



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Desempeño laboral y gestión de calidad en la Unidad de Gestión
de Proyectos Especiales FONCODES, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Montalvo Guevara, José Luis (ORCID:0000-0001-6337-4382)

ASESOR:

Dr. Arce Álvarez, Edwin (ORCID:0000-0001-8879-3575)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, A mis padres por su apoyo, amor y enseñanzas cada día, a mi hermana por su constante cariño, y por su apoyo incondicional todos ellos que me inspiran y motivan en mi camino para obtener logros y deseos de superación constante.

José Luis

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, a su honorable plana docente y un especial agradecimiento al Dr. Arce Álvarez, Edwin por su acertada asesoría de esta tesis. Así mismo, al Perú por ser fuente de inspiración de lucha por su progreso y bienestar; pese a sus problemas sociales, económicos, políticos y éticos, estoy convencido que la solución está en nosotros, haciendo que las cosas correctas sucedan desde el lugar donde estemos.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatória	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables, operacionalización	19
3.3. Población (criterio selección) muestra,muestreo,unidad de análisis	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	24
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	42
VI. CONCLUSIÓN	49
VII. RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS	53
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	<i>Personal que labora en UGPE-FONCODES</i>	22
Tabla 2	<i>Resultado del análisis del juicio de expertos</i>	23
Tabla 3	<i>Confiabilidad de alfa de cronbach V1</i>	24
Tabla 4	<i>Confiabilidad de alfa de cronbach V2</i>	25
Tabla 5	<i>Frecuencias de la variable desempeño laboral</i>	27
Tabla 6	<i>Frecuencias de la variable gestión de calidad</i>	28
Tabla 7	<i>Frecuencias de dimensión estrategias</i>	29
Tabla 8	<i>Frecuencias de dimensión comportamiento del trabajador</i>	30
Tabla 9	<i>Frecuencias de dimensión realización de actividades</i>	31
Tabla 10	<i>Cruzada de las variables desempeño laboral y gestión de calidad</i>	32
Tabla 11	<i>Cruzada de dimensión estrategias y variable gestión de calidad</i>	33
Tabla 12	<i>Cruzada de dimensión comportamiento del trabajador y V2</i>	34
Tabla 13	<i>Cruzada de dimensión realización de actividades y V2</i>	35
Tabla 14	<i>Prueba de normalidad</i>	36
Tabla 15	<i>Coefficiente de correlación por rangos de Spearman</i>	37
Tabla 16	<i>Correlación desempeño laboral y gestión de calidad</i>	38
Tabla 17	<i>Correlación de estrategias y variable gestión de calidad</i>	39
Tabla 18	<i>Correlación de comportamiento del trabajador y V2</i>	40
Tabla 19	<i>Correlación realización de actividades y gestión de calidad</i>	41

Índice de figuras

Figura 1	<i>Gráfico de barras: desempeño laboral</i>	27
Figura 2	<i>Gráfica de barras gestión de calidad</i>	28
Figura 3	<i>Gráfica de barras estrategias</i>	29
Figura 4	<i>Gráfica de barras comportamiento del trabajador</i>	30
Figura 5	<i>Gráfica de barras realización de actividades</i>	31
Figura 6	<i>Comparación entre desempeño laboral y gestión de calidad</i>	32
Figura 7	<i>Comparación de estrategias y gestión de calidad</i>	33
Figura 8	<i>Comparación de comportamiento del trabajador y V2</i>	34
Figura 9	<i>Comparación de realización de actividades y V2</i>	35

Resumen

En referencia al estudio tuvo como finalidad determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y la gestión de calidad en la Unidad de Gestión de Proyectos Especiales-FONCODES,2021, el nivel de estudio fue descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental transversal, la población de estudio fueron 100 trabajadores. Además, la técnica utilizada fue la encuesta, teniendo como instrumento la recolección de datos, un cuestionario con una escala de Likert conformado por 77 preguntas. Los datos recolectados se procesaron estadísticamente para medir la relación de las variables, los resultados se organizaron en tablas y gráficos para describir sus niveles según sus frecuencias de las variables y dimensiones en porcentajes. Seguidamente se realizaron las tablas cruzadas para determinar la opinión los encuestados respecto a las variables y dimensiones en estudio y se logró determinar la confiabilidad del instrumento mediante el uso del alfa de Cronbach. Finalmente, se determinó la correlación de Spearman de 0.672 representado este resultado como positiva considerable entre las dos variables con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.05. Por lo tanto, se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula.

Palabras clave: Desempeño laboral, gestión, calidad.

Abstract

In reference to the study, its purpose was to determine the relationship between job performance and quality management in the Special Projects Management Unit-FONCODES, 2021, the level of study was descriptive correlational, with a quantitative approach, with a design not cross-sectional experimental, the study population was 100 workers. In addition, the technique used was the survey, having as an instrument the data collection, a questionnaire with a Likert scale made up of 77 questions. The collected data was statistically processed to measure the relationship of the variables, the results were organized in tables and graphs to describe their levels according to their variable frequencies and dimensions in percentages. Next, the cross tables were made to determine the opinion of the respondents regarding the variables and dimensions under study and it was possible to determine the reliability of the instrument through the use of Cronbach's alpha. Finally, the Spearman correlation of 0.672 was determined, representing this result as a considerable positive between the two variables with a statistical significance of $p=0.000$, being less than 0.05. Therefore, the alternate hypothesis was accepted and the null hypothesis was rejected.

Keywords: Job performance, management, quality.

I. INTRODUCCIÓN

A propósito, en la actualidad a nivel internacional, muchas compañías están mostrando un impacto positivo en la productividad, como fue el caso de Neiva, Colombia, a través de la implementación de nuevas tecnologías, referencias mejoradas, estrategias de mejora continua y conversaciones, en donde las historias felices ayudan a estabilizar las emociones de los empleados. Este es uno de los porcentajes más favorables en 12 meses debido a la buena gestión de todo el personal y apego a la política para lograr las metas establecidas (Diario del Huila, 2021, p.15).

Según se ha citado el desempeño laboral es un factor fundamental para el éxito de cualquier institución, como ejemplo vemos la utilización del Benchmarking en naciones como Japón, que en medio de la segunda guerra mundial utilizó éste método con la finalidad de minimizar los costes y fortalecer una buena calidad, extendiéndose a otras áreas como el desempeño de la organización, flujos laborales, entre otros y no solo apuntando al producto, de modo tal que éste método es imitado por distintas organizaciones a nivel global (Chiavenato,2017, p.3).

Del mismo modo, en la actualidad en lo que respecta a la productividad laboral en el Perú, el desempeño es negativo debido al daño económico que genera esta situación, así como a los despidos y empleados corporativos ineficientes. Así, un 2.5% pudo corregir estas deficiencias para brindar un mejor servicio a los empleados y poder desempeñar correctamente sus labores sin problemas (Diario el comercio, 2021, p.4).

Debido al alto desempeño en el país limeño, se deben implementar una serie de reformas laborales estratégicas para alcanzar las metas, introducir otros indicadores de desempeño, desarrollar las condiciones laborales, aumentar los esfuerzos y consultar continuamente a la organización para lograr la manera correcta de desempeño con los requisitos de calidad del plan de acción ISO (El Peruano, 2021, p.5).

En cuanto a la calidad (Zaharias & Pappas, 2017, p.183). se basa en la transformación de las aspiraciones y necesidades futuras de los usuarios de tal forma que sea cuantificable y pueda medirse, haciendo de esto el único camino

para el diseño y desarrollo de productos por los que los usuarios estén prestos a pagar, llegando de esta manera a su plena satisfacción; por consiguiente, según esta concepción, la calidad sólo podrá ser medida desde la óptica de los clientes.

En base a las consideraciones del párrafo anterior (Coaquira 2018, p.59). La gestión de calidad es un cúmulo de actos que están orientados a planear, organizar y controlar la función indispensable para definir la calidad en una institución. Por otro lado, para (Ghani & Obeidat, 2020, pp. 77-90), El término calidad es esencialmente un término económico que ha surgido con base en la industria y la tecnología.

Internacionalmente, es bien sabido que el globo terráqueo está en constante cambio en lo que se refiere a productos, servicios, procesos, sistemas, gestión y excelencia en la continuidad del negocio. La gestión de la calidad va de la mano con un excelente desempeño competitivo, por lo que día a día se enfrentan a relevantes desafíos como comprender los conceptos, métodos y modelos que se deben considerar para el buen gobierno de una compañía (El Nuevo Diario, 2021, p.8).

Nacionalmente, la gestión de la calidad es esencial ya que facilita reconocer positivamente la alta calidad de los servicios prestados de acuerdo con los estándares reflejados en las normas ISO. No obstante, en la actualidad, una diversidad de entidades privadas o públicas necesitan aplicar y actualizar sus sistemas para poder administrar adecuadamente sus procesos y mejorar sus servicios o productos (Espinoza, Ramos, Asca, Etc., 2021,p.63).

Por otra parte, un sistema de gestión (de calidad) ayuda a las organizaciones a definir los procedimientos, los recursos, las obligaciones, las acciones que le faculten ejecutar actividades que apunten hacia la obtención de los objetivos propuestos. (Gorotiza & Romero, 2021, p. 270-294.). Así mismo Sebastián (2021, p. 34.) considera que la mala calidad de las instituciones introduce trabas a las mejoras de gestión y que los déficits administrativos limitan la eficacia del sector público condicionando los avances en la productividad en el sector privado. Esto es, que una mala gestión pública impacta de manera directamente proporcional en el desarrollo de la actividad económica de privados, como pueden llegar a ser los núcleos ejecutores.

Actualmente, en las entidades limeñas se ha comprometido con el desarrollo del sistema de calidad, aplicando en sus procesos internos la estrategia de gestión correcta de acuerdo a los estándares señalados en la norma ISO 9001 – 2015, buscando diversos campos por los cuales luchar (Diario Andina, 2020). En especial para la administración pública esto es relevante ya que su razón de ser es manejar bienes del Estado y contribuir a la mejora de la población. (Bautista, Silva & Silva, 2018, p. 56).

Hay que destacar que el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) tiene a su cargo diversos programas nacionales, entre ellos el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social, de aquí en adelante (FONCODES), el que tiene múltiples funciones, como: Administrar y supervisar las transferencias programáticas, evaluar y supervisar los proyectos de inversión social, gestionar los recursos económicos y financieros, ejecutar proyectos de desarrollo social en el entorno rural, identificar, clasificar, evaluar y seleccionar, los proyectos de inversión social, ejecutar o co - ejecutar los proyectos estatales de desarrollo social en zonas rurales y urbanas que cuentan con ciudadanos en condición de pobreza y pobreza extrema, entre otras. Todas estas funciones, como se puede observar, son indispensables para la lucha en contra de la pobreza.

Hay que tener en cuenta que en el organigrama de FONCODES se encuentra la Unidad de Gestión de Proyectos Especiales, de aquí en adelante (UGPE) que tiene como finalidad poner en marcha los llamados Núcleos ejecutores a través de su implementación, convocatoria y selección de participantes. Según la propia página web de FONCODES, un núcleo ejecutor es una entidad colectiva de carácter privada, su existencia está relacionada con la realización del programa que financiará FONCODES, vale decir que las propias personas de la comunidad gestionarán el proyecto económico, el cual tiene carácter social.

De igual manera dicho proyecto se realizó en la Unidad de Gestión de Proyectos Especiales – FONCODES. Donde se identificaron ciertos problemas tanto en el desempeño laboral como en la gestión de calidad, en donde la causa del problema es la falta de control sobre las propias acciones y la incapacidad para manejar las habilidades interpersonales: conocimiento, trabajo en equipo y motivación.

Al mismo tiempo existen deficientes estrategias, inadecuado comportamiento del trabajador, deficiente realización de actividades, inadecuados objetivos fijados, incumplimiento de responsabilidades de cargo, baja competitividad, baja perspectiva integral, inexistentes procesos interrelacionados, deficiente organización e insatisfacción del cliente. Referente a ello, es menester saber si estas variables se relacionan de forma alguna, coordinando con los jefes y coordinadores de las áreas técnicas y administrativas; por ello, la finalidad del estudio es establecer la correlación entre las variables desempeño laboral y gestión de calidad en la Unidad de Gestión de Proyectos Especiales-FONCODES.

Con referencia a la pregunta general en torno a la realidad problemática se ha formulado de la siguiente manera. ¿Cómo se relaciona el Desempeño Laboral y la gestión de calidad en la Unidad de Gestión de Proyectos Especiales - FONCODES, 2021?, así mismo se ha formulado los interrogantes específicos del problema: ¿Cómo se relaciona las estrategias y la gestión de calidad en la Unidad de Gestión de Proyectos Especiales - FONCODES, 2021? ¿Cómo se relaciona el comportamiento del trabajador y la gestión de calidad en la Unidad de Gestión de Proyectos Especiales - FONCODES, 2021? ¿Cómo se relacionan la realización de actividades y la gestión de calidad en la Unidad de Gestión de Proyectos Especiales - FONCODES, 2021?

Por tanto, el trabajo de investigación encuentra su justificación práctica de aclarar como el desempeño laboral puede aportar a una mejor gestión de calidad en la UGPE- FONCODES, también hay una justificación metodológica puesto que la recolección de información y datos permitirá que la evidencia aportada por este trabajo sirva como sustento de futuras investigaciones, finalmente como justificación teórica, el presente estudio permitirá acrecentar los conocimientos existentes sobre las variables investigadas.

Basado en lo anterior, es menester formular como objetivo general: Determinar cómo se relaciona el desempeño laboral y la gestión de calidad en la UGPE-FONCODES, 2021. Igualmente, como objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre las estrategias y la gestión de calidad en la UGPE-FONCODES, 2021. Determinar la relación que existe entre el comportamiento del trabajador y la gestión de calidad en la UGPE-FONCODES, 2021. Determinar la

relación que existe entre la realización de actividades y la gestión de calidad en la UGPE-FONCODES, 2021.

En lo referente a la hipótesis general: Hi: Existe relación significativa entre el desempeño laboral y la gestión de calidad en la UGPE-FONCODES,2021. Como específicas: H1: Existe relación significativa entre las estrategias y la gestión de calidad en la UGPE-FONCODES, 2021. H2: Existe relación significativa entre el comportamiento del trabajador y la gestión de calidad en la UGPE-FONCODES, 2021. H3: Existe relación significativa entre la realización de actividades y la gestión de calidad en la UGPE-FONCODES, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

De la misma manera, el desempeño laboral y la gestión de calidad siguen vigentes actualmente. En relación a estas dos variables de estudio se han venido realizando investigaciones en distintos ámbitos, las cuales poseen como antecedentes internacionales a los autores siguientes.

Según se ha citado para Arguelles, Quijano, Medina & Cruz (2019, p.1-14). El desempeño laboral en la satisfacción de los directores en Mipymes Turísticas de la Universidad Autónoma de Campeche, México (Artículo científico). Este estudio ha sido no experimental, aplicado y correlativo. Contando con la totalidad poblacional de 84 empleados. En consecuencia, los resultados indicaron que la asociación entre ambos elementos indagados presentan una relación estadística significativa, puesto que el valor hallado en la prueba de hipótesis muestra $R=0.889$ para el coeficiente de correlación, y el $p\text{-valor}=0.000$ es menor que $p=0.05$, por lo cual se aceptó la prueba de hipótesis.

Por otro lado, Sotelo, J. (2018, p.97-129), *La planeación de la auditoría en un sistema de gestión de calidad tomando como base la norma ISO 19011:2011* de la Universidad Juárez del Estado de Durango, México (Artículo científico). Este estudio fue de tipo aplicada, además de ser correlativo, con una metodología cuantitativa y descriptiva. Para calcular la planificación de la auditoría de un sistema de gestión de calidad, se diseñó una herramienta en la que se establecieron siete dimensiones, de éstas surgieron 37 ítems, el coeficiente alfa de Cronbach arrojó el valor 0.962 al realizar un análisis de confiabilidad. El resultado obtenido indica que las dimensiones examinadas, en cuanto a la apreciación de los integrantes del sistema, poseen un alto grado de aceptación;

Sobre la base de las consideraciones anteriores cabe mencionar que, según lo percibido por los empleados del sistema de calidad, el 34% está muy de acuerdo y el 55% de acuerdo con que la razón de ser de la organización está relacionada con la dimensión de objetivos del programa, por otra parte, los resultados arrojan que 37% está muy de acuerdo y 49% de acuerdo con que, en la dimensión roles y responsabilidades para la gestión está bien definido el alcance del programa de auditoría. Entre la variable estudiada y cada una de las dimensiones, existe una correlación significativa a través del análisis de Rho spearman= 0.688. Se concluye

que la herramienta diseñada se puede aplicar en diferentes instituciones para distinguir la apreciación de los integrantes de un sistema de gestión de calidad.

Según se ha citado para Toral, R. (2016, p.77-89), *Gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa* de la Universidad Nacional de Loja, Ecuador. (Artículo Científico). En su investigación correlacional, de diseño no experimental, tuvo una población de 4913 individuos y con un tamaño de muestra de 356 de los cuales fueron 15 docentes, 4 administrativos y 337 estudiantes, se aplicó un cuestionario donde la escala fue validada por tres expertos con grado de doctor, siendo su indicador de confiabilidad de Cronbach fue de 95.83%. Su objetivo fue definir la asociación positiva entre ambos elementos nombrados en el título de la tesis de dicho autor.

En el orden de las ideas anteriores los resultados revelaron que la gestión administrativa y la calidad de servicio, se encuentran significativamente relacionadas se calculó el índice de correlación de Rho Spearman de 0.589 Además, se aprecia que cada una de las dimensiones de gestión de la calidad, guardan relación con la calidad de servicio.

Para Cupuerán, B. (2017, 18-162), *La gestión de calidad en la mejora de los procesos del área administrativa de la coop. de ahorro y crédito "Bola amarilla" de la Universidad Técnica del Norte, Ecuador*. El estudio fue tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, se empleó el método de investigación descriptivo, de diseño no experimental, transversal por que permitió recolectar datos en un solo momento y tiempo, la población está compuesta por el personal que trabaja en el área donde se desarrolla la investigación, siendo el instrumento una encuesta integrada por 10 empleados, en su trabajo de investigación tuvo como objetivo aplicar una gestión para un mejor proceso en el departamento administrativo de dicha organización.

En ese mismo sentido concluyó como resultado general conseguido de los ítems de la Norma (ISO 9001-2015); liderazgo, apoyo, evaluación del desempeño y mejora, operación, planificación, contexto de la organización, se observa que el 78% no tiene conocimiento que la organización implemente modelos para desarrollar una excelente eficiencia, en tanto, un 22% de los empleados conocen de dicho modelo, el 45% respecto a los requerimientos que se necesitan para lograr aplicar dicho sistema, además, tanto en su Plan Operativo Anual como en su Plan

Estratégico institucional se obtuvo que el 74% cumplen con la mayor parte de criterios, acorde a la situación de la institución.

De la misma manera Lumbreras, Hernández, et al. (2020, p.1-9), *Influencia de la calidad laboral de vida laboral sobre el desempeño de trabajadores de hospitales públicos de México: una visión desde la gestión directiva*. México (Artículo científico). La investigación fue de tipo aplicada, la metodología empleada fue de diseño correlacional – no experimental de tipo transversal.

Se tuvo una población de 840 del hospital de la CDMX, en donde la muestra estuvo compuesta por 866 trabajadores de salud. Los resultados conseguidos en esta investigación enfatizan los requerimientos que las instituciones de salud precisan, de implantar herramientas y metodologías, con el propósito es asegurar la eficiencia y calidad de los servicios de salud, mejorando así la gobernabilidad. El estudio terminó con el análisis de Spearman de 0.683 de que la calidad del trabajo tuvo un impacto significativo en el desempeño de los empleados.

Así mismo para Santamaría, J. (2020, p.23-151), *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.* de la Universidad Andina Simón Bolívar, Quito-Ecuador. (Tesis de maestría). La finalidad de dicha investigación es encontrar si las variables del clima organizacional según las dimensiones escogidas inciden en las variables relacionadas con la productividad laboral. De lo anterior expuesto el estudio es catalogado como aplicado, su alcance o tipo fue descriptivo y correlacional, tuvo un diseño no experimental.

En cuanto a la recolecta de información se creó una serie de preguntas. Dentro de los datos se obtuvo un valor de 0.886 entre ambos elementos indagados. Concluyendo que dichas variables se asocian significativamente.

Precisando de una vez a nivel nacional, también han sido desarrolladas diversas investigaciones importantes, considerando como antecedentes a autores que a continuación citamos.

Según lo expuesto para Serna, Y. & Arévalo, O. (2019, p. 20-93), *La gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Agropecuaria Lucero – Lamas año 2016* de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto – Perú (Artículo científico). Esta investigación fue descriptiva, correlativa, cuantitativa y no experimental. Su muestra fue integrada por

trabajadores de la empresa agropecuaria (12 trabajadores). Respecto a los resultados obtenidos fueron: nunca hay un buen desempeño el 17% de los trabajadores, dijeron casi nunca el 33%, a veces el 25%, menciono casi siempre el 17% y dijo que siempre hay un buen desempeño el 8%, lo que demuestra que en la organización existen inconvenientes respecto al desempeño laboral, esto se debe a que los componentes de los factores operativos y actitudinales no se tienen en consideración. El resultado obtenido según el coeficiente de correlación de Rho Spearman fue -0.325, esto quiere decir que no existe incidencia directa entre ambas variables, por lo que es aceptada H_0 : La gestión administrativa no incide en el desempeño laboral de la Empresa Agropecuaria Lucero-Lamas.

Así mismo Calvanapón, Cárdenas & Delgado (2019, p.10-16), *Estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud* de la Universidad César Vallejo, Trujillo -Perú. (Artículo científico). Hicieron un estudio de tipo aplicada, corte transversal, a través de un estudio correlacional, no experimental; con la participación de 98 trabajadores de esa institución. Como resultado obtuvieron que el 39,8% de los trabajadores tuvo un desempeño laboral calificado como regular y el 98% presentó estrés laboral en niveles medio y alto. Se llegó a la conclusión de que mediante el procesamiento estadístico utilizando la prueba Rho de Spearman, con un coeficiente de -0.688 y un p valor menor de 0.01; se pudo determinar de forma significativa, entre las variables principales de estudio, una correlación lineal negativa y moderada o fuerte.

De la misma manera Rojas, R. (2018, p.11-99), *Clima organizacional y desempeño laboral en la Unidad Territorial FONCODES, Huánuco 2018* de la Universidad César Vallejo, Lima-Perú. (Tesis de maestría). Esta investigación fue descriptiva, correlativa, cuantitativa y no experimental, con una muestra que es igual a la población, la cual estuvo constituida por el total de trabajadores de la Unidad Territorial FONCODES, que son 21 personas.

Luego los resultados indicaron que el clima organizacional y el desempeño laboral presentan una relación estadística significativa, puesto que el valor hallado en la prueba de hipótesis muestra Rho de Spearman= 0,522 para el coeficiente de correlación, y el p-valor= 0.015 es menor que $p=0.05$, por lo cual se aceptó la prueba de hipótesis.

Así mismo para Agurto (2018, p.5-104), *Gestión de la calidad y su relación con el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera – Sullana 2018*. de la Universidad César Vallejo. Piura – Perú (Tesis de maestría).

Así mismo esta investigación fue descriptiva, correlativa, cuantitativa y no experimental. Se tuvo a 50 empleados como muestra. La técnica para recolectar los datos fueron varias encuestas. En consecuencia, el valor rho Spearman = 0.453 demuestra una asociación positiva, en donde el valor de p es $0.001 < 0.05$. Se llegó a la conclusión de que ambos elementos indagados se asocian positivamente.

En relación según Oré (2017, p.1-89), *Gestión y desempeño en un Hospital de EsSalud, Cañete, Lima, 2017*. de la Universidad del Pacífico. Lima-Perú. (Tesis de maestría). El propósito fue encontrar cómo impacta la gestión en el desempeño de la calidad en el Hospital EsSalud de Cañete. Empleando una metodología cuantitativa y no experimental. La muestra estuvo conformada por 43 empleados. La investigación finalizó con una explicación de Spearman de 0,803% de que se presenta un impacto significativo entre ambos elementos de estudio.

De igual modo se puede observar de los diversos estudios reseñados anteriormente, el desempeño laboral es un elemento primordial en el desarrollo de toda entidad, sea esta pública o privada; siendo además muchos y variados los elementos que influyen en su éxito. En cuanto a la gestión de calidad, se puede observar que tiene una relación con el éxito de la organización.

Las teorías referentes a la variable desempeño laboral son expuestas por los siguientes autores:

Concerniente a Alfonso, Álvarez e Indacochea (2018, p.147-158) consideran que el desempeño laboral es constantemente evaluado, lo cual es un hecho cotidiano de la vida, a nivel organizativo es un proceso frecuente que se aprovecha para observar el comportamiento y el potencial de cada empleado en el área en que se desempeña, mediante esta evaluación se puede registrar y mejorar las destrezas y capacidades para así aumentar su eficiencia.

Igualmente, Corrales & Freire (2018, p.53-68) consideraron que para que un trabajador se desempeñe lo mejor posible y realice sus labores de manera correcta necesita tener útiles de trabajo adecuados, saber qué es lo que tiene que hacer y cómo debe realizarlo, además de ello debe entender que aquello que hace tiene un

valor significativo, que está contribuyendo a su sociedad y que se le reconozca por ello.

También Barbera, Chirinos & Rojas (2020, p.12) señalaron la importancia de comprender que parte de un desempeño laboral eficiente precisará de un conjunto de atributos personales como pueden ser la habilidad, el conocimiento, el compromiso y la personalidad, los que repercuten en el normal funcionamiento de la institución, la que debe buscar aprovecharlas alineándolas con los objetivos previamente definidos, es decir orientar tales características para el logro de objetivos haciéndoles más productivos convirtiendo al personal en un equipo laboral de desempeño alto.

Así mismo algunos autores han explicado que las organizaciones actuales reconocen tres tipos de comportamientos que conforman el desempeño laboral, estas son: el desempeño de las tareas, que alude a la ejecución de las responsabilidades y obligaciones que coadyuvan al éxito del servicio ofrecido; el civismo, que está referido al trato hacia los demás, empatía, la comunicación constructiva o asertiva; y, la productividad que se entiende como no realizar daños a la propiedad, no robar, no ausentarse. Clark, (2018, p.18)

Otro punto las siguientes, son reconocidas como dimensiones del desempeño laboral: estrategias, comportamiento del trabajador, realización de actividades, objetivos fijados, cumplimiento de responsabilidades de cargo.

En efecto la estrategia así Maldonado, Benavides & Buenaño (2017, p.27), nombran puntos clave “decisivos para lograr el éxito en la batalla”, a partir de esta óptica las estrategias posibilitan elaborar el trayecto para alcanzar el objetivo con satisfacción, toda vez que sean inmanejables e imprevisibles para el contrincante.

Sin embargo, el comportamiento del trabajador para Molina, Briones & Arteaga (2016, p.6), consideran como el proceder o la forma de actuar de las personas, estructuras o grupos que repercuten en la eficacia y eficiencia de las entidades.

Además, la realización de actividades por lo que se refiere a Penzo (2016, p.12), quien señala que las acciones prácticas son labores de ganancia de conocimientos, en las cuales se utiliza cierta información específica aplicándola a un caso. Para garantizar que los conocimientos ganados sean verdaderamente

funcionales, las acciones prácticas y, en especial, los casos deben ser muy similares a la realidad profesional.

De manera semejante los Objetivos fijados hay que destacar que, para Pérez, Pérez & García (2016, p.2), Los objetivos son como las metas que guían el proceso de aprendizaje u output del mismo. Además, el objetivo debe apuntar a un solo comportamiento que se ha de adquirir.

Cumplimiento de responsabilidades de cargo para Lifante (2017, p.13). Considera que cada vez que un individuo acceda a un sitio o empleo definido en una institución social, en la que deba procurar la comodidad o estimular de forma concreta los objetivos e intenciones de la institución y se le encarguen obligaciones específicas referente a ello, se podrá afirmar que este individuo es el encargado de cumplir con estas obligaciones o de realizar las actividades necesarias para lograr satisfacerlos.

En cuanto a los indicadores de la primera variable, estos serían: Acciones estratégicas del OEI: Son las actividades que se realizan con un plan determinado para cumplir los objetivos Institucionales. Emprendimientos rurales: Hace referencia a la creación de negocios en entornos rurales, zonas más alejadas. Viviendas rurales acondicionadas: Es el acondicionamiento de viviendas para que puedan soportar el frío del invierno, con el fin de reducir la vulnerabilidad de los individuos que son azotadas por las heladas. Sistemas de agua intervenidos en rehabilitación: Es un proyecto de FONCODES para dar agua a zonas con falta de infraestructura, para que las poblaciones en situación de pobreza y pobreza extrema puedan acceder a agua segura.

Así mismo las Intervenciones productivas: Hace referencia a los programas donde interviene FONCODES en zonas de pobreza y pobreza extrema generando oportunidades económicas sostenibles. Comunicación asertiva: Es la actitud, consiste en expresar opiniones, es vital para una adecuada interacción y comunicación entre los colaboradores. También la empatía: Es una habilidad social que permite compartir y comprender los sentimientos de los demás, muestra respeto en el trabajo y promueve la cultura de equipo.

Sin embargo, la eficiencia laboral: Es la capacidad para alcanzar nuestras metas, el éxito de nuestros objetivos.

Al mismo tiempo la capacidad de respuesta: Hace referencia a tener la disposición, voluntad y seguridad para proporcionar un servicio rápido.

De igual modo la supervisión a núcleos ejecutores: La supervisión se encarga del seguimiento de la gestión administrativa y técnica de los Núcleos Ejecutores, de tal manera que vigila y monitorea el correcto funcionamiento de la gestión de los distintos NEC's.

En ese mismo contexto la Valoración del trabajo por la supervisión: El trabajo de Supervisión de Compras MYPErú es de vital importancia para los Núcleos Ejecutores ya que vela por el adecuado funcionamiento de los mismos. Así mismo tiene una función de acompañamiento para una excelente maniobra de los métodos y cumplimiento de los objetivos de los distintos NEC's.

En lo que concierne a los conocimientos específicos: Es la información, capacidad que se tenga para realizar determinadas labores en determinadas situaciones, muchas de ellas podrían llevar a casuísticas.

Destreza para el uso de herramientas de trabajo: Hace referencia al uso de herramientas, uso adecuado de la tecnología para un correcto manejo de las mismas.

De igual importan son los Objetivos estratégicos institucionales como las compras MYPErú: En donde apoya de manera significativa a todas las compañías y, además, implementa y mantiene un nivel productivo, en donde genera fuentes de empleo por medio de gestiones de compras y distribuciones de los mismos.

En cuanto al desarrollo de capacidades productivas: hace referencia a los recursos productivos, las capacidades empresariales y en su conjunto las concatenaciones productivas, son determinantes para un país en relación a producir bienes y servicios y le permitan crecer y desarrollarse"

En efecto a la gestión de acciones supervisión a compras, MYPErú: Hace referencia a las acciones de supervisión para un adecuado control y manejo de las actividades de los distintos Núcleos Ejecutores.

Además, búsqueda de oportunidades de mejora MYPErú: Medida Económica que fomenta la productividad y producción en beneficio de todas las compañías, con la finalidad de asegurar un desarrollo financiero.

Al respecto cumplimiento del horario laboral: es el tiempo de la jornada de trabajo en donde el trabajador presta sus servicios.

Al respecto cumplimiento cuidadoso de indicaciones: Seguir las indicaciones para el cumplimiento adecuado de los objetivos, las indicaciones se vuelven nuestras obligaciones.

A propósito cumplimiento de plazos: es cumplir nuestras obligaciones en determinados momentos, justo a tiempo.

Acerca de las funciones del cargo: hace referencia a el conjunto de responsabilidades, actividades, tareas necesarias para desempeñar un determinado puesto dentro del trabajo.

Al respecto puntualidad laboral: es la disciplina de los colaboradores, con respecto al trabajo.

También los indicadores siguientes nos permitieron medir y por tanto cuantificar la variable de desempeño laboral.

De igual manera las teorías referentes a la variable gestión de calidad son expuestas por los siguientes autores:

Así mismo Alcas & Aliaga (2021, p.18-30) consideraron que la gestión de calidad es un sistema que asocia un grupo de variables fundamentales que posibilitan la mejora en la calidad de servicio, siendo esta última definida como la divergencia entre las expectativas sobre la atención recibida.

Además, Barrios, Hernández & Martínez (2018, p.169-185) acotaron que la calidad debe examinarse constantemente con la finalidad de implementar filosofías que permitan desarrollar un comportamiento sistémico que permita alcanzar una mayor competitividad, también opinaron que el diseño organizacional es muy relevante en términos de calidad. Otra manera de asegurarse la calidad es tener un enfoque basado en procesos, puesto que, si los procesos son eficientes, también lo serán las propias organizaciones. Además, afirmaron que otro componente importante es la gestión de la calidad humana puesto que un trabajador satisfecho manifestará una mayor diligencia en el desarrollo de sus labores.

En efecto Álvarez, Palacios & Ramírez (2021, p.67-96) argumentaron que la gestión de calidad era un proceso dinámico que identificaba fallas y oportunidades con el fin de una mayor competitividad y eficiencia mediante la mejora continua.

Así mismo Gorotiza & Romero (2021, p.270-294) afirmaron que los beneficios de una gestión de calidad usando el ISO 9001 impacta en el trabajador: en su satisfacción, en su tasa de ausentismo, en su correcto desempeño de sus

actividades laborales que ejecutan teniendo en cuenta los objetivos de calidad; el 56% determinó que rara vez los objetivos de calidad son considerados porque no se tienen políticas de calidad apropiadas para la organización, mientras que el 16% considera que los objetivos de calidad son tomados en cuenta a menudo.

Las siguientes, son reconocidas como dimensiones de la gestión de calidad: competitividad, perspectiva integral, procesos interrelacionados, organización y satisfacción del cliente.

Competitividad de modo que Arboleda (2016, p.2), indica que: "... conforma procedimientos de interrelación de firmas del sector, orientado a producir bienes y servicios a fin de adquirir ganancias monetarias".

Perspectiva integral en su opinión, Nicuesa (2016, p.10), manifiesta que: "La perspectiva es el panorama real, específico y propio que posee un individuo referente a una cuestión en particular. Lo usual es que un individuo modifique su juicio referente a ciertas cuestiones en el transcurso de su vida cotidiana, porque la experticia también cambia la manera de comprender la realidad, por lo cual la perspectiva no es fija e inamovible, al decir integral hablamos de aquello que se avalúa de forma global".

Procesos interrelacionados Medina et al., (2019, p.8), realizan este comentario: "... Los procesos de una institución se puede dividir en actividades y subprocesos. Se puede realizar de dos maneras, interconectados o interrelacionados, a los cuales se les podrá aplicar un modelo de gestión, conocido como gestión basada en procesos".

Organización en su opinión, Velásquez (2017, p.5), manifiesta lo siguiente: La organización es un sistema socio – técnico abierto, el cual está conformado por elementos de entradas o insumos, de salidas o productos y retroalimentación o ciclos de retorno para cambiar al mismo.

Satisfacción del Cliente en su opinión, Paride (2017, p.3), menciona que: la satisfacción del cliente puede ser una herramienta fundamental para elegir las prioridades del negocio, así como una obligación si se quiere demostrar el cumplimiento de la norma ISO 9001".

Con relación a los indicadores de la segunda variable, serían los siguientes:

Uso del SGC conforme al ISO 9001: Sistema de Gestión de la calidad que comprende normas y estándares a nivel internacional.

A proposito de la Planificación estratégica: Se refiere a un proceso sistemático para desarrollar de planes que permitan alcanzar las metas.

Por lo que se refiere a los recursos materiales: Hace referencia si se cuenta con los instrumentos necesarios para realizar las actividades, software adecuado, elementos físicos, etc.

Asi mismo los recursos intangibles: Hace referencia a derechos de marca, de autor, patentes, permisos, licencias, etc.

También los Objetivos institucionales: Son las metas establecidas de la Organización.

De igual modo promoción de una cultura de calidad: Hace referencia a los hábitos y valores que posee y usa un individuo, en donde se complementa con la utilización de instrumentos y métodos para el diario vivir, afronta los retos que se le presenten, cumpliendo con la misión de la organización.

Al mismo tiempo fortalecer capacidad de los usuarios: Se refiere a crear oportunidades y promover el trabajo voluntario dentro de los trabajadores.

Al mismo tiempo la inclusión de las MYPES: Incluir MYPEs en el desarrollo productivo promoviendo el empleo y generando sostenibilidad.

De igual manera atender necesidades de las MYPES: Las Mypes necesitan trabajar, ser capacitadas, ser orientadas correctamente, porque no muchas Mypes conocen esta medida económica como es compras MyPerú.

En ese mismo contexto el proceso de convocatoria y selección: la convocatoria mype es un proceso para seleccionar que mypes pueden salir seleccionadas, este proceso se inicia con el lanzamiento de la convocatoria.

Por lo que se refiere a los Procedimientos internos: hace referencia al MOF: Manual de Organización y Funciones dentro de la organización

Con respecto a la transferencia de la toma de decisiones a los núcleos ejecutores: va relacionado con los objetivos de los núcleos ejecutores.

En efecto seguimiento de procesos: Se refiere al control de calidad que evidencia su seguimiento.

De igual manera supervisar las transferencias programáticas: Hace referencia al tiempo en que se realiza transferencia a corto, mediano y largo plazo.

Así mismo evaluar y supervisar los proyectos de inversión social: es comparar los beneficios con los costos de los proyectos.

En cuanto a la Gestión los recursos financieros y económicos: Los Núcleos ejecutores surgen con la canalización de los recursos para la creación del mismo, un NEC es un ente financiero que trabaja con dinero del Estado.

En relación a la ejecución de programas de desarrollo social: es la realización, cumplimiento de un proyecto, en consecuencia, no es más que la iniciación para desarrollar una condición de vida mejorada de una comunidad.

Con respecto a fortalecer las capacidades locales: Promover políticas de participación social de las comunidades para su desarrollo local.

A propósito de la ejecución de programas de desarrollo social en zonas urbanas en situación de pobreza: Presenta el propósito de desarrollar una excelente calidad de vida sus pobladores, por eso medidas económicas como compras MYPErú son de vital importancia.

En cuanto, a la Correcta distribución de personal: hace mención a la distribución física de los puestos de trabajo.

En efecto la orientación a las MYPES: La correcta orientación de las MYPE´s contribuye a que se pueda llegar a esas personas que realmente necesiten de estos programas, son orientadas a la micro y pequeña empresa. Muchas MYPE´s han crecido, han aprendido y se han formado con COMPRAS MYPErú.

En cuanto la atención a los documentos presentado por las MYPES: Las MYPES en su mayoría tienen un mismo factor, el cual es que desconocen de la medida económica, piensan que no pueden entrar, esto es un programa que ayuda y es principalmente para los que más lo necesiten.

Así mismo los indicadores previamente mencionados permitirán que se pueda cuantificar el cumplimiento o no de una gestión de calidad en la Unidad de Gestión de Proyectos Especiales – FONCODES. (p.102)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

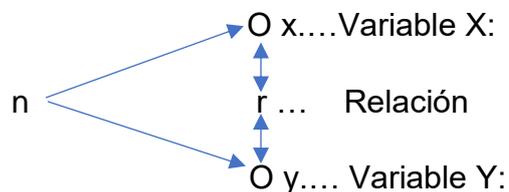
En lo que atañe a esta investigación fue cuantitativa, pues se recolectó información de los empleados de la UGPE-FONCODES para estudiarlos, sistematizarlos y luego explicarlos, además, con la utilización del estadístico denominado SPSS y Spearman se pudo observar dichos resultados. La data obtenida es de tipo oral a través de preguntas realizadas en encuestas a ambos elementos indagados. En tanto, Hernández et al., (2018, p.37), indica que usa la recolección de información para poner a prueba hipótesis basado en el análisis y medición estadística, con la finalidad de probar teorías y determinar patrones de comportamiento.

Asimismo, la investigación es de tipo Aplicada, Escudero & Cortez (2017. p.19), manifiestan que la formación de un conocimiento técnico que se emplee inmediatamente para dar solución a un escenario determinado, es el propósito de este tipo de investigación. No obstante, por medio dicho estudio se pudo demostrar gracias a las acciones propuestas una serie de preguntas realizadas a los sujetos, en donde se logró cada definición y, además, se comprobó las hipótesis, también, se debe en base a los resultados teóricos, lo cual fue posible por el avance de las aplicaciones prácticas. Las variables evaluadas en esta investigación son específicamente, desempeño laboral y gestión de la calidad para la UGPE.

Como se ha dicho, esta investigación es descriptiva y correlativa, en donde demuestra cada cualidad de los elementos investigados. Según Hernández & Mendoza (2018, p.88,92) indica que su nivel fue correlacional, debido a que la investigación buscaba hallar una relación estadística en las variables del estudio, específicamente para este caso, el desempeño laboral y la gestión de calidad. Así mismo fue descriptivo por que buscó especificar atributos y características relevantes de algún hecho que se examine a detalle las preferencias de un grupo o población.

Así mismo la investigación fue no experimental. Al respecto, Hernández & Mendoza (2018, p.152) afirman que que no existe manipulación adrede de las variables, en estos estudios tienes variables independientes y dependientes y no las modificas para ver sus efectos. Es decir, la función del investigador es la observación y medición de las variables en su contexto natural, lo que le diferencia de los diseños experimentales donde sí se construye una situación.

Por lo anterior comentado, dicha investigación comprende el siguiente esquema:



Dónde:

n: Es la muestra.

Ox: **Desempeño laboral**, representa a la variable X

Oy: **Gestión de calidad**, es la observación de la variable Y

r: es la relación de las variables.

3.2. variables y operacionalización

Así pues como afirmamos antes la presente investigación ha contado con dos variables: el desempeño laboral y la gestión de calidad. Siendo la variable independiente: el desempeño laboral y la variable dependiente: la gestión de calidad.

Al respecto de las **definiciones de las variables**, a continuación: Se **define conceptualmente el desempeño laboral** como la conducta del empleado, en conseguir la meta trazada, y se integra en la estrategia individual para alcanzarlos, podría incorporar conductas que se inclinen al cumplimiento de las responsabilidades del cargo y la ejecución de acciones adicionales que generan valor (Boada, 2019, p.10).

Así mismo **Operacionalmente** el desempeño laboral considera métodos y criterios como la realización de actividades para que los objetivos del estudio se logren, se requiere el uso de la encuesta, cuestionario, y los resultados se aplicarán al SPSS. v 25.

Así mismo respecto a la **gestión de calidad** esta es definida conceptualmente como un método para potenciar la competitividad empresarial que permite, desde una óptica integral, apreciar como un cúmulo de procesos

interrelacionados a la organización, cuya finalidad es, entre otras cosas, alcanzar la satisfacción del cliente. (Barrios, Hernández & Martínez, 2018, p.1). Ahora bien, operacionalmente se ha realizado en base al cumplimiento de las dimensiones presentadas en el marco teórico y para el logro de los objetivos del estudio se requiere el uso de la encuesta, cuestionario, y los resultados se aplicarán al SPSS. v 25.

3.3. Población (criterio selección) muestra, muestreo, unidad de análisis

En lo que corresponde a la **población** se aplican a 100 trabajadores de la UGPE-FONCODES. Cabe decir que Hernández & Mendoza (2018, p.332), definieron que es todo un grupo de sujetos de una comunidad u organización, donde integra la totalidad de unidad de análisis.

En lo que respecta a la **muestra**, Hernández & Mendoza (2018, p.332) define específicamente, como un pequeño grupo de la totalidad poblacional. No obstante, dicha investigación fue de muestra CENSAL, misma que equivale a tomar la totalidad poblacional. Además, es aleatorio simple debido a que al principio poseen igual probabilidad de ser seleccionado.

De manera similar el **muestreo** es una herramienta a través de la cual se escogen unidades representativas para recopilar datos que le posibiliten obtener deducciones referentes a la población sobre la cual se investiga.

No obstante, y dado que la población es accesible y tiene un número de miembros limitado, el total de la población se consideró como muestra; es decir, en total a los 100 trabajadores de la UGPE-FONCODES. Por consiguiente, la **unidad de análisis** fue integrada por los empleados de la Unidad de Gestión de Proyectos Especiales, y FONCODES.

Tabla 1

Personal que labora en UGPE-FONCODES

Cargo	Nº de trabajador
Jefe de UGPE	01
Supervisión Administrativa	21
Supervisión Técnica	62
Especialistas	07
Informática	03
Apoyo administrativo	06
TOTAL	100

Fuente: Unidad de Gestión de Proyectos – FONCODES

Al respecto del criterio selectivo incorpora a las personas que trabajan dentro de la UGPE-FONCODES; se excluyen personas que no trabajan dentro de la UGPE-FONCODES. Con referencia a la aplicación de las encuestas se efectuaron a partir del el 15 al 23 de Julio del presente año.

En lo que corresponde a la evidencia de los encuestados se muestra en la planilla del SGP.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Así pues, Baena (2017, p.3) ha señalado que las técnicas son las respuestas a la pregunta de cómo hacer y que está de por sí aporta instrumentos y medios para la recopilación de información, estos pueden ser cuestionarios, entrevistas, fichas, etc. Añade que los instrumentos son los sustentos con los que se cuenta para que los procedimientos cumplan su misión.

En ese sentido un instrumento es un medio que emplea un investigador que sirve para el registro de datos e información referente a las variables tiene en mente. Hernández & Mendoza (2018, p.366)

El cuestionario se ha empleado como instrumento en la presente investigación. Todos los cuestionarios precisan de confiabilidad y validez que respalden los resultados conseguidos, ello avala el trabajo de investigación.

Según Hernández & Mendoza (2018, p.200), aseguran que un instrumento es válido si mide lo que debe medir. En este estudio se empleó la validez del contenido, tomando como referencia tres elementos: pertinencia, claridad y relevancia de cada uno de los puntos del instrumento (ver Anexo). Además, se efectuó el juicio de expertos.

Se utilizó una escala de medición de tipo categórica –se hizo uso de una serie de números que definiera componentes que forman parte de categorías mutuamente excluyentes– de nivel ordinal, dicha escala anuncia el orden y la clasificación de los datos, sin determinar realmente el grado de variación entre ellos (Hernández et al., 2018, p.284). El modelo denominado Escala de Likert fue el que se utilizará, dicho modelo se caracteriza por ser una escala de distintos niveles (por lo general entre cinco y siete), los cuales posibilitan que la persona manifieste cuánto está de acuerdo o en desacuerdo con un enunciado en particular.

Tabla 2

Resultado del análisis del juicio de expertos

Experto(a)	Observaciones	Puntaje
Dr. Arce Álvarez, Edwin	Si hay suficiencia, es aplicable	Muy alto
Dra. Teresa Narváez Aranibar	Si hay suficiencia, es aplicable	Muy alto
Dra. Edith G. Rosales Domínguez	Si hay suficiencia, es aplicable	Muy alto

Fuente: Certificado de validez (2021)

Hernández & Mendoza (2018, p.39), refieren que la confiabilidad resulta de que la aplicación repetida a la persona arroja resultados semejantes o idénticos. Además, la fiabilidad del trabajo de investigación es el nivel en que el instrumento proporciona resultados coherentes y firmes. A través del coeficiente Alfa de Cronbach se determinó la confiabilidad de esta investigación, puesto que es

apropiado para instrumentos de escala politómicas, lo que se adecúa a este trabajo de investigación que empleará la Escala de Likert.

El coeficiente Alfa de Cronbach se mide en una escala de entre 0 y 1, en el momento que el valor se acerca a cero, la fiabilidad no existe, no obstante, en el instante que el número esté más cercano a 1, existe fiabilidad.

Valores de Alfa de Cronbach

0,90 – 1,00: Muy satisfactoria.

0,80 – 0,89: Adecuada.

0,70 – 0,79: Moderada

0,60 – 0,69: Baja

< 0,50: El instrumento no se acepta, no pasa la prueba de fiabilidad

Tabla 3

Estadística de fiabilidad, Variable1: “Desempeño laboral”

Desempeño Laboral	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,944	44

Fuente: El Investigador

La variable desempeño laboral se constituye de 44 preguntas del cuestionario, logró un coeficiente de 0,944, este valor se considera como muy satisfactoria, por lo tanto, pasa la prueba de fiabilidad.

Tabla 4

Estadística de fiabilidad, Variable2: "Gestión de calidad"

Gestión de calidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,925	33

Fuente: El Investigador

El elemento de estudio denominado gestión de calidad se conforma por 33 interrogantes, en donde su coeficiente es de 0,925, dicho valor es satisfactorio, por lo que es fiable.

3.5. Procedimientos

Primero, para dar inicio a los trabajos de recolección de datos, previamente, se redactó una carta de presentación y se ingresó a la UGPE de FONCODES, con la finalidad de poner en conocimiento que se desarrollaría una investigación referente al desempeño laboral y la gestión de calidad en la UGPE de FONCODES, año 2021, en su jurisdicción. En segundo lugar, los resultados arrojados en la encuesta se lograron gracias al formulario virtual de docs. Google, en donde ya recolectados, se tabularon dentro de una base de datos de Microsoft Excel 2019, seguidamente son ingresados al software de estadística SPSS V25.

Se emplearon las fuentes principales (individuos) para la recopilación de información, éstas proporcionaron datos verídicos para responder los cuestionarios que estuvieron compuestos, para la variable 1: Desempeño laboral, 44 preguntas y para la variable 2: gestión de calidad, 33 preguntas, en las que se aplicó la escala ordinal de tipo Likert.

3.6. Método de análisis de datos

Una vez recopilada la información a través del instrumento se consolidó en una base de datos, aplicándose luego el software SPSS v.25, incorporando los datos a un estadístico Alfa de Cronbach que simplificó la consecución de porcentajes,

además los valores fueron asignados a manera de escala, obteniendo por medio de los análisis el resultado preciso, mismos que fueron reflejados para mejor entendimiento en figuras y tablas.

Utiliza métodos estadístico inferencial con el objeto que se desarrolle contrastes entre las hipótesis formuladas para interpretar y concluir con los resultados finales.

3.7. Aspectos éticos

En la presente investigación, se ha tenido en consideración aspectos éticos tales como: el consentimiento informado, que se materializó en la entrega de una la solicitud a la UGPE - FONCODES. La aplicación del instrumento se dio respetando la confidencialidad y el anonimato de los datos sensibles y protegidos de los encuestados.

Así mismo, la propiedad intelectual de los autores mencionados se ha respetado, anotándoles escrupulosamente en las fuentes bibliográficas con la finalidad de no incurrir en plagio, de ese modo se ha citado todas las referencias utilizadas. Por otro lado, el estudio se mantuvo al margen cumpliendo con las normativas que la Universidad César Vallejo estableció, de igual manera a cada uno de los autores citados se les respetó utilizando las indicaciones de las normas APA.

IV. RESULTADOS

Con respecto a la estadística de los resultados se ejecutó con 100 personas encuestadas, desarrolladas al desempeño laboral y gestión de calidad en la UGPE-FONCODES, 2021. El resultado producido referente a cada dimensión se evidencia:

Tabla 5

Distribución de frecuencia: Variable Desempeño laboral

DESEMPEÑO LABORAL				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	28	28.0	28.0	28.0
Medio	49	49.0	49.0	77.0
Alto	23	23.0	23.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Fuente: SPSS Statistics versión 25.0 en base a las encuestas

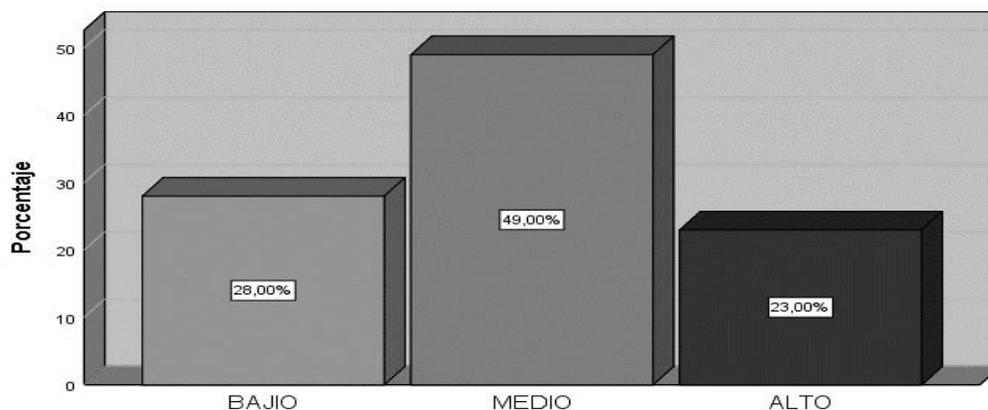


Figura 1. Gráfico de barras: Desempeño laboral (V1)

Acerca de la interpretación: En la tabla número 5 y figura número 1, se evidencia a un total porcentual de 49.0%, lo cuales indica que hay un desempeño laboral medio en la UGPE, mientras que el 28.0% indica que el desempeño laboral posee un nivel bajo en cuanto a la eficiencia laboral y capacidad de respuesta; y solo 23,0% señalan que, en los resultados de indicadores, hay un nivel alto.

Tabla 6

Distribución de frecuencia: variable Gestión de calidad

GESTIÓN DE CALIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	14	14.0	14.0	14.0
	Medio	54	54.0	54.0	68.0
	Alto	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Fuente: SPSS Statistics versión 25.0 en base a las encuestas

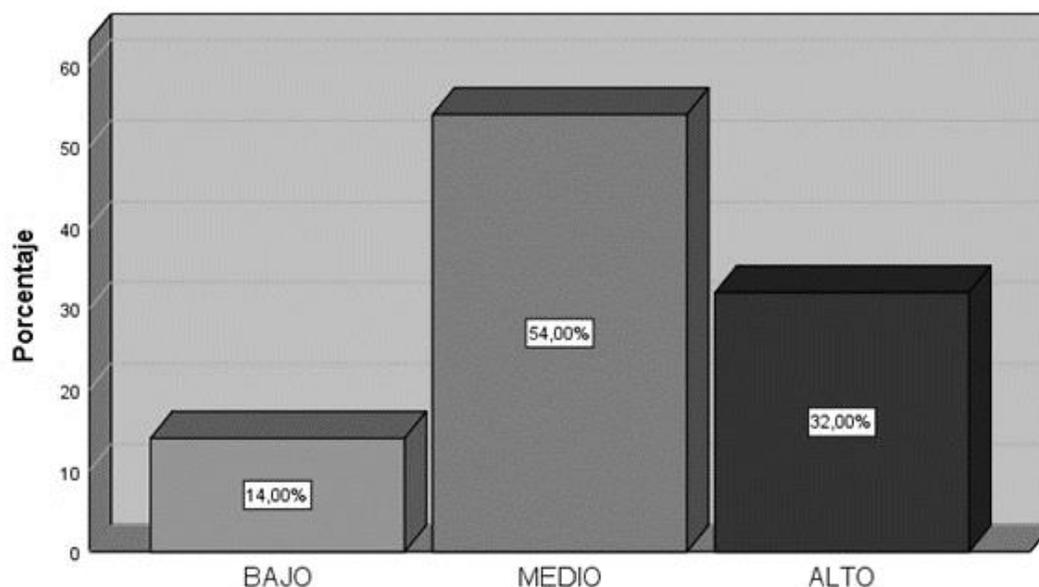


Figura 2. Gráfico de barras: Gestión de calidad (V2)

Sobre la interpretación: En la tabla número 6 y figura número 2, se puede apreciar que existe el 54.0% para el nivel medio, el 32.0% para el nivel alto, quienes indican que la gestión de calidad contribuye a lograr los objetivos organizacionales; y el 14.0% indican como bajo.

Tabla 7

Distribución de frecuencia de Dimensión: Estrategias

Estrategias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	23	23,0	23,0	23,0
	Medio	51	51,0	51,0	74,0
	Alto	26	26,0	26,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Statistics versión 25.0 en base a las encuestas

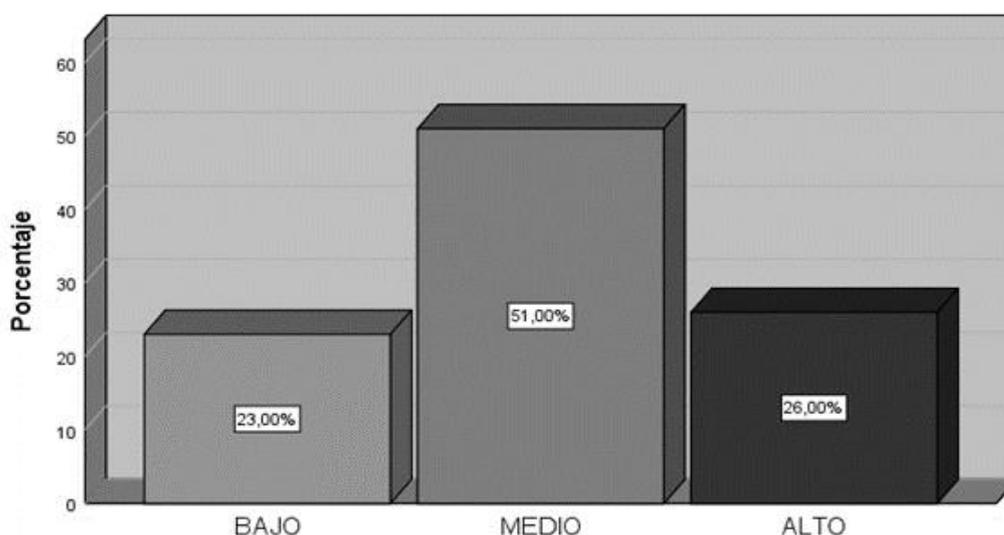


Figura 3. Dimensión estrategias

En cuanto a la interpretación: Acorde con los datos obtenidos en la tabla número 7 y figura número 3, un 23% indican un grado bajo en las estrategias para la planificación de acciones de los objetivos estratégicos institucional y procedimientos internos, mientras que el 51.0%, considera que las estrategias se aplica en un nivel medio por las limitaciones que existen en las intervenciones productivas de las MYPEs; y el 26.0%, señalan que en priorizar los emprendimientos rurales, hay un nivel alto.

Tabla 8

Distribución de frecuencia de Dimensión: Comportamiento del trabajador

Comportamiento del trabajador				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	33	33,0	33,0	33,0
Medio	42	42,0	42,0	75,0
Alto	25	25,0	25,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Statistics versión 25.0 en base a las encuestas

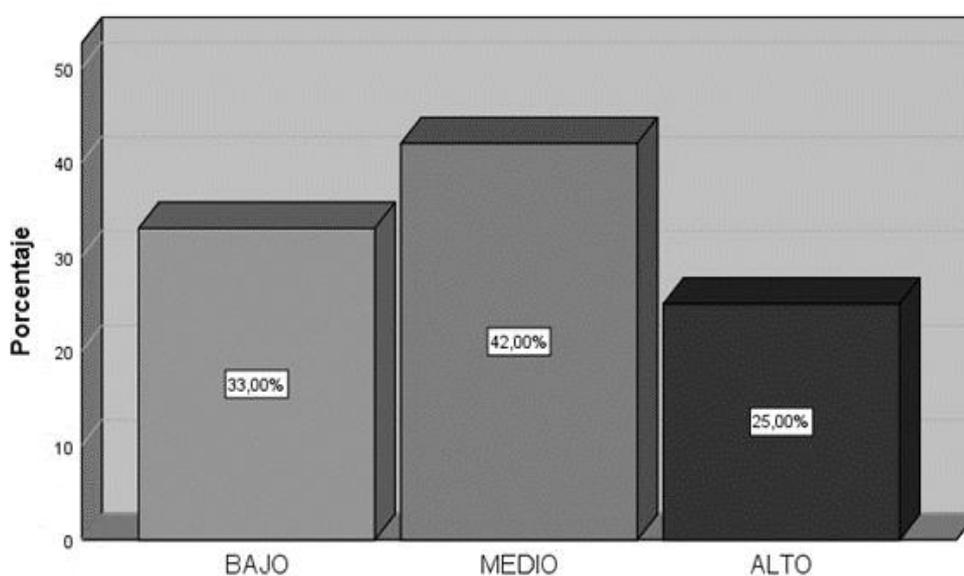


Figura 4. Dimensión comportamiento del trabajador

Se demuestra en la tabla número 8 y figura número 4 el 33.0% indican que existe una empatía bajo en el comportamiento del trabajador para dar una capacidad de respuesta a las acciones estratégicas, mientras que el 42.0%, considera que el comportamiento del trabajador se presenta como medio en relación a la eficiencia laboral; además, un 25,0% señalan que en la comunicación asertiva, hay un nivel alto.

Tabla 9

Distribución de frecuencia: Dimensión Realización de actividades

Realización de actividades				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	41	41,0	41,0	41,0
Medio	53	53,0	53,0	94,0
Alto	6	6,0	6,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Statistics versión 25.0 en base a las encuestas

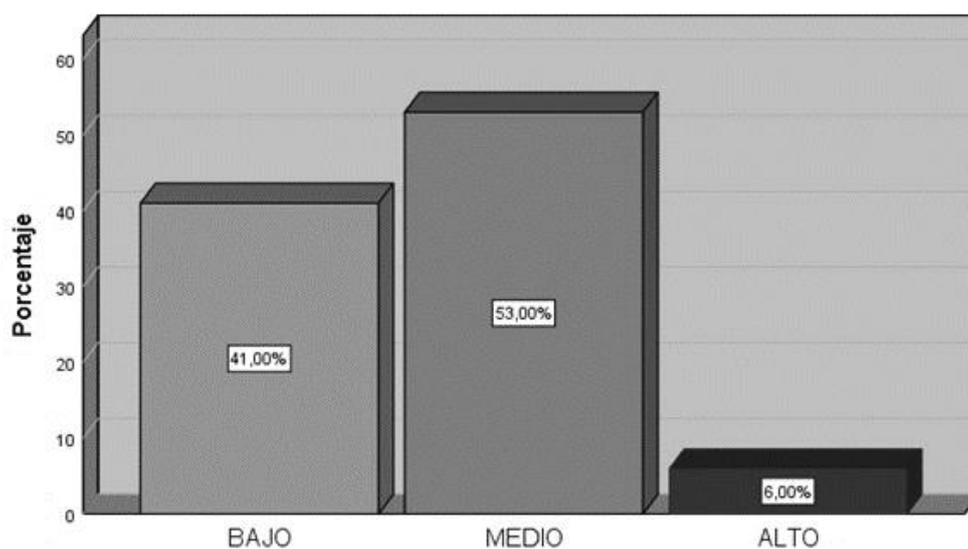


Figura 5. Dimensión realización de actividades.

Respecto a la tabla número 9 y figura número 5, de acuerdo a la dimensión realización de actividades, un 41.0% indican bajo, por su parte un 53.0% manifiesta medio; y solo 6,0% señalan que hay un nivel alto.

TABLAS CRUZADAS

Tabla 10

Tabla de comparación entre variables desempeño laboral y gestión de calidad

			Gestión de calidad			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Desempeño Laboral	Bajo	Recuento	8	19	1	28
		% del total	8,0%	19,0%	1,0%	28,0%
	Medio	Recuento	5	32	12	49
		% del total	5,0%	32,0%	12,0%	49,0%
	Alto	Recuento	1	3	19	23
		% del total	1,0%	3,0%	19,0%	23,0%
Total	Recuento	14	54	32	100	
	% del total	14,0%	54,0%	32,0%	100,0%	

Fuente: SPSS Statistics versión 25.0 en base a las encuestas

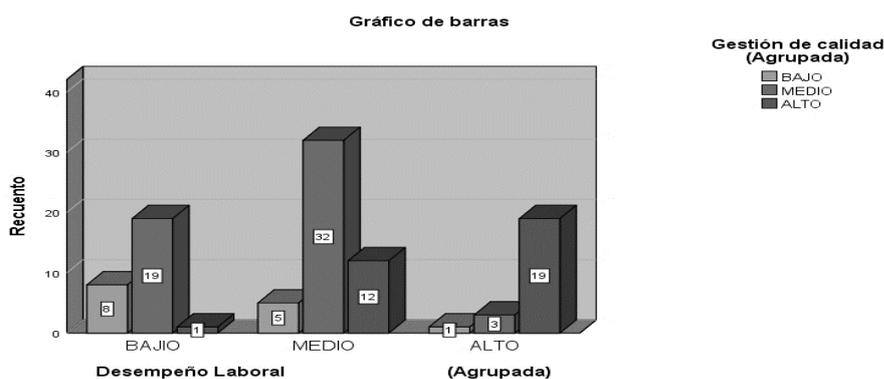


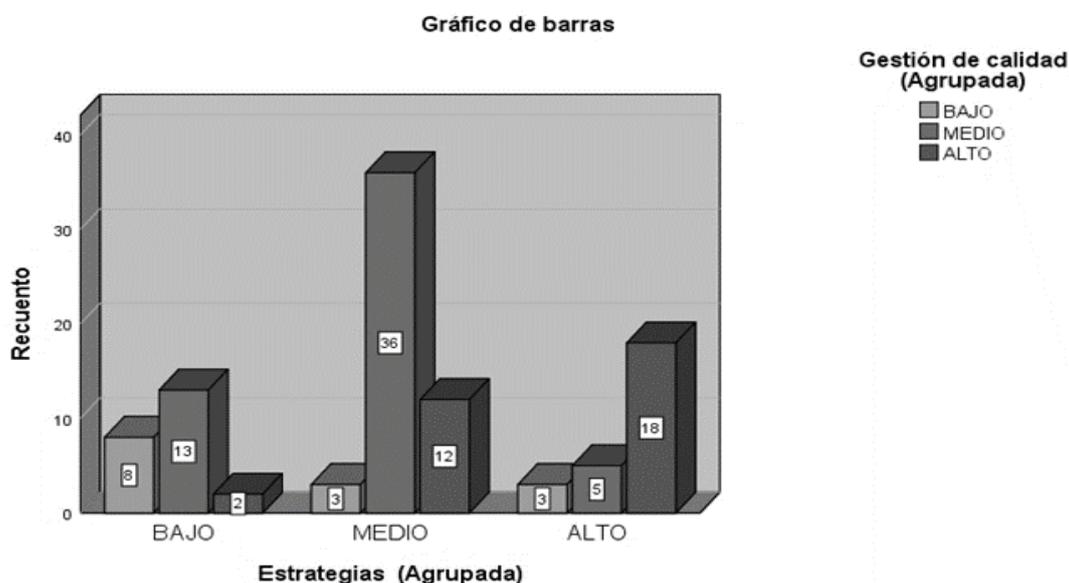
Figura 6. Figura de comparación entre la dimensión desempeño laboral y gestión de calidad.

Al respecto de la tabla número 10 y figura número 6, se demuestra que un 28% manifiesta un nivel bajo. Por su parte, un 49% medio y finalmente, un 23% lo indica alto.

Tabla 11*Tabla de comparación D1: estrategias y V2: gestión de calidad*

		Gestión de calidad				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Estrategias	Bajo	Recuento	8	13	2	23
		% del total	8,0%	13,0%	2,0%	23,0%
	Medio	Recuento	3	36	12	51
		% del total	3,0%	36,0%	12,0%	51,0%
	Alto	Recuento	3	5	18	26
		% del total	3,0%	5,0%	18,0%	26,0%
Total	Recuento	14	54	32	100	
	% del total	14,0%	54,0%	32,0%	100,0%	

Fuente: SPSS Statistics versión 25.0 en base a las encuestas

*Figura 7. Figura de comparación entre la dimensión estrategias y gestión de calidad.*

Sobre la interpretación: En la tabla 11 y figura 7 se puede apreciar los resultados respecto a las estrategias con la gestión de calidad. Respecto al 23.0% se demuestra bajo de las estrategias en la gestión de calidad con un 8.0%, por su parte, el 51.0% del nivel medio, un 36.0% medio de la gestión de calidad. Para finalizar, en referencia al nivel alto, de la totalidad del 26.0% se evidencia que predomina en la gestión de calidad con un 18%.

Tabla 12

Tabla de comparación D2: comportamiento del trabajador y V2: gestión de calidad

			Gestión de calidad			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Comportamiento del trabajador	Bajo	Recuento	8	23	2	33
		% del total	8,0%	23,0%	2,0%	33,0%
	Medio	Recuento	4	27	11	42
		% del total	4,0%	27,0%	11,0%	42,0%
	Alto	Recuento	2	4	19	25
		% del total	2,0%	4,0%	19,0%	25,0%
Total	Recuento	14	54	32	100	
	% del total	14,0%	54,0%	32,0%	100,0%	

Fuente: SPSS Statistics versión 25.0 en base a las encuestas

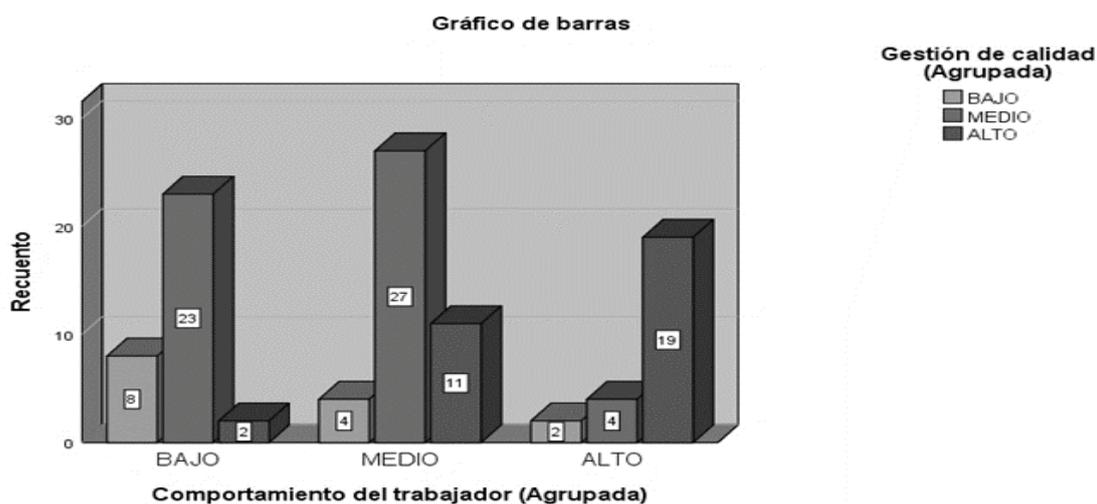


Figura 8. Figura de comparación entre la dimensión comportamiento del trabajador y gestión de calidad.

Al respecto de la tabla número 12 y figura número 8, se demuestra que un 33% manifiesta un nivel bajo. Por su parte, un 42% medio y finalmente, un 25% lo indica alto.

Tabla 13

Tabla de comparación: D3: realización de actividades y V2: gestión de calidad

			Gestión de calidad			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Realización de actividades	Bajo	Recuento	8	29	4	41
		% del total	8,0%	29,0%	4,0%	41,0%
	Medio	Recuento	6	25	22	53
		% del total	6,0%	25,0%	22,0%	53,0%
	Alto	Recuento	0	0	6	6
		% del total	0,0%	0,0%	6,0%	6,0%
Total	Recuento	14	54	32	100	
	% del total	14,0%	54,0%	32,0%	100,0%	

Fuente: SPSS Statistics versión 25.0 en base a las encuestas

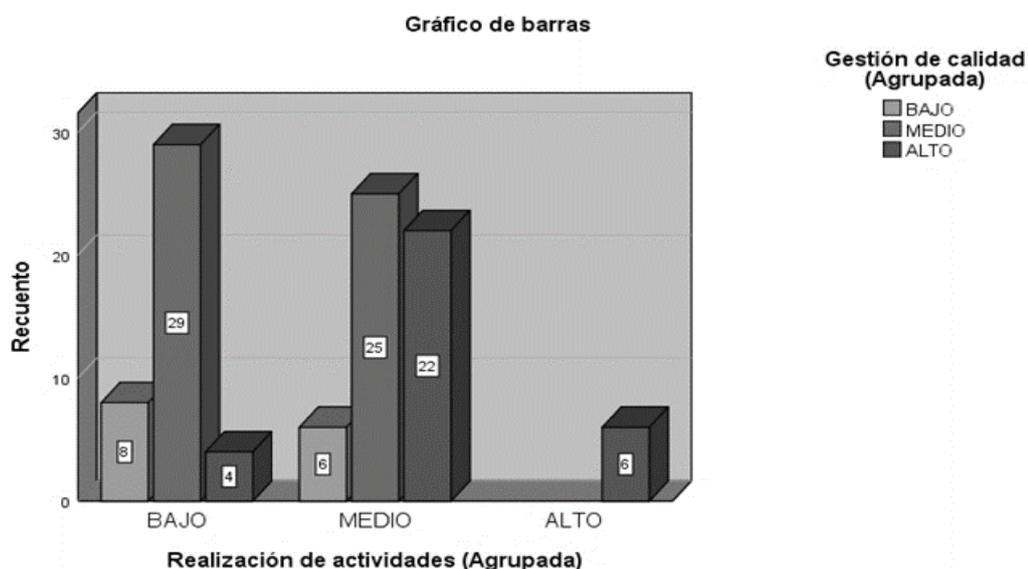


Figura 9. Comparación entre realización de actividades y gestión de calidad.

Al respecto de la tabla número 13 y figura número 9, se demuestra que un 41% manifiesta un nivel bajo. Por su parte, un 53% medio y finalmente, un 6% lo indica alto.

Análisis Inferencial

De acuerdo a la prueba de hipótesis es fundamental emplear la prueba de normalidad, en donde la totalidad poblacional fue mayor a 50 se aplicó la denominada Kolmogórov-Smirnov, y se obtuvieron los resultados siguientes:

Prueba de Normalidad

Al considerar la totalidad del tamaño ($n=100$) y al ser ($n>50$), se aplicó la denominada Kolmogórov-Smirnov. Aplicando dicha prueba se pudo determinar si los resultados pueden ser normales o no normales.

H_0 : La muestra tiene distribución de probabilidad normal.

H_a : La muestra tiene distribución de probabilidad no normal.

Nivel de significancia: 0.05

Valor de significancia $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = \pm 1.96$)

Decisión: $p < \alpha$: se rechaza la (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a)

$p > \alpha$: se acepta (H_0):

Cálculo de la significancia: $p = \text{Sig}$

Tabla 14*Prueba de normalidad de las Variables y dimensiones*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño Laboral	,046	100	,200*
Gestión de calidad	,104	100	,010
Estrategias	,077	100	,146
Comportamiento del trabajador	,104	100	,009
Realización de actividades	,105	100	,009
Objetivos fijados	,080	100	,114
Cumplimiento de responsabilidades de cargo	,075	100	,190
Competitividad	,118	100	,002
Perspectiva integral	,174	100	,000
Procesos interrelacionados	,153	100	,000
Organización	,122	100	,001
Satisfacción del Cliente	,136	100	,000

Fuente: Test de Kolmogorov-Smirnov corrección de significación de Lilliefors

Al respecto de la significancia de desempeño laboral y la gestión de calidad y las dimensiones, es = 0.000 ($p < 0.05$), $\alpha = 0.05$, por ende, es rechazada la hipótesis nula (H_0), y la hipótesis alterna (H_a), se acepta.

E tanto, se toma como referencia la escala siguiente:

Tabla 15

Coefficiente de correlación por Rangos de Spearman

ESCALA DE COEFICIENTE DE CORRELACIÓN

-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta.

Fuente: Sampieri Hernández (2018)

En cuanto a la **contrastación de hipótesis** se puede mostrar los siguientes resultados:

Hipótesis General

Cálculo de la significancia: $p = \text{Sig}$

H₀. No existe relación entre el desempeño laboral y la gestión de calidad en la UGPE-FONCODES, 2021.

H_a: Si Existe relación entre el desempeño laboral y la gestión de calidad en la UGPE-FONCODES, 2021.

Decisión: $p < 0.05$: se rechaza H₀

$p > 0.05$: se acepta H₀

Tabla 16*Correlación entre V1: desempeño laboral y V2: gestión de calidad*

Prueba de Correlación: desempeño laboral y gestión de calidad				
			Desempeño laboral	Gestión de calidad
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,672**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	,672**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

Fuente: El Investigador

En cuanto a la interpretación: Conforme a dicha tabla se demuestra que el valor arrojó 0.000 ($p < 0.05$); por lo que H_0 se rechaza y se acepta la H_a , con un $r_s = .672$, dicho valor quiere decir que se presenta una asociación considerada positiva entre el desempeño laboral y la gestión de calidad en la Unidad de Gestión de Proyectos Especiales-FONCODES, 2021.

Contrastación de Hipótesis Específica

Hipótesis Específica 1

H_0 : No existe relación entre las estrategias y la gestión de calidad en la UGPE-FONCODES, 2021.

H_a : Si existe relación entre las estrategias y la gestión de calidad en la UGPE-FONCODES, 2021.

Decisión:

Si valor $p < 0.05$, se rechaza H_0

$p > 0.05$, se acepta H_0

Tabla 17*Correlación de estrategias y gestión de calidad*

			Estrategias	Gestión de calidad
Rho de Spearman	Estrategias	Coeficiente de correlación	1,000	,551**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	,551**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

Fuente: El Investigador

En cuanto a la interpretación: Dado al resultado de la Tabla 17, se concluye que el valor de p es 0.000 ($p < 0.05$); por lo que H_0 se rechaza y H_a se acepta, en consecuencia, se presenta una asociación $r_s = .551$, dicho valor quiere decir que existe una asociación considerada positiva.

Hipótesis específica 2

H_0 : No existe relación entre el comportamiento del trabajador y la gestión de calidad en la UGPE-FONCODES, 2021.

H_a : Si existe relación entre el comportamiento del trabajador y la gestión de calidad en la UGPE-FONCODES, 2021.

Decisión:

Si valor $p < 0.05$, se rechaza H_0

$p > 0.05$, se acepta H_0

Tabla 18*Correlación de comportamiento del trabajador y gestión de calidad*

			Comportamiento del trabajador	Gestión de calidad
Rho de Spearman	Comportamiento del trabajador	Coeficiente de correlación	1,000	,584**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	,584**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

Fuente: El Investigador

En relación a la interpretación: Conforme a dicha tabla se demuestra que el valor arrojó 0.000 ($p < 0.05$); por lo que se acepta la H_a , en consecuencia, se presenta una asociación entre el comportamiento del trabajador y la gestión de calidad en la UGPE-FONCODES, 2021, con un resultado estadístico en $R_s = .584$, dicho valor quiere decir que existe una asociación considerada positiva.

Hipótesis específica 3

H₀: No existe relación entre la realización de actividades y la gestión de calidad en la UGPE-FONCODES, 2021.

H_a: Si existe relación entre la realización de actividades y la gestión de calidad en la UGPE-FONCODES, 2021.

Decisión:

Si valor $p < 0.05$, se rechaza H_0

$p > 0.05$, se acepta H_0

Tabla 19*Correlación de realización de actividades y gestión de calidad*

			Realización de actividades	Gestión de calidad
Rho de Spearman	Realización de actividades	Coeficiente de correlación	1,000	,535**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	,535**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

Fuente: El Investigador

Según la interpretación: Conforme a dicha tabla se demuestra que el valor arrojó 0.000 ($p < 0.05$); por lo que la H_0 es rechazada y la H_a se acepta; con un $R_s = 0.535$ asociación considerada positiva, en tal sentido, la realización de actividades y la gestión de calidad en la UGPE-FONCODES, 2021 se relacionan.

V. DISCUSIÓN

En cuanto a la discusión por objetivos, la finalidad es encontrar la asociación entre el desempeño laboral y la gestión de la calidad en la Unidad de Gestión de Proyectos Especiales-FONCODES 2021; como objetivos específicos; determinar la relación que existe entre las estrategias, entre el comportamiento del trabajador, entre la realización de actividades y la gestión de calidad; del mismo modo los resultados producto de aplicar el cuestionario confirman la confiabilidad y validez.

Respecto a la hipótesis general se muestra que el desempeño laboral tiene una asociación considerable y positiva con la gestión de calidad en la Unidad de Proyectos Especiales-FONCODES,2021; debido a que estas variables presentan una correlación positiva y de nivel medio de $Rho = 0.672$ y un nivel de significancia de $p = 0.000$ menor que $p = 0.050$; en la cual es rechazada la hipótesis nula y es aceptada la hipótesis alterna, además se presenta que si se incrementa el nivel del desempeño laboral es altamente probable que se mejore la gestión de calidad. Así mismo la investigación denota las estrategias, comportamiento, actividades, objetivos, responsabilidades del cargo.

Contrastando con la investigación elaborada se puede decir que existen deficientes estrategias, como: la supervisión insitu de los núcleos ejecutores para identificar posibles observaciones en rendición de gastos. Así mismo inadecuado comportamiento del trabajador, realización de reuniones para indicar funciones, cabe mencionar el incumplimiento de responsabilidades de cargo, dado que muchas veces no saben cuáles son los procedimientos que deben seguir, ocasionando así una gestión ineficiente.

En cuanto a los resultados de la investigación son parecidos a la propuesta de Arguelles, Quijano, Medina & Cruz (2019), efectuó una propuesta, identificar la correlación del desempeño laboral y la satisfacción laboral lo cual se obtuvo que, si existe relación entre las dos variables, se logró $\rho \text{ Spearman} = 0.889$, en donde arroja una asociación positivamente fuerte con un valor de significancia $p = 0.000$ siendo menor a 0.05, del mismo modo se afirma la hipótesis del estudio y se niega la nula.

En resumen es evidente entonces que se presenta una asociación entre la satisfacción de los trabajadores y el desempeño laboral, según las encuestas

realizadas a los empleados de mandos medios, es importante crear un sistema en el que la dirección de la compañía se encargue de mantener y fortalecer las correctas relaciones entre los directivos y el personal de recursos humanos, y bajo la consigna de mantener estos resultados, los empleados reportaron altos niveles de satisfacción laboral.

Así mismo se debe estar dispuestos a desarrollar incentivos para integrar de cerca el factor humano, para que se dé cuenta de su relevancia en la compañía, y a través de estos mecanismos, pueda mantener la operación actual, guardando similitud con el resultado de la investigación, cuyo objetivo fue determinar: ambos resultados muestran una correlación importante.

Además, similarmente los datos arrojados por su parte, en la investigación de Santamaría, J. (2020) en su tesis titulada Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa Datapro S.A. de la Universidad Andina Simón Bolívar. Quito-Ecuador, sostuvo que los resultados obtenidos en la empresa son elementos que no compaginan, por lo que el 75.5% aseveró que por parte de los empleados no existe motivación ni tienen el propósito de laborar como equipo, el 51.9% afirman que no son productos de una dinámica sino individual, bajo este escenario el 62.3% afirman en la empresa el compañerismo no es una fortaleza.

Se concluyó, que el valor crítico o de significancia apreciado es < 0.05 ($s=0.000$), por ende, es aceptada la hipótesis Alternativa (H_1) y la hipótesis Nula (H_0) se rechazó, o lo que es, en la empresa Datapro S.A., el clima organizacional correlaciona con el desempeño laboral.

Es decir, hubo factores relacionados con el comportamiento humano, puesto de trabajo, iniciativa, innovación y que afectaron al desempeño laboral, entre los que se pudo observar, compromiso personal, resistencia para trabajar en equipo, la falta de motivación, incumplimiento de estándares de calidad y eficiencia, un desempeño básico cumplidor y sentirse injustamente tratados particularmente en lo referente al reconocimiento y remuneración.

En contraste con los resultados de la investigación se correlacionan con el comportamiento del trabajador, se manifiesta un trabajo en equipo, del mismo modo cuando un compañero falta por salud entre todos apoyamos en su labor, por

ejemplo, cuando dan positivo al covid-19, entre todos nos apoyamos para poder ayudarnos.

Con respecto a la capacidad de respuesta podemos decir que se necesitan más reuniones para definir las necesidades de los NEC y dar respuestas de manera oportuna, esto es importante ya que una de las funciones de la Supervisión es la de acompañamiento en las labores de los NEC, cumple la función de un órgano de control interno. Es de vital importancia que los colaboradores tengan experiencia en lo que son Núcleos Ejecutores, sobre su funcionamiento. Cabe mencionar que el uso de los sistemas cumple un rol fundamental dentro del desempeño laboral y es deficiente tener aplicativos informáticos poco amigables.

En lo referente al específico 1 del estudio, se estableció encontrar la asociación entre las estrategias y la gestión de calidad.

Al aplicar las estadísticas correspondientes para corroborar la hipótesis, mostradas en la tabla número 16, se encontró que, si se presenta una asociación entre los elementos denominados gestión de calidad y la dimensión estrategia, por lo que se afirma la alterna y se niega la hipótesis nula ($\rho=0.551$; $p\text{-valor}= 0.000$).

Contrastando con la investigación podemos entender que existen deficientes estrategias como identificar posibles observaciones en rendición de gastos, baja perspectiva integral con referencia a algunos trabajadores de los NEC que no promueven una cultura de calidad, incorrecta organización como los tiempos con respecto a los cronogramas de los NEC's, por esta razón no se cumplen los objetivos estratégicos institucionales, ocasionando el incumplimiento con los estándares de calidad.

Asimismo, concordó con la investigación de Agurto (2018, p.5-104), cuyo valor rho Spearman = 0,453 lo cual demuestra una asociación moderada, ya que los empleados mantienen un buen desempeño, además, el valor de p es $0.001 < 0.05$, sin embargo, la gestión de la calidad presenta una asociación considerable positiva.

Además, se asemeja con los datos arrojados en la investigación de Cupuerán, B. (2017), quien Concluyó como resultado general conseguido de los ítems de la Norma (ISO 9001-2015); liderazgo, apoyo, evaluación del desempeño y mejora, operación, planificación, contexto de la organización, se observa que el 78% no tiene conocimiento que la compañía aplica modelos para mejorar la

eficiencia de las gestiones, además, un 22% si lo conoce, por su parte, el 45% respecto a los requerimientos que se necesitan para la aplicación de dicho modelo, además, tanto en su Plan Operativo Anual como en su Plan Estratégico institucional se obtuvo que el 74% cumplen con la mayor parte de criterios, acorde a la situación de la institución.

En referencia a la situación problemática de los usuarios descontentos debido a actividades y compromisos internos no definidos, los tiempos de espera en sus trámites, niveles de productividad no cuantificados, estructura indefinida en los procesos.

Contrastando con la investigación se correlacionan con la planificación estratégica, respecto a promover compras MYPErù, los objetivos institucionales como el apoyo a las micro y pequeñas empresas generando más puestos de trabajo, contribuyendo al desarrollo económico en las zonas más pobres del país, incluyendo a las Mypes, la adecuada orientación a las Mypes es de vital importancia ya que es el inicio de todo el proceso de convocatoria, posteriormente cuando ya forman parte del proceso es necesario hacer seguimiento para atender necesidades de las Mypes.

Al respecto del específico 2, residió en descubrir la asociación existente entre el comportamiento del trabajador y la gestión de calidad. En efecto se corroboró a través de lo presentado en la tabla 18 que la dimensión comportamiento del trabajador y la gestión de calidad mantienen una relación considerable positiva con $Rho = .584$ y una asociación de p valor = $.000$ menor que $p = .050$; en la cual se afirma la alterna y se niega la hipótesis nula.

De las evidencias anteriores se infiere que la dimensión comportamiento del trabajador impacta positivamente con la gestión de calidad, es fundamental para el área donde se encuentre laborando, en la tabla número 12 se observa que los datos obtenidos en referencia al comportamiento del trabajador entre la gestión de calidad. Respecto al total de 33.0% del nivel bajo se observa una predominancia del 8.0 % del nivel bajo del comportamiento del trabajador en la gestión de calidad y un 23.0% (23) de nivel medio de la gestión de calidad; de igual forma del total 25.0% del nivel alto (25) participantes del nivel alto es de predominancia de la gestión de calidad.

Así mismo la investigación denota la comunicación asertiva, empatía respecto al trabajo en equipo, capacidad de respuesta para atender las necesidades de los NEC`s y eficiencia laboral respecto a la experiencia en la ejecución de Nucleos Ejecutores.

Contrastando con la investigación se puede observar el inadecuado comportamiento del trabajador como ejemplo se puede tomar algunos colaboradores que no tienen experiencia y sobre todo no tienen en claro los propósitos del modelo y las necesidades de los NEC`s, puesto que la comunicación no llega a las diferentes áreas esto conlleva a demora en la capacidad de respuesta. Los Núcleos Ejecutores necesitan ser orientados y guiados respecto a las casuísticas que puedan surgir en la ejecución de los mismos.

Esto resulta divergente a lo surgido en la investigación de Serna, Y. & Arévalo, O. (2019), donde los resultados obtenidos fueron: nunca hay un buen desempeño el 17% de los trabajadores, dijeron casi nunca el 33%, a veces el 25%, menciono casi siempre el 17% y dijo que siempre hay un buen desempeño el 8%, lo que demuestra que en la organización existen inconvenientes respecto al desempeño laboral, esto se debe a que los componentes de los factores operativos y actitudinales no se tienen en consideración. La conclusión es una mala gestión debido a procesos administrativos ineficientes y una mala planificación porque no tienen metas y políticas y no tienen objetivos claros.

Contrastando con los resultados de la investigación se correlacionan con la comunicación asertiva, empatía, eficiencia laboral, capacidad de respuesta, supervisión, conocimientos, destreza para el uso de herramientas de trabajo, puntualidad laboral, cumplimiento de horario laboral, cumplimiento cuidadoso de indicaciones y funciones de cargo.

Finalmente, el específico número 3 consistió en encontrar la asociación que se presenta entre la realización de actividades y la gestión de calidad en la UGPE-FONCODES 2021, al respecto, se comprobó en la tabla 19 que la dimensión realización de actividades y la gestión de calidad se presenta una asociación considerable y positiva ($\rho=0.535$; $p\text{-valor}=0.000$), en consecuencia, la H_0 se rechaza y la H_a se acepta. En la tabla 13 y figura 9 respecto a la realización de actividades entre la gestión de calidad. 41.0% total del nivel bajo, se observa una predominancia de un nivel bajo en la realización de actividades en la gestión de

calidad con un 8.0% (8), de igual forma del 53.0% del nivel medio un 25.0% (25) es de la gestión de calidad.

Para finalizar, en cuanto al nivel alto 6.0%, se demuestra que predomina la gestión de calidad con un 6.0% que corresponde a 6 participantes. Además, la investigación denota supervisión a núcleos ejecutores, valorización de trabajo, conocimientos específicos y la destreza para el uso de herramientas de trabajo.

Contrastando con la investigación se puede observar deficiente realización de actividades respecto al uso de los aplicativos informáticos como lo son el SDD y el SISE, la acumulación de trabajo respecto a la revisión de preliquidaciones, no tener conocimiento de procesos interrelacionados por parte de los NEC 'dificulta aún más la labor de supervisión.

Estos resultados discrepan de los hallazgos de Calvanapón, Cárdenas & Delgado (2019), quienes obtuvieron que el 39,8% de los trabajadores tuvo un desempeño laboral calificado como regular y el 98% presentó niveles medio y alto de estrés laboral. Se concluyó que gracias al Spearman se pudo determinar, entre estrés y desempeño laboral, una correlación negativa y moderada. Finalmente, el procesamiento estadístico con un p valor menor de 0.01 y un coeficiente de -0.688; de forma negativa y significativa.

Contrastando con la investigación se correlacionan con la promoción de una cultura de calidad, fortalecer las capacidades de los usuarios, eficiencia laboral, empatía, toma de decisiones, ejecución de programas, evaluar, supervisar, gestionar los recursos económicos y financieros.

Asimismo, Sotelo, J. (2018), como resultados obtuvo que, según lo percibido por los empleados del sistema de calidad, el 34% está muy de acuerdo y el 55% de acuerdo con que la razón de ser de la organización está relacionada con la dimensión de objetivos del programa, por otra parte, los resultados arrojan que 37% está muy de acuerdo y 49% de acuerdo con que, en la dimensión roles y responsabilidades para la gestión está bien definido el alcance del programa de auditoría. Entre la variable estudiada y cada una de las dimensiones, existe una correlación significativa. Así mismo denota los objetivos del programa, competencias de la gestión, procedimientos del programa. Por otro lado, se puede observar los inadecuados registros de actividades y las irregularidades de las auditorías de gestión de calidad.

Contrastando con la investigación realizada se correlacionan con los objetivos estratégicos institucionales, como es el promover el desarrollo económico en las zonas más pobres del país, así mismo el desarrollo de capacidades productivas, gestión de acciones, búsqueda de nuevas oportunidades laborales, el uso del sistema de gestión de calidad, en una diversidad de organizaciones del Estado se viene implementando el ISO 9001, también la valoración del trabajo en cuanto al cumplimiento de las funciones del cargo, evaluar y supervisar los proyectos de manera óptima.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo al objetivo general y los objetivos específicos se logró concluir:

Primera:

Se ha establecido que se presenta una correlación positiva considerable entre desempeño laboral y gestión de calidad en la Unidad de Gestión de Proyectos Especiales-FONCODES, 2021. Cuyo resultado $Rho= 0.672$ y significativa ($p = .000$ menor que $p = .050$), ya que se niega la hipótesis nula y se afirma la alterna. Esto radica con la competitividad en base a sus indicadores que son el compromiso de los propósitos organizacionales, la planificación estratégica, los acuerdos que realizan en la organización en cuanto al uso del Sistema de Gestión de Calidad conforme al ISO 9001 y la perspectiva integral en base a sus indicadores que son el fomento de un conocimiento de calidad para fortalecer la capacidad de los usuarios.

Segunda:

Se ha determinado que existe la correlación entre las estrategias y la gestión de calidad en la UGPE-FONCODES. Cuyo resultado $Rho= 0.551$, por tanto, posee una relación positiva considerable, esto radica en las deficientes estrategias, inadecuados objetivos y acciones, insuficientes intervenciones productivas así mismo escasos emprendimientos, puesto que no existe promoción de una cultura de calidad lo cual conlleva a tener una mala planificación estratégica sin precisar los objetivos institucionales.

Tercera:

Se ha determinado la correlación del comportamiento del trabajador con la gestión de calidad en la UGPE-FONCODES. Cuyo resultado $Rho= 0.584$, indicando una relación significativa positiva considerable, como consecuencia de una baja perspectiva integral, insatisfacción del cliente, deficiente organización ocasionando ineficiencia laboral y la demora en la capacidad de respuesta.

Cuarta:

Se ha determinado la correlación entre la realización de actividades y la gestión de calidad en la UGPE-FONCODES. Cuyo resultado $Rho= 0.535$, indicando una relación positiva considerable, a consecuencia de funciones y responsabilidades internas no definidas, del incumplimiento de responsabilidades de cargo, inexistentes procesos relacionados además deficiente realización de actividades, ocasionando un retraso en el cumplimiento de la supervisión a núcleos ejecutores así mismo demoras en gestionar los recursos económicos y financieros.

VII. RECOMENDACIONES

Primera:

Se recomienda al señor jefe de la Unidad de Gestión de Proyectos Especiales-FONCODES y sus representantes, tener un personal responsable en cada área que mantenga una comunicación constante y abierta donde plantee todas las problemáticas que se presentan e interrumpen en el desempeño laboral del personal, es necesario implementar el uso de los sistemas de gestión de calidad ISO 9001, ya que es una ventaja lo cual permite el cumplimiento de plazos, gestión de acciones, desarrollo de capacidades, así mismo la disposición en cuanto a la capacidad de respuesta; alcanzando así que los recursos y tiempos empleados en su realización de actividades disminuyan a niveles considerables en cuanto a su desempeño laboral.

Segunda:

Se recomienda a las áreas involucradas y a la Unidad de Gestión de Proyectos Especiales-FONCODES, cumplir con los objetivos estratégicos institucionales de manera que estas se orienten a tomar buenas acciones estratégicas que ayuden en la realización de proyectos de desarrollo social e implementar mejoras en las intervenciones, fortaleciendo las capacidades locales y con ello mejorar la gestión de calidad, puesto que si se promueve una cultura de calidad se podrá fortalecer las capacidades de los usuarios para obtener una mejor planificación estratégica.

Tercera:

Se recomienda que es necesario el cumplimiento de los deberes de cada trabajador ya que es indispensable, lo cual la Unidad de Gestión de Proyectos Especiales-FONCODES, se debe elaborar estrategias que permitan al trabajador comunicarse, desenvolverse cómodamente en su trabajo y se vea plasmado en la percepción de cada organización, de manera que se observe una buena conducta del trabajador al desarrollar sus actividades con responsabilidad y demostrar la capacidad de respuesta que tienen a la hora de atender. Se deberá presentar una propuesta técnica – financiera, con la finalidad de que incorporen en su programación presupuestal mensual el curso de Comunicación Efectiva a todo

trabajador administrativo y técnico de la Unidad de Proyectos Especiales – FONCODES, a la Gerencia de todas las áreas.

Cuarta:

Se recomienda que, para la realización de actividades y el cumplimiento de las obligaciones del personal, es necesario brindar capacitaciones constantes y así el trabajador pueda obtener conocimientos novedosos que les permitan continuar potenciando habilidades, destreza para el uso de herramientas de trabajo, lo cual logren un buen desempeño laboral. Se deberá presentar, a la Gerencia de todas las áreas, una propuesta técnica – financiera, para que tengan en cuenta en su Presupuesto Mensual, el criterio de capacitación al empleado acorde con las actitudes y habilidades que se deseen mejorar del personal de cada área según que funciones desempeñen.

REFERENCIAS

- Agurto Zegarra, P. M. (2018). Gestión de la calidad y su relación con el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera-Sullana 2018. *Universidad César Vallejo*, p, 5-104. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28574/Agurto_ZPM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alcas, N., & Aliaga, S. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *Revista INNOVA Research Journal.*, Vol. 6 (1), pp. 18-30.
- Alfonso , D., Álvarez , B., & Indacochea , B. (2018). El desempeño laboral: Un problema social de la ciencia. *Revista Didasc@lía: Didáctica y educación.*, Vol. 9 (2), pp. 147-158. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6596591>
- Álvarez, J., Palacios , P., & Ramírez , C. (2021). Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario. *Revista Cienciamatria*, pp. 67-96.
- Apaza, F. (2018). *Labor performance in administrative workers*. p. 5. Obtenido de [file:///C:/Users/hp/Downloads/Florentina_Tesis_Licenciatura_2018%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/hp/Downloads/Florentina_Tesis_Licenciatura_2018%20(2).pdf)
- Argüelles Ma, L. A., Quijano García, R. A., Medina Blum, F., & Cruz Mora, C. E. (2019). El desempeño laboral en la satisfacción de los directores en MiPymes Turísticas. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 1-14. Obtenido de <http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v12n1-2019/RIAF-V12N1-2019-3.pdf>
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la Investigación*. México: 3a edición - Grupo Editorial Patria. All rights reserved. Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* . (3a. ed.). Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com>
- Barbera, N., Chirinos, Y., & Rojas , D. (2020). Influence of Resonant Leadership on Job Performance to Create Healthy Organizations. *A view from Latin America*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7794731>

- Barrios, J., Hernández, H., & Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Revista Criterio Libre*, pp. 169-185. Obtenido de <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130>
- Bassam Mahmoud, A., Alatrash, M., Fuxman, L., Ahmad Meero, A., & Yafi, E. (2019). Total Quality Management Boosters and Blockers in a Humanitarian Setting: An Exploratory Investigation. *Original Research*, pp. 1-7. Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2158244019841919>
- Bautista, J., Silvia, E., & Silvia, G. (2018). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Morales, región San Martín. *Revista Científica Institucional Tzhoecoén*, Vol. 10(1), p. 56. Obtenido de <https://doi.org/10.26495/rtzh1810.124842>
- Boada Llerena, N. A. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, pp. 75-103. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Bomberg, M., & Lstiburek, J. (2018). Implementation of the Performance-Based Quality Management. *Spray Polyurethane Foam in External Envelopes of Buildings*, pp.125-130. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/345090742_Implementation_of_the_Performance-Based_Quality_Management
- Calvanapón, F., Cárdenas, K., & Delgado, S. (2020). El estré y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, Vol. 14 (2), pp. 10-16. Obtenido de <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
- Castillejo, R. (2017). *Sistema de gestión de la calidad y su relación con la productividad de la empresa constructora de pavimento rígido, Huaraz – 2016*. Huaraz: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14943/Castillejo_MRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. México: (10^o ed.).
- Clark, Y. (2018). *Factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados de servicio de las empresas hoteleras del Sur de Sonora*. Monterrey - México:

Universidad Autónoma de Nuevo León. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/16807/1/1080290352.pdf>

- Coaquira Tuco, C. M. (2018). Model for the improvement of organizational performance through the practices of quality management, knowledge management and transformational leadership in a private university. *Research Journal Apuntes Universitarios*, p. 59.
- Corrales, N., & Freire, J. (2018). Psychosocial risks and their influence on the work performance of university teachers. *Revista Didasc@lia: Didáctica y Educación.*, pp. 53-68. Obtenido de <http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/792>
- Cuperán, B. (2017). *La gestión de calidad en la mejora de los procesos del área administrativa de la Coop. de ahorro de crédito Bola Amarilla*. Ecuador: Tesis de maestría - Universidad Técnica del Norte. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/7697>
- Domínguez , L., Ramírez, A., & García , A. (2018). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de Administración ISSN:1659-4932*, 62.
- Flores , A., Morales, Salvatierra, & Sarmiento. (2017). *Calidad en el Sector Financiero en el Departamento de Ayacucho*. Ayacucho: Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9599/FLORES_SALVATIERRA_CALIDAD_AYACUCHO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Galeazzo, A., & Furlan, A. (2021). The role of employees' participation and managers' authority on continuous improvement and performance. *International Journal of Operations & Production Management*, pp. 34-64. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJOPM-07-2020-0482/full/pdf>
- Ghani Al- Saffar, N. A., & Obeidat, A. M. (2020). The effect of total quality management practices on employee performance: The moderating role of knowledge sharing. *Management Science Letters - ISSN 1923-9335*, pp. 77-90. Obtenido de <http://growingscience.com/beta/msl/3390-the-effect-of-total-quality-management-practices-on-employee-performance-the-moderating-role-of-knowledge-sharing.html>

- Gorotiza, G., & Romero, E. (Vol. 6 (4)). El sistema de gestión de calidad con ISO 9001 - 2015 como estrategia para el mejoramiento de los procesos de la comercializadora ITM. *Revista Polo del Conocimiento* , pp.270-294.
- Hernández , R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México : Editorial Mc Graw Hill Education .
- Hernández Palma, H. G., Barrios Parejo, I., & Martínez Sierra, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, pp. 169–185. Obtenido de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza , C. (2018). la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. *Revista Universitaria Digital de Ciencias Sociales*. Obtenido de <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hidayat, N. (2019). Analysis the impact of the implementation of quality management system (QMS) and safety and healthy at work management system (SHWMS / SMK3) on the job performance of employees. *The Management Journal of Binaniaga*, pp. 14. doi:10.33062/mjb.v3i1.240
- Lumbreras Guzmán , M., Hernández Vicente , I. A., Mendez Hernández , P., Dosamantes Carrasco, L., Cervantes Rodríguez , M., García Elizalde, A., & Cortez Yacila , H. M. (2020). Influencia de la calidad de vida laboral sobre el desempeño de trabajadores de hospitales públicos de México: una visión desde la gestión directiva. *Santa Ana Chiautempan, Tlaxcala.*, p. 1-9.
- Menezes, L. M., & Escrig, A. B. (2019). Managing performance in quality management: A two level study of employee-perceptions and workplace-performance. *International Journal of Operations and Production Management*, pp. 1226-1259. doi:10.1108/IJOPM-03-2019-0207
- Obeng, A. F., Zhu, Y., & Azinga, S. A. (2021). Organizational Climate and Job Performance: Investigating the Mediating Role of Harmonious Work Passion and the Moderating Role of Leader–Member Exchange and Coaching. *Research Article*, pp. 1-14. Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/21582440211008456>
- Oré Cárdenas, A. (2017). Gestión y desempeño en un Hospital de EsSalud, Cañete, Lima, 2017. *Universidad del Pacífico*, p.1-89. Obtenido de https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1968/Andres_Tesis_maestr%EDa_2017.pdf;jsessionid=00E7996F1B4F68372B80DA28B501E66A?sequence=1

- Othman, N., MohdMokhta, S., & MohdNorhasniMohdAsaa. (2017). Quality management system, employee satisfaction and employee performance in private higher education institutions: a proposed framework. *Norreha Othman et. al., / International Journal of Management Research & Review*, pp. 681-686. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/318453397_QUALITY_MANAGEMENT_SYSTEM_EMPLOYEE_SATISFACTION_AND_EMPLOYEE_PERFORMANCE_IN_PRIVATE_HIGHER_EDUCATION_INSTITUTIONS_A_PROPOSED_FRAMEWORK
- Puthanveetil, B. A., Vijayan, S., & Raj, A. (2020). TQM implementation practices and performance outcome of Indian hospitals: exploratory findings. *Related articles*, pp.7. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/TQM-07-2020-0171/full/html>
- Rojas, R. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Unidad Territorial FONCODES, Huánuco, 2018*. Huánuco: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29426/rojas_cr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Santamaría, J. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.* Ecuador : Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7204/1/T3104-MDTH-Santamaria-Incidencia.pdf>
- Sebastián, , C. (2021). Calidad institucional y productividad de la economía española. *Revista Papeles de Economía Española, N°68*, p. 34.
- Serna López, Y. (2019). La gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Agropecuaria Lucero-Lamas año 2016. *ALICIA (Acceso libre a información científica para la innovación)*. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNSM_6ef49a2b2a5f57a6cf1bfeaf081e815b
- Sotelo Asef, J. G. (2018). La planeación de la auditoría en un sistema de gestión de calidad tomando como base la norma ISO 19011:2011. *Revista Iberoamericana para la investigación y desarrollo educativo, 8(16)*, p. 97-129. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672018000100097

- Tapasco, O., & Giraldo, J. (2020). Association between administrative positions of managers and their disposition to adopt teleworking. *Revista Información Tecnológica*, XXXI(1), pp. 149 - 160. doi:10.4067/S0718-07642020000100149
- Toral, R. (2016). Gestión administrativa y calidad der servicio en el área jurídica, social y administrativa de la Universidad Nacional de Loja. *Revista Sur Academi.*, Vol. 1 (6),, pp. 77-89. Obtenido de <https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/268/246>
- Turner, J. R. (2021). Mentorship, Entrepreneurship, and Job Performance. *Performance Improvement Quarterly*, pp. 3-5. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/350756642_Mentorship_Entrepreneurship_and_Job_Performance
- Udofia , E. E., Adejare, B. O., & Olaore, G. O. (2021). Direct and indirect impact of quality management on the integrated performance of medium-scale manufacturers. *Publisher: Emerald Publishing Limited*, pp. 8. Obtenido de <https://doi.org/10.1108/TQM-08-2020-0174>
- Yazdani, B. (2021). "TQM, employee outcomes and performance: the contingency effect of environmental uncertainty". *Related articles*, pp. 4. Obtenido de <https://doi.org/10.1108/IJQRM-04-2018-0090>
- Zaharias, P., & Pappas, C. (2017). Quality Management of Learning Management Systems: A User Experience Perspective. *Current Issues in Emerging eLearning*, P. 183.

ANEXOS

Anexo N°01: Matriz de Consistencia: Desempeño laboral y Gestión de calidad

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Dimensiones	Metodología
P.G: ¿Cómo se relaciona el desempeño laboral y la gestión de calidad en la Unidad de Gestión de Proyectos Especiales - FONCODES, 2021?	O.G: Determinar cómo se relaciona el desempeño laboral y la gestión de calidad en la Unidad de Gestión de Proyectos Especiales - FONCODES, 2021	H.G: Existe relación significativa entre el desempeño laboral y la gestión de calidad en la Unidad de Gestión de Proyectos Especiales - FONCODES, 2021	V1: Desempeño laboral D1: Estrategias D2: Comportamiento del trabajador D3: Realización de actividades D4: Objetivos fijados D5: Cumplimiento de responsabilidades de cargo V2: Gestión de calidad D1: Competitividad D2: Perspectiva integral D3: Procesos interrelacionados D4: Organización D5: Satisfacción del Cliente	Tipo: Aplicada Enfoque: Cuantitativo Nivel: Descriptivo - Correlacional Diseño: no experimental Corte: Transversal Prueba estadística Se buscará demostrar si existe o no correlación entre las variables propuestas. SPSS v.25 M = censal V₁ = Desempeño Laboral V₂ = Gestión de Calidad r = Coeficiente de relación entre las variables
Problemas específicas	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
P.E.1. ¿Como se relaciona las estrategias y la gestión de calidad en la Unidad de Gestión de Proyectos Especiales - FONCODES, 2021?	O.E.1: Determinar la relación que existe entre las estrategias y la gestión de calidad en la Unidad de Gestión de Proyectos Especiales - FONCODES, 2021	H.E.1: Existe relación significativa entre las estrategias y la gestión de calidad en la Unidad de Gestión de Proyectos Especiales - FONCODES, 2021		
P.E.2. ¿Como se relaciona el comportamiento del trabajador y la gestión de calidad en la Unidad de Gestión de Proyectos Especiales - FONCODES, 2021?	O.E.2: Determinar la relación que existe entre el comportamiento del trabajador y la gestión de calidad en la Unidad de Gestión de Proyectos Especiales - FONCODES, 2021	H.E.2: Existe relación significativa entre el comportamiento del trabajador y la gestión de calidad en la Unidad de Gestión de Proyectos Especiales - FONCODES, 2021		
P.E.3. ¿Como se relaciona la realización de actividades y la gestión de calidad en la Unidad de Gestión de Proyectos Especiales - FONCODES, 2021?	O.E.3: Determinar la relación que existe entre la realización de actividades y la gestión de calidad en la Unidad de Gestión de Proyectos Especiales - FONCODES, 2021	H.E.3: Existe relación significativa entre la realización de actividades y la gestión de calidad en la Unidad de Gestión de Proyectos Especiales - FONCODES, 2021		

Fuente: Elaboración Propia

Anexo N°02: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Nivel y Rango
Desempeño laboral	El desempeño laboral es el comportamiento del trabajador, en la búsqueda de los objetivos fijados, y se constituye en la estrategia individual para alcanzarlos, puede incluir conductas que se orienten al cumplimiento de las responsabilidades del cargo y la realización de actividades adicionales que agregan valor. (Boada, 2019, p.10).	El desempeño laboral considera métodos y criterios como la realización de actividades para lograr los objetivos de la investigación se requiere el uso de la encuesta, cuestionario, y los resultados se aplicarán al SPSS. v 25	Estrategias	Acciones estratégicas de los Objetivos Estratégicos Institucionales Emprendimientos rurales Viviendas rurales acondicionadas Sistemas de agua intervenidos en rehabilitación Intervenciones productivas	P1 P2 P3 P4 P5	Escala ordinal de tipo Likert 1=Totalmente en desacuerdo; 2=En desacuerdo; 3=Indiferente; 4=De acuerdo; 5=Totalmente de acuerdo	<p>“Alto” [161 - 197]</p> <p>“Medio” [122 - 160]</p> <p>“Bajo” [83 - 121]</p>
			Comportamiento del trabajador	Comunicación asertiva Empatía Eficiencia laboral Capacidad de respuesta	P6, P7 P8, P9 P10, P11 P12, P13, P14		
			Realización de actividades	Supervisión a núcleos ejecutores Valoración del trabajo por la supervisión Conocimientos específicos Destreza para el uso de herramientas de trabajo	P15, P16 P17, P18 P19, P20, P21 P22, P23, P24		
			Objetivos fijados	Objetivos estratégicos institucionales Compras MyPerú Desarrollo de capacidades productivas	P25, P26, P27 P28, P29 P30, P31, P32		

				Gestión de acciones supervisión a Compras MyPerú Búsqueda de oportunidades de mejora MyPerú	P33, P34		
			Cumplimiento de responsabilidades de cargo	Cumplimiento del horario laboral Cumplimiento cuidadoso de indicaciones Cumplimiento de plazos Funciones del cargo Puntualidad laboral	P35, P36 P37, P38 P39, P40 P41, P42 P43, P44		
Gestión de calidad	La gestión de calidad resulta hoy día una estrategia para impulsar la competitividad empresarial que permite, desde una perspectiva integral, observar la organización como un conjunto de procesos interrelacionados cuyo fin último es, entre otros, lograr la satisfacción del cliente. (Barrios, Hernández & Martínez, 2018, p.1)	La gestión de calidad considera métodos y criterios, para lograr los objetivos de la investigación se requiere el uso de la encuesta, cuestionario, y los resultados se aplicarán al SPSS. v 25	Competitividad	Uso del SGC conforme al ISO 9001 Planificación estratégica Recursos materiales Recursos intangibles Objetivos institucionales	P45 P46, P47 P48, P49 P50 P51, P52	Escala ordinal de tipo Likert 1=Totalmente en desacuerdo; 2=En desacuerdo; 3=Indiferente; 4=De acuerdo; 5=Totalmente de acuerdo	“Alto” [121 - 147]
		Perspectiva integral	Promoción de una cultura de calidad Fortalecer capacidad de los usuarios Inclusión de las MYPES Atender necesidades de las MYPES	P53 P54 P55, P56 P57	“Medio” [93 - 120]		
		Procesos interrelacionados	Proceso de convocatoria y selección Procedimientos internos Transferencia de la toma de decisiones a los núcleos ejecutores Seguimiento de procesos	P58, P59 P60, P61 P62 P63	“Bajo” [65 - 92]		
		Organización	Supervisar las transferencias programáticas	P64 P65			

				<p>Evaluar y supervisar los proyectos de inversión social</p> <p>Gestionar los recursos económicos y financieros</p> <p>Ejecución de programas de desarrollo social</p> <p>Fortalecer las capacidades locales</p> <p>Ejecución de programas de desarrollo social en zonas urbanas en situación de pobreza</p>	<p>P66, P67</p> <p>P68, P69, P70</p> <p>P71, P72</p> <p>P73, P74</p>		
			Satisfacción del Cliente	<p>Correcta distribución de personal</p> <p>Orientación a las MYPES</p> <p>Atención a los documentos presentado por las MYPES</p>	<p>P75</p> <p>P76</p> <p>P77</p>		

Fuente: Elaboración Propia

Anexo N°03: Instrumento de recolección de datos:

Encuesta 01: Variable 1: Desempeño laboral *adaptado de Boada, 2019, p.10*

Instrucciones:

Gracias por su colaboración. Marque con una "X" su nivel de acuerdo o desacuerdo respecto a los enunciados que se plantean en la siguiente encuesta. La encuesta es anónima.

Niveles de la escala:

1=Totalmente en desacuerdo; 2=En desacuerdo; 3=Indiferente; 4=De acuerdo; 5=Totalmente de acuerdo

N°	Ítems	1	2	3	4	5
Estrategias						
1	Considera que existe mejoras en el gasto autónomo de los hogares en situación de pobreza, pobreza extrema y vulnerabilidad en distritos rurales focalizados					
2	Tiene usted conocimiento sobre los emprendimientos rurales implementados en poblaciones con economías de subsistencia					
3	Cree usted que es importante que las viviendas rurales estén acondicionadas para poblaciones en situación de vulnerabilidad ante heladas					
4	Considera que existen sistemas de agua intervenidos en rehabilitación y/o reposición promovidos en áreas rurales en situación de pobreza y pobreza extrema					
5	Paquete de activos públicos complementarios implementados para las intervenciones productivas brindados a la población con economía de subsistencia					
Comportamiento del trabajador						
6	Existe una comunicación asertiva y amigable dentro de la UGPE					
7	Cuentas con el apoyo de tus compañeros de la UGPE para realizar tu labor					
8	Su puesto de trabajo permite que desarrolle al máximo todas sus habilidades					
9	Tratas con interés, respeto y amabilidad a los demás					
10	Fija objetivos medibles y alcanzables para poder trabajar en equipo					
11	Revisa y actualiza sus tareas pendientes					
12	Comprendes la necesidad de los Núcleos Ejecutores para proporcionar un servicio efectivo y oportuno					
13	El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades					
14	Dispones de recursos necesarios y tiempo para cumplir con el horario establecido de acuerdo a las funciones del personal de la UGPE					
Realización de actividades						
15	Cree que la Proximidad y frecuencia de la supervisión afecte de forma positiva su desempeño laboral					
16	Considera que existe un adecuado seguimiento por la supervisión, durante la realización de sus actividades de los Núcleos Ejecutores					
17	Considera que existe una adecuada valoración del trabajo por la supervisión, por el esfuerzo que realiza en su desempeño laboral					
18	Considera que existe un adecuado Apoyo por la supervisión, durante la realización de sus actividades en su desempeño laboral					
19	Posees los conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente de sus funciones					
20	Me interesa influir en los demás aportando nuevos conocimientos					
21	Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados					
22	Conoces y haces uso de las herramientas y tecnologías de seguridad					
23	Los medios tecnológicos proporcionados por la UGPE para la realización de su trabajo son adecuados					
24	Se capacitan al personal para lograr el manejo eficiente de tecnología					
Objetivos fijados						
25	Cree que las Compras MyPerú conllevan al cumplimiento de los objetivos la UGPE					
26	El personal con el que cuenta la UGPE es suficiente para llevar a cabo todas sus operaciones					
27	Las actividades que realiza son congruentes a su puesto laboral					

28	Existe una asistencia técnica implementada para el desarrollo de capacidades productivas brindada a hogares rurales con economía de subsistencia					
29	Existen capacitaciones para el desarrollo de capacidades productivas					
30	Tu trabajo supera las expectativas planificadas					
31	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras					
32	Tienes una actitud positiva para resolver situaciones y problemas que se presenten					
33	Propones mejoras sobre los procesos y/o actividades de su área					
34	Se ofrecen programas de capacitación para desarrollar bien sus actividades					
	Cumplimiento de responsabilidades de cargo					
35	Se cumplen los horarios de entrada y salida en el trabajo					
36	Existe flexibilidad en el horario de trabajo para asistir a programas de capacitación					
37	En la institución se cumplen las actividades en tiempo indicado					
38	Coordina eficazmente con tu Jefatura Inmediata antes de culminar tu horario de trabajo					
39	Se cumplen los plazos definidos en relación a las normas, directivas y acuerdos entre la supervisión y los Núcleos Ejecutores					
40	Los trabajos asignados se cumplen en el tiempo establecido y sin errores					
41	Realiza su trabajo en forma metódica y ordenada					
42	Haces correcto uso y presentación del uniforme de trabajo					
43	Se encuentran establecidas medidas disciplinarias a los colaboradores que no cumplan con la puntualidad laboral					
44	Cumple con el horario y registra puntualidad					

Encuesta 02:
Variable 2: Gestión de calidad

adaptado de Barrios, Hernández & Martínez, 2018, p.1

Instrucciones:

Gracias por su colaboración. Marque con una "X" su nivel de acuerdo o desacuerdo respecto a los enunciados que se plantean en la siguiente encuesta. La encuesta es anónima.

Niveles de la escala:

1=Totalmente en desacuerdo; 2=En desacuerdo; 3=Indiferente; 4=De acuerdo; 5=Totalmente de acuerdo

N°	Ítems	1	2	3	4	5
Competitividad						
1	La UGPE posee todos los procedimientos documentados sobre los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001					
2	Las líneas estratégicas se despliegan en planes operativos consistentes y viables, que son conocidos, aceptados y desarrollados por las personas de la UGPE					
3	Se incorpora la gestión de la calidad en la planificación estratégica de la UGPE					
4	La UGPE asigna todos los recursos materiales necesarios para cumplir con la planificación y los objetivos					
5	Existe intensidad de uso de materiales por parte de los colaboradores de la UGPE					
6	La UGPE asigna todos los recursos intangibles necesarios para cumplir con la planificación y los objetivos					
7	Se cuenta con algún documento en el que se exprese la política de calidad y los objetivos					
8	Los objetivos de la UGPE están claramente definidos					
Perspectiva integral						
9	La política de calidad con la que cuenta actualmente la UGPE está acorde con los propósitos establecidos					
10	La UGPE crea oportunidades y estimula el trabajo voluntario entre sus colaboradores en los proyectos sociales apoyados o desarrollados por la oficina					
11	Las actividades que desarrolla la UGPE en sus proyectos han afectado a la inclusión de las MYPES					
12	La UGPE implementa acciones destinadas a atender las necesidades de las MYPES					
13	Cuando se identifican problemas se establecen criterios de decisión para atender necesidades de las MYPES					
Procesos interrelacionados						
14	La UGPE asegura que se establezca todos los procesos de convocatoria y selección					
15	Se validan los procesos de prestación de servicio					
16	Se posee algún manual de calidad en el que se referencien los procesos y los procedimientos, así como el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad					
17	Existe algún proceso o procedimiento que describa la estrategia de integración de la gestión de la calidad					
18	Se toman decisiones y medidas para alcanzar los objetivos					
19	La UGPE envía reportes formales y da seguimiento a los procesos					
Organización						
20	Cree que en la UGPE se supervisan las transferencias programáticas a corto, mediano y largo plazo					
21	En la UGPE se evalúan y supervisan los proyectos de inversión social					
22	Cree Ud. que, para garantizar la correcta gestión de la UGPE, los recursos económicos y financieros es clave					
23	Cree Ud. que la UGPE va obtener alguna ventaja competitiva con la gestión de la calidad					
24	El análisis de la ejecución de programas de desarrollo social se realiza considerando como base los criterios establecidos en la UGPE					
25	Las actividades que desarrolla la UGPE en sus proyectos han mejorado en el desarrollo social					
26	La UGPE realiza proyectos sociales, ambientales o de otro tipo en forma conjunta con ONGs sociales					
27	Cree usted que se deben tomar decisiones para fortalecer las capacidades locales					

28	La UGPE cuenta con un presupuesto anual para llevar a cabo sus proyectos sociales					
29	La UGPE realiza proyectos orientados al desarrollo o mantenimiento de infraestructura que es compartida con la comunidad					
30	Cree usted que se debe ejecutar programas de desarrollo social en zonas urbanas en situación de pobreza					
Satisfacción del Cliente						
31	Son adecuadas la división de trabajo son adecuadas para el buen funcionamiento de la UGPE					
32	La UGPE realiza visitas de inspección para verificar y orientar a las MYPES					
33	Existen mecanismos de recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias presentado por las MYPES					

Anexo 04: Certificados de validez de instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 1: Estrategias													
1	Considera que existe mejoras en el gasto autónomo de los hogares en situación de pobreza, pobreza extrema y vulnerabilidad en distritos rurales focalizados				X				X				X	
2	Tiene usted conocimiento sobre los emprendimientos rurales implementados en poblaciones con economías de subsistencia				X				X				X	
3	Cree usted que es importante que las viviendas rurales estén acondicionadas para poblaciones en situación de vulnerabilidad ante heladas				X				X				X	
4	Considera que existen sistemas de agua intervenidos en rehabilitación y/o reposición promovidos en áreas rurales en situación de pobreza y pobreza extrema			X				X				X		
5	Cree usted que el Paquete de activos públicos complementarios implementados para las intervenciones productivas brindados a la población con economía de subsistencia			X				X				X		
	DIMENSIÓN 2: Comportamiento del trabajador													
6	Existe una comunicación asertiva y amigable dentro de la UGPE			X				X				X		
7	Cuentas con el apoyo de tus compañeros de la UGPE para realizar tu labor				X				X				X	
8	Su puesto de trabajo permite que desarrolle al máximo todas sus habilidades				X				X				X	
9	Tratas con interés, respeto y amabilidad a los demás				X				X				X	
10	Fija objetivos medibles y alcanzables para poder trabajar en equipo				X				X				X	
11	Revisa y actualiza sus tareas pendientes			X				X				X		
12	Comprendes la necesidad de los Núcleos Ejecutores para proporcionar un servicio efectivo y oportuno				X				X				X	
13	El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades			X				X				X		
14	Dispones de recursos necesarios y tiempo para cumplir con el horario establecido de acuerdo a las funciones del personal de la UGPE				X				X				X	
	DIMENSIÓN 3: Realización de actividades													
15	Cree que la Proximidad y frecuencia de la supervisión afecta de forma positiva su desempeño laboral			X				X				X		
16	Considera que existe un adecuado seguimiento por la supervisión, durante la realización de sus actividades de los Núcleos Ejecutores				X				X				X	
17	Considera que existe una adecuada Valoración del trabajo por la supervisión, por el esfuerzo que realiza en su desempeño laboral				X				X				X	
18	Considera que existe un adecuado Apoyo por la supervisión, durante la realización de sus actividades en su desempeño laboral				X				X				X	
19	Posees los conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente de sus funciones				X				X				X	
20	Me interesa influir en los demás aportando nuevos conocimientos				X				X				X	
21	Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados				X				X				X	
22	Conoces y haces uso de las herramientas y tecnologías de seguridad			X				X				X		
23	Los medios tecnológicos proporcionados por la UGPE para la realización de su trabajo son adecuados			X				X				X		
24	Se capacitan al personal para lograr el manejo eficiente de tecnología			X				X				X		
	DIMENSIÓN 4: Objetivos fijados													
25	Cree que las Compras MUPE conllevan al cumplimiento de los objetivos la UGPE				X				X				X	
26	El personal con el que cuenta la UGPE es suficiente para llevar a cabo todas sus operaciones				X				X				X	
27	Las actividades que realiza son congruentes a su puesto laboral				X				X				X	
28	Existe una asistencia técnica implementada para el desarrollo de capacidades productivas brindada a hogares rurales con economías de subsistencia			X				X				X		
29	Existen capacitaciones para el desarrollo de capacidades productivas				X				X				X	
30	Tu trabajo supera las expectativas planificadas				X				X				X	
31	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras				X				X				X	
32	Tienes una actitud positiva para resolver situaciones y problemas que se presenten				X				X				X	
33	Propones mejoras sobre los procesos y/o actividades de su área				X				X				X	
34	Se ofrecen programas de capacitación para desarrollar bien sus actividades				X				X				X	

DIMENSIÓN 5: Cumplimiento de responsabilidades de cargo												
35	Se cumplen los horarios de entrada y salida en el trabajo											
36	Existe flexibilidad en el horario de trabajo para asistir a programas de capacitación											
37	En la institución se cumplen las actividades en tiempo indicado											
38	Coordina eficazmente con tu Jefatura Inmediata antes de culminar tu horario de trabajo											
39	Se cumplen los plazos definidos en relación a las normas, directivas y acuerdos entre la supervisión y los Núcleos Ejecutores											
40	Los trabajos asignados se cumplen en el tiempo establecido y sin errores											
41	Realiza su trabajo en forma metódica y ordenada											
42	Haces correcto uso y presentación del uniforme de trabajo											
43	Se encuentran establecidas medidas disciplinarias a los colaboradores que no cumplan con la puntualidad laboral											
44	Cumple con el horario y registra puntualidad											

Observaciones: APLICABLE

Opinión de aplicable (X) Aplicable después de corregir No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dx EDWIN ARCE ALVAREZ DNI: 23833025.

Especialidad del validador: INVESTIGADOR

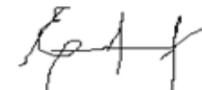
San Juan de Lurigancho 17 de Agosto del 2021

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

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

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

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



EDWIN ARCE ALVAREZ

DNI 23833025

Experto Informante.

Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DE CALIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 1: Competitividad													
1	La UGPE posee todos los procedimientos documentados sobre los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001				X				X				X	
2	Las líneas estratégicas se despliegan en planes operativos consistentes y viables, que son conocidos, aceptados y desarrollados por las personas de la UGPE				X				X				X	
3	Se incorpora la gestión de la calidad en la planificación estratégica de la UGPE				X				X				X	
4	La UGPE asigna todos los recursos materiales necesarios para cumplir con la planificación y los objetivos				X				X				X	
5	Existe intensidad de uso de materiales por parte de los colaboradores de la UGPE				X				X				X	
6	La UGPE asigna todos los recursos intangibles necesarios para cumplir con la planificación y los objetivos				X				X				X	
7	Se cuenta con algún documento en el que se exprese la política de calidad y los objetivos				X				X				X	
8	Los objetivos de la UGPE están claramente definidos				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: Perspectiva integral													
9	La política de calidad con la que cuenta actualmente la UGPE está acorde con los propósitos establecidos				X				X				X	
10	La UGPE crea oportunidades y estimula el trabajo voluntario entre sus colaboradores en los proyectos sociales apoyados o desarrollados por la oficina				X				X				X	
11	Las actividades que desarrolla la UGPE en sus proyectos han afectado a la inclusión de las MYPES		X				X				X			
12	La UGPE implementa acciones destinadas a atender las necesidades de las MYPES				X				X				X	
13	Cuando se identifican problemas se establecen criterios de decisión para atender necesidades de las MYPES				X				X				X	
	DIMENSIÓN 3: Procesos interrelacionados													
14	La UGPE asegura que se establezca todos los procesos de convocatoria y selección				X				X				X	
15	Se validan los procesos de prestación de servicio				X				X				X	
16	Se posee algún manual de calidad en el que se referencien los procesos y los procedimientos, así como el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad				X				X				X	
17	Existe algún proceso o procedimiento que describa la estrategia de integración de la gestión de la calidad				X				X				X	
18	Se toman decisiones y medidas para alcanzar los objetivos				X				X				X	
19	La UGPE envía reportes formales y da seguimiento a los procesos				X				X				X	
	DIMENSIÓN 4: Organización													
20	Cree que en la UGPE se supervisan las transferencias programáticas a corto, mediano y largo plazo				X				X				X	
21	En la UGPE se evalúan y supervisan los proyectos de inversión social				X				X				X	
22	Cree Ud. que, para garantizar la correcta gestión de la UGPE, los recursos económicos y financieros es clave				X				X				X	
23	Cree Ud. que la UGPE va obtener alguna ventaja competitiva con la gestión de la calidad				X				X				X	
24	El análisis de la ejecución de programas de desarrollo social se realiza considerando como base los criterios establecidos en la UGPE				X				X				X	
25	Las actividades que desarrolla la UGPE en sus proyectos han mejorado en el desarrollo social				X				X				X	
26	La UGPE realiza proyectos sociales, ambientales o de otro tipo en forma conjunta con ONGs sociales		X				X				X			
27	Cree usted que se deben tomar decisiones para fortalecer las capacidades locales				X				X				X	
28	La UGPE cuenta con un presupuesto anual para llevar a cabo sus proyectos sociales				X				X				X	
29	La UGPE realiza proyectos orientados al desarrollo o mantenimiento de infraestructura que es compartida con la comunidad				X				X				X	
30	Cree usted que se debe ejecutar programas de desarrollo social en zonas urbanas en situación de pobreza		X				X				X			
	DIMENSIÓN 5: Satisfacción del Cliente													
31	¿Es adecuada la división de trabajo para el buen funcionamiento de la UGPE?				X				X				X	
32	La UGPE realiza visitas de inspección para verificar y orientar a las MYPES				X				X				X	
33	Existen mecanismos de recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias presentado por las MYPES				X				X				X	

Observaciones: Aplicable

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. EDWIN ARCE ALVAREZ

DNI: 23833025.

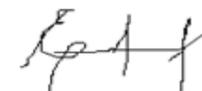
Especialidad del validador: investigador

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

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

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

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



EDWIN ARCE ALVAREZ

DNI 23833025

Experto Informante.

Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 1: Estrategias													
1	Considera que existe mejoras en el gasto autónomo de los hogares en situación de pobreza, pobreza extrema y vulnerabilidad en distritos rurales focalizados				X				X				X	
2	Tiene usted conocimiento sobre los emprendimientos rurales implementados en poblaciones con economías de subsistencia				X				X				X	
3	Cree usted que es importante que las viviendas rurales estén acondicionadas para poblaciones en situación de vulnerabilidad ante heladas				X				X				X	
4	Considera que existen sistemas de agua intervenidos en rehabilitación y/o reposición promovidos en áreas rurales en situación de pobreza y pobreza extrema			X				X				X		
5	Cree usted que el Paquete de activos públicos complementarios implementados para las intervenciones productivas brindados a la población con economía de subsistencia			X				X				X		
	DIMENSIÓN 2: Comportamiento del trabajador													
6	Existe una comunicación asertiva y amigable dentro de la UGPE			X				X				X		
7	Cuentas con el apoyo de tus compañeros de la UGPE para realizar tu labor				X				X				X	
8	Su puesto de trabajo permite que desarrolle al máximo todas sus habilidades				X				X				X	
9	Tratas con interés, respeto y amabilidad a los demás				X				X				X	
10	Fija objetivos medibles y alcanzables para poder trabajar en equipo				X				X				X	
11	Revisa y actualiza sus tareas pendientes			X				X				X		
12	Comprendes la necesidad de los Núcleos Ejecutores para proporcionar un servicio efectivo y oportuno				X				X				X	
13	El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades				X				X				X	
14	Dispones de recursos necesarios y tiempo para cumplir con el horario establecido de acuerdo a las funciones del personal de la UGPE				X				X				X	
	DIMENSIÓN 3: Realización de actividades													
15	Cree que la Proximidad y frecuencia de la supervisión afecta de forma positiva su desempeño laboral			X					X				X	
16	Considera que existe un adecuado seguimiento por la supervisión, durante la realización de sus actividades de los Núcleos Ejecutores				X				X				X	
17	Considera que existe una adecuada Valoración del trabajo por la supervisión, por el esfuerzo que realiza en su desempeño laboral				X				X				X	
18	Considera que existe un adecuado Apoyo por la supervisión, durante la realización de sus actividades en su desempeño laboral				X				X				X	
19	Posees los conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente de sus funciones				X				X				X	
20	Me interesa influir en los demás aportando nuevos conocimientos				X				X				X	
21	Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados				X				X				X	
22	Conoces y haces uso de las herramientas y tecnologías de seguridad			X					X				X	
23	Los medios tecnológicos proporcionados por la UGPE para la realización de su trabajo son adecuados			X					X				X	
24	Se capacitan al personal para lograr el manejo eficiente de tecnología			X					X				X	
	DIMENSIÓN 4: Objetivos fijados													
25	Cree que las Compras MYPE ni conllevan al cumplimiento de los objetivos la UGPE				X				X				X	
26	El personal con el que cuenta la UGPE es suficiente para llevar a cabo todas sus operaciones				X				X				X	
27	Las actividades que realiza son congruentes a su puesto laboral				X				X				X	
28	Existe una asistencia técnica implementada para el desarrollo de capacidades productivas brindada a hogares rurales con economías de subsistencia			X					X				X	
29	Existen capacitaciones para el desarrollo de capacidades productivas			X					X				X	
30	Tu trabajo supera las expectativas planificadas			X					X				X	
31	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras			X					X				X	
32	Tienes una actitud positiva para resolver situaciones y problemas que se presenten			X					X				X	
33	Propones mejoras sobre los procesos y/o actividades de su área			X					X				X	
34	Se ofrecen programas de capacitación para desarrollar bien sus actividades			X					X				X	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DE CALIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 1: Competitividad													
1	La UGPE posee todos los procedimientos documentados sobre los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001				X				X				X	
2	Las líneas estratégicas se despliegan en planes operativos consistentes y viables, que son conocidos, aceptados y desarrollados por las personas de la UGPE				X				X				X	
3	Se incorpora la gestión de la calidad en la planificación estratégica de la UGPE				X				X				X	
4	La UGPE asigna todos los recursos materiales necesarios para cumplir con la planificación y los objetivos				X				X				X	
5	Existe intensidad de uso de materiales por parte de los colaboradores de la UGPE				X				X				X	
6	La UGPE asigna todos los recursos intangibles necesarios para cumplir con la planificación y los objetivos				X				X				X	
7	Se cuenta con algún documento en el que se exprese la política de calidad y los objetivos				X				X				X	
8	Los objetivos de la UGPE están claramente definidos				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: Perspectiva integral													
9	La política de calidad con la que cuenta actualmente la UGPE está acorde con los propósitos establecidos				X				X				X	
10	La UGPE crea oportunidades y estimula el trabajo voluntario entre sus colaboradores en los proyectos sociales apoyados o desarrollados por la oficina				X				X				X	
11	Las actividades que desarrolla la UGPE en sus proyectos han afectado a la inclusión de las MYPES		X				X				X			
12	La UGPE implementa acciones destinadas a atender las necesidades de las MYPES				X				X				X	
13	Cuando se identifican problemas se establecen criterios de decisión para atender necesidades de las MYPES				X				X				X	
	DIMENSIÓN 3: Procesos interrelacionados													
14	La UGPE asegura que se establezca todos los procesos de convocatoria y selección				X				X				X	
15	Se validan los procesos de prestación de servicio				X				X				X	
16	Se posee algún manual de calidad en el que se referencien los procesos y los procedimientos, así como el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad				X				X				X	
17	Existe algún proceso o procedimiento que describa la estrategia de integración de la gestión de la calidad				X				X				X	
18	Se toman decisiones y medidas para alcanzar los objetivos				X				X				X	
19	La UGPE envía reportes formales y da seguimiento a los procesos				X				X				X	
	DIMENSIÓN 4: Organización													
20	Cree que en la UGPE se supervisan las transferencias programáticas a corto, mediano y largo plazo				X				X				X	
21	En la UGPE se evalúan y supervisan los proyectos de inversión social				X				X				X	
22	Cree Ud. que, para garantizar la correcta gestión de la UGPE, los recursos económicos y financieros es clave				X				X				X	
23	Cree Ud. que la UGPE va obtener alguna ventaja competitiva con la gestión de la calidad				X				X				X	
24	El análisis de la ejecución de programas de desarrollo social se realiza considerando como base los criterios establecidos en la UGPE				X				X				X	
25	Las actividades que desarrolla la UGPE en sus proyectos han mejorado en el desarrollo social				X				X				X	
26	La UGPE realiza proyectos sociales, ambientales o de otro tipo en forma conjunta con ONGs sociales		X				X				X			
27	Cree usted que se deben tomar decisiones para fortalecer las capacidades locales				X				X				X	
28	La UGPE cuenta con un presupuesto anual para llevar acabo sus proyectos sociales				X				X				X	
29	La UGPE realiza proyectos orientados al desarrollo o mantenimiento de infraestructura que es compartida con la comunidad				X				X				X	
30	Cree usted que se debe ejecutar programas de desarrollo social en zonas urbanas en situación de pobreza		X				X				X			
	DIMENSIÓN 5: Satisfacción del Cliente													
31	¿Es adecuada la división de trabajo para el buen funcionamiento de la UGPE?		X				X				X			
32	La UGPE realiza visitas de inspección para verificar y orientar a las MYPES		X				X				X			
33	Existen mecanismos de recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias presentado por las MYPES				X				X				X	

Observaciones: APLICABLE

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

Apellidos y nombres del juez validador Dra.: **INVESTIGADORA**

DNI:23703679.

Especialidad del validador **INVESTIGADORA**

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

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

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

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



EDITH GEOBANA ROSALES DOMINGUEZ

DNI 23703679

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 1: Estrategias													
1	Considera que existe mejoras en el gasto autónomo de los hogares en situación de pobreza, pobreza extrema y vulnerabilidad en distritos rurales focalizados				X				X				X	
2	Tiene usted conocimiento sobre los emprendimientos rurales implementados en poblaciones con economías de subsistencia				X				X				X	
3	Cree usted que es importante que las viviendas rurales estén acondicionadas para poblaciones en situación de vulnerabilidad ante heladas				X				X				X	
4	Considera que existen sistemas de agua intervenidos en rehabilitación y/o reposición promovidos en áreas rurales en situación de pobreza y pobreza extrema			X				X				X		
5	Cree usted que el Paquete de activos públicos complementarios implementados para las intervenciones productivas brindados a la población con economía de subsistencia			X				X				X		
	DIMENSIÓN 2: Comportamiento del trabajador													
6	Existe una comunicación asertiva y amigable dentro de la UGPE			X				X				X		
7	Cuentas con el apoyo de tus compañeros de la UGPE para realizar tu labor				X				X				X	
8	Su puesto de trabajo permite que desarrolle al máximo todas sus habilidades				X				X				X	
9	Tratas con interés, respeto y amabilidad a los demás				X				X				X	
10	Fija objetivos medibles y alcanzables para poder trabajar en equipo				X				X				X	
11	Revisa y actualiza sus tareas pendientes			X				X				X		
12	Comprendes la necesidad de los Núcleos Ejecutores para proporcionar un servicio efectivo y oportuno				X				X				X	
13	El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades			X				X				X		
14	Dispones de recursos necesarios y tiempo para cumplir con el horario establecido de acuerdo a las funciones del personal de la UGPE				X				X				X	
	DIMENSIÓN 3: Realización de actividades													
15	Cree que la Proximidad y frecuencia de la supervisión afecte de forma positiva su desempeño laboral			X				X				X		
16	Considera que existe un adecuado seguimiento por la supervisión, durante la realización de sus actividades de los Núcleos Ejecutores				X				X				X	
17	Considera que existe una adecuada Valoración del trabajo por la supervisión, por el esfuerzo que realiza en su desempeño laboral				X				X				X	
18	Considera que existe un adecuado Apoyo por la supervisión, durante la realización de sus actividades en su desempeño laboral				X				X				X	
19	Posees los conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente de sus funciones				X				X				X	
20	Me interesa influir en los demás aportando nuevos conocimientos				X				X				X	
21	Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados				X				X				X	
22	Conoces y haces uso de las herramientas y tecnologías de seguridad			X				X				X		
23	Los medios tecnológicos proporcionados por la UGPE para la realización de su trabajo son adecuados			X				X				X		
24	Se capacitan al personal para lograr el manejo eficiente de tecnología			X				X				X		
	DIMENSIÓN 4: Objetivos fijados													
25	Cree que las Compras MPPE conllevan al cumplimiento de los objetivos la UGPE				X				X				X	
26	El personal con el que cuenta la UGPE es suficiente para llevar a cabo todas sus operaciones				X				X				X	
27	Las actividades que realiza son congruentes a su puesto laboral				X				X				X	
28	Existe una asistencia técnica implementada para el desarrollo de capacidades productivas brindada a hogares rurales con economías de subsistencia			X				X				X		
29	Existen capacitaciones para el desarrollo de capacidades productivas				X				X				X	
30	Tu trabajo supera las expectativas planificadas				X				X				X	
31	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras				X				X				X	
32	Tienes una actitud positiva para resolver situaciones y problemas que se presenten				X				X				X	
33	Propones mejoras sobre los procesos y/o actividades de su área				X				X				X	
34	Se ofrecen programas de capacitación para desarrollar bien sus actividades				X				X				X	

DIMENSIÓN 5: Cumplimiento de responsabilidades de cargo											
35	Se cumplen los horarios de entrada y salida en el trabajo										
36	Existe flexibilidad en el horario de trabajo para asistir a programas de capacitación										
37	En la institución se cumplen las actividades en tiempo indicado										
38	Coordina eficazmente con tu Jefatura Inmediata antes de culminar tu horario de trabajo										
39	Se cumplen los plazos definidos en relación a las normas, directivas y acuerdos entre la supervisión y los Núcleos Ejecutores										
40	Los trabajos asignados se cumplen en el tiempo establecido y sin errores										
41	Realiza su trabajo en forma metódica y ordenada										
42	Haces correcto uso y presentación del uniforme de trabajo										
43	Se encuentran establecidas medidas disciplinarias a los colaboradores que no cumplan con la puntualidad laboral										
44	Cumple con el horario y registra puntualidad										

Observaciones: APLICABLE

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

Apellidos y nombres del juez validador Dra.: **TERESA NARVAES ARANIBAR DNI:10122038.**

Especialidad del validador INVESTIGADORA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



DRA TERESA NARVAES ARANIBAR
DNI 10122038
Firma del Experto Informante.
INVESTIGADORA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DE CALIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 1: Competitividad													
1	La UGPE posee todos los procedimientos documentados sobre los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001				X				X				X	
2	Las líneas estratégicas se despliegan en planes operativos consistentes y viables, que son conocidos, aceptados y desarrollados por las personas de la UGPE				X				X				X	
3	Se incorpora la gestión de la calidad en la planificación estratégica de la UGPE				X				X				X	
4	La UGPE asigna todos los recursos materiales necesarios para cumplir con la planificación y los objetivos				X				X				X	
5	Existe intensidad de uso de materiales por parte de los colaboradores de la UGPE				X				X				X	
6	La UGPE asigna todos los recursos intangibles necesarios para cumplir con la planificación y los objetivos				X				X				X	
7	Se cuenta con algún documento en el que se exprese la política de calidad y los objetivos				X				X				X	
8	Los objetivos de la UGPE están claramente definidos				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: Perspectiva integral													
9	La política de calidad con la que cuenta actualmente la UGPE está acorde con los propósitos establecidos				X				X				X	
10	La UGPE crea oportunidades y estimula el trabajo voluntario entre sus colaboradores en los proyectos sociales apoyados o desarrollados por la oficina				X				X				X	
11	Las actividades que desarrolla la UGPE en sus proyectos han afectado a la inclusión de las MYPES			X				X				X		
12	La UGPE implementa acciones destinadas a atender las necesidades de las MYPES				X				X				X	
13	Cuando se identifican problemas se establecen criterios de decisión para atender necesidades de las MYPES				X				X				X	
	DIMENSIÓN 3: Procesos interrelacionados													
14	La UGPE asegura que se establezca todos los procesos de convocatoria y selección				X				X				X	
15	Se validan los procesos de prestación de servicio				X				X				X	
16	Se posee algún manual de calidad en el que se referencien los procesos y los procedimientos, así como el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad				X				X				X	
17	Existe algún proceso o procedimiento que describa la estrategia de integración de la gestión de la calidad				X				X				X	
18	Se toman decisiones y medidas para alcanzar los objetivos				X				X				X	
19	La UGPE envía reportes formales y da seguimiento a los procesos				X				X				X	
	DIMENSIÓN 4: Organización													
20	Cree que en la UGPE se supervisan las transferencias programáticas a corto, mediano y largo plazo				X				X				X	
21	En la UGPE se evalúan y supervisan los proyectos de inversión social				X				X				X	
22	Cree Ud. que, para garantizar la correcta gestión de la UGPE, los recursos económicos y financieros es clave				X				X				X	
23	Cree Ud. que la UGPE va obtener alguna ventaja competitiva con la gestión de la calidad				X				X				X	
24	El análisis de la ejecución de programas de desarrollo social se realiza considerando como base los criterios establecidos en la UGPE				X				X				X	
25	Las actividades que desarrolla la UGPE en sus proyectos han mejorado en el desarrollo social				X				X				X	
26	La UGPE realiza proyectos sociales, ambientales o de otro tipo en forma conjunta con ONGs sociales		X				X				X			
27	Cree usted que se deben tomar decisiones para fortalecer las capacidades locales				X				X				X	
28	La UGPE cuenta con un presupuesto anual para llevar a cabo sus proyectos sociales				X				X				X	
29	La UGPE realiza proyectos orientados al desarrollo o mantenimiento de infraestructura que es compartida con la comunidad				X				X				X	
30	Cree usted que se debe ejecutar programas de desarrollo social en zonas urbanas en situación de pobreza		X				X				X			
	DIMENSIÓN 5: Satisfacción del Cliente													
31	¿Es adecuada la división de trabajo para el buen funcionamiento de la UGPE?			X				X				X		
32	La UGPE realiza visitas de inspección para verificar y orientar a las MYPES			X				X				X		
33	Existen mecanismos de recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias presentado por las MYPES			X				X				X		

Observaciones: APLICABLE

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

Apellidos y nombres del juez validador Dra.: **TERESA NARVAES ARANIBAR DNI:10122038.**
Especialidad del validador INVESTIGADORA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



DRA TERESA NARVAES ARANIBAR
DNI 10122038
Firma del Experto Informante.
INVESTIGADORA

Anexo 05: Base de datos

Variable 1: Desempeño laboral

Variables	Variable 1: Desempeño laboral																																																		
Dimensiones	D1: Estrategias					D2: Comportamiento del trabajador								D3: Realización de actividades								D4: Objetivos fijados								D5: Cumplimiento de responsabilidades de cargo																					
Encuestados	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44							
1	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	5	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	4	3	5	4	4	5	4				
2	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4	5	3	3	3	5	5	4	5	4	5	4	3	5	5	3	5	4	5	3	5	4	4	4	5	3	5	4	4	5	3	
3	1	1	3	4	1	1	3	3	1	1	1	3	3	3	1	4	1	4	4	3	3	1	1	1	4	1	3	3	1	3	1	1	4	1	1	4	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	1	3	3	1	
4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	3	4	4	2	1	3	3	4	4	4	4	4	2	1	3	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	2	2			
5	5	5	4	5	5	5	1	4	4	5	5	4	1	4	5	5	3	4	4	1	4	4	3	4	5	5	1	4	5	4	1	3	5	5	3	4	1	5	3	4	1	1	4	4	1	4	4	4			
6	3	5	5	4	5	3	4	5	3	3	5	5	4	5	5	4	3	3	4	4	5	5	3	5	4	3	4	5	5	5	2	3	4	3	3	5	4	3	3	5	4	3	3	5	4	4	5	5			
7	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3	1	3	3	1	1	1	3	1	3	3	3	1	1	3	1	3	2	3	3	1	3	3	1	3	3	1	1	3	3	1	1	3	1	1	3	1	
8	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	2	2	3	2	2	4	2	2	3	2	2	3	2	4	2	2	4	2	2	4	2	3	2	4	2	3	3	2	2	2	2		
9	2	4	3	3	4	2	4	3	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	2	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3	3	2	4	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	3	2	2	
10	2	5	3	3	5	2	5	3	2	2	5	3	5	3	5	3	4	2	2	5	3	1	4	4	3	2	5	3	5	3	2	4	3	2	4	3	5	2	4	3	5	2	4	3	5	5	3	1	1		
11	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	1	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	1	1	
12	2	4	3	3	4	2	4	3	2	2	4	3	4	3	4	3	4	2	2	4	3	2	4	4	3	2	4	3	4	3	2	4	3	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	4	3	2	
13	2	5	2	2	5	2	5	2	2	5	2	5	2	5	2	5	2	3	2	5	2	2	3	3	2	2	5	2	5	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	5	2	3	2	5	5	2	2	2	2	
14	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	1	3	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	
16	3	4	5	5	4	3	4	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	3	3	4	5	2	4	3	5	3	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	2	2		
17	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	3	2	2	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	2	2	
18	2	5	1	1	5	2	5	1	2	2	5	1	5	1	5	1	3	2	2	5	1	1	3	3	1	2	5	1	5	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	5	2	3	1	5	5	1	1	1	1		
19	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	2	3	3	3	5	3	5	3	5	3	2	3	3	5	3	3	5	3	3	5	5	3	3	5	5	3	2	2		
20	2	5	1	1	5	2	5	1	2	2	5	1	5	1	5	1	4	2	2	5	1	1	4	3	1	2	5	1	5	1	2	4	1	2	4	1	2	4	1	5	2	4	1	5	5	1	1	1	1	1	
21	4	5	3	3	5	4	5	3	4	4	5	3	5	3	5	3	3	4	4	5	3	2	3	4	3	4	5	3	5	3	2	3	3	4	3	3	5	4	3	3	5	4	3	3	5	5	3	2	2		
22	2	5	3	3	5	2	5	3	2	2	5	3	5	3	5	3	3	2	2	5	3	2	3	3	3	2	5	3	5	3	2	3	3	2	3	3	3	5	2	3	3	5	2	3	3	5	5	3	2	2	
23	2	4	1	1	4	2	4	1	2	2	4	1	4	1	4	1	4	2	2	4	1	1	4	3	1	2	4	1	4	1	2	4	1	2	4	1	2	4	1	4	1	4	2	4	1	4	4	1	1	1	
24	3	5	3	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	3	5	3	4	3	3	5	3	1	4	3	3	3	5	3	5	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	5	3	1	1		
25	2	5	1	1	5	2	5	1	2	2	5	1	5	1	5	1	4	2	2	5	1	1	4	4	1	2	5	1	5	1	3	4	1	2	4	1	2	4	1	5	2	4	1	5	5	1	1	1	1	1	
26	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	
27	2	5	3	3	5	2	5	3	2	2	5	3	5	3	5	3	3	2	2	5	3	2	3	3	3	2	5	3	5	3	2	3	3	2	3	3	3	5	2	3	3	5	2	3	3	5	5	3	2	2	
28	1	5	1	1	5	1	5	1	1	1	5	1	5	1	5	1	3	1	1	5	1	2	3	3	1	1	5	1	5	1	3	3	1	1	3	1	1	3	1	5	1	3	1	5	1	3	1	5	5	1	2
29	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	3	4	4	4	2	2	3	3	2	4	4	2	4	2	2	3	2	4	3	2	4	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	2	2	2	
30	3	4	2	2	4	3	4	2	3	3	4	2	4	2	4	2	4	3	3	4	2	2	4	3	2	3	4	2	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	4	3	4	2	4	2	4	4	2	2	2	
31	1	3	1	1	3	1	3	1	1	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	3	1	2	3	3	1	1	3	1	3	1	3	1	3	3	1	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	2
32	2	5	1	1	5	2	5	1	2	2	5	1	5	1	5	1	3	2	2	5	1	1	3	3	1	2	5	1	5	1	3	3	1	2	3	1	5	2	3	1	5	2	3	1	5	5	1	1	1	1	
33	5	4	1	1	4	5	4	1	5	5	4	1	4	1	4	1	4	5	3	4	1	1	4	4	1	5	4	1	4	1	3	4	1	5	4	1	4	5	4	1	4	4	1	4	4	1	1	1	1	1	
34	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	
35	1	5	1	1	5	1	5	1	1	1	5	1	5	1	5	1	3	1	1	5	1	1	3	3	1	1	5	1	5	1	3	3	1	1	3	1	1	3	1	5	1	3	1	5	1	3	1	5	5	1	1
36	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2	5	2	5	2	5	2	3	2	2	5	2	2	3	4	2	2	5	2	5	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	5	2	3	2	5	2	3	2	5	5	2	2
37	2	5	3	3	5	2	5	3	2	2	5	3	5	3	5	3	4	2	2	5	3	2	4	3	3	2	5	3	5	3	3	4	3	2	4	3	5	2	4	3	5	2	4	3	5	5	3	2	2	2	
38	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	2	5	5	2	3	3	5	4	5	5	5	5	3	3	5	4	3	5	5	4	3	5	5	4	3	5	5	5	5	2	2	2	
39	1	5	2	2																																															

41	3	5	2	2	5	3	5	2	3	3	5	2	5	2	5	2	3	3	3	5	2	2	3	3	2	3	5	2	5	2	3	3	2	3	3	2	5	3	3	2	5	5	2	2		
42	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2			
43	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2		
44	4	1	2	2	1	4	1	2	4	4	1	2	1	2	1	2	3	4	3	1	2	2	3	4	2	4	1	2	1	2	3	3	2	4	3	2	1	4	3	2	1	1	2	2		
45	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2			
46	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2				
47	1	3	2	2	3	1	3	2	1	1	3	2	3	2	3	2	4	1	1	3	2	1	4	4	2	1	3	2	3	2	3	2	3	4	2	1	4	2	3	1	4	2	3	2	1	
48	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	4	2	2	2	1	1	4	3	1	2	2	1	2	1	2	4	1	2	4	1	2	4	1	2	2	1	1			
49	1	3	5	5	3	1	3	5	1	1	3	5	3	5	3	5	3	1	1	3	5	1	3	4	5	1	3	5	3	5	3	5	1	3	5	3	1	3	5	3	3	5	1			
50	2	4	3	3	4	2	4	3	2	2	4	3	4	3	4	3	4	2	2	4	3	2	4	3	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	4	2	4	3	4	3	2		
51	4	5	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	3	5	3	
52	4	3	3	1	3	4	4	3	1	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	4	5	1	4	2	1	4	4	5	4	5	2	4	1	4	3	5	4	5	3	5	4	4	5	1		
53	5	5	5	1	5	5	3	5	2	5	1	3	3	3	1	5	5	5	5	3	3	1	5	5	1	5	3	3	1	3	5	5	1	5	1	3	3	1	1	3	3	3	3	1		
54	2	1	2	2	1	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	5	2	1	2	4	4	2	2	3	2	2	4	4	4	3	2	2	2	1	4	4	4	1	4	4	4	4	2		
55	3	5	5	3	5	3	1	5	2	3	5	4	1	4	5	5	3	5	5	1	4	3	3	4	3	3	1	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	1	5	3	4	1	1	4	3	
56	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	3	5	3	5	4	3	3	5	4	4	5	3
57	1	2	3	1	2	1	1	3	4	1	1	3	1	3	1	3	1	5	1	2	3	1	3	1	1	1	4	1	1	1	3	1	3	4	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	3	1
58	3	3	2	2	3	3	2	5	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3	3	2	4	3	2	3	4	2	3	4	2	3	2	3	4	2	3	2	2
59	4	3	3	2	3	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	5	4	3	3	4	3	2	4	4	2	4	4	3	4	4	2	4	3	3	4	2	3	3	4	4	3	2	4	3	2	
60	5	4	3	2	4	5	5	3	4	5	5	3	5	3	5	5	5	4	3	5	3	2	5	2	2	5	5	3	5	3	2	5	2	5	4	3	5	2	4	3	5	5	3	2		
61	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	5	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4		
62	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4	5	3	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	5	4	3	4	2	4	3	4	4	5	3	
63	1	1	3	4	1	1	3	3	1	1	1	3	3	3	1	4	1	4	4	3	3	1	1	1	4	1	3	3	1	3	1	1	4	1	3	2	5	2	3	2	5	5	3	1		
64	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	1	3	3	4	4	2	1	3	3	4	4	4	4	2	1	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2		
65	5	5	4	5	5	1	4	4	5	5	4	1	4	5	3	4	4	1	4	4	5	3	4	4	5	1	4	4	4	1	3	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
66	3	5	5	4	5	3	4	5	3	3	5	5	4	5	5	4	3	3	4	4	5	5	3	5	4	3	4	5	5	5	2	3	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5		
67	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3	1	3	3	1	1	1	3	1	3	3	3	1	1	3	1	3	2	3	3	1	4	2	3	3	4	2	3	3	3	1		
68	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	4	2	2	3	2	4	4	2	2	3	2	3	2	2	3	2	4	2	2	3	1	5	2	3	1	5	5	2	2	
69	2	4	3	3	4	2	4	3	2	2	4	3	4	3	4	3	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	4	3	2	3	2	3	2	3	3	5	5	3	5	5	3	2	2		
70	2	5	3	3	5	2	5	3	2	2	5	3	5	3	5	3	4	2	2	5	3	1	4	4	3	2	5	3	5	3	2	4	3	2	4	1	5	2	4	1	5	5	3	1		
71	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	1	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	5	4	3	3	5	5	4	1			
72	2	4	3	3	4	2	4	3	2	2	4	3	4	3	4	2	2	4	3	2	2	4	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	3	3	5	2	3	3	5	5	3	2		
73	2	5	2	2	5	2	5	2	2	2	5	2	5	2	5	2	3	2	2	5	2	2	3	3	2	2	5	2	2	3	2	2	4	1	4	2	4	1	4	2	4	1	4	2	2	
74	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	2	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	5	3	4	3	5	5	4	2		
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	1	3	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	1	5	2	4	1	5	5	4	1		
76	3	4	5	5	4	3	4	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3	5	3	5	3	4	5	4	5	3	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	2	
77	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	3	2	2	4	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	3	3	3	5	2	3	3	5	5	2	2		
78	2	5	1	1	5	2	5	1	2	2	5	1	5	1	5	1	3	2	2	5	1	1	3	3	1	2	5	1	5	1	2	3	1	2	3	1	5	1	3	1	5	5	1	1		
79	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	2	3	3	3	5	5	3	5	3	2	3	3	5	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2		
80	2	5	1	1	5	2	5	1	2	2	5	1	5	1	5	1	4	2	2	5	1	1	4	3	1	2	5	1	5	1	2	4	1	2	4	2	4	3	4	2	4	4	1	1		
81	4	5	3	3	5	4	5	3	4	4	5	3	5	3	5	3	3	4	4	5	3	2	3	4	3	4	5	3	2	3	4	3	4	5	3	5	3	2	3	3	4	3	1	3	3	2
82	2	5	3	3	5	2	5	3	2	2	5	3	5	3	5	3	3	2	2	5	3	2	3	3	2	5	3	2	3	3	2	5	3	2	3	1	5	2	3	1	5	5	3	2		
83	2	4	1	1	4	2	4	1	2	2	4	1	4	1	4	1	4	2	2	4	1	1	4	3	1	2	4	1	4	1	2	4	1	2	4	1	4	5	4	1	4	4	1	1		
84	3	5	3	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	3	5	3	4	3	3	5	3	1	4	3	3	3	5	3	5	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	1	
85	2	5	1	1	5	2	5	1	2	2	5	1	5	1	5	1	4	2	2	5	1	1</																								

Variable 2: Gestión de calidad

Variables	Variable 2: Gestión de la Calidad																																
Dimensiones	D6: Competitividad								D7: Perspectiva integral					D8: Procesos interrelacionados						D9: Organización										D10: Satisfacción del Cliente			
Encuestados	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33
1	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	5	4	5	3	5	4	4	5	3	5	4	4	4	3	5	4	5	4	5	3	5	4
2	3	5	4	5	3	5	4	4	3	5	4	4	3	4	3	5	4	4	5	3	5	4	5	4	3	5	4	4	5	5	3	5	4
3	1	3	3	1	1	3	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	1	3	1	3	3
4	1	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	3	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4
5	3	4	1	5	3	4	1	1	3	4	1	5	4	5	3	4	1	1	4	3	4	1	5	1	3	4	1	5	5	4	3	4	1
6	3	5	4	3	3	5	4	4	3	5	4	5	3	5	3	5	4	4	5	3	5	4	3	4	3	5	4	5	3	5	3	5	4
7	3	3	1	1	3	3	1	1	3	3	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	3	1	1	1	3	3	1	1	1	3	3	3	1
8	4	2	3	2	4	2	3	3	4	2	3	3	2	3	4	2	3	3	2	4	2	3	2	3	4	2	3	3	2	2	4	2	3
9	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	2	4	3	3	4	4	2	3	3	3	4
10	4	3	5	2	4	3	5	5	4	3	5	5	2	5	4	3	5	5	3	4	3	5	2	5	4	3	5	5	2	3	4	3	5
11	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
12	4	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	2	4	4	3	4	4	2	3	4	3	4
13	3	2	5	2	3	2	5	5	3	2	5	5	2	5	3	2	5	5	2	3	2	5	2	5	3	2	5	5	2	2	3	2	5
14	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
15	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
16	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4
17	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	3	4	2	3	3	2	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	4	2	3
18	3	1	5	2	3	1	5	5	3	1	5	5	2	5	3	1	5	5	1	3	1	5	2	5	3	1	5	5	2	1	3	1	5
19	3	3	5	5	3	3	5	5	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3	3	5	5	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
20	4	1	5	2	4	1	5	5	4	1	5	5	2	5	4	1	5	5	1	4	1	5	2	5	4	1	5	5	2	1	4	1	5
21	3	3	5	4	3	3	5	5	3	3	5	5	4	5	3	3	5	5	3	3	3	5	4	5	3	3	5	5	4	3	3	3	5
22	3	3	5	2	3	3	5	5	3	3	5	5	2	5	3	3	5	5	3	3	3	5	2	5	3	3	5	5	2	3	3	3	5
23	4	1	4	2	4	1	4	4	4	1	4	4	2	4	4	1	4	4	1	4	1	4	2	4	4	1	4	4	2	1	4	1	4
24	4	3	5	3	4	3	5	5	4	3	5	5	3	5	4	3	5	5	3	4	3	5	3	5	4	3	5	5	3	3	4	3	5
25	4	1	5	2	4	1	5	5	4	1	5	5	2	5	4	1	5	5	1	4	1	5	2	5	4	1	5	5	2	1	4	1	5
26	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
27	3	3	5	2	3	3	5	5	3	3	5	5	2	5	3	3	5	5	3	3	3	5	2	5	3	3	5	5	2	3	3	3	5
28	3	1	5	1	3	1	5	5	3	1	5	5	1	5	3	1	5	5	1	3	1	5	1	5	3	1	5	5	1	1	3	1	5
29	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	2	3	2	4	4	3	2	4	4	4	2	3	2	4
30	4	2	4	3	4	2	4	4	4	2	4	4	3	4	4	2	4	4	2	4	2	4	3	4	4	2	4	4	3	2	4	2	4
31	3	1	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	1	3	1	3
32	3	1	5	2	3	1	5	5	3	1	5	5	2	5	3	1	5	5	1	3	1	5	2	5	3	1	5	5	2	1	3	1	5
33	4	1	4	5	4	1	4	4	4	1	4	4	5	4	4	1	4	4	1	4	1	4	5	4	4	1	4	4	5	1	4	1	4
34	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4
35	3	1	5	1	3	1	5	5	3	1	5	5	1	5	3	1	5	5	1	3	1	5	1	5	3	1	5	5	1	1	3	1	5
36	3	2	5	2	3	2	5	5	3	2	5	5	2	5	3	2	5	5	2	3	2	5	2	5	3	2	5	5	2	2	3	2	5
37	4	3	5	2	4	3	5	5	4	3	5	5	2	5	4	3	5	5	3	4	3	5	2	5	4	3	5	5	2	3	4	3	5
38	3	5	5	4	3	5	5	5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	3	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	3	5	5
39	4	2	5	1	4	2	5	5	4	2	5	5	1	5	4	2	5	5	2	4	2	5	1	5	4	2	5	5	1	2	4	2	5
40	3	3	4	1	3	3	4	4	3	3	4	4	1	4	3	3	4	4	3	3	3	4	1	4	3	3	4	4	1	3	3	3	4

41	3	2	5	3	3	2	5	5	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	2	3	2	5	3	5	3	2	5	5	3	2	3	2	5	
42	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3		
43	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	
44	3	2	1	4	3	2	1	1	3	2	1	1	4	1	3	2	1	1	2	3	2	1	4	1	3	2	1	1	4	2	3	2	1	
45	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4		
46	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4		
47	4	2	3	1	4	2	3	3	4	2	3	3	1	3	4	2	3	3	2	4	3	2	4	3	1	3	4	2	3	3	1	2	4	
48	4	1	2	2	4	1	2	2	4	1	2	2	2	2	4	1	2	2	1	4	1	2	2	2	4	1	2	2	2	1	4	1	2	
49	3	5	3	1	3	5	3	3	3	5	3	3	1	3	3	5	3	3	5	3	5	3	1	3	3	5	3	3	1	5	3	5	3	
50	4	3	4	2	4	3	3	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	4	3	4	4	2	3	4	
51	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	5	4	5	3	5	4	4	5	3	5	4	4	4	3	5	4	5	4	5	3	5	4	
52	3	5	4	5	3	5	4	4	3	5	4	4	3	4	3	5	4	4	5	3	5	4	5	4	3	5	4	4	5	3	5	4		
53	1	3	3	1	1	3	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	1	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	
54	1	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	3	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	
55	3	4	1	5	3	4	1	1	3	4	1	5	4	5	3	4	1	1	4	3	4	1	5	1	3	4	1	5	5	4	3	4	1	
56	3	5	4	3	3	5	4	4	3	5	4	5	3	5	3	5	4	4	5	3	5	4	3	5	4	3	5	4	5	3	5	3	5	
57	3	3	1	1	3	3	1	1	3	3	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	3	1	1	1	3	3	1	1	1	3	3	3	1	
58	4	2	3	2	4	2	3	3	4	2	3	3	2	3	4	2	3	3	2	4	2	3	2	3	4	2	3	3	2	2	4	2	3	
59	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	2	4	3	3	4	4	2	3	3	3	4	
60	4	3	5	2	4	3	5	5	4	3	5	5	2	5	4	3	5	5	3	4	3	5	2	5	4	3	5	5	2	3	4	3	5	
61	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	4	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4
63	3	2	5	2	3	2	5	5	3	2	5	5	2	5	3	2	5	5	2	3	2	5	2	5	3	2	5	5	2	2	3	2	5	
64	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
66	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	
67	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	3	4	2	3	3	2	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	4	2	3	
68	3	1	5	2	3	1	5	5	3	1	5	5	2	5	3	1	5	5	1	3	1	5	2	5	3	1	5	5	2	1	3	1	5	
69	3	3	5	5	3	3	5	5	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	3	3	3	5	
70	4	1	5	2	4	1	5	5	4	1	5	5	2	5	4	1	5	5	1	4	1	5	2	5	4	1	5	5	2	1	4	1	5	
71	3	3	5	4	3	3	5	5	3	3	5	5	4	5	3	3	5	5	3	3	3	5	4	5	3	3	5	5	4	3	3	3	5	
72	3	3	5	2	3	3	5	5	3	3	5	5	2	5	3	3	5	5	3	3	3	5	2	5	3	3	5	5	2	3	3	3	5	
73	4	1	4	2	4	1	4	4	4	1	4	4	2	4	4	1	4	4	1	4	1	4	2	4	4	1	4	4	2	1	4	1	4	
74	4	3	5	3	4	3	5	5	4	3	5	5	3	5	4	3	5	5	3	4	3	5	3	5	4	3	5	5	3	3	4	3	5	
75	4	1	5	2	4	1	5	5	4	1	5	5	2	5	4	1	5	5	1	4	1	5	2	5	4	1	5	5	2	1	4	1	5	
76	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
77	3	3	5	2	3	3	5	5	3	3	5	5	2	5	3	3	5	5	3	3	3	5	2	5	3	3	5	5	2	3	3	3	5	
78	3	1	5	1	3	1	5	5	3	1	5	5	1	5	3	1	5	5	1	3	1	5	1	5	3	1	5	5	1	3	1	5		
79	3	2	4	4	3	2	4	4	4	3	2	4	4	4	3	2	4	4	2	3	2	4	4	4	3	2	4	4	4	2	3	2	4	
80	4	2	4	3	4	2	4	4	4	2	4	4	3	4	4	2	4	4	2	4	2	4	3	4	4	2	4	4	3	2	4	2	4	
81	3	1	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	1	3	1	3	
82	3	1	5	2	3	1	5	5	3	1	5	5	2	5	3	1	5	5	1	3	1	5	2	5	3	1	5	5	2	1	3	1	5	
83	4	1	4	5	4	1	4	4	4	1	4	4	5	4	4	1	4	4	1	4	1	4	5	4	4	1	4	4	5	1	4	1	4	
84	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
85	3	1	5	1	3	1	5	5	3	1	5	5	1	5	3	1	5	5	1	3	1	5	1	5	3	1	5	5	1	1	3	1	5	
86	3	2	5	2	3	2	5	5	3	2	5	5	2	5	3	2	5	5	2	3	2	5	2	5	3	2	5	5	2	2	3	2	5	
87	4	3	5	2	4	3	5	5	4	3	5	5	2	5	4	3	5	5	3	4	3	5	2	5	4	3	5	5	2	3	4	3	5	
88	3	5	5	4	3	5	5	5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	3	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	
89	4	2	5	1	4	2	5	5	4	2	5	5	1	5	4	2	5	5	2	4	2	5	1	5	4	2	5	5	1	2	4	2	5	
90	3	3	4	1	3	3	4	4	3	3	4	4	1	4	3	3	4	4	3	3	3	4	1	4	3	3	4	4	1	3	3	3	4	
91	3	2	5	3	3	2	5	5	3	2	5	5	3	5	3	2	5	5	2	3	2	5	3	5	3	2	5	5	3	2	3	2	5	
92	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	
93	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	
94	3	2	1	4	3	2	1	1	3	2	1	1	4	1	3	2	1	1	2	3	2	1	4	1	3	2	1	1	4	2	3	2	1	
95	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	
96	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
97	4	2	3	1	4	2	3	3	4	2	3	3	1	3	4	2	3	3	2	4	2	3	1	3	4	2	3	3	1	2	4	2	3	
98	4	1	2	2	4	1	2	2	4	1	2	2	2	2	4	1	2	2	1	4	1	2	2	4	1	2	2	2	1	4	1	2		
99	3	5	3	1	3	5	3	3	3	5	3	3	1	3	3	5	3	3	5	3	5	3	1	3	3	5	3	3	1	5	3	5</		

Anexo 06: Carta de presentación



PERU

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES



Firma Digital

Firmado digitalmente por ROMERO ESPINOZA Mario Fernando FAU
2020091007001.html
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 13.08.2021 17:58:04 -05:00

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

San Isidro, 13 de Agosto del 2021

CARTA N° 000004-2021-MIDIS/FONCODES/UGPE

Señor
JOSE LUIS MONTALVO GUEVARA
Presente.-

Asunto : AUutorización para acceso a información en elaboración de tesis.

Referencia : Carta N° 01-2021-JLMG

De mi especial consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, mediante el cual solicito autorización de acceso a información relacionada a nuestras actividades, para elaboración de tesis, desarrollando el trabajo de investigación **"DESEMPEÑO LABORAL Y GESTION DE CALIDAD EN LA UNIDAD DE GESTION DE PROYECTOS ESPECIALES – FONCODES 2021"**.

Al respecto, se autoriza el uso de información solicitada para fines académicos.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Cordialmente,
Documento firmado digitalmente

MARIO FERNANDO ROMERO ESPINOZA
FONDO DE COOPERACIÓN PARA EL DESARROLLO SOCIAL

MRE/ichp.



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e Integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <http://www.foncodes.gob.pe/sgd/verifica> e Ingresando el siguiente código de verificación: KLOBXQA

Av. Paseo de la República N° 3101 San Isidro,
Lima - Perú. (511) 311 89 00
www.foncodes.gob.pe

