	5	1	4	5	3	5	3	5	3	5	5	3	5	4	2	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	
41	4	4	5	4	5	5	5	4	4	2	5	4	3	5	5	5	5	3	3	3	4	3	3	3	5	3	5	4	2	4	
42	3	3	2	1	4	2	5	2	4	4	2	5	4	4	5	1	5	5	2	1	2	1	3	3	4	2	1	1	3	5	
43	5	2	4	1	1	5	1	3	1	3	2	1	1	4	4	5	1	1	5	1	4	4	2	4	3	1	2	4	1	1	
44	3	3	3	2	1	1	3	3	1	3	1	1	3	3	2	3	2	3	2	2	2	1	3	2	2	3	1	3	3	2	
45	3	3	1	1	2	3	3	3	3	2	3	2	1	3	2	1	2	3	3	3	2	1	3	1	1	1	3	2	2	3	
46	1	3	3	3	1	2	1	1	3	1	3	2	2	1	1	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	1	3	1	3	1	3
47	3	1	1	1	3	1	3	3	1	3	2	3	2	3	2	2	3	1	1	2	1	3	1	2	3	1	2	3	1	1	
48	3	3	2	1	2	3	1	2	1	3	1	2	2	2	3	2	1	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	1	3	2	
49	3	2	1	1	3	2	3	1	2	2	2	3	1	2	3	1	2	1	1	2	3	1	3	3	2	1	2	1	2	2	
50	3	2	3	4	1	2	1	4	1	1	5	2	4	1	5	5	5	2	5	2	4	4	5	2	5	5	1	5	1	3	
51	5	2	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	4	1	1	1	1	5	1	1	3	2	5	1	1	3	3	5	3	2	
52	1	4	1	3	1	3	3	1	3	4	1	4	2	3	2	3	3	3	5	5	2	1	2	2	5	2	3	3	5	4	
53	1	5	2	5	3	5	1	1	5	4	5	2	2	5	2	3	5	1	5	1	1	2	1	1	1	1	4	2	2	3	
54	3	5	3	5	3	3	4	4	2	3	4	1	5	3	3	4	5	4	3	3	1	2	1	5	1	5	3	4	4	2	
55	1	5	5	5	1	2	3	3	5	5	1	1	1	3	1	4	1	3	5	2	1	5	1	2	2	3	5	3	5	4	
56	4	4	4	4	4	2	4	5	4	1	1	3	4	1	3	5	2	2	4	4	1	1	1	4	1	3	4	4	5	5	
57	4	1	1	3	5	2	1	2	5	1	5	3	4	5	1	2	2	4	2	4	4	5	4	3	5	3	3	2	1	3	
58	4	3	3	2	2	4	2	1	4	1	2	2	2	2	4	4	3	5	4	4	3	1	5	5	5	1	5	1	5	1	
59	4	1	5	3	2	3	3	5	4	1	5	2	3	4	2	1	4	5	2	5	4	1	5	2	2	1	2	5	2	5	
60	4	2	3	1	5	1	3	3	1	5	2	3	2	1	3	1	3	1	1	5	2	1	1	5	2	1	1	2	3	1	
61	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	3	5	4	2	4	4	5	4	
62	5	3	3	4	1	5	5	2	5	1	1	5	5	4	5	1	1	2	2	4	4	4	5	4	5	2	2	5	3	4	
63	4	5	5	5	3	3	5	2	3	5	1	2	1	4	2	3	2	5	5	1	4	1	1	4	3	1	1	3	1	1	
64	4	4	2	1	3	5	3	4	1	1	5	4	5	4	2	4	2	5	4	5	5	2	5	3	2	5	2	1	2	4	
65	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	2	2	2	2	3	2	5	5	2	2	3	2	4	2	2	
66	5	3	5	3	5	4	3	4	5	4	2	5	5	2	5	2	5	2	2	2	5	3	5	3	4	4	4	3	3	4	
67	3	4	5	3	4	4	5	5	5	2	3	4	5	3	5	5	3	3	5	5	5	3	5	2	2	3	2	2	2	2	
68	4	5	3	3	5	5	4	5	5	3	2	2	4	2	4	2	3	2	2	4	2	5	2	2	3	5	5	4	4	3	
69	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	3	3	3	3	5	4	3	3	4	5	4	3	4	3	5	5	
70	5	4	5	3	5	5	3	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	5	5	3	
71	5	5	3	5	3	5	3	3	5	5	3	3	3	4	3	3	4	4	5	3	5	5	4	3	5	3	4	3	5	4	
72	2	2	3	2	2	1	1	1	3	1	3	3	3	2	1	3	2	1	3	1	2	3	3	3	2	3	1	2	1	3	
73	3	1	1	3	1	3	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	
74	1	1	3	2	2	1	3	2	3	1	2	3	1	3	1	3	2	1	1	2	2	1	2	2	3	1	3	1	1	1	

Base de datos de la variable 2

Desempeño Laboral																				
N	Desempeño de la tarea					Desempeño contextual					Desempeño adaptativo					Desempeño proactivo				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	1	1	2	5	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	5	2	1	1	3
2	3	3	1	1	1	2	2	1	2	4	1	3	2	1	3	2	2	1	1	3
3	1	1	4	1	1	5	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	5
4	1	2	1	3	2	3	3	4	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1
5	2	2	2	3	1	1	3	2	3	1	3	3	1	4	3	2	3	3	5	1
6	2	3	3	3	4	1	3	4	3	1	2	4	3	1	2	2	3	1	1	2
7	1	2	3	1	1	4	2	5	3	2	3	4	4	2	2	3	2	2	2	4
8	3	2	3	1	3	1	2	2	3	4	3	2	4	3	2	1	2	2	5	1
9	2	3	5	1	3	1	4	2	5	2	3	3	1	4	2	2	4	4	1	2
10	2	2	5	3	4	1	4	1	5	3	2	2	1	5	2	4	4	4	2	2
11	1	3	5	1	3	2	4	2	2	1	4	4	2	4	4	2	4	2	5	5
12	1	2	2	3	3	5	2	3	2	5	4	3	2	3	4	2	2	2	4	4
13	5	4	5	3	4	1	3	4	3	4	3	2	1	3	5	1	3	3	1	4
14	4	4	4	4	4	3	2	4	1	4	4	2	5	1	4	1	2	3	3	4
15	2	3	4	2	4	4	3	4	1	5	2	3	2	4	4	5	3	4	5	4
16	4	3	1	4	5	3	3	3	5	4	3	5	3	5	5	2	3	4	3	2
17	4	4	3	2	4	5	5	4	3	1	5	5	4	2	5	3	5	3	3	3
18	4	5	1	5	4	5	4	1	3	4	5	3	2	3	5	1	4	5	3	5
19	4	5	5	4	5	4	4	1	2	5	4	4	5	5	4	5	4	5	1	3
20	5	5	5	4	4	4	5	3	3	2	4	4	1	4	5	5	5	5	4	5
21	2	4	4	2	5	2	5	4	1	4	1	4	3	5	2	1	1	2	1	3
22	2	4	1	5	3	5	2	3	2	5	3	1	5	5	3	1	3	3	3	1
23	3	5	5	4	1	4	2	1	4	5	4	2	3	2	2	5	4	4	3	3
24	3	4	2	4	2	4	4	2	3	4	4	5	3	2	1	4	1	3	1	4
25	5	5	5	5	2	3	3	1	2	1	1	4	3	3	1	3	3	2	4	2
26	5	1	3	1	3	4	4	5	3	2	3	3	5	1	2	2	2	4	1	5
27	2	2	1	3	5	5	4	4	1	4	1	4	4	4	5	5	2	1	3	2
28	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4
29	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5
30	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
31	1	3	5	3	1	2	4	2	1	4	5	4	2	3	1	4	5	5	3	2
32	5	2	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	1	1	4	3	2	1	1
33	5	2	1	1	4	4	4	2	1	3	4	2	5	1	5	5	3	5	5	3
34	3	4	4	4	3	4	3	2	1	4	1	3	3	3	3	2	4	5	3	5
35	1	2	4	2	4	1	4	3	2	2	3	4	4	4	3	4	2	1	2	3
36	5	2	3	2	3	5	4	1	3	5	5	4	2	3	1	3	4	5	3	4
37	2	5	2	3	1	4	2	5	1	4	1	1	3	3	3	3	2	5	5	1

38	3	4	5	5	5	5	5	2	1	5	5	4	4	1	5	5	3	4	2	3
39	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	5	3	3	4	4	4	3	4	3	5
40	3	5	5	4	5	4	3	5	5	3	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4
41	5	4	3	3	4	4	5	4	5	3	3	4	4	5	3	5	5	5	4	3
42	5	5	2	3	1	1	3	1	1	1	3	2	3	4	2	2	1	3	3	1
43	5	5	4	3	3	1	1	1	3	5	3	5	5	2	4	2	4	5	2	2
44	1	5	4	3	5	5	1	4	2	2	1	1	5	2	2	3	5	4	2	1
45	4	4	2	3	1	4	1	1	2	3	4	4	1	4	3	4	4	2	1	3
46	4	2	4	4	5	4	1	3	5	4	3	4	1	1	2	3	1	1	1	3
47	4	2	1	4	3	4	3	2	3	2	4	5	4	2	4	4	3	4	3	3
48	4	4	1	2	2	3	4	4	2	2	1	2	3	5	1	4	4	3	5	4
49	3	4	3	1	5	3	2	4	2	4	1	3	2	4	2	3	1	4	3	4
50	2	5	2	2	2	2	1	4	5	1	2	5	1	1	4	3	3	4	4	4
51	5	2	2	4	3	4	1	3	1	1	5	2	1	1	4	5	3	5	1	4
52	3	3	5	5	3	3	1	1	1	4	5	2	2	5	5	5	4	3	4	1
53	2	2	1	4	1	3	5	3	4	3	1	3	2	5	2	3	5	1	2	4
54	1	2	4	5	5	1	1	1	1	5	1	2	4	2	5	1	3	2	2	4
55	4	5	5	5	4	4	5	2	4	4	5	3	1	1	3	1	5	1	2	3
56	3	5	2	1	5	1	1	4	1	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	1
57	4	1	1	2	2	5	4	3	5	3	5	4	3	4	1	3	5	1	4	4
58	2	1	1	1	2	5	2	4	1	1	5	3	1	4	3	4	3	5	2	5
59	2	2	3	4	3	1	5	1	1	4	2	3	5	4	4	5	1	1	5	3
60	1	1	1	1	3	1	2	1	2	1	3	1	2	2	2	2	1	3	2	1
61	5	5	1	1	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	3	3	5	2	4	4
62	4	1	4	1	1	2	2	3	3	3	5	1	5	3	5	5	1	4	3	5
63	4	3	4	3	4	2	3	3	5	5	4	4	3	5	4	5	2	4	3	2
64	3	4	5	1	1	2	2	5	1	3	4	1	5	2	2	3	2	4	4	3
65	5	2	1	3	4	2	2	1	5	5	5	4	2	3	1	3	4	3	5	1
66	4	4	3	4	2	4	1	4	1	5	1	1	1	2	2	3	3	1	3	2
67	1	4	2	2	5	5	2	1	5	2	1	4	3	4	3	5	2	3	3	5
68	3	4	1	4	2	5	1	2	1	3	5	3	4	1	4	2	3	2	5	4
69	4	3	2	1	5	1	1	2	4	3	1	2	1	4	1	5	5	5	1	4
70	3	2	3	1	4	3	3	5	3	3	1	2	3	3	5	4	2	1	1	2
71	4	4	4	4	3	4	2	3	1	4	2	3	1	4	1	2	3	2	4	4
72	1	2	2	1	1	2	3	1	2	3	3	3	2	2	1	1	3	1	1	1
73	2	1	3	3	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	3	3	3	3
74	3	3	3	2	3	3	1	1	1	1	1	3	3	1	3	1	1	3	3	3