



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gestión de la calidad y el desempeño laboral de los coordinadores  
de mesa de una entidad pública Lima, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Vilchez Poma Rosa Beatriz (ORCID: 0000-0001-5231-1319)

**ASESORA:**

Dra. Zevallos Delgado Karen del Pilar (ORCID: 0000-0003-2374-980X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Doy gracias a Dios por darme la vida y por la oportunidad de estudiar.

A mi familia que es mi motor y motivo a mi esposo que es mi media naranja que hemos pasado por muchos momentos felices y triste, y con la gracias de Dios juntos, a mis padres que me dieron la vida y la alegría, a mis dos hijos que son mi vida entera, este día es un paso para la culminación de Maestría y con rumbo a mi Doctorado le ruego a dios con devoción y amor que me ayude a cumplir con mis metas trazadas.

Y le suplico a Dios por la salud de mi hermano Enrique Vilchez Poma, gracias a Dios por la bendición de la vida.

## **Agradecimiento**

Un agradecimiento especial a todos los Magister y Doctores por sus enseñanzas, paciencia y sabiduría, a nuestra casa de estudio la Universidad Cesar Vallejo por el apoyo incondicional; a mis amigos y compañeros de estudio y muy especial a la Dra. Karen del Pilar Zevallos Delgado por su apoyo, empuje, por sus palabras y sus deseos de superación.

Por último y en especial a Dios por que me dio la dicha de por conocernos, a esta preciosa gente.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	10
3.1 Tipo y diseño de investigación	10
3.2 Variables y operacionalización.	10
3.3 Población, muestra y muestreo.	11
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	12
3.5 Procedimientos.	13
3.6 Método de análisis de datos.	14
3.7 Aspectos éticos.	14
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	24

VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	38

## Índice de tablas

Tabla 1	Distribución de frecuencia y porcentaje de la gestión de calidad	16
Tabla 2	Distribución de frecuencia de las dimensiones gestión de calidad	17
Tabla 3	Distribución de frecuencia y porcentaje del desempeño laboral	18
Tabla 4	Distribución de frecuencia de las dimensiones del desempeño laboral	19
Tabla 5	Correlación entre gestión de la calidad y desempeño laboral	20
Tabla 6	Correlación entre liderazgo de servicio y desempeño laboral	21
Tabla 7	Correlación entre orientación a los procesos y desempeño laboral	22
Tabla 8	Correlación entre calidad de servicio y desempeño laboral	23
Tabla 9	Expertos que validaron los instrumentos	43
Tabla 10	Análisis de confiabilidad	44
Tabla 11	Niveles de confiabilidad	44
Tabla 12	Prueba piloto de gestión de la calidad	67
Tabla 13	Prueba piloto del desempeño laboral	69
Tabla 14	Muestra de la gestión de la calidad	72
Tabla 15	Muestra del desempeño laboral	76

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Niveles de la gestión de la calidad	79
<b>Figura 2</b> Niveles de las dimensiones de la gestión de la calidad	80
<b>Figura 3</b> Niveles del desempeño laboral	81
<b>Figura 4</b> Niveles de las dimensiones del desempeño laboral	82

## Resumen

El objetivo del presente trabajo fue determinar la relación de la gestión de la calidad y desempeño laboral de los coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021. El tipo de investigación es aplicada a muestra aleatoria simple, con nivel correlacional, el diseño fue de tipo no experimental con corte transversal. La muestra aleatorio simple estuvo conformada por 80 coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021. En tanto se hizo mediante Software Estadístico (SPSS) versión 25. La fue la técnica de recolección de datos una solo vez mediante encuesta de forma transversal y el instrumento de escala Likert.

Validadas por tres expertos y a su vez la consistencia a través de coeficiente de Alpha de Cronbach. Se realizo para el análisis de datos el nivel de significancia y el modelo de regresión lógica ordinal para la relación de variables y dimensiones.

Los resultados indicaron que la gestión de la calidad se relación y desempeño laboral, se utilizó Rho de Spearman, concluyendo que la gestión de la calidad se relaciona significativamente entre desempeño laboral de los coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021.

**Palabras clave:** Gestión de la calidad, desempeño laboral, dimensiones, indicadores y ítems.



## Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between quality management and work performance of the desk coordinators of a public entity in Lima, 2021. The type of research is applied to a simple random sample, with a correlational level, the design was non-experimental with a cross-sectional cut. The simple random sample consisted of 80 desk coordinators of a public entity Lima, 2021. The data collection technique was a one-time cross-sectional survey and Likert scale instrument.

Validated by three experts and consistency through Cronbach's Alpha coefficient. For data analysis, the significance level and the ordinal logical regression model were used for the relationship between variables and dimensions.

The results indicated that quality management is related to work performance, Spearman's Rho was used, concluding that quality management is significantly related to work performance of desk coordinators of a public entity Lima, 2021.

Keywords: Quality management, work performance, dimensions, indicators and items.

## I. INTRODUCCIÓN

Con el paso de tiempo en nuestro país que hemos pasado de una elecciones presidenciales y la Reforma de Estado tanto la modernización la cual la presente tesis busco la solución de una serie necesidades para los electores; hoy en día tenemos que brindar una mejor o buena gestión de la calidad según Lakhal, Pasin y Limam (2006), Veldhoven, Dorenbosch, Breugelmans y De (2017) a nivel de entidades públicas lo cual se ha más óptimo para que no haiga falencias en los próximos procesos electorales y a través de los diferentes estudios queremos llegado a que los problemas se soluciones y mediante los mecanismos y monitoreo constante sea más eficaz y eficiente el trabajo de los coordinadores de mesa de una entidad de Lima especializado en los procesos electorales según el punto de vista por Valenzuela & Jaramillo (2019), la cual es un ente autonomo.

Consideramos oportuno la relación Dedy, Zakuan, Omain y Kamaruzzaman (2017) gestión de la calidad del punto de vista de Stashevsky y Elizur (1999) de los coordinadores de mesa en el Proceso Electoral y recuperar. Preocupando en una acción para resolver las falencias de las instituciones públicas para satisfacer las necesidades mediante procedimiento que interactúen y relación de mejorar el desempeño laboral y maximizar el costo en gastos de instituciones públicas para un mejor rendimiento de las obras públicas y dar un mejor desempeño laboral, según Khaled y Okasheh (2017) basadas en las práctica de la gestión de la calidad según el Kathuria y Davis (1999) y el desempeño laboral ésta ligado con la necesidad del ciudadano lo cual nos enfoca en una serie de procedimiento, relacionan las variables a estudiar e dimensiones de las mismas según Cucho (2017)

La presente tesis busca solucionar de forma eficiente y eficaz los problemas que abordan las situaciones de la gestión de la calidad Abujarour (2013) y para salar la necesidad de los electores en el proceso de elecciones, el cual cumple un papel muy importante de los coordinadores de mesa, por intermedio de una visión panorámica del proceso de elecciones en nuestro país y frente a la coyuntura que estamos atravesando y la idea central es la solución. La tesis se realizó para que

no haya falencias en proceso Electoral y con ayuda del mecanismo de solución del problema según Maslow (2011) y Zohurul & Siengthai (2009).

La finalidad de la tesis es como relación de la gestión de la calidad y el desempeño laboral. Patyal (2017) La investigación busca las falencias de los coordinadores de mesa; mediante las dimensiones y al estudio realizado.

Por otra la investigación científica tiene la siguiente **justificación práctica** la relación de la gestión de la calidad y el desempeño laboral de los coordinadores de mesa de una entidad Pública de Lima, 2021 sirve para cambiar la realidad problemática, por medio de las aplicaciones de los instrumentos para favorecer a los electores y la **justificación metodológica** es adaptar varias métodos mediante la uso de cuestionarios, las relación de las variables Menezes y Wood (2004) por medio de las herramientas y la recojo de datos para la mejora de resultados y la finalidad tendrá justificación social para atender a los electores, **Justificación de teórica** busca reducir la relación de la gestión de la calidad y el desempeño laboral

Las alternativas de solución son la calidad y el desempeño de los coordinadores de mesa que cumple una serie de funciones que son fundamental para el desempeño de sus labores en los siguientes procesos electorales de una forma eficaz y eficiente; El objetivo es gestionar de forma que las variables se relacionan entre sí mediante encuestas buscar las falacias que estamos atravesando en el ínterin del proceso de electoral y en el futuro podremos cubrir con las necesidades del ciudadano bajo el mecanismo y las herramientas que cumplan con su propósito de solución, lo cual es importante la gestión de todos los procesos y el monitoreo de forma constante y capacitar a los coordinadores de mesas en forma continua.

Gestión de la calidad es la variable que se ha estudiado y ver como relación desempeño laboral de los coordinadores de mesa de una entidad Pública según casos a estudiar y convierte en una herramienta para el monitoreo, la tesis nos preguntó la siguiente interrogante como el planteamiento del **del principal problema** es ¿Cuál es la relación de la **gestión de la calidad** y el desempeño laboral de los coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021?, y planteamos los siguientes **problemas específico** ¿Cuál es la relación del

**liderazgo de servicio** y el desempeño laboral de los coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021?, y a mismo ¿Cuál es la relación de la **orientación de los procesos** y el desempeño laboral de los coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021? y por último e importante ¿Cuál es la relación de la **calidad de servicio** y el desempeño laboral de los coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021?

La solución a los problemas generales y los diferentes problemas específicos es a través de los mecanismos de solución, mediante las encuestas vamos a saber y mejorar; mediante la tesis, las diversas teorías estudiadas y las encuestas prácticas vamos a saber el grado de relación que tiene la variable de gestión de la calidad lo cual busca la relación en la variable de desempeño laboral, y los diferentes métodos estudiados se buscan cubrir con las necesidades de los electores y para los futuros Procesos Electorales.

Los criterios de estudios son mediante las variables a estudiar con los mecanismos de solución, teóricos y prácticos: Los objetivos guardan relación con la satisfacción de las variables, las dimensiones mediante estudios y los cuestionarios de las respuestas según la recolección de la información en la teoría estudiada y las características de la investigación.

Por otro lado, se ha planteado el presente **objetivo general es** determinar la relación de la gestión de la calidad y desempeño laboral de los coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021 asimismo se formula los siguientes **objetivo específicos** que es determinar la relación de **liderazgo de servicio** y el desempeño laboral de los coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021, otro objetivo específicos es determinar la relación de la **orientación de los procesos** y desempeño laboral de los coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021 y como ultimo objetivo específico e importante es determinar la relación de la **calidad de servicio** y desempeño laboral de los coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021.

Por otro lado tenemos afirmaciones de nuestra **hipótesis general**, la cual son afirmaciones que existe relación entre la gestión de la calidad y desempeño laboral de los coordinadores de mesa de una entidad Pública, 2021 y asimismo las

siguientes **hipótesis específicas** la cual nos afirma que existe relación entre el **liderazgo de servicio** y desempeño laboral de los coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021, existe relación de **orientación de los procesos** y desempeño laboral de los coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021 y como ultima hipótesis específica existe relación de la **calidad de servicio** y desempeño laboral de los coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021.

Según lo analizado en la investigación de las variables gestiones de calidad y desempeño laboral y con sus dimensiones la tesis estudió y buscó una serie de soluciones, a sus objetivos y que guarden una relación.

## II. MARCO TEÓRICO

Se ha propuesto realizar en plano nacional según Davila (2021) la presente de investigación. Aplica el enfoque cuantitativo, con mismas variables de estudio y correlacional, Se usó cuestionario que voy utilizó con el permiso del tesista, que constó de 24 ítems, se realizó de manera virtual en una muestra aleatoria simple en una población de 40 personas de obtener un resultado, todo personal contratado y locador de la entidad la es una municipalidad. Con la finalidad obtenida en el instrumento fue 0.793 y 0.721 tiene relación entre si respectivamente. Se tiene como resultado la relación favorable elevada, un nivel de correlación de Pearson que es 0.677\*\* y presentó un 0,01 de nivel de significancia entre las variables independientes. Con lo cual se puede relación en las variables y la motivación es muy importante para nuestra variable, lo cual es fundamental para dicho trabajo.

Garcia y Huamán (2018) Como objetivo plantea gestión de la calidad en desempeño laboral la tesis concluye con mis variables de estudio y aplica enfoque cuantitativo y determinar la relación de las variables. El tipo no experimental, con el diseño correlacional de corte transversal, toma un muestreo. Utilizada encuesta y los cuestionarios son validados en investigación y para la confiabilidad se determinaron mediante el coeficiente siendo confiable ambos instrumentos. existe relación gestión de la calidad y desempeño laboral. En tal sentido podemos determinar la relación en resultados favorables.

Castillo (2020) La presente tesis de investigación incide con las variables que estudie, mejorar, la presente investigación es mi enfoque cuantitativo, guarda relación con el diseño que estoy estudiando no experimental, muestra aleatoria simple. Mediante encuesta a 6 locadores de servicios. Las características del desempeño laboral mejorar y retroalimentar constantemente, lograr los objetivó.

Morales (2018) La investigación tuvo como objetivo general la relación desempeño laboral para mejorar la gestión. El tipo de estudio de la investigación cuantitativa y Mediante en encuestas para los trabajadores. La muestra es de la población, muestra aleatoria simple. Se concluyó que significativa entre gestión y

desempeño laboral. Concluyo el uso de las variables. La cual fue correlacional, Tenía relación del desempeño laboral

Agurto (2018) en su tesis gestión de la calidad y su relación con el desempeño. El presente trabajo utilizo el método no experimental. Es método de estudio al que venimos estudiando. Uso de las mismas variables; cuyas finalidades mediante métodos estadísticos descriptivos básicos y coinciden las variables a estudiar, la conclusión relación gestión de la calidad y desempeño laboral, por trabajadores con buena gestión de la calidad se desempeñan bien.

Amado (2019). La presente tesis investigó la conexión entre la Gestión de la calidad y el desempeño laboral. Es de enfoque cuantitativa, el diseño es no experimental, descriptivo, correlacional, solo 49 encuestados que conforman esta población, entre personal, se utilizó cuestionarios, relación gestión de la calidad en el desempeño laboral, son confiables la encuesta. Estadística descriptiva, y no existe relación entre las variables.

Silvia y Cordova (2020) El presente análisis de la metodología y el principal objetivo de este trabajo fue encontrar si el desempeño Laboral y la forma de gestión de la calidad que afecta el tanteo obtenidos, utilizando un caso, estudio cuantitativo, se encuestó a locadores de servicios en mención, cien en total, utilizando encuestas previamente validadas, todas las herramientas poseen cuestionarios con escalas de Likert de acuerdo Trillas (2007) se midió la confiabilidad con Alpha de Cronbach. Que en este caso Gestión de la calidad y desempeño laboral tienen relación en la gestión, dando como resultado favorable.

Según Ortega (2020). La tesis busca determinar la relación entre mis variables investigadas. Fué investigación básicamente del diseño correlacional y diseño transversal. La población fue de 75 personas. Mediante encuestas como herramientas de recolección de datos, la cual nos ayuda a conocer una serie de actitudes. Se realizó la validación y confiabilidad de alfa de Cronbach de un valor de 0.899 y para la variable de desempeño laboral de 0.842 en solides interna. Se concluye que la gestión de la calidad presenta una relación con la variable de desempeño laboral de forma valor de Rho de 0,623 y un p-valor de 0,000.

Huertas (2018). La tesis tuvo como objetivo el verificar la relación entre las variables. La cual se usó un método deductivo, diseño no experimental, con una población 110 de forma censal o se toda la población, la confiabilidad y validez confiable, mediante cuestionario en escala de Likert y se utilizó Alpha de Cronbach cual determina la relación de las variables, lo cual demuestra una eficiencia 40,90%.

Finalmente en el plano internacional según Pichao (2021) La presente investigación tiene una relación entre la gestión de la calidad y desempeño laboral, y busca objetivo general la identificación de los factores que afectan al desempeño laboral. El trabajo es en dos capítulos que tratan sobre la relación del desempeño laboral. Esta investigación se presentó de manera descriptiva, correlacional, con métodos deductivos, inductivos y estadísticos. Este estudio se realizó en una población de doscientos, se toma una muestra de 150 colaboradores, y se aplicaron cuestionarios. El Cuestionario de Desempeño Laboral midió diez competencias en total. Los resultados que se obtuvieron permitieron corroborar lo indicado en la Hipótesis Nula, concluyendo en la relación de los factores desempeño laboral de la empresa.

Tinoco (2020) el presente trabajo de investigación es la variable desempeño laboral con forme a los años en la epoca es estudiada esta variable popr diferentes autores que es talento humano y sus caracteristas de las personas la identifican las actividades que realiza a lo largo de los años y la relación de la gestión de la calidad y desempeño laboral, cuyo objetivo es el proceso de selección que se observa, depende defirentes autores la motivación es fundamental e importante.

Paredes y Quiroz (2021) según el estudio realizado la su población es de los supermercados presenta reto a raiz de la pandemia que estamos atravesando la relación del desempeño laboral mediante la motivación que es fundamental en desarrollo del ser humano como tal, utilizá su diseno no experimental transversal y correlacional mediante cuestionarios en escala Likert y mediante analisis estadisticos coeficiente Alfa Cronbach, resulta potencial el desempeño laboral.

Yanchaliquin (2021) la presente investigación como incide en la gestión de calidad desempeño laboral, como también un nuevo paradigma de dirección. Es necesario instrumentos que brinden una mejor interpretar y analizar los resultados



para la mejora de la atención y para la mejorar. Deben poseer calidad ISO, necesario la implementación para servicio satisfactorio. La investigación se sustenta en una investigación no experimental de tipo descriptiva ya que analizará las características propias de las cooperativas. El enfoque es cuantitativo y se recolecta la información directamente de la realidad a través de una encuesta dirigida al personal. se caracteriza de las dimensiones y en conclusión solucionar los problemas generales mediante los objetivos trazados.

González (2020) La presente tesis de incide Gestión de la calidad, tiene enfoque cuantitativo de tipo básico y el nivel correlacional con diseño no experimental y método hipotético deductivo, Alfa Cronbach, mediante el instrumento paso por juicio de experto y validación, incide con nuestro proyecto de investigación en conclusión busca de acuerdo al planteamiento de problema mediante objeto e hipótesis y aporte es capacitar en el resulta.

Como base teórica de la variable **gestión de la calidad** presentamos a Chiavenato (2001) el cual señala en el ámbito filosófico en el trabajo en las entidades públicas, lo cual busca la calidad en todas sus dimensiones y certificación ISO. La cual busca la calidad en todos los aspectos, nos ayuda de una forma más eficiente y eficaz el trabajo, el que brindamos al ciudadano, según nuestro teórico que nos ayuda a comprender el estudio de la gestión de la calidad.

Las dimensiones son las siguientes de la **gestión de la calidad** como **Liderazgo de servicio**, es una de las etapas en la cuspide de lo mas alto, sino hay nuevos caminos, es satisfacer las necesidades de los usuarios en el entorno según Chiavenato y otros Hayzlett (2019), Camisón, Cruz,Gonzales (2017)

**Orientación a los procesos**, puede juzgar un papel importante en base a los procedimientos de forma debate los que cumple su objetivo de acuerdo a problema y es la actitud de una persona, lo implica acompañar a su desempeño según Chiavenato y también según Paño, Rébola,Suárez (2019)

**Calidad del servicio**, satisfacer los requerimientos en el proceso del servicio que se brinda al usuario tanto de entidades públicas y privadas es una serie de

secuencias a seguir, buscar nuevos métodos de calificar al trabajador mediante los indicadores según Chiavenato (2001) y otro autor como Aiteco (s.f.)

Por otro la variable 2, **Desempeño Laboral** de las teorías estudiadas tenemos a Chiavenato (2001), es el talento del ser humano es la producción de la persona es la organización en la entidad pública y entidades privadas mediante la el objetivo de cada trabajador y organizacional de desempeño del ser humano.

Las dimensiones que comprende el desempeño laboral de los coordinadores es de mesa son las siguientes como **Motivación** es una etapa muy importante en la fases del persona humana para el desempeño laboral en los coordinadores es de mesa, cuya dimensión es fundamental, cumplir con los requerimientos según indicadores según Chiavenato (2001) y otros autores CO (s.f.).

**Trabajo en equipo**, es uno de los pasos que debemos seguir con el grupo de trabajo de una forma de hacer una buena gestión de la calidad para cumplir con las necesidades del usuario y cumplir con los objetivos trazados según indicadores según Chiavenato (2001) y otros autores coworkingfy (2009)

Y por último, dimensión de desempeño laboral tenemos la **Formación y desarrollo personal** de una forma capacitar los coordinadores de acuerdo con los objetivos trazado sus metas y el estudio de sus indicadores según Chiavenato (2001) y otros autores Gestipolis (s.f.)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

La tesis de estudio básico, busca la relación que tiene las variables gestión de la calidad y desempeño laboral; Ghani y ObeidatB (2020) el diseño de investigación fue no experimental de corte transversal y de nivel correlacional ; Una vez planteado el problema de investigación busco los objetivos alcanzar mediante medir la realidad del estudio, la investigación se refiere al enfoque cuantitativo, cuya recojo de datos es para comprobar las afirmaciones mediante un sustento, números que buscas comprobar las diversas teorías de estudio, el método de pruebas estadísticas de forma de recolección de datos de una vez, de un proceso compuesto y cuenta con recursos; resolver los problemas y teniendo con objetivo específico y las relación de las variables a estudiar según Hernandez (2014) y (Guízar, 2000)

Por ultimo la investigación se ajusta a la exigencia y metodo por no ejerce control o manipulación de mis variables, se van susitando mediante el estudio eventos no manejables es de acuerdo a la situaciones, para ver la relación de la gestión de la calidad y desempeño laboral.

#### 3.2 Variables y operacionalización.

Para la **Variable 1: Gestión de la calidad**

**Definición Conceptual:** los conceptos claros y veras de mi variable es cumplir con las expectativas trazadas en beneficio común y no propio, es muy larga la definición de gestión de calida por nos basamos en ISO que nos ayuda hacer un buen trabajo en equipo Chiavenato (2001)

**Definición Operacional:** Se evaluó la **Gestión de la calidad** permite medir la relación el **liderazgo de servicio, orientación a los procesos** y por último dimensión **calidad de servicio** en la entidad pública, la cual serán analizadas por medio de cuestionarios conformados por 12 preguntas ítems y con alternativas de respuesta tipo Likert, esta se aplicarán a los coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima.

**Los indicadores** de Variable 1 gestión de calidad que se utilizaron fueron los siguientes Comportamiento del líder, Efectividad en el liderazgo, Procesos estratégicos, Proceso de apoyo, Atención al ciudadano, Fortalecimiento del servicio.

Para la **Variable 2: Desempeño laboral**

**Definición Conceptual:** El desempeño se basa en la calidad del ser humano en todos sus horizontes y con todas las dimensiones que nos ayuden a medir la relación las variables y hacer una mejor función, con Chiavenato (2001).

**Definición Operacional:** La variables desempeño laboral permite medir la relación **motivación, trabajo en equipo** y por último dimensión **formación y desarrollo personal** en la entidad pública, la cual serán analizadas por medio de cuestionarios conformados por 12 preguntas ítems y con alternativas de respuesta tipo Escala Likert, esta se aplicarán a los coordinadores es de mesa en la entidad.

**Los indicadores:** Compromiso laboral, Condiciones laborales, Talento del empleado, Participación en los procesos de mejora, Capacitación del personal, Competitividad laboral

**Escala de medición:** consta de la siguiente medición en donde Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

### **3.3 Población, muestra y muestreo.**

**Población:** los habitantes que son los coordinadores de mesa para tomar decisiones basadas en datos según Lumen (s.f.). La población se estableció por los coordinadores es de mesa, la cual asciende a 100 individuos.

**Criterios de inclusión:** Se incluyó que son locadores por un tiempo determinado en una entidad Pública del estado.

**Criterios de exclusión:** Se excluyó al personal repuesto por orden judicial de los coordinadores es de mesa. Según Electorales (s.f.)

**Muestra:** 80 coordinadores de mesa de una entidad Pública de Lima, Investopedia (2019) de la siguiente manera:

**Muestreo:** Se realizó un muestreo intencional y la técnica utilizada para el muestreo, en virtud lo cual es muestreo aleatorio simple según Fernández (2004) es una muestra aleatoria simple.

**Unidad de análisis:** Son los coordinadores es de mesa de una entidad Pública.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Para medir variable 1 gestión la calidad, se utilizó el método de estudio y para el recojo de datos el **instrumento de cuestionario Gestión de la calidad** es la forma o medio para recoger la información al detalle de los diferentes casos en particular, el estudio en forma objetiva mediante cuestionario, mediante de 12 ítems derivadas de dimensiones, y procesarán de forma cuantitativamente las variables en estudio, para lo cual es a través de encuestas de la adaptación de herramientas de forma de escala ordinal, tipo Likert distribuidas en tres dimensiones entre liderazgo de servicio, orientación a los procesos, calidad del servicio, se utilizó ordinal teniendo una puntuación de 1 nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 casi siempre, 5 siempre.

Desempeño Laboral como Variables 2, se utilizará la **técnica de encuesta Desempeño Laboral** y su **instrumento para la variable desempeño laboral** es la forma o medio para recoger la información al detalle de los diferentes casos en particular, mediante cuestionario, tendrá 12 ítems derivadas de la dimensión es **motivación, trabajo en equipo** y por ultimo **formación y desarrollo personal**, través de encuestas que nos permitan conocer las su comportamiento y opinión de los coordinadores es de mesa será a través de instrumentos de medición como las encuestas para obtener datos al detalle y su validación de los cuestionarios, como tanto como las variables a estudiar la gestión de la calidad de calidad y desempeño laboral relación y se utilizó ordinal teniendo una puntuación de 1 nunca, 2 casi

nunca, 3 a veces, 4 casi siempre, 5 siempre. Los instrumentos el tiempo de la encuesta aproximado de 10 minutos de tipo Likert

### **Validez**

La idoneidad de los cuestionarios se reservó por medio de tres juicios de especialista con el grado de doctor; tanto para el cuestionario de gestión de la calidad y el cuestionario de desempeño laboral; teniendo como fruto aplicable.(ver anexo 01) según Descubre (2017)

### **Confiabilidad**

La confiabilidad de los cuestionario se realizó mediante una prueba piloto de coordinadores es de mesa no siendo la muestra real, se realizo una puebra piloto la cual gestión de la calidad tiene 12 ítems y cuestionario desempeño laboral tiene 12 ítems; Se logró conocer la confiabilidad, los resultados fueron en la primera variable de 0, 764 y en la segunda variable 0,952. En esta prueba piloto participaron 20 coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021. Los cuales no fueron incluidos en la investigación final. El instrumento aplicado tuvo 12 ítem para la gestión de calidad Rezaei, Çelik y Baalousha (2011) y 12 ítem para el desempeño laboral; con opciones de la escala Likert.

## **3.5 Procedimientos.**

La información, a seguir de manera las relación las variables entre gestión de la calidad y desempeño laboral Menezes y Tena (2019) es mediante diversa teorías influyendo entre los procedimientos de los mecanismos y a través de monitoreos, los secuencias de la recolección de información; él presente estudio se pueda brindar una gestión de la calidad en toda su dimensión en el desempeño laboral de parte del ser humano podremos satisfacer los requerimientos de los lectores en los siguientes procesos Electoral en buscar gestión de la calidad en el desempeño laboral. Awad, Hasan y Alolayyan (2017)

Evaluar a los coordinadores es de mesa en formularios a través de internet las fichas para el estudio de las variables, en grupo de coordinadores es de mínimo de 80. Para la aplicar el cuestionario vía internet ya no encontramos en la coyuntura del (Covid-19) la cual no puede ver aglomeración de personas y guardando el protocolo de bioseguridad.

Por finalizar se obtuvo resultados de la recolección de las encuestas, lo cual se va organizar un cuadro estadístico para el análisis de dichos datos mediante el SPSS. V25 para realizar el análisis y la relación con los objetivos de la investigación.

### **3.6 Método de análisis de datos.**

Mediante instrumentos estudiados de las dimensiones de la variable que se relacionan entre sí tanto a nivel descriptivo como inferencial la contracción de la hipótesis se utilizará la prueba de análisis de regresión logística ordinal, se realizará a primer lugar las estadísticas, se ordenará los resultados en tablas y figuras, para obtener la correlaciones entre las variables de estudio Mohamad y Rokima (2020) Gestión de la calidad y desempeño laboral relación; la tendremos vaciar la información en la hoja de cálculo mediante formulario en el Google Formulario, en la base de datos en SPSS versión 25 en la tabla distribución de frecuencias y Rho de Spearman que existe una correlación entre las dos variables de estudio.

### **3.7 Aspectos éticos.**

Primero se respetó y confiabilidad de encuestados y reservados; cada indicador tiene dos preguntas y los tramites respectivos para realizar las encuestas a los coordinadores es de mesa, solicitando los permisos respectivos para nuestra investigación mediante los instrumentos y teniendo en cuenta la coyuntura que estamos a travesando guardar el cuidado respectivo y necesario, mediante internet y considerando en el marco ética, mediante el principio de confiabilidad y privacidad.

Desde la perspectiva de hecho de las teorías en concerniente a en la parte internacional y nacional lleva a un punto de quiebre e relación de las variables Lam (1994) y con sus correspondiente dimensiones que engloba a los fundamentos de la ética la más resaltante tener un criterio de discreción ante las variables según

Addis, Dvivedi y Beshah (2019) el estudio que se viene realizando de forma clara y concisa.



## IV. RESULTADOS

### 4.1.1. Análisis Descriptivo

Según los procedimientos desarrollados en nuestra investigación presentamos

Presentamos a continuación los siguientes resultados:

### 4.1.2. Gestión de la calidad

**Tabla 1**

*Distribución de frecuencia y porcentajes de la gestión de la calidad de los coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021*

Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje (%)
Inadecuado	21-34	1	1.2
Poco adecuado	35-47	7	8.8
Adecuado	48-60	72	90.0
Total		80	100.00

*Nota.* Resultado de los grados de la gestión de la calidad

En la tabla 1 se observa los grados de la gestión de calidad que representa a los encuestados, alcanzando la mayoría un nivel adecuado (72) con el porcentaje de 90% y después nivel poco adecuado (7) con el porcentaje de 8.8% y representando el nivel inadecuado (1), de acuerdo a lo mencionado por los coordinadores de mesa en la entidad Pública Lima, 2021

#### 4.1.3. Dimensiones de la variable gestión de la calidad

**Tabla 2**

*Distribución de frecuencia y porcentajes de las dimensiones de la gestión de la calidad de los coordinadores de mesa en una entidad Pública Lima, 2021*

Dimensiones	Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje (%)
Liderazgo de servicio	Inadecuado	21-34	1	1.2
	Poco adecuado	35-47	7	8.8
	Adecuado	48-60	72	90.00
	Total		80	100.00
Orientación a los procesos	Inadecuado	21-34	2	2.5
	Poco adecuado	35-47	6	7.5
	Adecuado	48-60	72	90.00
	Total		80	100.00
Calidad de servicio	Inadecuado	21-34	1	1.2
	Poco adecuado	35-47	6	7.5
	Adecuado	48-60	73	91.3
	Total		80	100.00

*Nota.* Resultado de los niveles de las dimensiones de la gestión de la calidad

En la tabla 2 se observa los niveles de las dimensiones como liderazgo de servicio que presentan los encuestados, siendo el nivel adecuado que tiene el mayor e igual forma dimensión orientación a los procesos tiene el mayor porcentaje, como es el caso de la dimensión calidad de servicio con el 91.3% respectivamente, de acuerdo a lo mencionado los coordinadores de mesa en una entidad Pública Lima, 2021.

### 4.1.3. Desempeño laboral

**Tabla 3**

*Distribución de frecuencia y porcentajes del desempeño laboral de los coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021*

Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje (%)
Medio	41-50	11	13.8
Alto	51-60	69	86.2
Total		80	100.00

*Nota.* Resultado de los niveles del desempeño laboral.

En la tabla 3 nos muestra los niveles del desempeño laboral que presentan los encuestados, la mayoría presentan un nivel alto que representa el 86.2% equivalente (69), seguido de un nivel medio con el 13.8% equivalente a (11), y cabe mencionar que no hay nivel bajo; en concordancia a lo mencionado de los coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021.

### 4.1.4. Dimensiones del desempeño laboral

En la tabla 4 se observa los niveles de las dimensiones como motivación que presentan los encuestados, siendo el nivel alto que tiene el mayor e igual forma dimensión trabajo en equipo que equivale 95% (76) tiene el mayor porcentaje y no presenta nivel bajo, como es el caso de la dimensión formación desarrollo personal respectivamente, de acuerdo a lo mencionado los coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021

**Tabla 4**

*Distribución de frecuencia y porcentajes de las dimensiones del desempeño laboral de los coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021*

Dimensiones	Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje (%)
Motivación	Bajo	30-40	4	5
	Medio	41-50	12	15
	Alto	51-60	64	80.00
	Total		80	100.00
Trabajo en equipo	Medio	41-50	4	5
	Alto	51-60	76	95.00
	Total		80	100.00
Formación y desarrollo personal	Bajo	30-40	5	6.2
	Medio	41-50	6	7.5
	Alto	51-60	69	86.3
	Total		80	100.00

*Nota.* Resultado de los niveles de las dimensiones del desempeño laboral

## 4.2 Análisis Inferencial

### 4.2.1. Hipótesis General

**H1:** Existe relación significativa entre gestión de la calidad y desempeño laboral en los coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021.

**HO:** No existe relación significativa entre gestión de la calidad y desempeño laboral en los coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021.

**Tabla 5***Correlación entre gestión de la calidad y desempeño laboral*

			Gestión de calidad	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,834**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,834**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Cabe señalar como objetivo general el determinar la relación entre la gestión de la calidad y desempeño laboral de los coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021, la tabla 5 nos presentan los resultados de la correlación entre las variables gestión de la calidad en desempeño laboral, siendo el valor del coeficiente Rho de Spearman de 0.834, nos indica que existe una relación positiva moderada, asimismo el nivel significancia es menor que 0.01 ( $p=0.000 < 0.01$ ), que nos permite afirmar estadísticamente que si existe relación directa entre la gestión de la calidad en desempeño laboral de los coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021.

#### **4.2.2. Hipótesis Específica 1**

**H1:** Existe relación significativa entre liderazgo de servicio y el desempeño laboral en los coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021.

**HO:** No existe relación significativa entre liderazgo de servicio y desempeño laboral en los coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021.

**Tabla 6**

Correlación entre liderazgo de servicio y el desempeño laboral

			Liderazgo de servicio	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Liderazgo de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,596**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80

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

Cabe señalar como objetivo específico 1 determinar la relación entre liderazgo de servicio y desempeño laboral de los coordinadores de mesa en una entidad Pública de Lima, 2021, la en la tabla 6, se presentan los resultados de la correlación entre la liderazgo de servicio en el desempeño laboral, siendo el valor del coeficiente Rho de Spearman de 0.596, nos indica que existe relación positiva baja, asimismo el nivel significancia es menor que 0.01 que nos permite afirmar estadísticamente que si existe relación directa entre liderazgo de servicio en desempeño laboral en los coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021.

#### 4.2.3. Hipótesis Específica 2

**H1:** Existe relación significativa entre orientación a los procesos y desempeño laboral en los coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021.

**HO:** No existe relación significativa entre orientación a los procesos y desempeño laboral en los coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021.

**Tabla 7**

*Correlación entre orientación a los procesos y desempeño laboral de los coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021*

			Orientación a los procesos	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Orientación a los procesos	Coefficiente de correlación	1,000	,716**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80

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

Cabe señalar como objetivo específico 2 determinar la relación entre orientación a los procesos y desempeño laboral de los coordinadores de mesa de una entidad Pública de Lima, 2021, la en la tabla 7, se presentan los resultados de la correlación entre la orientación a los procesos en el desempeño laboral, siendo el valor del coeficiente Rho de Spearman de 0.716, nos indica que existe relación positiva baja, asimismo el nivel significancia es menor que 0.01 que nos permite afirmar estadísticamente que existe relación directa entre orientación a los procesos y desempeño laboral en los coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021.

#### **4.2.4. Hipótesis Específica 3**

**H1:** Existe relación significativa entre calidad de servicio y desempeño laboral en los coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021.

**HO:** No existe relación significativa entre calidad de servicio y desempeño laboral en los coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021.

**Tabla 8**

*Correlación entre calidad de servicio y desempeño laboral de los coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021*

			Calidad de servicio	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,648**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80

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

Cabe señalar como objetivo específico 3 determinar relación entre calidad de servicio y desempeño laboral de los coordinadores de mesa de una entidad Pública de Lima, 2021, la en la tabla 8, se presentan los resultados de la correlación entre la calidad de servicio y desempeño laboral, siendo el valor del coeficiente Rho de Spearman de 0.648, nos indica que existe relación positiva baja, asimismo el nivel significancia es menor que 0.01 que nos permite afirmar estadísticamente que existe relación directa entre calidad de servicio en desempeño laboral en los coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021.



## V. DISCUSIÓN

Definiendo como objetivo de general es determinar la relación entre la gestión de la calidad y desempeño de laboral de coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021 y la prueba de hipótesis de la investigación, se obtuvo el valor del coeficiente Rho de Spearman de 0.834, que nos indica que existe relación positiva moderada, asimismo el nivel significancia es menor que 0.01 ( $p=0.000 < 0.01$ ), que nos permite afirmar estadísticamente si existe una relación significativa entre la gestión de calidad y desempeño laboral en los coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021.

Por otro parte la gestión de calidad tiene un porcentaje de 90% según el nivel adecuado, también 8.75% un nivel poco adecuado y por último tenemos 1.25% inadecuado en cambio el desempeño laboral tiene 86.25% según nivel alto y también 13.75% nivel medio no presenta nivel bajo, de esta forma vemos la relación de las variables gestión de calidad y el desempeño laboral.

Por otro parte estos resultados no se asemejan a los resultados propuestos por Davila (2021) quien luego de procesar su información y los resultados donde su objetivo primordial fue establecer la relación de la gestión de calidad y desempeño laboral con una muestra de 40 para su hipótesis utilizó un Rho de Spearman de 0,677, que establece que hay una correlación así mismo, un nivel de significativo cuyo valor nos da la decisión

Por otro parte estos resultados no se asemejan a los resultados propuestos por García y Huaman (2018) quien luego de procesar su información y los resultados donde su objetivo primordial fue establecer la relación de la gestión de calidad y desempeño laboral con una muestra de 30 para su hipótesis utilizó un Rho de Spearman de 0,001, que establece que hay una correlación causal así mismo, un nivel de significativo cuyo valor nos da la decisión

En lo que respecta al objetivo específico 01 es determinar la relación entre liderazgo de servicio y desempeño de laboral de coordinadores de mesa de una

entidad Pública Lima, 2021 y la prueba de hipótesis de la investigación, se obtuvo el valor del coeficiente Rho de Spearman de 0. 596, que nos indica que existe relación positiva moderada, asimismo el nivel significancia es menor que 0.01 ( $p=0.000 < 0.01$ ), que nos permite afirmar estadísticamente si existe una relación significativa entre el liderazgo de servicio y desempeño laboral en los coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021.

La distribución de frecuencia del objetivo específico y entre la hipótesis podemos decir que el hay una relación entre liderazgo de servicio y desempeño laboral un 90% de nivel adecuado, un 8.8% del nivel poco adecuado y por último tenemos 1.2% de nivel inadecuado, cabe mencionar que el nivel adecuado con más porcentajes.

También Castillo (2020) en su investigación desempeño laboral, mediante una encuesta a 6 locadores con enfoque cuantitativo, y guarda relación con mi variable, diseño no experimental, con muestra aleatoria simple, escala Likert.

Según Morales (2018) en su trabajo de investigación tuvo como objetivo analizar gestión de calidad en el desempeño laboral, fue correlacional, de corte transversal y 62 encuestados del sector Público, hay una relación significativa entre las variables y busca una actitud de competencias entre las áreas de una forma más eficiente y eficaz en el sector Público.

En lo que respecta al objetivo específico 02 es determinar la relación entre la orientación a los procesos y desempeño de laboral de coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021 y la prueba de hipótesis de la investigación, se obtuvo el valor del coeficiente Rho de Spearman de 0. 716, que nos indica que existe relación positiva moderada, asimismo el nivel significancia es menor que 0.01 ( $p=0.000 < 0.01$ ), que nos permite afirmar estadísticamente si existe una relación significativa entre orientación a los procesos en el desempeño laboral en los coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021.

Con respecto a la dimensión de orientación a los procesos con relación al desempeño laboral tenemos los siguientes un 90% que es de nivel adecuado, 7.5%

de nivel poco adecuado y por último 2.5% de nivel inadecuado entre la relación del desempeño laboral es más elevado es nivel adecuado.

Según Agurto (2018) Sin embargo estos resultados no se asemejan a los resultados propuestos; quien luego de procesar su información y los resultados donde su objetivo determinar la relación en cambio primordial fue establecer la relación y en cambio nuestro trabajo busca la relación entre mi variable independiente, la dependiente, utilizo técnica de recolección y las respuesta en escala de Likert con una muestra de 18 para su hipótesis utilizo un Rho de Spearman 0.435, que establece que hay una correlación negativa así mismo, un p-valor de 0,107 cuyo valor nos da la decisión final, por lo tanto, **no existe una relación directa** entre teniendo una correlación moderada.

Sin embargo estos resultados existe asemejan a los resultados propuestos por Amado (2018) quien luego de procesar su información y los resultados donde su objetivo primordial fue establecer la relación de la satisfacción laboral y el trabajo a distancia con una muestra de 49 para su hipótesis utilizo un Rho de Spearman de 0,908 (bilateral), que establece que hay una correlación negativa así mismo, un p-valor de 0,001 cuyo valor nos da la decisión final, se aplicó dos cuestionarios para cada variable.

Silvia y Cordova (2020) los resultados son semejantes, el objeto de estudio es la relación gestión de la calidad con respecto al desempeño laboral, la cual tiene el mismo parecido, utilizando caso de acuerdo con los objetivos específicos, estudio cuantitativo, se encuestó a locadores de servicios en mención, cien en total, utilizando encuestas previamente validadas, todas las herramientas poseen cuestionarios con escalas de Likert.

En lo que respecta al objetivo específico 03 es determinar la relación entre calidad del servicio y desempeño laboral de coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021 y la prueba de hipótesis de la investigación, se obtuvo el valor del coeficiente Rho de Spearman de 0. 648, que nos indica que existe relación positiva moderada, asimismo el nivel significancia es menor que 0.01 ( $p=0.000 < 0.01$ ), que nos permite afirmar estadísticamente si existe una relación significativa entre la calidad del servicio y desempeño laboral en los coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021.

Por finalizar tenemos la dimensión calidad de servicio tuvo 91.3% de nivel adecuado, 7.5% de nivel poco adecuado y por último 1.2% de nivel inadecuado, dando como resultado el porcentaje más elevado es el nivel adecuado.

Por otro parte estos resultados no se asemejan a los resultados propuestos por Pichao (2021) quien luego de procesar su información y los resultados donde su objetivo primordial fue establecer la relación de la gestión de calidad y desempeño laboral con una muestra de 186 para su hipótesis nula utilizo un Rho de Spearman de 0,677, que establece que hay una correlación causal así mismo, un nivel de significativo cuyo valor nos da la decisión, correlacional, dos cuestionarios y concluye que no afectan y desempeño laboral.

Por otro lado tenemos a Tinoco (2020) el objetivo es la relación de las es la variable gestión de calidad y desempeño laboral, por diferentes autores que es talento humano y sus características de las personas la identifican las actividades que realiza a lo largo de los años y la relación de la gestión de la calidad y desempeño laboral, cuyo objetivo es el proceso de selección que se observa, depende de diferentes autores la motivación es fundamental e importante; en cuyo estudio en base las estadísticas como SPSS a ayuda a medir el grado de relación entre la variable principal y la variable independiente, y sus dimensiones de la gestión de La calidad.

Paredes y Quiroz (2021) según el punto de vista su objetivo relación del desempeño laboral mediante la motivación que es fundamental en desarrollo del ser humano como tal, utilizó su diseño no experimental transversal y correlacional mediante el mismo cuestionarios en escala Likert y mediante análisis estadísticos coeficiente Alfa Cronbach, resulta potencial el desempeño laboral, la cual se relaciona con el la gestión de calidad y sus dimensiones que son los objetivos específicos si una relación moderada.

Yanchaliquin (2021) la presente investigación como se relacionan en la gestión de calidad y el desempeño laboral. Es necesario instrumentos que brinden una mejor interpretar y analizar los resultados para la mejora de la atención y para la mejorar la gestión de la calidad. Deben poseer calidad ISO, necesario la implementación para servicio satisfactorio. La investigación se sustenta en una

investigación no experimental de tipo descriptiva ya que analizará las características propias de las cooperativas. El enfoque es cuantitativo y se recolecta la información directamente de la realidad a través de una encuesta dirigida al personal. se caracteriza de las dimensiones y en conclusión solucionar los problemas generales mediante los objetivos trazados la cual es igual al meta trazado.

Según Ortega (2020) La tesis busca determinar la relación de sus variables entre gestión de la calidad y el desempeño laboral en una entidad Pública, análisis básico, correlacional, tipo transversal como mis variables y muestra de 75, mediante encuesta, la cual se verifico diferentes posturas, la cual paso por un confiabilidad y validez, lo cual resultado la relación entre las variables.

Huertas (2018). El punto de vista es objetivo el verificar la relación entre las variables entre la gestión de calidad y el desempeño laboral en tanto sus dimensiones de parte de la gestión de la calidad La cual se usó un método deductivo, con toda la población mediante un censo a diferencia de nuestro estudio que utilizamos muestra de aleatoria simple, se utilizó la confiabilidad y validez confiable, mediante cuestionario en escala de Likert y se utilizó Alpha de Cronbach cual determina la relación de las variables casi parecido a nuestro estudio.

Según el punto de vista por parte de Chiavenato (2001) con respecto a variables gestión de la calidad y desempeño laboral, investigación correlacional. Existe relación significativa entre las variables e implementamos nuestra tesis de estudio para una mejorar en las próximas elecciones, de una forma eficiente y eficaz, la hemos encontrado en el marco teórico en nivel nacional y de acuerdo la dimensiones e indicadores según nuestra tesis de investigación.

Finalmente, las herramientas de recojo de datos se obtuvo un alto nivel del alfa de Cronbach para relación entre las variables gestión de calidad y el desempeño laboral, los productos obtenidos son similares a los autores, se encuentran en un nivel operativos mis cuestionarios de gestión de la calidad y el cuestionario desempeño laboral de los coordinadores de mesa de una entidad Pública de Lima, 2021.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Se determinó estadísticamente que, sí existe relación significativa positiva moderada, entre la gestión de calidad y desempeño laboral de los coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima,2021.

**Segunda:** Se determinó estadísticamente que, sí existe relación significativa positiva baja entre el liderazgo de servicio y desempeño laboral de coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021.

**Tercera:** Se determinó estadísticamente que, sí existe la relación significativamente positiva moderada entre orientación a los procesos y desempeño laboral de los coordinadores de mesa de una entidad Pública, 2021

**Cuarta:** Se determinó estadísticamente que, sí existe relación significativa positiva baja entre la calidad de servicio y desempeño laboral en los coordinadores de mesa de una entidad Pública, 2021.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera: Al personal de una entidad Pública Lima, respecto a la primera variable gestión de calidad, se recomienda realizar talleres de capacitación sobre en la labor institucional. Con relación la segunda variable desempeño laboral se recomienda realizar talleres de capacitación con respecto a las actuales funciones y para lograr los estándares de aprendizaje y garantizar de forma eficiente y eficaz los procesos
- Segunda: Al personal de una entidad Pública Lima, respecto a la primera dimensión liderazgo de servicio, se recomienda realizar talleres de capacitación sobre en la labor institucional. La relación variable desempeño laboral se recomienda realizar talleres de capacitación con respecto a las actuales funciones y para lograr los estándares de aprendizaje y garantizar de forma eficiente y eficaz los procesos
- Tercera: Al personal de una entidad Pública Lima, respecto a la segunda dimensión orientación a los procesos, se recomienda realizar talleres de capacitación sobre en la labor institucional. variable desempeño laboral se recomienda realizar talleres de capacitación con respecto a las actuales funciones y para lograr los estándares de aprendizaje y garantizar de forma eficiente y eficaz los procesos y de acuerdo a contexto que estamos atravesando
- Cuarta: Al personal de una entidad Pública Lima, respecto a la tercera dimensión calidad del servicio, se recomienda realizar talleres de capacitación; Existe relación de variable desempeño laboral se recomienda realizar talleres de capacitación con respecto a las actuales funciones y para lograr los estándares de aprendizaje y garantizar de forma eficiente y eficaz los procesos.

## REFERENCIAS

- Abujarour. (2013). *Quality Management Practices and Their Impact on Organization Performance*. Obtenido de [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2711623](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2711623)
- Addis, Dvivedi & Beshah. (2019). *Quality management as a tool for job satisfaction improvement in low-level technology organizations: the case of Ethiopia*. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09537287.2019.1574510?journalCode=tppc20>
- Agurto. (2018). *Gestión de calidad y su relación con el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de FONTERA- Sullana 2018*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28574>.
- Aiteco. (s.f.). *Calidad de Servicio*. Obtenido de <https://www.aiteco.com/que-es-la-calidad-de-servicio/>
- Amado. (2019). *Gestión de calidad y desempeño laboral del equipo de control y vigilancia de establecimientos de la Dirección General de Medicamentos Isumos y Drogas, 2015*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31377>.
- Awad, Hasan & Alolayyan. (2017). *Employee Performance and Quality Management in the Tourism Sector (Case Study of Human Resources Management – Employee Performance)*. Obtenido de <https://www.ccsenet.org/journal/index.php/mas/article/view/69831>
- Camisón & Cruz & Gonzales. (2017). *Gestión de la calidad: Concepto, Enfoque, Modelo y Sistema*. España: <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>.
- Castillo. (2020). *Propuesta de Mejora del Desempeño Laboral para la Gestión de Calidad de la MYPE, caso: "Coral" San Vicente de Cañete, 2020*.



[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/20177/CALIDAD\\_LABORAL\\_CASTILLO%20\\_DE\\_%20LA\\_%20CRUZ\\_JULIO\\_%20LOR ENZO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/20177/CALIDAD_LABORAL_CASTILLO%20_DE_%20LA_%20CRUZ_JULIO_%20LOR ENZO.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Chiavenato. (7 de enero de 2001). *Administración de Recursos Humanos "Quinta Edición"*. Obtenido de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-27-Administracion-de-Recursos-Humanos.pdf>

CO, F. &. (s.f.). *Motivación laboral: ¿Por qué un equipo se desmotiva? causas y consecuencias*. Obtenido de <https://fococonsultores.es/causas-y-consecuencias-falta-motivacion-laboral/>

Coworkingfy. (noviembre de 2009). *Trabajo en equipo*. Obtenido de <https://coworkingfy.com/trabajo-en-equipo/>

Cucho. (2017). *ONPE: Iniciativas para la reforma y el debate electoral*. Obtenido de [https://repositorio.onpe.gob.pe/jspui/bitstream/ONPE/104/1/ONPE\\_iniciativas\\_para\\_la\\_reforma\\_y\\_el\\_debate\\_electoral.pdf](https://repositorio.onpe.gob.pe/jspui/bitstream/ONPE/104/1/ONPE_iniciativas_para_la_reforma_y_el_debate_electoral.pdf)

Davila. (2021). *Gestión de Calidad en desempeño Laboral del personal Administrativo de la Gerencia Sub Regional de Cutervo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55234>.

Dedy, Zakuan, Omain & Kamaruzzaman. (2017). *An Analysis of the Impact of Total Quality Management on Employee Performance with mediating role of Process Innovation*. Obtenido de <https://ui.adsabs.harvard.edu/abs/2016MS%26E..131a2017N/abstract>

Descubre, M. (10 de diciembre de 2017). *ALFA DE CRONBACH PARA VALIDAR UN CUESTIONARIO*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>

Electoral, O. N. (s.f.). Obtenido de <https://www.onpe.gob.pe/educacion-investigacion/>

- Fuller. (s.f.). *"Todo es muy difícil antes de ser sencillo"*. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/6768/07Vfa07de10.pdf;jsessionid=BE3C6EA9C289D787E1832A7614222A55?sequence=7>
- García & Huamán . (2018). *Gestión Administrativa y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital Rondos- Lauricocha*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26327>.
- Gestiopolis. (s.f.). *¿Por qué es importante la formación del personal en la empresa?* Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/por-que-es-importante-la-formacion-del-personal-en-la-empresa/>
- Ghani y ObeidatB. (2020). *The effect of total quality management practices on employee performance: The moderating role of knowledge sharing*. Obtenido de <https://www.semanticscholar.org/paper/The-effect-of-total-quality-management-practices-on-Saffar-Obeidat/690ab8d192c5e02d4a6651f55f27fe0014e9056b>
- González. (2020). *Diagnóstico sobre la gestión de calidad del conocimiento para identificar el efecto en la productividad para las empresas*. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/39301>.
- Gradis, Chavarría & Maldonado. (2018). *Gestión de la Calidad : Gestión de la calidad en el desempeño laboral*. [https://1library.co/search?q=desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20calidad&utm\\_source=search\\_form&page=1](https://1library.co/search?q=desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20calidad&utm_source=search_form&page=1).
- Guízar. (2000). *Desarrollo Organizacional*. Obtenido de [https://www.pucesa.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/4\\_DO-Gu%C3%ADzar-Rafael.pdf](https://www.pucesa.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/4_DO-Gu%C3%ADzar-Rafael.pdf)
- Hayzlett. (noviembre de 2019). *Los 4 principios del liderazgo de servicio*. Obtenido de 4: <https://www.entrepreneur.com/article/341727>
- Hernández. (abril de 2014). *Metodología de la Investigación 6ta edición*. Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/wp->

content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf

Huertas. (2018). *Gestión del talento humano y gestión de calidad en el desempeño laboral en los directores de la UGEL Carhuaz, 2017*. Obtenido de Huerta: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21222>

Kathuria & Davis. (1999). *Quality and Work Force Management: From Manufacturing Managers' Perspective*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1084856899000103>

Khaled & Okasheh. (2017). *The Influence of Work Environment on Job Performance: A Case Study of Engineering Company in Jordan*. Obtenido de [https://www.ripublication.com/ijaer17/ijaerv12n24\\_223.pdf](https://www.ripublication.com/ijaer17/ijaerv12n24_223.pdf)

Lakhal, Pasin & Limam. (2006). *Quality management practices and their impact on performance*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/224844087\\_Quality\\_management\\_practices\\_and\\_their\\_impact\\_on\\_performance](https://www.researchgate.net/publication/224844087_Quality_management_practices_and_their_impact_on_performance)

Lam. (1994). *Quality management and job satisfaction An empirical study*. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/02656719510087337/full/html>

Maslow. (2011). *Teorías y Paradigmas*. Obtenido de <http://paradigmaseducativosuft.blogspot.com/2011/05/figura-1.html>

Menezes & Tena. (2019). *Managing Performance in Quality Management: a twolevel study of employee-perceptions and workplaceperformance*. Obtenido de <http://repositori.uji.es/xmlui/handle/10234/186811>

Menezes & Wood. (2004). *Quality Management, Job-related Contentment and Performance: an empirical analysis of British workplaces*. Obtenido de [https://www.city.ac.uk/\\_\\_data/assets/pdf\\_file/0004/360481/quality-management-job-contentment-performance.pdf](https://www.city.ac.uk/__data/assets/pdf_file/0004/360481/quality-management-job-contentment-performance.pdf)

- Mohamad & Rokima. (2020). *The Employee's Performance: A Study of Construct Validity and Reliability*. Obtenido de [https://asrjetsjournal.org/index.php/American\\_Scientific\\_Journal/article/view/6183](https://asrjetsjournal.org/index.php/American_Scientific_Journal/article/view/6183)
- Morales. (2018). *La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Bernal Sechura 2018*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29039>.
- Ortega. (2020). *Gestión de la calidad y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de San Román, Puno, 2020*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65749>.
- Paño, Rébola & Suárez. (2019). *PROCESOS Y METODOLOGÍAS PARTICIPATIVAS*. Obtenido de [http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/gt/20190318060039/Procesos\\_y\\_metodologias.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/gt/20190318060039/Procesos_y_metodologias.pdf)
- Paredes & Quiroz . (17 de febrero de 2021). *Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral*. Obtenido de <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rsan/v1n46/2528-7907-rsan-1-46-00081.pdf>
- Patyal. (2017). *The Impact of Quality Management Practices on Performance: An Empirical Study*. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/BIJ-11-2015-0109/full/html>
- Pichao. (2021). *Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral en el personal de EMELNORTE agencias Ibarra, Urcuqui Mira, El Angel y Pimampiro*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/24209>
- Rezaei, Çelik & Baalousha . (2011). *Performance measurement in a quality management system*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1026309811000861>

- Silvia & Cordova. (2020). *Gestión Municipal, midiendo la incidencia del Presupuesto Participativo y el Desempeño Laboral en ella Municipio de La Molina, 2020*. Obtenido de <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1481>.  
 Gestión Municipal, midiendo la incidencia del Presupuesto Participativo y el Desempeño Laboral en ella Municipio de La Molina, 2020. Obtenido de <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1481>.
- Stashevsky & Elizur. (1999). *The effect of quality management and participation in decision-making on individual performance*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1084856800000122>
- Thorne, Villegas & Martínez,. (1985). Elaboración de Baremos. *EL TEST DE DOMINOS*. Obtenido de [Dialnet-EITestDeDominos-6123420.pdf](#)
- Tinoco. (enero de 2020). *DESEMPEÑO LABORAL DE LA GENERACIÓN MILLENNIAL*. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/50989/DESEMP E%c3%91O%20LABORAL%20DE%20LA%20GENERACI%c3%93N%20M ILLENNIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Trillas. (2007). *Manual práctico para el diseño de la Escala Likert*. Obtenido de <https://revistas.lasallep.edu.mx/index.php/xihmai/article/view/101/88>
- Valenzuela & Jaramillo. (enero de 2019). *Elecciones*.
- Veldhoven, Dorenbosch, Breugelmans & De. (2017). *Exploring the Relationship Between Job Quality, Performance Management, and Career Initiative: A Two-Level, TwoActor Study*. Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/2158244017721734>
- Yanchaliquin. (2021). *Gestión de calidad y la competitividad de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento1 de la provincia de Tungurahua*. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32935>.

Zohurul & Siengthai. (2009). *Quality of work life and organizational performance: Empirical evidence from Dhaka Export Processing Zone*. Obtenido de <http://ilo.org/legacy/english/protection/travail/pdf/rdwpaper37a.pdf>

## ANEXOS

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO:** Gestión de la calidad y desempeño laboral de los coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021

**AUTOR:** Rosa Beatriz Vilchez Poma

Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general	VARIABLES				
<p>¿Cuál es la relación entre gestión de la calidad y desempeño laboral en los coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre <b>liderazgo de servicio</b> y desempeño laboral en coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la <b>orientación a los procesos</b> y desempeño laboral en coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la <b>calidad del servicio</b> y</p>	<p>Determinar la relación la gestión de la calidad y desempeño laboral en los coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar la relación entre <b>liderazgo de servicio</b> y desempeño laboral en coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021</p> <p>Determinar la relación entre la <b>orientación a los procesos</b> y desempeño laboral en coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021</p> <p>Determinar la relación entre la <b>calidad del servicio</b> y desempeño laboral en coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021</p>	<p>Existe relación significativa entre gestión de la calidad y desempeño laboral en los coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe relación significativa entre el <b>liderazgo de servicio</b> y desempeño laboral de los Coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre La <b>Orientación a los procesos</b> y desempeño laboral de los coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021</p> <p>Existe relación significativa entre La <b>calidad del servicio</b> y desempeño laboral de los coordinadores de mesa de</p>	<p><b>Variable 1: Concepto Gestión de la calidad. debe ser una filosofía de trabajo más que una serie de procedimientos para mantener una determinada certificación según Chiavenato (2001)</b></p>				
			Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala valores	y Niveles y rangos
			Liderazgo de servicio	Comportamiento del líder	1 al 2	Nunca (1)	Inadecuado 21-34
	Efectividad en el liderazgo	3 al 4	Casi nunca (2)				
Orientación a los procesos		5 al 6	A veces (3)	Poco adecuado 35-47			
	Procesos estratégicos	7 al 8	Casi siempre (4)	Adecuado 48-60			
Calidad del servicio	Proceso de apoyo	9 al 10	Siempre (5)				
		Atención al ciudadano	11 al 12				
	Fortalecimiento del servicio						

desempeño laboral de los coordinadores de mesa de una entidad Pública Lima, 2021?		una entidad Pública Lima, 2021.	<b>Variable 2:</b> Concepto Desempeño Laboral. Talento humano en el desempeño laboral mediante la producción de ser humano en la calidad del servicio y las filosofías en diversas teorías. (Chiavenato, 2001)				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Motivación	Compromiso laboral	1 al 2	Nunca (1)	Bajo 30-40
Trabajo en equipo	Condiciones laborales	3 al 4	Casi nunca (2)	Medio 41-50			
Formación y desarrollo personal	Talento del empleado	5 al 6	A veces (3)				
	Participación en los procesos de mejora	7 al 8	Casi siempre (4)	Alto 51-60			
Capacitación del personal	9 al 10	Siempre (5)					
Competitividad laboral	11 al 12						



Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística
<p><b>Enfoque</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>Tipo</b></p> <p>Básica</p> <p><b>Nivel</b></p> <p>Correlacional</p> <p><b>Diseño</b></p> <p>no experimental</p> <p><b>Método</b></p> <p>Hipotético deductivo</p>	<p><b>Población:</b></p> <p>100 coordinadores de mesa de una entidad Pública de Lima</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b></p> <p>Muestreo intensional</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b></p> <p>80 coordinadores de mesa en una entidad Pública</p>	<p><b>Variables 1</b></p> <p>Gestión de la calidad</p> <p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta gestión de la calidad Davila (2021)</p> <p><b>Instrumento</b></p> <p>Es la forma o medio para recoger la información al detalle de los diferentes casos en particular, mediante cuestionarios tendrá 12 ítems derivadas de dimensiones</p> <p><b>Variables 2</b></p> <p><b>Desempeño laboral</b></p> <p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta desempeño laboral Davila (2021)</p> <p><b>Instrumento</b></p> <p>Es la forma o medio para recoger la información al detalle de los diferentes casos en particular, mediante cuestionarios tendrá 12 ítems derivadas de la dimensión</p>	<p><b>Descriptivo</b></p> <p>Analítico estadístico descriptivo, para él análisis descriptivo se elabora tablas de distribución y gráficos de distribución conceptual porcentual</p> <p><b>Inferencial</b></p> <p>Para la contrastación de la hipótesis se utilizará la prueba de Rho de Spearman</p>

**Matriz de operacionalización de la variable 01: Gestión de la calidad**

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>ítems</b>	<b>Escala</b>	<b>Niveles o rangos</b>
Liderazgo de servicio	Comportamiento del líder Efectividad en el liderazgo	1,2 3,4	ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Inadecuado 21-34
Orientación a los procesos	Procesos estratégicos Proceso de apoyo	5,6 7,8		Poco adecuado 35-47
Calidad del servicio	Atención al ciudadano Fortalecimiento del servicio	9,10 11,12		Adecuado 48-60

*Nota:* Adaptado de (Davila, 2021)

### Matriz de operacionalización de la variable 02: Desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
Motivación	Compromiso laboral Condiciones laborales	1, 2 3, 4	ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo 30-40
Trabajo en equipo	Talento del empleado Participación en los procesos de mejora	5, 6 7,8		Medio 41-50
Formación y desarrollo personal	Capacitación del personal Competitividad laboral	9,10 11, 12		Alto 51-60

Nota: Adaptado de (Davila, 2021)

**Tabla 9**

*Expertos que validaron los instrumentos*

---

N°	Grado Académico	Nombres y Apellidos del experto
1	Doctor	Héctor Homero Calampa Coronado
2	Magister	Gilmer Valerio Malca Jiménez
3	Doctor	Espinoza Carbajal Quelbin Toledo

---

**Nota.** Nombres de los expertos que validaron los instrumentos.

**Tabla 10***Análisis de confiabilidad*

<b>Variables</b>	<b>N° de ítems</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
Gestión de la calidad	12	0.764
Desempeño laboral	12	0.952

**Tabla 11***Niveles de confiabilidad*

<b>Valores</b>	<b>Nivel</b>
De -1.00 a 0.00	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 1.00	Alta confiabilidad

Nota. Valores de los niveles de confiabilidad del alfa de Cronbach.

Anexo 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA DIMENSIÓN-ÍTEM

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CUESTIONARIO GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b> Liderazgo de servicio							
1	Tu jefe inmediato te ayuda a mejorar tu desempeño	X		X		X		
2	En caso de que surja algún problema tienes a quien dirigirte	X		X		X		
3	Te sientes respaldado dentro de la institución	X		X		X		
4	Reconocen tu talento cuando realizas bien tus tareas laborales	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b> Orientación a los procesos							
5	La Institución difunde entre sus colaboradores la misión, visión y valores institucionales	X		X		X		
6	En la entidad se aplica alguna estrategia que permita mejorar los procesos diarios	X		X		X		
7	En la entidad se aplica alguna norma ISO para mejorar los procesos	X		X		X		

8	Las normas ISO promueven tus habilidades laborales	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3</b> Calidad del servicio	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	La entidad le ha indicado como debería atender o tratar al ciudadano que acude a la institución	X		X		X		
10	Ha notado algún tipo de trato inadecuado hacia el ciudadano por parte de sus compañeros	X		X		X		
11	Su trabajo es valorado por el ciudadano	X		X		X		
12	Ha notado mejoras en el servicio de atención al ciudadano en estos últimos años	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: Calampa Coronado Héctor Homero

**DNI:** 4420 4985           **Nº colegio profesional**.....

**Especialidad del validador:** Gestión Pública

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

**Nota:** Suficiencia, cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

19 de octubre del 2021

  
 Firma del Experto Informante.

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b> Motivación laboral							
1	En la entidad, se promueve la generación de ideas creativas e innovadora	X		X		X		
2	La entidad, reconoce el esfuerzo que realiza en el desarrollo de su trabajo	X		X		X		
3	El ambiente de trabajo es el adecuado para el desarrollo de sus actividades diarias	X		X		X		
4	Existe la suficiente motivación para un buen desempeño en las labores diarias	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b> Trabajo en equipo							
5	Se siente a gusto realizando trabajos en equipo	X		X		X		
6	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo	X		X		X		
7	Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas	X		X		X		



8	El área u oficina donde usted labora promueve el trabajo en equipo	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3</b> Formación y desarrollo personal	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	En la entidad, sus jefes promueven las capacitaciones	X		X		X		
10	Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente en el logro de sus metas	X		X		X		
11	La entidad promueve su desarrollo personal	X		X		X		
12	Recibe preparación por parte de la entidad para realizar su trabajo	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Calampa Coronado Héctor Homero**

**DNI: 4420 4985    N° colegio profesional.....**

**Especialidad del validador: Gestión Pública**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

**Nota:** Suficiencia, cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**19 de octubre del 2021**



**Firma del Experto Informante.**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CUESTIONARIO GESTIÓN DE LA CALIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b> Liderazgo de servicio							
1	Tu jefe inmediato te ayuda a mejorar tu desempeño	X		X		X		
2	En caso de que surja algún problema tienes a quien dirigirte	X		X		X		
3	Te sientes respaldado dentro de la institución	X		X		X		
4	Reconocen tu talento cuando realizas bien tus tareas laborales	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b> Orientación a los procesos							
5	La Institución difunde entre sus colaboradores la misión, visión y valores institucionales	X		X		X		
6	En la entidad se aplica alguna estrategia que permita mejorar los procesos diarios	X		X		X		
7	En la entidad se aplica alguna norma ISO para mejorar los procesos	X		X		X		
8	Las normas ISO promueven tus habilidades laborales	X		X		X		

	<b>DIMENSIÓN 3</b> Calidad del servicio	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	La entidad le ha indicado como debería atender o tratar al ciudadano que acude a la institución	X		X		X		
10	Ha notado algún tipo de trato inadecuado hacia el ciudadano por parte de sus compañeros	X		X		X		
11	Su trabajo es valorado por el ciudadano	X		X		X		
12	Ha notado mejoras en el servicio de atención al ciudadano en estos últimos años	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Malca Jiménez Gilmer Valerio

DNI: 43457237      N° colegio profesional.....

Especialidad del validador: Gestión Pública

19 de octubre de 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

**Nota:** Suficiencia, cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b> Motivación laboral							
1	En la entidad, se promueve la generación de ideas creativas e innovadora	X		X		X		
2	La entidad, reconoce el esfuerzo que realiza en el desarrollo de su trabajo	X		X		X		
3	El ambiente de trabajo es el adecuado para el desarrollo de sus actividades diarias	X		X		X		
4	Existe la suficiente motivación para un buen desempeño en las labores diarias	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b> Trabajo en equipo							
5	Se siente a gusto realizando trabajos en equipo	X		X		X		
6	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo	X		X		X		
7	Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas	X		X		X		
8	El área u oficina donde usted labora promueve el trabajo en equipo	X		X		X		

	<b>DIMENSIÓN 3</b> Formación y desarrollo personal	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	En la entidad, sus jefes promueven las capacitaciones	X		X		X		
10	Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente en el logro de sus metas	X		X		X		
11	La entidad promueve su desarrollo personal	X		X		X		
12	Recibe preparación por parte de la entidad para realizar su trabajo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Malca Jiménez Gilmer Valerio

DNI: 43457237   Nº colegio profesional.....

Especialidad del validador: Gestión Pública

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

**Nota:** Suficiencia, cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

19 de octubre del 2021

  
 \_\_\_\_\_  
**Firma del Experto Informante.**

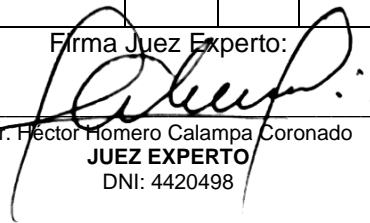
FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

Gestión de la calidad de los coordinadores de mesa de una entidad Pública

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Criterios de Evaluación. Relación entre:								Observaciones y/o Recomendaciones
				Variable y Dimensión		Dimensión e indicador		Indicadores e ítem		Ítem y opción de respuesta		
				Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Variable 1: Gestión de la calidad	Liderazgo de servicio	Comportamiento del líder	Tu jefe inmediato te ayuda a mejorar tu desempeño	X		X		X		X		
			En caso de que surja algún problema tienes a quien dirigirte					X		X		
		Efectividad en el liderazgo	Te sientes respaldado dentro de la institución			X		X		X		
			Reconocen tu talento cuando realizas bien tus tareas laborales					X		X		
	Orientación a los procesos	Procesos estratégicos	La Institución difunde entre sus colaboradores la misión, visión y valores institucionales			X		X		X		
			En la entidad se aplica alguna estrategia que permita mejorar los procesos diarios	X				X		X		

Calidad del servicio	Procesos de apoyo	En la entidad se aplica alguna norma ISO para mejorar los procesos	X	X	X	X			
		Las normas ISO promueven tus habilidades laborales							X
	Atención al ciudadano	La entidad le ha indicado como debería atender o tratar al ciudadano que acude a la institución		X	X	X	X		
		Ha notado algún tipo de trato inadecuado hacia el ciudadano por parte de sus compañeros							
	Fortalecimiento del servicio	Su trabajo es valorado por el ciudadano		X	X	X	X		
		Ha notado mejoras en el servicio de atención al ciudadano en estos últimos años							

Firma Juez Experto:



Dr. Héctor Homero Calampa Coronado  
**JUEZ EXPERTO**  
DNI: 4420498

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión calidad de los coordinadores de mesa de una entidad Pública

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la variable gestión de la calidad

### TESISTA:

Vilchez Poma, Rosa Beatriz

### DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Lima, 17 de octubre de 2021.

  
Dr. Héctor Homero Calampa Coronado  
**JUEZ EXPERTO**  
DNI: 44204985



FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

Desempeño laboral de los coordinadores de mesa de una entidad Pública

VARIABLE	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Criterios de Evaluación. Relación entre								Observaciones y/o Recomendaciones
				Variable y Dimensión		Dimensión e indicador		Indicadores e Ítem		Ítem y opción de respuesta		
				Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Variable 2: Desempeño laboral	Motivación laboral	Compromiso laboral	En la entidad, se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras	X		X		X		X		
			La entidad, reconoce el esfuerzo que realiza en el desarrollo de su trabajo					X		X		
		Condiciones laborales	El ambiente de trabajo es el adecuado para el desarrollo de sus actividades diarias			X		X		X		
			Existe la suficiente motivación para un buen desempeño en las labores diarias					X		X		
		Talento del empleado	Se siente a gusto realizando trabajos en equipo	X		X		X		X		

Trabajo en equipo		Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo				X		X		
	Participación en los procesos de mejora	Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas			X	X		X		
		El área u oficina donde usted labora promueve el trabajo en equipo				X		X		
Formación y desarrollo personal	Capacitación del personal	En la entidad, sus jefes promueven las capacitaciones	X		X	X		X		
		Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente en el logro de sus metas				X		X		
	Competitividad laboral	La entidad promueve su desarrollo personal			X	X		X		
		Recibe preparación por parte de la entidad para realizar su trabajo				X		X		

Firma Juez Experto:

  
 Dr. Héctor Homero Calampa Coronado  
**JUEZ EXPERTO**  
 DNI: 44204985

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Desempeño laboral de los coordinadores de mesa de una entidad Pública

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la variable desempeño Laboral

### TESISTA:

Vilchez Poma, Rosa Beatriz

### DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO:

SI

NO

Lima, 17 de octubre de 2021.

  
\_\_\_\_\_  
Dr. Héctor Homero Calampa Coronado  
**JUEZ EXPERTO**  
DNI: 44204985



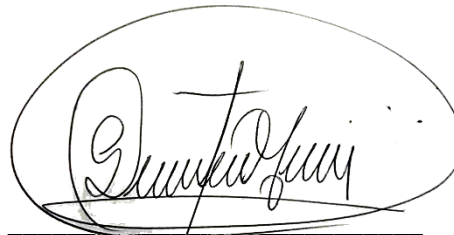
			En la entidad se aplica alguna estrategia que permita mejorar los procesos diarios				X		X		
		Procesos de apoyo	En la entidad se aplica alguna norma ISO para mejorar los procesos			X		X			
			Las Normas ISO promueven tus habilidades laborales				X		X		
Calidad del servicio	Atención al ciudadano		La entidad le ha indicado como debería atender o tratar al ciudadano que acude a la Gerencia	X		X		X			
			Ha notado algún tipo de trato inadecuado hacia el ciudadano por parte de sus compañeros				X		X		
	Fortalecimiento del servicio		Su trabajo es valorado por el ciudadano		X		X		X		
			Ha notado mejoras en el servicio de atención al					X			

			ciudadano en estos últimos años									
--	--	--	---------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

Gestión de la calidad de los coordinadores de mesa de una entidad Pública

Firma Juez Experto:



Mg. Gilmer Valerio Malca Jiménez  
**JUEZ EXPERTO**  
DNI: 43457237

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión calidad de los coordinadores de mesa de una entidad Pública

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la variable gestión de la calidad

### TESISTA:

Vilchez Poma, Rosa Beatriz

### DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

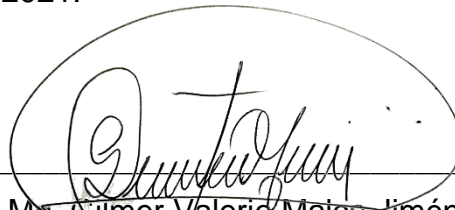
OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO:

SI

NO

Lima, 17 de octubre de 2021.



Mg. Gilmer Valerio Maica Jiménez

**JUEZ EXPERTO**

DNI: 43457237

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

Desempeño laboral de los coordinadores de mesa de una entidad Pública

VARIABLE	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Criterios de Evaluación. Relación entre								Observaciones y/o Recomendaciones
				Variable y Dimensión		Dimensión e Indicador		Indicadores e Ítem		Ítem y Opción de Respuesta		
				Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Variable 2: Desempeño laboral	Motivación laboral	Compromiso laboral	En la entidad, se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras	X		X		X		X		
			La entidad, reconoce el esfuerzo que realiza en el desarrollo de su trabajo					X		X		
		Condiciones laborales	El ambiente de trabajo es el adecuado para el desarrollo de sus actividades diarias			X		X		X		
			Existe la suficiente motivación para un buen desempeño en las labores diarias					X		X		



Trabajo en equipo	Talento del empleado	Se siente a gusto realizando trabajos en equipo	X		X		X		X				
		Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo					X		X				
	Participación en los procesos de mejora	Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas					X		X		X		
		El área u oficina donde usted labora promueve el trabajo en equipo											
Formación y desarrollo personal	Capacitación del personal	En la entidad, sus jefes promueven las capacitaciones	X		X		X		X				
		Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente en el logro de sus metas					X		X				
	Competitividad laboral	La entidad promueve su desarrollo personal					X		X		X		
		Recibe preparación por parte de la entidad para realizar su trabajo											

Firma Juez Experto:



M. G. Valero Malca Jiménez  
**JUEZ EXPERTO**  
DNI: 43457237

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Desempeño laboral de los coordinadores de mesa de una entidad Pública

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la variable desempeño Laboral

### TESISTA:

Vilchez Poma, Rosa Beatriz

### DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO:

SI

NO

Lima, 17 de octubre de 2021.

Mg. Ginner Valero Malca Jiménez

**JUEZ EXPERTO**

DNI: 43457237

**Tabla 12**

*Prueba piloto  
Escala Likert - gestión de la calidad*

Encuestados	D1				D2				D3			
	ítem1	ítem2	ítem3	ítem4	ítem5	ítem6	ítem7	ítem8	ítem9	ítem10	ítem11	ítem12
1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	4	4	5	4	5	5	5	2	4	4
3	5	4	4	4	5	2	4	4	3	3	3	3
4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	2	5	5
5	5	5	5	5	5	4	1	4	3	3	4	4
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5
7	5	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
8	5	4	4	3	4	4	1	5	5	1	1	4
9	5	3	3	3	3	3	3	2	3	1	4	4
10	5	4	5	4	5	4	4	5	5	3	4	4
11	5	3	4	3	4	4	1	4	4	4	4	4
12	5	4	2	3	4	4	1	4	3	2	3	4
13	5	4	5	3	3	4	3	3	4	4	4	3
14	5	4	4	4	5	4	4	4	5	2	5	4
15	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	5	5	4	5	3	3	3	5	5	1	3	3
17	5	5	5	4	4	4	4	4	4	1	4	4
18	5	5	5	3	5	5	5	3	5	1	1	5
19	5	4	3	5	4	3	2	5	4	3	5	3
20	5	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4

Prueba piloto cuestionario de la gestión de la calidad

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	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
,764	12

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1_D1_V1	41,95	33,945	,000	,771
P2_D1_V1	42,65	29,187	,533	,737
P3_D1_V1	42,95	29,839	,359	,753
P4_D1_V1	43,05	28,682	,550	,734
P5_D2_V1	42,75	27,882	,610	,727
P6_D2_V1	43,10	28,516	,549	,734
P7_D2_V1	43,65	24,871	,480	,744
P8_D2_V1	42,80	28,695	,478	,740
P9_D3_V1	42,70	27,800	,604	,727
P10_D3_V1	44,55	32,471	,005	,804
P11_D3_V1	43,25	28,197	,350	,757
P12_D3_V1	43,05	29,524	,500	,741

**Tabla 13**

*Prueba piloto*  
*Escala LIKET- Desempeño laboral*

Encuestados	D1				D2				D3			
	ítem1	ítem2	ítem3	ítem4	ítem5	ítem6	ítem7	ítem8	ítem9	ítem10	ítem11	ítem12
1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3
4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2
8	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4
9	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2
10	5	3	4	4	5	5	5	4	4	3	3	3
11	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5
12	2	3	3	2	4	2	5	2	3	3	3	2
13	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
14	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3

19

3	4	4	1	5	4	5	4	2	5	3	1
4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4

20

## Prueba piloto cuestionario del desempeño laboral

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	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
,952	12

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1_D1_V2	43,75	68,513	,759	,948
P2_D1_V2	43,75	69,671	,732	,949
P3_D1_V2	43,60	69,200	,837	,946
P4_D1_V2	43,80	66,168	,765	,948
P5_D2_V2	42,95	70,892	,816	,948
P6_D2_V2	43,15	68,239	,815	,946
P7_D2_V2	43,10	74,621	,485	,955
P8_D2_V2	43,35	64,871	,886	,944
P9_D3_V2	43,75	65,039	,846	,945
P10_D3_V2	43,50	68,158	,727	,949
P11_D3_V2	43,85	68,345	,877	,945
P12_D3_V2	43,95	64,471	,779	,949



Tabla 14

Muestra cuestionario de la gestión de la calidad

Encuestados	D1				D2				D3				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	5	4	54
2	4	4	3	4	5	4	3	4	3	3	5	4	46
3	3	5	5	4	4	4	3	5	5	1	5	4	48
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	47
5	1	5	3	1	1	3	5	5	3	1	5	5	38
6	1	3	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	21
7	4	4	5	5	5	5	3	4	5	2	5	5	52
8	3	4	3	5	4	5	4	3	4	4	3	4	46
9	4	5	4	5	4	4	5	5	5	1	5	5	52
10	3	5	3	3	3	3	2	2	2	1	3	4	34
11	5	5	5	5	4	3	3	3	2	3	5	4	47
12	3	4	4	4	3	4	1	5	4	3	2	2	39
13	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	46
14	5	4	5	5	4	4	5	4	5	1	4	4	50
15	3	5	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	41
16	5	3	3	5	5	3	5	5	5	1	4	4	48
17	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	44
18	3	2	3	3	3	1	2	3	4	2	3	3	32
19	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	55
20	4	5	5	4	4	3	2	5	5	1	5	5	48

Muestra cuestionario de la gestión de la calidad

	D1				D2				D3					
	ÍTEMS													
21	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	3	50	
22	3	5	3	4	5	4	5	5	5	3	3	3	48	
23	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	52	
24	5	5	1	3	3	4	4	5	5	1	4	2	42	
25	4	4	3	4	4	4	2	5	5	2	4	4	45	
26	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	51	
27	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	4	4	42	
28	4	5	5	4	4	3	3	3	5	2	5	3	46	
29	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	5	5	40	
30	5	5	3	5	5	5	5	5	5	1	4	5	53	
31	2	2	3	5	5	5	5	5	5	4	2	4	47	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	
33	4	4	4	4	3	5	3	4	4	5	3	3	46	
34	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	54	
35	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	54	
36	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	56	
37	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	56	
38	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	56	
39	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	55	
40	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	54	
41	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	54	
42	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	53	

Muestra cuestionario de la gestión de la calidad

	D1				D2				D3					
	ÍTEMS													
43	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	55	
44	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	56	
45	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	56	
46	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	57	
47	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	55	
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	59	
49	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	58	
50	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	57	
51	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	57	
52	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	57	
53	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	56	
54	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	57	
55	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	58	
56	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	55	
57	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	56	
58	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	56	
59	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	52	
60	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	55	
61	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	55	
62	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	53	
63	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	53	
64	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	

Muestra cuestionario de la gestión de la calidad

	D1				D2				D3				
	ÍTEMS												
65	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58
66	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	42
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	58
68	3	3	3	3	5	4	5	5	5	5	4	4	49
69	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
71	4	4	5	5	5	5	4	4	5	1	5	4	51
72	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	54
73	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	56
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
77	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	56
78	3	5	3	5	4	3	5	5	5	4	5	3	50
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
	5	0.54	0.89	0.7	0.71	0.72	0.97	0.56	0.6	2.06	0.72	0.63	

**Tabla 15**

*Muestra cuestionario del desempeño laboral*

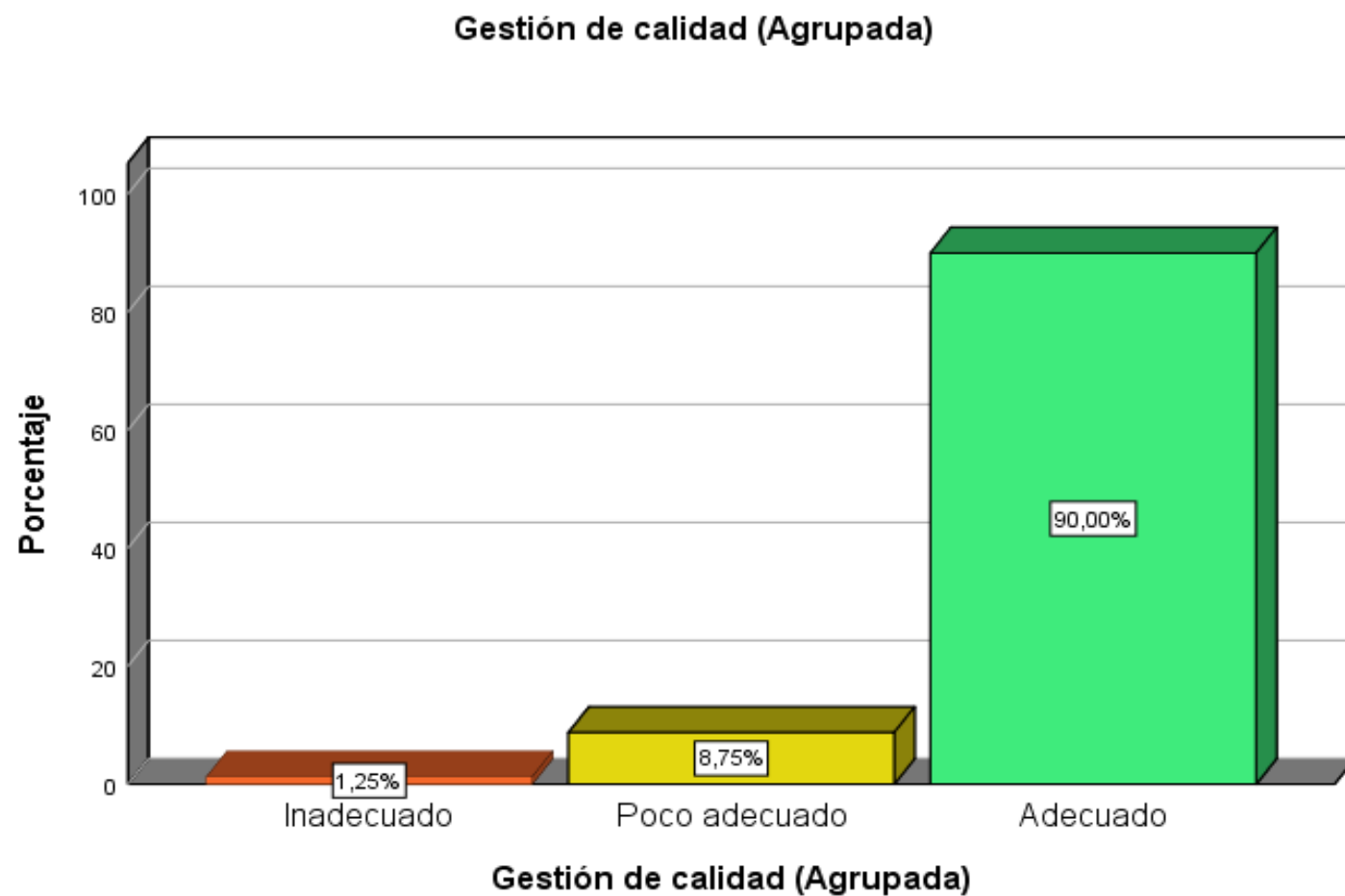
	D1				D2				D3				
	ÍTEMS												
Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
2	3	4	3	2	4	5	5	4	4	5	3	3	45
3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	3	48
4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	3	51
5	3	1	5	3	3	3	3	3	1	3	1	1	30
6	2	1	1	1	5	5	5	2	1	3	2	2	30
7	3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	52
8	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	5	43
9	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	55
10	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	39
11	2	3	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	49
12	1	4	2	1	4	5	4	3	2	2	1	1	30
13	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	45
14	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	56
15	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	41
16	3	4	5	4	5	5	5	2	2	5	2	2	44
17	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	3	45
18	3	1	1	2	5	5	5	3	3	3	2	1	34
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
20	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	54
21	2	3	4	4	4	5	5	4	5	4	3	3	46
22	5	3	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	54
23	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	49
24	4	2	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	51
25	2	3	2	4	5	5	5	5	5	4	4	4	48
26	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	51
27	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	49
28	2	3	2	3	5	5	4	3	2	3	2	2	36
29	2	3	3	3	4	5	3	3	2	2	2	4	36
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
31	4	1	2	2	4	5	5	4	4	4	1	4	40
32	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	48
33	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	39
34	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	57
35	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	54
36	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	54



<b>79</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
<b>80</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
	0.959	1.16	0.977	0.952	0.3736	0.3525	0.3486	0.6594	0.985	0.565	1.22	1.0494		

**Figura 1**

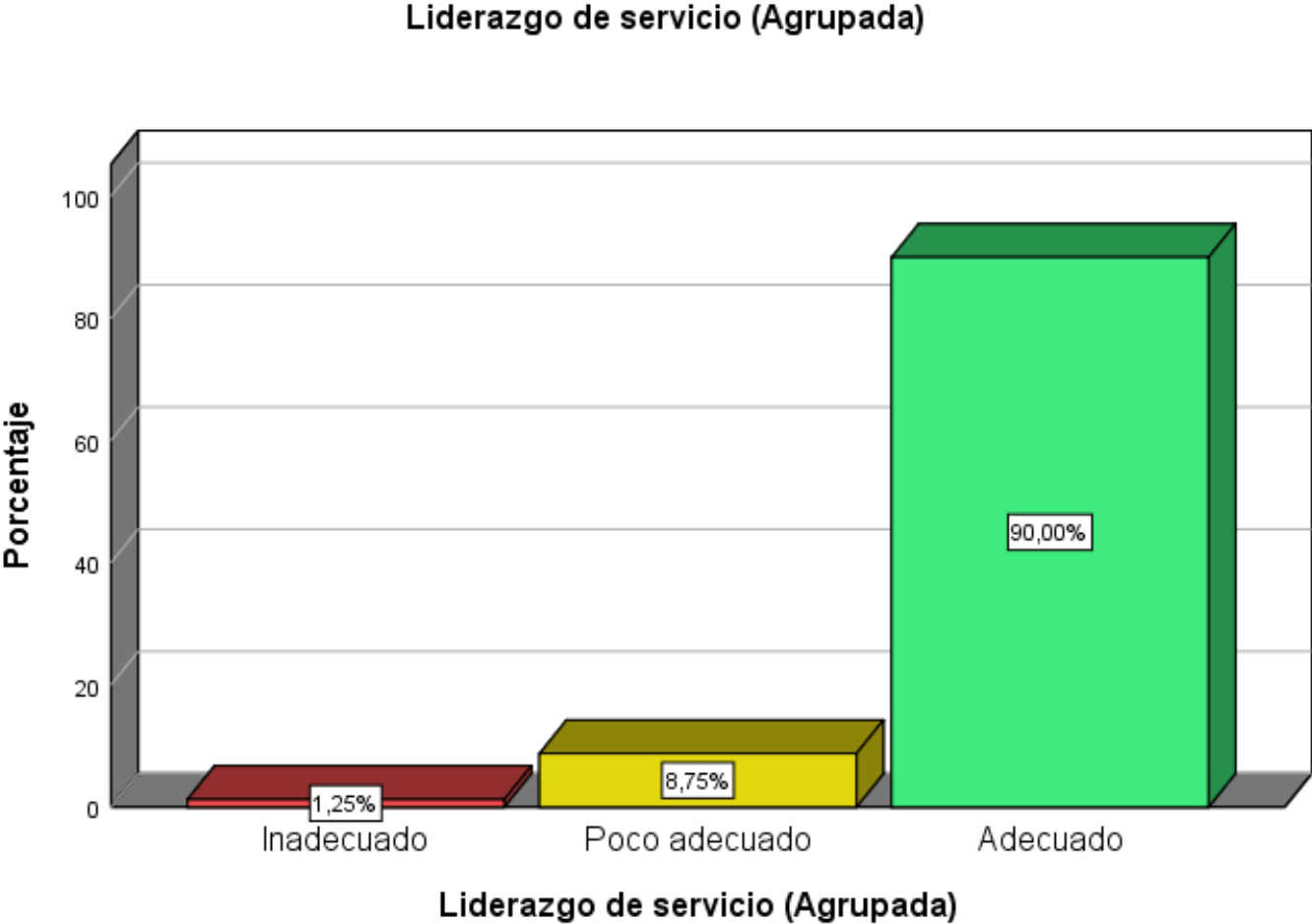
*Niveles de la gestión de la calidad*





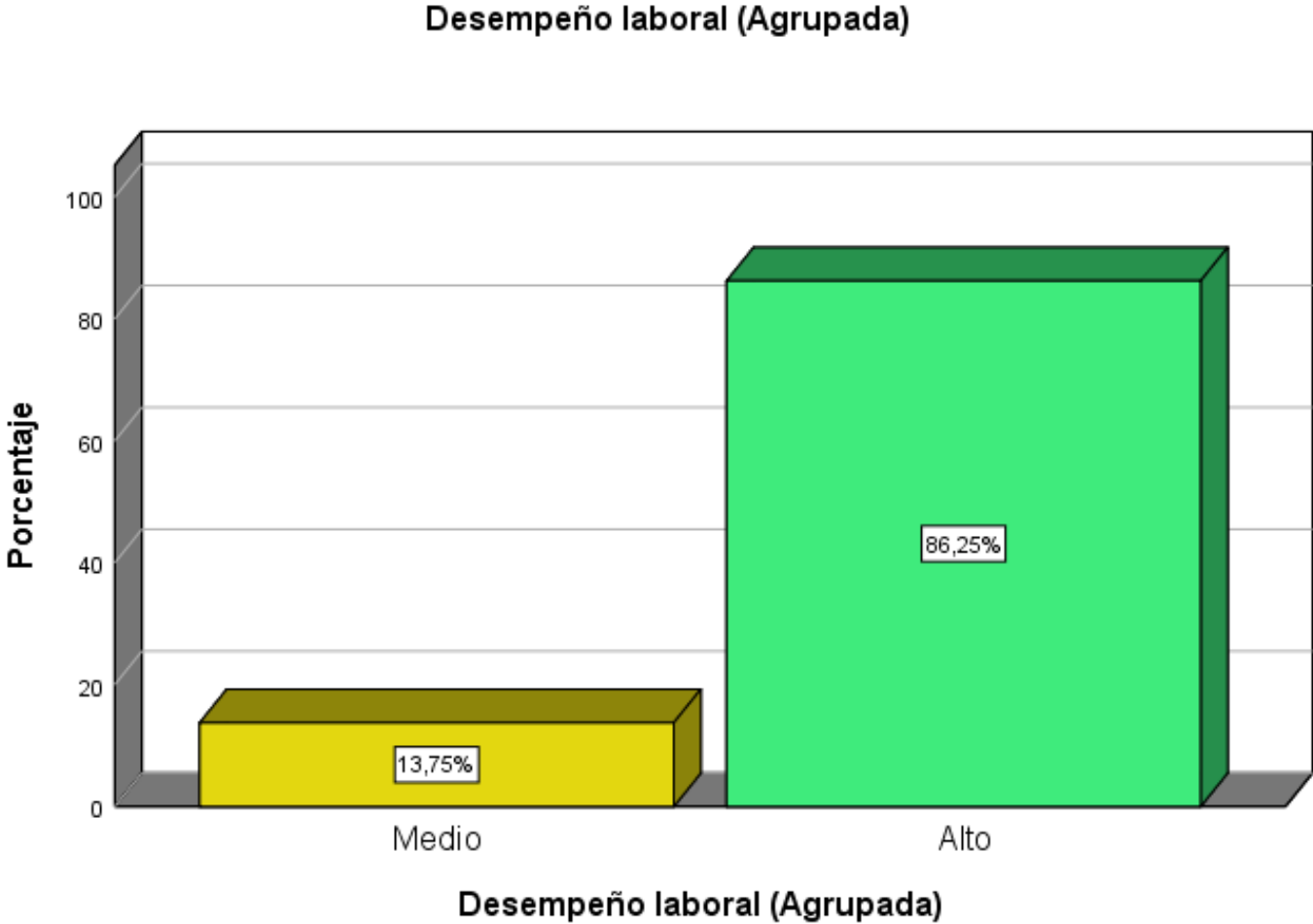
**Figura 2**

*Niveles de las dimensiones de la gestión de la calidad*



**Figura 3**

*Niveles del desempeño laboral*



**Figura 4**

*Niveles de las dimensiones del desempeño laboral*

