



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión de la Calidad y Desempeño Laboral del Servidor  
Público en el Hospital San Bartolomé Herrera, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Trejo Del Castillo, Carla Geovana (ORCID: 0000-0003-0263-0981)

**ASESORA:**

Dra. Uribe Hernandez, Yrene Cecilia (ORCID: 0000-0003-3447-2535)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2021

## Dedicatoria

A nuestro Señor que me dio una nueva oportunidad de seguir estudiando.

A mis padres quienes son mi motivación e inspiración para seguir esforzándome y lograr mis metas profesionales.

Agradecimiento.

A la universidad César Vallejo por darnos la oportunidad de poder continuar con nuestra investigación.

A la Dra. Yrene Uribe Hernandez por su comprensión y asesoramiento en la ejecución del trabajo de investigación

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento. ....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	15
3.1. Tipo y diseño de la investigación .....	15
3.2. Operacionalización de variables .....	16
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimiento .....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos .....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN .....	26
VI. CONCLUSIONES .....	31
VII. RECOMENDACIONES .....	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS .....	39
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Operacionalización de la variable	
Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos	
Anexo 4: Certificados de validación de expertos	
Anexo 5: Confiabilidad de las variables	
Anexo 6: Base de datos de las variables	
Anexo 7: Constancia de aprobación	

## Índice de tablas

Tabla 1	Distribución de la población de servidores públicos	15
Tabla 2	Validación por juicio de expertos	16
Tabla 3	Confiabilidad de los instrumentos	17
Tabla 4	Nivel de gestión de la calidad	19
Tabla 5	Nivel de las dimensiones de gestión de la calidad	20
Tabla 6	Niveles del desempeño laboral	21
Tabla 7	Nivel de las dimensiones del desempeño laboral	22
Tabla 8	Prueba de normalidad	23
Tabla 9	Correlación entre gestión de la calidad y desempeño laboral	24
Tabla 10	Correlación entre la gestión de la calidad y la productividad	31
Tabla 11	Correlación entre la gestión de la calidad y flexibilidad organizacional	32

## Índice de figuras

Figura 1	Porcentaje del nivel de gestión de la calidad	19
Figura 2	Niveles de gestión de la calidad	20
Figura 3	Porcentaje de los niveles de desempeño laboral	21
Figura 4	Niveles de las dimensiones del desempeño laboral	22

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo: Determinar la relación entre la gestión de la calidad y desempeño laboral del servidor público en el hospital San Bartolomé Herrera, 2020.

La metodología fue tipo básica, buscó información sobre la problemática de estudio, el diseño fue no experimental, correlacional de corte transversal. La población censal estuvo conformada por 70 servidores públicos del hospital; se emplearon dos cuestionarios uno sobre a gestión de la calidad y otro sobre desempeño laboral, ambos cumplieron con los requisitos de validez por juicio de expertos y confiabilidad, obteniendo un 94,3% y 89,6% de fiabilidad respectivamente

Se empleó la prueba de correlación Pearson para determinar la relación entre variables cuyo resultado fue Rho de Spearman = ,628 lo que indica una correlación moderada y el valor de la significancia:  $p = ,000$   $p < 0.05$  Se concluyó que la gestión de la calidad se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral del servidor público en el hospital San Bartolomé, 2020, Es decir que a mayor gestión de la calidad existirá un mayor desempeño laboral.

**Palabras clave:** Gestión de calidad, Desempeño laboral y productividad.

## Abstract

The objective of this research was: To determine the relationship between quality management and job performance of the public servant in the San Bartolomé Herrera hospital, 2020.

The methodology was basic type, it sought information on the study problems, the design was non-experimental, cross-sectional correlational. The census population was made up of 70 public servants of the hospital; Two questionnaires were used, one on quality management and work performance, both met the requirements of validity by expert judgment and reliability, obtaining 94.3% and 89.6% reliability, respectively.

The Pearson correlation test was used to determine the relationship between variables whose result was Spearman's Rho = .628, which indicates a moderate correlation and the value of significance:  $p = .000$   $p < 0.05$  It was concluded that the quality management is positively related to the work performance of the public servant in the San Bartolomé hospital, 2020, that is to say that greater quality management exists greater work performance.

Keywords: Quality management, Work performance and Productivity.