



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión de calidad y desempeño laboral de los trabajadores administrativos  
de una unidad ejecutora de salud de la provincia \_ Cajamarca

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

**AUTORA:**

Melendres Alverca, Dexi (ORCID: 0000-0002-7354-4610)

**ASESORA:**

Dra. Cotrina Cabrera, Maria Elena (ORCID: 0000-0003-0289-1786)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**CHICLAYO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

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

A mis padres, por su amor y apoyo incondicional en el logro de mis objetivos.

A mi esposo como muestra de superación.  
A mis hijos, que desde siempre me brindan su apoyo y amor.

A mis hermanos, por su apoyo incondicional y motivación para seguir triunfando cada día profesionalmente.

## **Agradecimiento**

Agradezco profundamente a todos mis profesores de la Universidad “César Vallejo”, por el apoyo brindado durante todo el tiempo transcurrido en esta etapa de estudios de la Maestría en Gestión Pública, así como también a mis amigos y compañeros que conocí en esta etapa de mi vida.

Así mismo a la Dra. María Elena Cotrina, docente del curso y por asesorarnos en la elaboración de la presente investigación.

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

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	iv
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT .....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación Enfoque.....	14
3.2. Variables.....	14
3.3. Población y muestra .....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	16
3.5. Procedimiento.....	17
3.6. Método de análisis de datos .....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN .....	25
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS .....	33
ANEXOS	

### **Índice de tablas**

Tabla 1. Relación entre la gestión de la calidad y el desempeño laboral del personal administrativo .....	28
Tabla 2. Nivel de la gestión de la calidad en los trabajadores administrativos ...	29
Tabla 3. Nivel del desempeño laboral en los trabajadores administrativos.....	31
Tabla 4 Relación entre las dimensiones gestión de la calidad y las dimensiones del desempeño laboral del personal administrativo .....	32
Tabla 5: Prueba de normalidad de los puntajes de las variables.....	33

### **Índice de figuras**

Figura 1: Nivel de la gestión de la calidad en los trabajadores administrativos...30
Figura 2. Nivel del desempeño laboral en los trabajadores administrativos..... 32

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo la determinación de la relación entre Gestión de calidad y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una Unidad Ejecutora de Salud de la provincia \_ Cajamarca. La problemática se centró en La motivación se convierte en un factor de vital importancia en relación al actuar por parte de los empleados dentro del lugar donde realizan su jornada laboral. La metodología comprendió el enfoque cuantitativo descriptivo transversal con diseño correlacional; la muestra probabilística estuvo representada por 40 trabajadores, se utilizó la técnica de la encuesta y se administraron dos cuestionarios validados por expertos. Entre los resultados se confirmó que, en gestión de la calidad en los trabajadores administrativos de una Unidad Ejecutora en una provincia Cajamarca con el 45.9%, el nivel predominante es el alto en el desempeño laboral con el 47.1% de dichos trabajadores concluyendo que existe relación directa de grado fuerte ( $r = 0.679$ ) entre la gestión de la calidad y el desempeño laboral en el personal administrativo de una Unidad Ejecutora de Salud de una provincia Cajamarca.

Palabras claves: Gestión, gestión administrativa, desempeño laboral.

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to determine the relationship between quality management and work performance of administrative workers of a Health Execution Unit of the province \_ Cajamarca. The problem focused on Motivation becomes a factor of vital importance in relation to acting by employees within the place where they carry out their working day. The methodology included the cross-sectional descriptive quantitative approach with correlational design; the probabilistic sample was represented by 85 workers, the survey technique was used and two questionnaires validated by experts were administered. Among the results, it was confirmed that, in quality management in the administrative workers of an Executing Unit in a Cajamarca province with 45.9%, the predominant level is high in job performance with 47.1% of said workers concluding that there is a relationship strong direct relationship ( $r = 0.679$ ) between quality management and work performance in the administrative staff of a Health Execution Unit of a Cajamarca province.

Keywords: Management, administrative management, job performance

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel global, muy pocas organizaciones implementan procedimientos de adquisición de talento humano que los haga sentir motivados al realizar sus tareas asignadas debido a que no son apreciados ni recompensados por su trabajo, lo que provoca insatisfacción en el área laboral, reduciendo la productividad en la empresa. La motivación se convierte en un factor de vital importancia en relación al actuar por parte de los empleados dentro del lugar donde realizan su jornada laboral. (Bohárquez et al., 2020).

Por otro lado, Amado Vera I., (2019) precisa que la calidad en las instituciones públicas, en los últimos años ha desempeñado un papel preponderante pues ha ocasionado una etapa de transición para la gestión pública; el gobierno busca fortalecer los niveles en las diversas áreas de manera que exista una perspectiva por parte de la nómina y consumidores, convirtiéndose esto en una pauta para su dirección en las diversas organizaciones del estado y que no se les debe tratar haciendo diferencias al separar procedimientos de lo privado con respecto a lo público, pudiendo así cubrir la satisfacción que esperan los usuarios del referido servicio.

Con respecto a la educación, en la actualidad los beneficios en el sector académicamente superior se proyectan retos de manera global, especialmente en Ecuador. Por lo cual presentan dos formas el logro de la calidad complementaria deseada: una es la verificación externa basada en la pauta de análisis y notificación y la dirección dentro de la organización. Precisamente vinculado con el molde de autenticación moderno, por ende, hay que recapacitar ya que los retos de identificación de calidad en las escuelas de grado supremo ecuatorianas (Orozco Inca, 2020)

Al hablar de calidad ha permitido crear un amplio revestimiento, en el área pública y en el privado, la forma de la aceptación de las prácticas de procedimiento hoy en día es consideradas necesarias y forzosas. Los órganos del área pública



evolucionan con el soporte financiero del estado y los primordiales usuarios son los ciudadanos, tienen como fin asegurar que estos queden complacidos en base a la atención brindada. Aplicar el mecanismo de perfeccionismo va a permitir llegar a considerar uno de los medios más usados para incrementar el capital y perfeccionar la satisfacción de los ciudadanos en base a la atención brindada (Han & Oh 2020).

Además, (Hirota Darmont & Pino Cardenas 2016), estos autores en su investigación precisan que las compañías rastrean colaboradores con habilidades y que sean competentes de conseguir los objetivos trazados a pesar de sucesos que surjan en la jornada laboral. Así mismo el trabajador activo y competente se le brindara la concesión de las principales actividades, siendo el fin de las empresas tener la misma escala de las empresas rivales y conseguir una mejor viabilidad. Se señala que una errónea repartición de las actividades laborales genera la deficiencia en el área operacional.

En el sector salud en una provincia de Cajamarca, se vienen presentando problemas internos en la administración para la dirección de la institución como para la evolución y el cumplimiento de las metas, en esta institución de la región Cajamarca los servicios que se prestan y brindada en el sector salud a los usuarios por parte de los servidores públicos no son los adecuados; por ende se necesita una adecuada dirección para que el personal puede cumplir con los objetos señalados por la institución y superar los obstáculos de manera eficiente y eficaz.

Con respecto a la justificación, en la práctica se evaluará la gestión de la calidad con el desempeño laboral en una Unidad Ejecutora de Salud de la provincia\_Cajamarca, dando a conocer a la población los servicios que administra en el sector salud, ocasionando que sirvan en el proceso de desarrollo, ayudando a los usuarios y a toda la población involucrada en el estudio.

Por otro lado, la justificación metodológicamente se basa en diversos medios y técnicas que van a permitir estudiar las variables involucradas – gestión de la

calidad y desempeño laboral, haciendo uso de instrumentos específicos que permitirán analizar la información obtenida, logrando así conseguir los mejores efectos para la Unidad Ejecutora de Salud de la provincia\_Cajamarca.

Asimismo, el presente trabajo de investigación se desarrollaron los objetivos, como general, se determinó la relación entre la gestión de la calidad y el desempeño laboral del personal administrativo de una Unidad Ejecutora de salud de la provincia\_ Cajamarca; como específicos, identificar el nivel de la gestión de la calidad, el nivel de la del desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una Unidad Ejecutora de salud de la provincia\_Cajamarca, y por último analizar la relación significativa entre las dimensiones de gestión de calidad y el desempeño laboral.

Asimismo, la hipótesis H1: que estuvo dada por si existe relación significativa entre la gestión de calidad y el desempeño laboral del personal administrativo de una Unidad Ejecutora Salud de la provincia Cajamarca, al 95% de confiabilidad. H0: No existe relación significativa entre la gestión de calidad y el desempeño laboral del personal administrativo de una Unidad Ejecutora Salud de la provincia\_Cajamarca al 95% de confiabilidad.

## II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo, se recogen las experiencias sobre el tema de la investigación, los mismos que van a contribuir a reconocer aportes teóricos y aspectos que necesitan de mayor profundización investigativa. (La autora, 2022)

Considerando los antecedentes internacionales que más se asemejan al propósito de mi investigación está dado por:

Nguyen et al. (2019) en su investigación busco interpretar la dirección de la calidad en los programas de educación superior en Vietnam. Llegando a obtener como resultados negativos pues su infraestructura es bastante precaria.

Sobolewska & Bitkowska (2020), busco estudiar la dirección empresarial en los negocios desde un enfoque teórico. La población de este estudio fue la polaca haciendo uso de una encuesta. Logrando identificar que los factores más importantes son la estructura y tecnología. Obteniendo como conclusión final que lo más importante son el grupo colaborativo y que deben capacitarlos constantemente para adaptarse a las nuevas tendencias.

Jabbar et al. (2020) en sus análisis, intentaron determinar el alcance actual del impacto de las jornadas direccionales en las escuelas de nivel superior en Punjab, Pakistán. El enfoque del estudio fue cuantitativo, con 180 implicados seleccionados de seis universidades públicas. Se ha descubierto que las prácticas tienen un impacto fuerte y exitoso en la jornada laboral en nivel universitario.

Según Argüelles Ma et al. (2020), quería conocer la relevancia de cuantificar el desempeño laboral y la satisfacción, se hizo uso de un estudio no experimental, con diseño transeccional y descriptivo, obteniendo como consecuencia la existencia de 3 elementos que predominan, siendo el entorno, el vínculo de los trabajadores y la labor.

Asimismo, Almawali et al. (2021) como objeto principal decidió investigar la relación entre los factores motivacionales, los resultados de la operatividad en trabajadores, la responsabilidad de los trabajadores y la influencia de la motivación en el área

productiva en el equipo de la organización. Presenta un enfoque cuantitativo en el que 111 encuestados fueron reclutados en base al sector de la educación. Señalando que las circunstancias dentro de la investigación presentan una relación próspera, la motivación se vincula exitosamente con la actitud y el resultado jornal, el compromiso de los empleados juega un papel importante en relación al éxito organizacional. Un trabajador motivado realiza una mejor labor que en el caso opuesto.

A nivel de Perú se cuenta con el estudio de Silva (2018), que como propósito de estudio fue conocer el nexo entre la dirección y la rentabilidad en los empleados en la municipalidad de Santa Anita en 2016 hacen uso de un enfoque cuantitativo. En este estudio se tomaron como muestra un total de 80 empleados utilizando el sondeo como herramienta. La realidad de un nexo entre estos dos componentes se determinó mediante el coeficiente de Rho Spearman  $r = 0.960$  que muestra conformidad superior. Su significación es 0.000 inferior a los valores esperados ( $p < 0.05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Callirgos (2019) fijó como fin de su estudio identificar la posición de la dirección para la productividad de una municipalidad. Se usa un enfoque cuantitativo en el que se tomaron como muestrario a 40 empleados y se utilizó como herramienta un cuestionario. No existe correlación entre la dirección y la actitud, más allá del nivel de significación bilateral:  $p < 0,05$  a  $p (0,288)$   $Rho = 0,288$ . Aceptación de la hipótesis del investigador.

También, Climaco (2019) en su estudio se buscó determinar el nexo de dirección administrativa y su rendimiento jornal en el distrito de Lurigancho Chosica en el año 2019. En este estudio se introdujo un enfoque cuantitativo estudiando 72 empleados utilizando un cuestionario como herramienta. Lográndose identificar una estrecha vinculación en los elementos estudiados, sugiriendo la implementación de proyectos en busca del perfeccionismo involucrando a los integrantes de los sectores para adecuar el nexo entre las dos variables.

(Cornejo Bazan & Ysla Ysla, 2019) busco señalar el nexo de la dirección en base al

resultado de la jornada diaria en la UGEL de la población Pacasmayo en el 2019, teniendo como sujetos de estudios a 35 trabajadores de la UGEL Pacasmayo. El resultado es 0.968 (96.8%) y el valor sig. = 0.001, según el nivel de título del autor, también se mostró una vinculación positiva entre la gestión empresarial y la productividad de carrera en la UGEL Pacasmayo. Además, concluyó que la gestión de la organización contribuye a la eficacia de todos los funcionarios de las diferentes organizaciones, principalmente la Ugel Pacasmayo, por lo que es importante que los empleados estén capacitados para desempeñar sus funciones y debidamente motivados.

Por último, Davila Fuentes (2021), por medio de la averiguación que realizó en el sector de la Gerencia Sub Regional de Cutervo, señala que existe una unión. En el estudio se utilizó un proceso de proyecto descriptivo cruzado, la evaluación se basó en 40 colaboradores utilizando el cuestionario. Como resultados se obtuvo, el coeficiente correlación de Pearson de 0.677, indicando una relación óptima para las dos variables y con un nivel de (sig. = 0,01), el coeficiente de Pearson en el nexo entre dirección y el aumento de la jornada de trabajo mostro un resultado de 0.70 y para el contexto del trabajo en grupo en nexo de la dirección el coeficiente de Pearson tuvo un valor de 0.074. En resumen, se puede extraer la siguiente conclusión: se encuentra una relación altamente positiva para ambas variables probadas, ya que los empleados de la sede en Cutervo realizan sus actividades correctamente, es decir tienen un alto factor motivacional. En cuanto a la labor del grupo colaborativo, obteniendo resultados inferiores, indicando que el órgano direccional subregional de Cutervo debe mejorar este aspecto, y finalmente, en cuanto a capacitación y desarrollo personal se visualiza una tasa alta.

Con respecto a las teorías que más se relacionan con las variables del presente estudio están dadas por: La teoría de la calidad total, Chiavenato (2002) citado por López (2005), indica que la calidad total como fin supremo de dirección tiene como objetivo trabajar con todo el equipo de la organización evolucionando a través de la mejora continua y la superación personal.

Es una meta que va a permitir tener al cliente conforme con la productividad. Tenemos que la gestión de la calidad juega un desempeño de cambio al proporcionar valor agregado a las prestaciones. La dirección de satisfacción incluye impactar en las metas organizacionales, una mejora continua en la organización, el mejoramiento de los medios y la gestión o evolución de procesos, aumentando la productividad y la eficiencia. (Chacón y Rugel, 2018).

Por otro lado, sobre la teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow, Smith y Cronje (1992), señalan que las personas quieren satisfacer sus necesidades propias. Aquí es el mismo sujeto quien determina qué importancia tendrán en plan estratégico y en su proyecto de vida. (citado en Badubi. 2017).

Asimismo, Maslow señala 5 fases que ubican las necesidades de acuerdo a su criterio personal estas son: primero, las necesidades fisiológicas (vestimenta, vivienda, alimentación); segundo, la necesidad de protección y seguridad; tercero, necesidades sociales (trabajo en equipo); cuarto, evaluación de necesidades (autorrealización y conocimiento propio, logro de metas) (Badubi, 2017).

La teoría de los dos factores de Herzberg se origina en la jerarquía de necesidades de Maslow, comienza con supuestos en el origen de una comodidad laboral, que es lo opuesto a diversos elementos que puedan afectar la tranquilidad laboral. De igual manera, los participantes identificaron qué los hacía sentir positivos en el trabajo y qué los hacía no sentir un clima laboral óptimo. Como resultado, Herzberg descubrió que las personas estaban contentas con lo que hacían de lado contrario lo que hacía infeliz a las personas era la manera en las que eran tratadas, es más ni siquiera se les consideraban sus opiniones propias (Haque et al. 2014).

Existen diversos factores en relación a la motivación según la teoría: éxitos, popularidad, aprecio, sabes elegir adecuadamente, trabajo autónomo (valor creado por los empleados), responsabilidad laboral, oportunidades de progreso de la organización, desarrollo personal (Turabik y Baskan, 2014).

En base al desempeño laboral se identifica con la teoría de Chiavenato (2007), aquí, se evidencia eficacia de los empleados que laboran en la instalación. Los trabajadores hacen, eligen y programan porque las compañías son legalmente ficticias sin hacer nada, decidiendo y planificando de manera autónoma, estas funcionan siempre y cuando los trabajadores decidan operarlas.

Por otro lado, las definiciones de la variable Calidad total están dadas por los diferentes autores, como:

Feigenbaum Armand (2009), quien menciona que la gestión de la calidad total se localiza en el personal involucrado en la evolución, con especial énfasis en garantizar la plena satisfacción del usuario.

Por otro lado, en este estudio se puede definir de la siguiente manera: Dirección (todo el órgano de gobierno implicado) Calidad (satisfacción) General (todos participan en la medida de lo posible para conseguir el éxito).

OECD (2013), está conformada por un conjunto de elementos de gran potencia para la mejora continua de la dirección, consideración y materia prima, con el objeto de complacer las perspectivas de los consumidores.

Barone (2020), señala que el acto de aprender las labores que deben realizarse para evolucionar constantemente. La definición de una estrategia de calidad y la creación e implementación de medios de seguridad, dirección y cambios reciben el nombre de Total Quality Management.

De hecho, las definiciones cambian constantemente de alcance, incluso más las definiciones teóricas que definen una determinada variable como un nuevo paradigma. Hoy en día, la dirección de satisfacción no solo en lo que se proporciona, sino en los individuos que la perfeccionan para conseguir los mejores resultados posibles. (Sharma & Kumar, 2016).

La autoridad y competencia de calidad tiene 4 obstáculos principales: (1) costo y actuación, innovación que conduce a una mayor participación y economizar en caso de error, (2) reputación de la organización. Junto con la captación de consumidores la evolución se refleja en los bienes que la organización ofrezca (3) la

responsabilidad sobre los bienes que realice la organización en base a la oferta se organiza y estructura de forma que no resulte costosa (4) con la globalización moderna, la calidad tiene cada vez más importancia, llegando a considerar la organización como un país. Globalmente los servicios están comprometidos a cumplir con la probabilidad de satisfacción y valor monetario. (Carro Paz & Gonzáles Gómez, 2012).

Por otro lado, se señala las siguientes pautas: Centrarse en el cliente, se deben priorizar su menester en base a su planeación, despertar comprensión por los usuarios, cuando los clientes sienten que son importantes y sus expectativas son satisfechas por la organización en donde se toman en cuenta y no son vistos como simple máquinas operativas. Lo más importante de crear un ambiente de trabajo reconocido por los gerentes, la esencia de la empresa es la participación de los colaboradores, el uso de sus habilidades y capacidades en aras de los beneficios del trabajo para así llegar el fin del proceso que es el éxito.

Se visualiza éxito cuando la organización de tareas y capital se utiliza como un procedimiento, un sistema orientado a la dirección, buscando que se trabaje en una organización de etapas conectadas que busca evolucionar continuamente y una finalidad clara dentro del área laboral. (Norma Internacional ISO 9001, 2015).

Igualmente, González Ortiz & Arciniegas Ortiz (2016), en las normas ISO-9001 y la ISO-9004 definen las pautas para una adecuada dirección, requisitos y medios para ello, no se busca tener un sistema rígido, ya que este debe estar en constante evolución, sin embargo debemos señalar 3 procedimientos: definir conceptos, fundamentos y pautas; la norma ISO-9001 implementa los requisitos actuales y la norma ISO-9004 contiene recomendaciones para mejorar el rendimiento del sistema de una determinada variación. El fin de su creación para el sistema de gestión y dirección, tienen una estructura comparativa y al mismo tiempo se pueden aplicar libremente.



Por otro lado, la ISO-9001, es un estándar que subyace en la dirección empresarial, por lo que es de vital importancia y requiere considerar lo que cada organismo, público o privado, debe hacer en su sistema administrativo. (Melicharova, 2018).

Igualmente, la ISO-9004, proporciona pautas para el desarrollo de una buena dirección que no tiene como fin ser usado como ente de formalismo rígido. La regla utiliza principios con fines más amplios que el estándar ISO-9001, con un enfoque en el desempeño organizacional y el desempeño continuo.

Asimismo, la variable “Gestión de Calidad” manifiesta lo siguiente:

Autoridad de prestación, conceptualizado como un estilo y una suma de prácticas que existe en el día a día de los individuos que conforman las organizaciones más famosas para ofrecer una creatividad más práctica (Day et al., 2014). Es importante dar ejemplo, ser fiel a tus principios y valores, que te permita crear una cultura donde existan diferentes mentalidades. Aquí hay 4 pasos que debe seguir para convertirse en un mejor líder de servicio: (1) Promover la diversidad de mentalidad, se trata de una forma diferente de pensar (2) Trabajar en la confiabilidad que informe a fondo a todos los empleados sobre las expectativas que se quieren lograr dentro de la organización (3) Tener una mentalidad desinteresada de querer organizar actividades, contribuyendo el apoyo en los trabajadores y manteniendo a todos los empleados enfocados mentalmente en conseguir el objeto general de la organización y (4) Incentivar roles de liderazgo de supervisión. Las autoridades empresariales deben caracterizarse por la veracidad, la decencia y la solidaridad, ayudando a convertirse en el mejor que pueda guiar a los demás y dando al grupo colaborativo el reconocimiento que merecen (Hayzlett, 2019).

La guía en las etapas empresariales, son herramientas que buscan motivar a cambiar la dirección, su importancia radica en identificar las relaciones que surgen en el camino de la evolución. (García Morales, 2020).

La calidad del servicio, que se caracteriza por complacer a los usuarios, obligaciones en los grupos colaborativos, verificando que los bienes pueden ser físicos o intangibles. (Juran, 2020).

Finalmente, esta llega a tener más importancia cuando los usuarios lo demandan y los medios tecnológicos los mantiene actualizados, haciéndolos conscientes de sus derechos. (CEUPE, 2020).

Asimismo, las definiciones para la variable desempeño laboral está dada por: El desempeño se visualiza en el éxito de las metas organizacionales, ya que al calificar a los empleados con base a la jornada actuada que se adaptan y cumplan con las metas señaladas. En el caso de valoración es uno de los tantos activos importantes para verificar y perfeccionar la materia en estudio. (Pastor Guillén, 2018).

La productividad guarda relación con el desarrollo en los empleados durante el período de trabajo en la unidad, debe adecuarse a los requerimientos y exigencias del establecimiento, demostrando la eficacia, eficiencia y efectividad en el trabajo asignado para lograr los objetivos planteados para así lograr el tan ansiado éxito laboral (Palmar & Valero, 2014).

Por otro lado, las dimensiones del “Desempeño laboral” están comprendidos por: Actualmente los individuos contribuyen mediante la motivación a conseguir el éxito personal, aceptan retos y mediante sus habilidades expresan saberes previos, es el favor más importante ya que es a través de este que la organización de los empleados puede perfeccionarse y evolucionar, llevar a su personal a lograr un gran éxito, ser capaz de emular en diversas áreas y mejorando su rango laboral. Por lo tanto, es importante que una organización identifique a sus empleados como el eje central y los represente con plena voluntad y eficiencia en el manejo de toma de decisiones (Galván Bonilla, 2014).

Bizneo (2019), refiere diversas motivaciones según la carrera de desempeño: La motivación intrínseca resulta del éxito en la realización de una labor. La motivación humana actúa por sí misma de manera independiente. La motivación en el rubro laboral guarda relación con nuestra idoneidad, y la motivación extrínseca en la jornada laboral viene de la parte externa. El análisis incluye las pruebas y los efectos obtenidos en la realización de esta actividad. Sin embargo, a menudo está asociado

con objetivos y recompensas, que a su vez se desvanecen con el tiempo.

Se señalan diversas técnicas de motivación en el área laboral: (1) Idoneidad del cargo laboral, (2) Perfeccionar la calidad laboral, (3) Identificar objetivos, (4) Planificación de carrera, (5) Proyectos posibles y realizables, (6) Identificar el clima laboral, (7) Generar pautas sociales, (8) Colaboración conjunta, (9) Contribuir, (10) Disposición en recursos y (11) Honestidad.

Asimismo, la motivación de los empleados es utilizada como uno de los métodos conocidos como coaching organizacional, que es uno de las técnicas más comunes para generar la motivación de los empleados en la organización. El coaching es institucionalmente apropiado y ofrece múltiples beneficios a los empleados y organizaciones, desarrollando de mejor manera al personal no solo en el ámbito laboral, a la gestión empresarial del gerente y a mejorar la comunicación laboral. (Galván Bonilla, 2014).

La colaboración representa la intervención de varias personas en la planificación de una idea. El trabajo en equipo es la coordinación de dos o más personas para lograr metas conjuntas. Todos deben esforzarse de la misma manera para conseguir los objetivos trazados (González Ariza, 2017).

González Ariza (2017), mencionó que la función colaborativa es juntar a diversos individuos completando un fin en el cual ha identificado las siguientes características:

Defina objetivos: Todos los participantes del equipo deben saber cuáles son los fines supremos de las organizaciones.

Segregación de funciones: Al comenzar a trabajar en conjunto, la división de tareas debe estar definida claramente. Las tareas a menudo se realizan juntas. Cada trabajador sabe en lo que es bueno, al identificar su habilidad va a permitir que resuelva actividades específicas de una manera más exitosa.

Programación: Cuando un proyecto involucra a varios líderes, es importante administrar el período de desempeño de cada participante en el actuar de la jornada

laboriosa.

El calendario de trabajo señala la fecha límite para que luego se pueda permitir unir las piezas y discutir las inconsistencias o ideas proporcionadas por cada miembro del equipo.

Comunicación: Es cualquier interacción conjunta que permite las buenas relaciones. No tener un buen diálogo puede llegar a ser un obstáculo dentro de la interacción laboral. Al trabajar en grupo, se deben generar pautas de comunicación para tener una adecuada concertación y no obstaculizar el éxito laboral.

Al mismo tiempo, destaca sus pro y contras: Permite promover la innovación, motivación propia, dividir funciones para el equipo, compartir libremente la metodología y la capacidad; y conocer el tiempo de actuar en base a los conocimientos propios de cada colaborador. Como puntos en contra tenemos que se encuentran las interrupciones, los malentendidos, los inconvenientes personales o las asignaciones de trabajo poco razonables.

Por su parte Coworkingfy (2020), señala que se debe definir objetivos claros y realizables para todos los miembros, deben saber lo que quieren lograr. Se necesita entender cómo trabajar juntos para lograr el éxito, generando y manteniendo la confianza mutua entre el equipo laboral. Proporcionar al equipo la capacitación, la guía y el sostén adecuado sin que los trabajadores se sientan presionados.

Mediante la instrucción y la evolución buscan actualizar la fuerza laboral, ampliando el conocimiento y el ingenio de los trabajadores para perfeccionar las habilidades básicas para su crecimiento tanto en su aspecto laboral como personal. (Peralta, 2015).

### III. METODOLOGÍA

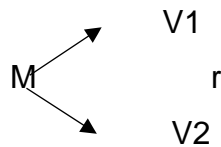
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación Enfoque

En este estudio se busca perfeccionar los alcances de los referentes literarios y precisar cada una de las variables estudiadas, en el enfoque es básico pues su base se sustenta en un marco literario (Ceroni Galloso, 2010).

El estudio utiliza el análisis cuantitativo, donde Destiny Apuke (2017) muestra que los datos se miden y procesan en base a la teoría, y los fenómenos pueden calcular, procesar y manifestar numéricamente según los criterios solicitados por la población.

Correlación porque determina el enfoque del accionar de las variables y que estas pueden variar de acuerdo al enfoque donde se desenvuelven. (Pace, 2019).

Tenemos un esquema correlacional:



Leyenda:

M = Muestra

V1 = Gestión de calidad

V2 = Desempeño laboral

r = relación entre las variables

#### 3.2. Variables

- Variable 1: Gestión de Calidad

Definición conceptual: Proceso de dirección dirigido al perfeccionamiento continuo de las estrategias con el fin de satisfacer al usuario en lo que solicitan

(Tarí & Garcia, 2009).

Definición operacional: Evalúa la autoridad, etapas y complacencia del servicio dentro de una organización; Esta variable se analizará mediante un cuestionario tipo Likert de 18 ítems que se aplicará en servidores según la población estudiada.

- Variable 2: Desempeño Laboral

Definición conceptual: Busca conocer la evolución en los individuos que desempeñan un proceso laboral en la empresa, esa persona debe conocer los requerimientos y necesidades de la empresa, demostrar actitud, y su capacidad de desempeño de las funciones asignadas, con el fin de alcanzar los objetivos fijados (Palmar & Valero, 2014).

Definición de trabajo: Según la Productividad se conocerá la motivación, labor grupal, capacitación y desarrollo individual de una Unidad Ejecutora de Salud de la provincia de Cajamarca; esta variable se analizará mediante un cuestionario compuesto por 18 opciones de respuesta tipo Likert.

### 3.3. Población y muestra

- Población

Hace referencia a los miembros del sector estudiado y analizado (Lumen.s.f., 2020) en la Unidad Ejecutora de Salud de la provincia de Cajamarca, la cual asciende a 40 trabajadores.

- Muestra

Una parte determinada es seleccionada en este análisis, la muestra estará constituida por 40 trabajadores administrativos. (Sample, s. f.)

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

Ponto (2015), refiere a un grupo de personas, derivados de sus respuestas a preguntas de investigación. Esta estrategia de detección permite utilizar diferentes métodos para seleccionar personas, recopilar datos y obtener diferentes métodos de prueba. Las encuestas permiten el uso de estrategias de investigación cuantitativas. Haciendo uso de las encuestas incluyendo preguntas capciosas como método para recopilar las opiniones o comentarios necesarios para aprobar teorías. (Hilton, Fawson, Sullivan, & DeJong, 2019).

Se hace uso de una encuesta de recolección de datos para la obtención de datos utilizando una escala tipo Likert, la cual permite examinar información sobre las variables estudiadas para entender su vínculo.

#### Validez

##### Validez de contenido

La legitimidad de la herramienta se facilita al aceptar el contenido de la encuesta por parte de tres expertos que se especializan en un campo determinado y tienen una amplia experiencia en sus áreas.

##### Validez de Criterio

El enfoque literario que precisa las variables estudiadas, sus valores y medidas desarrollado anteriormente en el cuadro de variables de desempeño, se considera como variable gestión de calidad la teoría de Feigenbaum (2009), y la variable productividad, el trabajo está tomado de la teoría de Chiavenato (2007).

##### Validez de constructo

Se toma en cuenta la opinión de diversos autores, donde señalan sus principales aportes. La variable “Gestión de calidad”, basada en los conceptos de Feigenbaum (2009), OECD (2013), Barone (2020), Mohita Gangwar & Gopal (2017), Carro Paz & Gonzáles Gómez (2012), González Ortiz & Arciniegas Ortiz (2016), Melichorava (2018), mientras que la variable “Desempeño laboral” se encuentra basada en los conceptos de Chiavenato (2007), Pastor Guillén (2018), fiabilidad Para el índice de fiabilidad se considera un alfa de Cronbach igual o superior a 0,70. Los cambios en la gestión de calidad le otorgan una puntuación de 0,989 para una buena

confiabilidad del dispositivo y 0,966 para eficiencia variable para una buena confiabilidad del dispositivo, por lo que las herramientas son adecuadas.

Los valores obtenidos corresponden al uso de una prueba piloto de una muestra seleccionada, contando con 15 trabajadores administrativos de una Unidad Ejecutora Salud de la provincia de Cajamarca.

### 3.5. Procedimiento

Se señaló el objetivo de la investigación con la finalidad que conozcan lo que se quiere lograr de la investigación a los encuestados de la institución, así mismo el instrumento se envió de manera virtual a WhatsApp y correos de los encuestados.

### 3.6. Método de análisis de datos

Las tablas y gráficos mostrarán la información presentada y explicarán el nexo de gestión de calidad y su desenvolvimiento por la herramienta del cuestionario y analizadas mediante un enfoque cuantitativo y de correlación.

### 3.7. Aspectos éticos

Grace Chappell (2015), señala que la moralidad como la capacidad de una persona para distinguir el bien del mal, estrechamente relacionada con la propia moralidad y el comportamiento en relación con los demás.

Para Miller & West (2020), la honestidad es un conjunto de rasgos de personalidad de una persona, como el respeto, la humildad, la honestidad, la sinceridad y más. Este rasgo humano requiere consistencia en actuar como uno piensa y siente.

Este trabajo de investigación se lleva a cabo con estricto apego a las normas éticas en cuanto a los datos, resultados y conclusiones recopilados, manteniéndose la información confidencial y no divulgada sin una razón específica. La información recopilada y procesada no varía, lo que asegura que los estudios, métodos y herramientas de recopilación de datos estén actualizados y sean válidos.



#### IV. RESULTADOS

Después de haber aplicado los instrumentos a la muestra de estudio, los datos se procesaron con la ayuda del software estadístico SPSS versión 25, llegándose a los siguientes resultados.

**Tabla 1**

*Relación entre la gestión de calidad y el desempeño laboral del personal administrativo de una Unidad Ejecutora de una provincia Cajamarca.*

Rho de Spearman		Gestión Calidad	Desempeño Laboral
Gestión Calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,679**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	85	85
Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,679**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	85	85

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

*Nota: Resultados de la aplicación de los instrumentos a la muestra*

En la tabla 1; se observa que, que el valor de la prueba Rho de Spearman es altamente significativa ( $p < 0.01$ ), esto indica que, existe relación directa de gradofuerte ( $r = 0.679$ ) entre la gestión de calidad y el desempeño laboral en el personal administrativo de una Unidad Ejecutora de Salud de una provincia \_Cajamarca. Ósea, que mientras exista una buena gestión de calidad entonces va haber un buen desempeño laboral de dichos trabajadores o viceversa.

**Tabla 2**

*Nivel de la gestión de calidad en los trabajadores administrativos de una Unidad Ejecutora de una provincia Cajamarca*

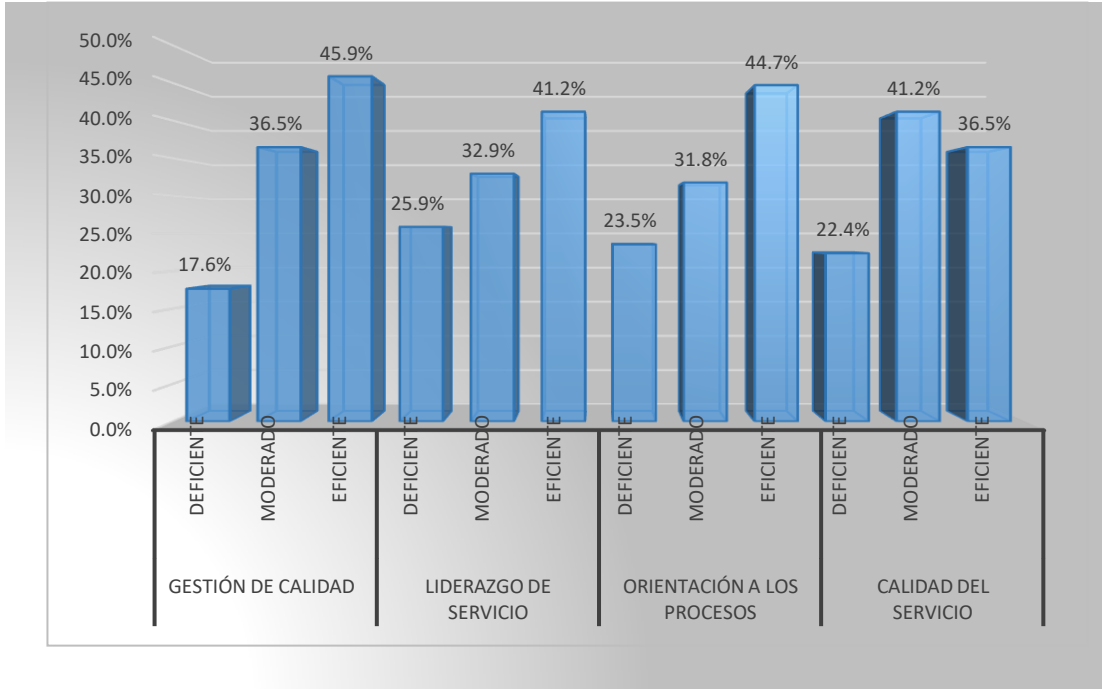
		Frecuencia	Porcentaje
Gestión de Calidad	Deficiente	15	17.6%
	Moderado	31	36.5%
	Eficiente	39	45.9%
Liderazgo de servicio	Deficiente	22	25.9%
	Moderado	28	32.9%
	Eficiente	35	41.2%
Orientación a los procesos	Deficiente	20	23.5%
	Moderado	27	31.8%
	Eficiente	38	44.7%
Calidad del servicio	Deficiente	19	22.4%
	Moderado	35	41.2%
	Eficiente	31	36.5%
Total		85	100%

*Nota: Resultados de la aplicación del instrumento gestión de calidad a la muestra*

En la tabla 2; se observa que, el nivel eficiente es el que predomina en gestión de la calidad en los trabajadores administrativos de una Unidad Ejecutora en una provincia Cajamarca con el 45.9%, por otro lado, en la dimensión liderazgo de servicio con el 41.2%, también, en orientación a los procesos con el 44.7% y por último en la calidad de servicio con el 41.2% pero en el nivel moderado.

**Figura 1**

*Nivel de la gestión de calidad en los trabajadores administrativos*



*Nota: Resultados de la aplicación del instrumento gestión de calidad a la muestra*

**Tabla 3**

*Nivel de la del desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una Unidad Ejecutora de salud de una provincia Cajamarca*

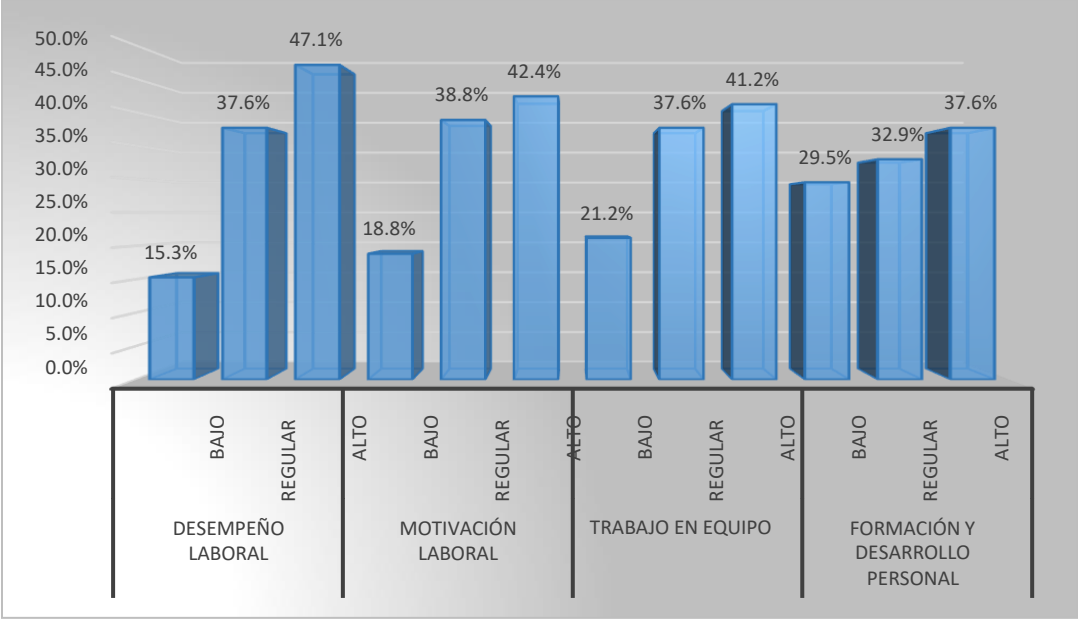
		Frecuencia	Porcentaje
Desempeño Laboral	Bajo	13	15.3%
	Regular	32	37.6%
	Alto	40	47.1%
Motivación laboral	Bajo	16	18.8%
	Regular	33	38.8%
	Alto	36	42.4%
Trabajo en equipo	Bajo	18	21.2%
	Regular	32	37.6%
	Alto	35	41.2%
Formación y desarrollo personal	Bajo	25	29.5%
	Regular	28	32.9%
	Alto	32	37.6%
Total		85	100%

*Nota: Resultados de la aplicación del instrumento desempeño laboral a la muestra*

Con respecto a la tabla 3; observamos que, el nivel predominante es el alto en el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una Unidad Ejecutora de salud de una provincia de la ciudad de Cajamarca con el 47.1%. por otro lado, en la dimensión motivación laboral con el 42.2%, asimismo en trabajo en equipo con el 41.2% y por último en la formación y desarrollo personal con el 37.65.

**Figura 2**

*Nivel del desempeño laboral en los trabajadores administrativos*



*Nota: Resultados de la aplicación del instrumento desempeño laboral a la muestra*

**Tabla 4**

*Relación entre las dimensiones de la variable gestión de calidad y las dimensiones de la variable desempeño laboral del personal administrativo de una Unidad Ejecutora de Salud de una provincia \_Cajamarca*

		Motivación laboral	Trabajo en equipo	Desarrollo personal
Liderazgo de servicio	Coeficiente de correlación	,498**	,564**	,418**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
	N	85	85	85
Orientación a los procesos	Coeficiente de correlación	,709**	,474**	,770**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
	N	85	85	85
Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,571**	,610**	,541**
	Sig. (bilateral)	,012	,000	,000
	N	85	85	85

*Nota: Resultados de la aplicación de los instrumentos a la muestra*

En la tabla 4; se observa que, que el valor de la prueba Rho de Spearman es altamente significativa ( $p < 0.01$ ), esto indica que, existe relación directa entre las dimensiones gestión de la calidad y las dimensiones del desempeño laboral del personal administrativo de una Unidad Ejecutora de Salud de una provincia\_Cajamarca. Ósea, que mientras exista una buena gestión de calidad en sus dimensiones entonces también existirá en sus dimensiones un buen desempeño laboral de dichos trabajadores o inversamente.

**Tabla 5**

*Prueba de normalidad de los puntajes de las variables*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	GI	Sig. (p)
Liderazgo de servicio	,172	85	,000
Orientación a los procesos	,130	85	,001
Calidad del servicio	,119	85	,005
Gestión Calidad	,192	85	,000
Motivación laboral	,138	85	,000
Trabajo en equipo	,189	85	,000
Formación y desarrollo personal	,134	85	,001
Desempeño Laboral	,134	85	,001

Nota: Resultados de la aplicación de los instrumentos a la muestra

Ha: Los puntajes NO tienden a una distribución normal ( $p < 0.05$ )  
Ho: Los puntajes tienden a una distribución normal ( $p > 0.05$ ).

En la tabla 5; se observa que el valor de la prueba de Kolmogorov-Smirnov es altamente significativo ( $p < 0.01$ ), se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula. Por lo tanto, las correlaciones se trabajaron con el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

## V. DISCUSIÓN

Se busca identificar el vínculo en la dirección organizacional y la aptitud jornal de los grupos colaborativos administrativos en una unidad ejecutora del sector salud en Cajamarca. Se buscó identificar cuáles son los niveles de dirección en la población estudiada. Además, se pretendió conocer si existe un adecuado rango de motivación en los equipos de trabajo.

Señalamos que es vital que exista un nexo entre las variables estudiadas, ya que siempre deben actuar en conjunto.

La prueba confiabilidad de la investigación se efectuó mediante la prueba estadística Alpha de Cronbach utilizando para ello el aplicativo SPSS, como resultado, el nivel de confianza para la variable gestión del trabajo es de 0,679 y la variable desempeño laboral es de 0,850, valor alto según Vera (2019), por lo cual es admitida y verídica puesto que son cantidades bastante cercanas al valor número 1.

Así también se realizó la prueba descriptiva de frecuencia para validar el rango de escala de las variables, los resultados se manifiestan en los niveles medio= 37,6%, bajo = 15.3% y alto = 47,1% para la variable Gestión de calidad, un nivel de eficiencia = 45,9%, moderado = 36,5 y deficiente = 17,6 %. Del análisis descriptivo se observa que la gestión del trabajo se considera eficiencia (nivel alto), siendo un valor muy alto, lo cual significa que el equipo de trabajo considera que cuentan con una buena dirección y que saben trabajar en modo colaborativo para así poder realizar de manera adecuada sus actividades laborales. Señalando que el equipo colaborativo se siente bastante cómodo en su rubro laboral logrando así adecuados índices de éxitos en la organización.

El resultado obtenido en el contraste de la hipótesis general, correspondiente a las variables gestión de calidad y el desempeño laboral, a través del Rho Spearman  $r=0,679$ , demuestra la relación entre las variables señaladas, ya que al ser una Unidad



Ejecutora de Salud en la provincia de Cajamarca la población que se está estudiando, es necesaria una comunicación constante, ya que se presta servicios de salud a la población de ámbito urbano y rural, que requieren servicios especializados de acuerdo a su categoría lo que se les debe atender con un trato bastante cómodo.

Por su parte, Jabbar (2020) colige que la relación entre la gestión del trabajo y el desempeño laboral, con un 80% de aceptación a la hipótesis planteada, señalando así que, a los operadores no se les debe ver como simple máquinas de productividad, ni como meros elementos de conseguir dinero, sino que se les debe dar el adecuado valor como persona, como figura central dentro de la productividad, que son el eje del éxito de la organización se les podrá así concientizar y motivarlos a conseguir los objetivos en un tiempo menor al establecido.

Según Conejo & Ysla (2019) Colige que, efectivamente existe relación entre la gestión y el Desempeño Laboral mediante el coeficiente Pearson de 0.968.

Reafirmando así la veracidad de la hipótesis planteada, ya que es preponderante que las variables actúen en conjunto.

Visualizamos el gran avance que se está dando en el sector salud de esta Unidad Ejecutora de Salud de la provincia de Cajamarca, puesto que se visualiza a los trabajadores comprometidos con sus funciones, donde entienden que todos son un solo equipo, que si uno logra alcanzar la cima del éxito el resto también la hará, ya que dentro de un empresa, todos los operarios deben estar encaminados hacia un mismo objetivo, por lo cual se necesita una guía óptima que sepa planificar las estrategias para la productividad.

En lo que refiere a la hipótesis específica 1: La gestión de calidad llega a tener una relación significativa con el desempeño laboral del personal administrativo de una Unidad Ejecutora Salud de la provincia de Cajamarca. Este instrumento ha sido aplicado a cuarenta (40) colaboradores a fin de contrastar la HE1.

Seguidamente, en cuanto a la hipótesis específica 2: El desempeño jornal va a determinar con qué grado de motivación los trabajadores realiza su labor dentro de la Unidad Ejecutora de Salud de la provincia de Cajamarca. Este instrumento ha sido aplicado a cuarenta (40) colaboradores a fin de contrastar la HE2.

Se demostró que el coeficiente de correlación de Spearman es positivo ( $Rho = 0,960$ ), lo que indica una correlación positiva significativa, por lo que se demuestra que nuestra hipótesis está debidamente sustentada.

Climaco (2019) indica que en Lurigancho hay buen nivel de satisfacción en los trabajadores, sin embargo, aún se debe mejorar, ya que es un trabajo a largo aliento, puesto que se debe manejar la concientización, en los trabajadores pues se le debe hacer entender que tan valioso es su accionar dentro de la organización.

Por su parte Fuentes (2021) manifiesta que los trabajadores desempeñan de manera individual las labores esperadas por sus jefes, pero que a nivel de trabajo en equipo aún se debe mejorar en ese aspecto, ya que muchas veces las personas son demasiado perfeccionistas y no pretenden aceptar ingreso de otras personas ajenas a su entorno, en específico en la zona de Cutervo. Los resultados demuestran y evidencian que, una adecuada gestión de dirección va a determinar qué tan lejos puede llegar la empresa dentro de su camino hacia el éxito, pues de nada sirve tener un adecuado plan estratégico, sino se da una adecuada comunicación entre el alto mando y los trabajadores, no se debe presentar un rango de autoridad, al contrario, el jefe debe brindar la imagen de confianza a sus

colaboradores.

En relación con el resultado de la hipótesis específica 3: El nivel de motivación en el grupo de trabajo va a relacionarse con el desempeño laboral administrativo en la Unidad Ejecutora de Salud de la provincia de la región de Cajamarca. Este instrumento ha sido aplicado a cuarenta (40) colaboradores a fin de contrastar la HE3. La correlación positiva se demuestra mediante el coeficiente de correlación de Spearman, que es ( $Rho = 0,679$ ), lo que indica que existe una correlación positiva significativa.

Almawali (2021) identifica la importancia de la motivación con respecto a la gestión y jornada del grupo colaborativo dentro del sector de recursos humanos. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, de tipo aplicada, con una muestra de ciento once (111) colaboradores, colige que, efectivamente existe relación entre la gestión direccional y el Desempeño Laboral mediante el coeficiente Pearson de 0.594. El resultado demuestra que el compromiso de los trabajadores va a hacerse presente mediante la acción y el resultado jornal. Un empleador que hace su labor de manera óptima se desempeñara mejor en una determinada área que otro en el caso opuesto.

Por otro lado, Silva (2028) determinó el nexo entre la dirección y rentabilidad de los empleados en la municipalidad de Santa Anita, en la cual colige que, la relación es positiva y significativa entre las variables estudiadas. Lo cual se demuestra con el coeficiente de correlación de Spearman (sig. (bilateral o  $p\_valor$ ) =  $0,000 < 0,05$ ;  $Rho = 0,960^*$ ).

El factor motivacional va a ser uno de los factores más importantes al momento de la productividad de una empresa, ya que, en la actualidad, no se busca obtener un sueldo al contrario lo que se busca es el bienestar emocional del colaborador.

El clima laboral dentro de la empresa toma un rol importante, ya que al ser en este caso en específico una Unidad Ejecutora de salud en la provincia de la región de Cajamarca, en relación al sector salud, es uno de los puntos en los que más se debe trabajar, ya que, en el tema de salud, hemos podido observar que se toma en cuenta el factor emocional.

La parte administrativa, no solo debe velar por tener las mejores máquinas operarias, sino también contar un equipo humano, que esté dispuesto a seguir los estándares requeridos dentro de la organización.

Un equipo motivado puede ser más exitoso que un equipo especialista en una rama empresarial. Por las variables analizadas se ha podido determinar que ambas se necesitan pues se puede tener una buena dirección, pero ante un mal funcionamiento de equipo todo quedara cubierto por motivos de obstaculización.

Los equipos directivos de una empresa, deben capacitar constantemente a sus trabajadores, por medio de charlas motivacionales, talleres en grupo, ya que así se tendrá un grupo más compacto.

Como hemos podido visualizar, los altos mandos de una empresa, deben saber orientar a sus colaboradores, dotándolos de los recursos necesarios dentro de la institución, hacerlos sentir protegidos y contar con un clima laboral óptimo.

Con respecto a la teoría de Coworkingfy (2020), los resultados lo confirman, donde la familia o equipo de trabajo de una institución sean unidos para mejorar el trabajo es necesario: que las reglas en su trabajo sean claras y comprensibles para todos los que laboran en dicha organización. Por eso que todo el personal debe saber lo que esperan alcanzar. Asimismo, se debe conocer y entender el trabajo unido con la finalidad de lograr objetivos; Formar grupos con trabajadores que tenga las

mismas habilidades logrando que se sientan útiles, creativos y sobre la confianza entre ellos para lograr metas establecidas por la institución; por otro lado, se debe proporcionar al grupo de trabajo una formación apropiada logrando orientar y apoyar al equipo sin inspeccionarlo.

La teoría de Sharma & Kumar (2016), confirman los resultados del presente trabajo de investigación, a pesar del tiempo transcurrido la gestión de la calidad a trata de mejorar los resultados los mismos que se relacionan con el producto o servicio que brinda la institución, a las personas que lo realizan. Esta teoría tiene vinculación con la inexperiencia del equipo colaborativo de los administrativos de una Unidad ejecutora de Salud de la provincia \_ Cajamarca o el poco conocimiento direccional y bases en esta entidad pública del estado peruano donde se debe prestar mucha atención en sus labores diarias.

Por último, la Satisfacción y el desempeño laboral en los trabajadores de una institución pública o privada, depende de cómo sea tratado los recursos humanos para lograr éxito y eficiencia en la labor diaria. Donde el personal coincide en conservar un buen grupo jornal, ayudando a perfeccionar el enfoque organizacional, con armonía y sobre todo logrando con efectividad las tareas encomendadas que se realizan del quehacer diario dentro del centro laboral.

## VI. CONCLUSIONES

Damos por conclusión que la gestión de calidad está vinculada de manera compleja y preponderante con el accionar laboral administrativa dentro de la Unidad Ejecutora Salud de la provincia de Cajamarca, con un valor de 0.679, mostrando así un nivel supremo, explicado de otra forma, que ante una buena dirección organizacional se dará una labor de calidad por medio del equipo de trabajo.

Concluimos que el nivel de gestión de la calidad en los trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud de la provincia \_Cajamarca, con un valor de 0.679, está en un buen nivel, pero se debe seguir trabajando ya que los colaboradores, deben de vez en cuando recibir sus capacitaciones, generando así un compromiso con la empresa, donde ambos sectores busquen trabajar hacia un mismo fin.

Se concluye que el factor motivacional dentro de la organización de la Unidad Ejecutora de Salud de la provincia de Cajamarca, está en un moderado nivel, pero que aún se debe generar un mayor nivel, ya que esto va a comprender el accionar jornal de los trabajadores, ya que si un trabajador no se siente cómodo con la institución podría ocasionar un estancamiento dentro de los objetivos señalados dentro de una organización.

Y, por último, existe relación significativa directa entre las dimensiones de la gestión de la calidad con las dimensiones del desempeño laboral en el personal administrativo de la Unidad Ejecutora de Salud de la provincia \_Cajamarca.

## VII. RECOMENDACIONES

Se sugiere al área encargada de la dirección de la Unidad Ejecutora de Salud de la provincia de Cajamarca, debe seguir perfeccionando sus relaciones interpersonales a través de la gestión de calidad con la finalidad de mejorar su desempeño laboral, ya que, aunque se cuentan con buenos resultados, no deben caer en el conformismo, al contrario, por medio de las nuevas tendencias podrían obtener resultados mucho más compactos.

Se recomienda a al área de recursos humanos de la institución en estudio a evaluar constantemente a su personal, para así poder tener conocimiento de lo que ellos esperan conseguir, a fin de poder perfeccionar el nexo de unión entre los trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud de la provincia\_Cajamarca, pudiendo así evolucionar según las variables planteadas en la presente investigación.

Se sugiere a la oficina de recursos humanos de la Unidad Ejecutora de Salud de la provincia de Cajamarca, trabajar en el aspecto motivacional de los trabajadores, con el fin de darles a conocer su importancia dentro del órgano institucional en la mejora de su desempeño laboral.

Se recomienda a la oficina de recursos humanos de la Unidad Ejecutora de Salud de la provincia\_Cajamarca realizar un programa enmarcado al clima laboral con la finalidad de mejorar la comunicación de los servidores públicos al momento del desarrollo de sus actividades.

## 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. Piura: Escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejos.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28574/Agurto\\_ZPM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28574/Agurto_ZPM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Angsukanjanakul, J., & Jermstittiparsert, K. (2019). Factors that influence job performance of agricultural workers. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 71-86. [https://www.researchgate.net/publication/337821361\\_Factors\\_That\\_Influence\\_Job\\_Performance\\_of\\_Agricultural\\_Workers](https://www.researchgate.net/publication/337821361_Factors_That_Influence_Job_Performance_of_Agricultural_Workers)
- Argüelles Ma, L. A., Quijano García, R. A., Fajardo, M. J., Medina Blum, F., & Cruz Mora, C. E. (2020). El éxito en las MiPyMES a través del desempeño laboral y la satisfacción de los trabajadores. *Revista de La Alta Tecnología y Sociedad*, 12(1), 8–14. <http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=2&sid=492959af-a799-4373-876b-2fb0e7897a2a%40sdc-vsessmgr03&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#AN=146214278&db=zbh>
- B. Miller, C., & West, W. (2020). *Integrity, Honesty, and Truth Seeking*. Oxford: Wake Forest University. doi:DOI: 10.1093 / oso / 9780190666026.003.0004
- Barone, A. (28 de Julio de 2020). Investopedia. Investopedia: <https://www.investopedia.com/terms/q/quality-management.asp>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Bizneo. (2019). Motivación laboral: técnicas, tipos y cómo incrementarla. <https://www.bizneo.com/blog/5-claves-motivar-empleados/#comment-6247>
- Carro Paz , R., & Gonzáles Gómez, D. (2012). *Administración de la Calidad Total*. Argentina: Universidad Nacional de Mar del Plata. [http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09\\_administracion\\_calidad.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf)



- Ceroni Galloso, M. (2010). ¿Investigación básica, aplicada o sólo investigación? Scielo, 5-6. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rsqp/v76n1/a01v76n1.pdf>
- CEUPE. (2020). CEUPE. <https://www.ceupe.com/blog/el-desarrollo-de-personalen-la-empresa.html>
- Chiang Vega, M. M. (2015). Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. Chile: Universidad del Bio Bio. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n54/art01.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). INTRODUCCION A LA TEORIA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN. México: McGraw-Hill. [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod\\_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf)
- Coworkingfy. (2020). Trabajo en equipo | Qué es, características, beneficios, importancia y más. <https://coworkingfy.com/trabajo-en-equipo/>
- Danel Ruas, O. (2015). Muestra, tecnicas e instrumentos de recopilación de datos. Universidad de ciencias medicas de la Habana. [https://www.researchgate.net/publication/283486298\\_Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_Poblacion\\_y\\_muestra](https://www.researchgate.net/publication/283486298_Metodologia_de_la_investigacion_Poblacion_y_muestra)
- Davila Fuentes, J. C. (2021). Gestión de la calidad y desempeño laboral del personal administrativo de la gerencia Sub regional de cutervo. CHICLAYO: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55234/Davila\\_FJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55234/Davila_FJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Destiny Apuke, O. (2017). QUANTITATIVE RESEARCH METHODS A SYNOPSISCH APPROACH. Taraba State University. <https://platform.almanhal.com/Files/Articles/107965>
- DUOC UC. (2018). Biblioteca DUOC UC. <http://www.duoc.cl/biblioteca/crai/definicion-y-proposito-de-la-investigacionaplicada> Escuela Europea de Excelencia. (Octubre de 2018).
- Escuela Europea de Excelencia. <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/10/quiere->

saberlo-que-significa-la-gestion-de-calidad/ Feigenbaum, A., &

Feigenbaum, D. (2009). THE POWER OF MANAGEMENT INNOVATION. New York: McGraw Hill Professional.

[https://play.google.com/books/reader?id=qbpszHli118C&hl=es\\_419&pg=GBS.PR8](https://play.google.com/books/reader?id=qbpszHli118C&hl=es_419&pg=GBS.PR8)

Galván Bonilla, M. A. (2014). Motivación laboral. México: Universidad Autónoma Del Estado de Hidalgo. <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/prepa2/n7/r3.html>

García Morales, E. (2020). Inforárea. <http://inforarea.es/opinion/orientaci%C3%B3n-procesos-transparencia-ygesti%C3%B3n-documental>

Garg, R. (2016). Methodology for research I. India: Indian Journal of Anesthesia. doi:DOI: 10.4103 / 0019-5049.190619

González Ariza, Á. L. (2017). Metodos de compensación basado en competencias. Editorial Universidad del Norte. <https://www.jstor.org/stable/j.ctt1w6tf57>

González Ortiz, Ó., & Arciniegas Ortiz, J. (2016). Sistema de Gestión de Calidad. ECOEediciones. <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/09/Sistemas-de-gestión-de-calidad-1ra-Edición.pdf>

Grace Chappell, S. (2015). Intuition, Theory, and Anti-Theory in Ethics. Oxford: Open University. doi:DOI:10.1093/acprof:oso/9780198713227.003.0006

Hayzlett, J. (04 de Noviembre de 2019). Entrepreneur. <https://www.entrepreneur.com/article/341727>

Heras, I., Arana, G., Camison, C., Casadesús, M., & Martiarena, A. (2008). Gestión de la Calidad y competitividad de las empresas de la CAPV. Vasco: Universidad de Deusto. <http://www.deustopublicaciones.es/deusto/pdfs/orkestra/orkestra07.pdf>

Hilton, T., Fawson, P., Sullivan, T., & DeJong, C. (2019). Applied Social Research, 10th Edition. Springer Publishing Company. doi:<https://doi.org/10.1891/9780826172846.0007>

Juran, J. (4 de Noviembre de 2020). Aiteco. <https://www.aiteco.com/que-es-lacalidad-de-servicio/>

Liden C, R., Panacclo, A., Meuser, J., Hu, J., & Wayne, S. (2014). Servant Leadership, In 35

The Oxford Handbook of Leadership and Organizations.  
<https://www.oxfordhandbooks.com/view/10.1093/oxfordhb/9780199755615/001.0001/oxfordhb-9780199755615-e-018>

Medina Cevalco, S. E. (2017). Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017. Chimbote: Universidad Cesar Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina\\_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Melichorava, A. (2018). Standar ISO 9001:2015, most important changes and their impact on supplier complaints management. <https://doi.org/10.22616/erdev2018.17.n448>

Mohita Gangwar, S., & Gopal, K. (2017). Prioritizing Quality of Product and Service Dimensions With Respect to a Product-Service System in the Public Transport Sector. <https://doi.org/10.1080/10686967.2016.11918487>

Nguyen, N. Van, Nguyen, T. T., Tran, V. C., Do, T. T., & Vu, C. T. (2019). Quality management of higher education programs in Vietnam: Results from program accreditation. *Journal of Management Information and Decision Science*, 22(4), 507–514. <https://www.abacademies.org/articles/quality-management-of-higher-education-programs-in-vietnam-results-from-program-accreditation8782.html>

Norma Internacional ISO 9001. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad*. Suiza: Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza. <http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>

OECD. (2013). *Managing Service Demand*. OECD iLibrary. [https://read.oecdilibrary.org/taxation/managing-service-demand\\_9789264200821-en#page68](https://read.oecdilibrary.org/taxation/managing-service-demand_9789264200821-en#page68)

Orozco Inca, E., Jaya Escobar, A., Guerra Bretaña, R., & Ramos Azcuy, F. (2020). Retos a la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior en Ecuador. *Revista Cubana de Educacion Medica Superior*, 34(2). <http://www.ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/2268/990>

- Ortega Sanclemente, M. (2014). Gestión de calidad por procesos en la Unidad de Posgrado de la Pucese. Esmeraldas-Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/281/1/ORTEGA%20SANCLEMENTE%20MIGUEL.pdf>.
- Pace, M. (2019). A Correlational Study on Project Management Methodology and Project Success. USA: Journal of Engineering, Project, and production Management, 11. [https://www.researchgate.net/publication/333891567\\_A\\_Correlational\\_Study\\_on\\_Project\\_Management\\_Methodology\\_and\\_Project\\_Success](https://www.researchgate.net/publication/333891567_A_Correlational_Study_on_Project_Management_Methodology_and_Project_Success).
- Palmar, R., & Valero, J. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. Espacios Públicos, 159-188. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67630574009>
- Pastor Guillén, A. P. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, lima 2017. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola. [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018\\_PastorGuill%c3%a9n.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_PastorGuill%c3%a9n.pdf)
- Peralta, S. (25 de 03 de 2015). Escuela de Organización Industrial. <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/03/25/la-formacion-y-el-desarrollode-los-recursos-humanos/>
- Ponto, J. (1 de Marzo de 2015). PMC Biblioteca nacional de medicina de EE.UU institutos nacionales de salud. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4601897/>
- Ramirez, F. H., & Swerg, A. M. (2012). Research Methodology: More than a recipe. Universidad EAFIT, Medellín.
- Rodríguez Sabiote, C. (2003). Nociones y destrezas básicas sobre el análisis de datos cualitativos. Granada. Universidad de Granada, 22. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/1037/1/Nociones%20y%20destrezas%20b%c3%a1sicas%20sobre%20el%20an%C3%A1lisis%20de%20datos%20cualitativos.pdf>
- Sobolewska, O., & Bitkowska, A. (2020). Selected Aspects of Evaluating Knowledge Management Quality in Contemporary Enterprises. Information, 11(5), 244.

<https://doi.org/10.3390/info11050244>.

Subsecretaria de la calidad de atención al ciudadano. (2020). Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios del sector público. Lima: Presidencia de Consejos de Ministros.

<https://sgp.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2019/02/Norma-T%C3%A9cnica-para-Calidad-deServicios.pdf>.

Taherdoost, H. (2016). Sampling methods in research methodology; How to choose a sampling technique for research. Revista Internacional de Investigación Académica en Gerencia., 11. <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal02546796/document>

Veliz Mercado, I. (2020). Gestión de la calidad y valor público en la Municipalidad Provincial de Satipo, Junín, 2019. Lima: Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42697>

Ventura Camejo, R. (2014). Impacto de la implantación de modelos de gestión de calidad y excelencia en la administración pública: caso de República Dominicana. Revista del CLAD Reforma y Democracia, 221-236.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357533691008>

Zans Castellón, A. J. (2016). Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016. Matagalpa.: UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA MATAGALPA. <http://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

## ANEXOS

### Operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V.1: Gestión de la Calidad	<p>La gestión de calidad es un sistema de gestión que busca la mejora continua de las funciones de la organización a fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes (Tarí &amp; García, 2009)</p>	<p>La variable Gestión de Calidad permitirá medir el liderazgo, los procesos y la calidad de servicio en la entidad; esta variable será analizada por medio de la aplicación de un cuestionario conformados por 18 ítems y con alternativas de respuesta tipo Likert, este cuestionario se aplicará a los trabajadores de una Unidad Ejecutora de Salud de la provincia de Cajamarca.</p>	<p>Liderazgo de servicio</p>	<p>Comportamiento del líder</p>	<p><b>Ordinal:</b> Con escala de Likert: 1: Nunca, 2: Casi nunca, 3: A veces, 4: Casi siempre, 5: Siempre</p>
				<p>Efectividad en el liderazgo</p>	
			<p>Orientación a los procesos</p>	<p>Procesos estratégicos</p>	
				<p>Procesos de apoyo</p>	
			<p>Calidad del servicio</p>	<p>Atención al ciudadano</p>	
				<p>Fortalecimiento del servicio</p>	
			<p>Motivación laboral</p>	<p>Compromiso laboral</p>	
				<p>Condiciones laborales</p>	
V.2: Desempeño Laboral	<p>El desempeño laboral es el desenvolvimiento de cada individuo que cumple su jornada de trabajo dentro de una organización, el cual debe estar ajustado a las exigencias y requerimientos de la empresa, de tal manera que sea eficiente, eficaz y efectivo, en el cumplimiento de las funciones que se le asignen para el alcance de los objetivos propuestos, consecuente al éxito de la organización (Palmar &amp; Valero, 2014).</p>	<p>Con la variable Desempeño Laboral se podrá medir la motivación, el trabajo en equipo, la formación y desarrollo personal en los trabajadores de una Unidad Ejecutora de Salud de la provincia de Cajamarca; esta variable será analizada a través de la aplicación de un cuestionario conformado por 18 reactivos con alternativas de respuesta tipo Likert.</p>	<p>Trabajo en equipo</p>	<p>Talento del empleado</p>	
				<p>Participación en los procesos de mejora</p>	
			<p>Formación y desarrollo personal</p>	<p>Capacitación del personal</p>	
				<p>Competitividad laboral</p>	

Nota: Elaboración propia

## CUESTIONARIO GESTIÓN DE CALIDAD

Seleccione con una única respuesta para los ítems que se le presenta; Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), (4) Casi siempre y (5) Siempre. Debe ser objetivo en su respuesta. Cabe indicar que esta encuesta es completamente anónima.

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	¿Tu jefe inmediato te ayuda a mejorar tu desempeño?					
2	¿En caso de que surja algún problema tienes a quien dirigirte?					
3	¿Te sientes respaldado dentro de tu centro de labores?					
4	¿Reconocen tu talento cuando realizas bien tus tareas laborales?					
5	¿En su centro de trabajo difunde entre sus colaboradores la misión, visión y valores institucionales?					
6	¿En la institución donde labora se aplica alguna estrategia que permita mejorar los procesos diarios?					
7	¿En su centro de trabajo se aplica alguna norma ISO para mejorar los procesos?					
8	¿Los procesos desarrollados por la institución se encuentran debidamente documentados?					
9	¿en su centro de trabajo le han indicado como debería atender o tratar al usuario/ciudadano que acude a dicha institución?					
10	¿Ha notado algún tipo de trato inadecuado hacia el usuario por parte de sus compañeros?					
11	¿Su trabajo es valorado por el usuario?					
12	¿Ha notado mejoras en el servicio de atención al usuario en estos últimos años?					
13	¿Ha notado liderazgo en el servicio de calidad de la gestión?					
14	¿Es importante la participación del personal en el su centro de trabajo?					
15	¿Se toma en cuenta enfoques basados en hechos para la toma de decisiones?					
16	¿La institución donde labora tiene relaciones mutuamente beneficiosas con su proveedor?					
17	¿La institución donde labora cumple con los objetivos de calidad?					
18	¿En su centro de trabajo incluyen procesos relativos a la planificación estratégica?					

## CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

Seleccione con una única respuesta para los ítems que se le presenta; Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), (4) Casi siempre y (5) Siempre. Debe ser objetivo en su respuesta. Cabe indicar que esta encuesta es completamente anónima

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	¿En su centro de trabajo se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras?					
2	¿La institución reconoce el esfuerzo que realiza en el desarrollo de su trabajo?					
3	¿El ambiente de trabajo es el adecuado para el desarrollo de sus actividades diarias?					
4	¿Existe la suficiente motivación para un buen desempeño en las labores diarias?					
5	¿Se siente a gusto realizando trabajos en equipo?					
6	¿Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo?					
7	¿Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas?					
8	¿El área u oficina donde usted labora, promueve el trabajo en equipo?					
9	¿En su centro de trabajo sus jefes promueven las capacitaciones?					
10	¿Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente en el logro de sus metas?					
11	¿En su centro de trabajo promueven su desarrollo personal?					
12	¿Recibe preparación por parte de la institución para realizar su trabajo?					
13	¿Conoce las contribuciones de los trabajadores a la institución?					
14	¿Reciben retroalimentación de las personas que laboran en la institución?					
15	¿En su centro de trabajo se refuerza el buen desempeño del trabajador?					
16	¿En la institución donde labora, promueve el reconocimiento a empleados y la buena comunicación en el trabajo?					
17	¿En la institución donde labora motiva y crea un sentido de compromiso a sus trabajadores?					
18	¿La Unidad Ejecutora de Salud Ofrece mejores compensaciones para sus trabajadores?					



**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

**TÍTULO DE LA TESIS:** Gestión de calidad y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una Unidad Ejecutora de Salud de la provincia \_ Cajamarca

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión de calidad	Liderazgo de servicio	Comportamiento del líder	¿Tu jefe inmediato te ayuda a mejorar tu desempeño?	SI		SI		SI		SI		
			¿En caso de que surja algún problema tienes a quien dirigirte?	SI		SI		SI		SI		
			¿Te sientes respaldado dentro de tu centro de labores?	SI		SI		SI		SI		
		Efectividad en el liderazgo	¿Reconocen tu talento cuando realizas bien tus tareas laborales?	SI		SI		SI		SI		
			¿Reconocen tu talento cuando realizas bien tus tareas laborales?	SI		SI		SI		SI		
			¿En su centro de trabajo difunde entre sus colaboradores la misión, visión y valores institucionales?	SI		SI		SI		SI		
	Orientación a los procesos	Procesos estratégicos	¿En la institución donde labora se aplica alguna estrategia que permita mejorar los procesos diarios?	SI		SI		SI		SI		
			¿En su centro de trabajo se aplica alguna norma ISO para mejorar los procesos?	SI		SI		SI		SI		
			¿Los procesos desarrollados por la institución se encuentran debidamente documentados?	SI		SI		SI		SI		
		Procesos de apoyo	¿en su centro de trabajo le han indicado como debería atender o tratar al usuario/ciudadano que acude a dicha institución?	SI		SI		SI		SI		
			¿Ha notado algún tipo de trato inadecuado hacia el usuario por parte de sus compañeros?	SI		SI		SI		SI		
			¿Ha notado mejoras en el servicio de atención al usuario en estos últimos años?	SI		SI		SI		SI		

Calidad del servicio	Atención al ciudadano	¿Ha notado liderazgo en el servicio de calidad de la gestión?	Si		Si		Si		Si		
		¿Es importante la participación del personal en su centro de trabajo?	Si		Si		Si		Si		
		¿Se toma en cuenta enfoques basados en hechos para la toma de decisiones?	Si		Si		Si		Si		
	Fortalecimiento del servicio	¿La institución donde labora tiene relaciones mutuamente beneficiosas con su proveedor?	Si		Si		Si		Si		
		¿La institución donde labora cumple con los objetivos de calidad?	Si		Si		Si		Si		
		¿En su centro de trabajo Incluyen procesos relativos a la planificación estratégica?	Si		Si		Si		Si		

*Grado y Nombre del Experto: Dr. Abraham José García Yovera*

*Firma del experto :*



**EXPERTO EVALUADOR**



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gestión de calidad y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una Unidad Ejecutora de Salud de la provincia \_ Cajamarca

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario de la variable Gestión de Calidad

**3. TESISISTA:**

Br.: Dexi Melendres Alverca

**4. DECISIÓN:**


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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo 14 de julio de 2021

 <hr/> <p><i>Firma/ DNI 80270538 EXPERTO</i></p>	<p>HUELLA</p>
--	---------------

*Colocar Constancia SUNEDU del validador*

**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

**TÍTULO DE LA TESIS:** Gestión de calidad y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una Unidad Ejecutora de Salud de la provincia \_ Cajamarca

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño laboral	Motivación laboral	Compromiso laboral	¿En su centro de trabajo se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras?	SI		SI		SI		SI		
			¿La institución reconoce el esfuerzo que realiza en el desarrollo de su trabajo?	SI		SI		SI		SI		
			¿El ambiente de trabajo es el adecuado para el desarrollo de sus actividades diarias?	SI		SI		SI		SI		
		Condiciones laborales	¿Existe la suficiente motivación para un buen desempeño en las labores diarias?	SI		SI		SI		SI		
			¿Se siente a gusto realizando trabajos en equipo?	SI		SI		SI		SI		
			¿Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo?	SI		SI		SI		SI		
	Trabajo en equipo	Talento del empleado	¿Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas?	SI		SI		SI		SI		
			¿El área u oficina donde usted labora, promueve el trabajo en equipo?	SI		SI		SI		SI		
			¿En su centro de trabajo sus jefes promueven las capacitaciones?	SI		SI		SI		SI		
		Participación en los procesos de mejora	¿Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente en el logro de sus metas?	SI		SI		SI		SI		
			¿En su centro de trabajo promueven su desarrollo personal?	SI		SI		SI		SI		
			¿Recibe preparación por parte de la institución para realizar su trabajo?	SI		SI		SI		SI		
	Formación	Capacitación del personal	¿Conoce las contribuciones de los trabajadores a la institución?	SI		SI		SI		SI		

		¿Reciben retroalimentación de las personas que laboran en la institución?	Si		Si		Si		Si	
		¿En su centro de trabajo se refuerza el buen desempeño del trabajador?	Si		Si		Si		Si	
	Competitividad laboral	¿En la institución donde labora, promueve el reconocimiento a empleados y la buena comunicación en el trabajo?	Si		Si		Si		Si	
		¿En la institución donde labora motiva y crea un sentido de compromiso a sus trabajadores?	Si		Si		Si		Si	
		¿La Unidad Ejecutora de Salud Ofrece mejores compensaciones para sus trabajadores?	Si		Si		Si		Si	

**Grado y Nombre del Experto:** *Dr. Abraham José García Yovera*

**Firma del experto** :



**EXPERTO EVALUADOR**

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gestión de calidad y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una Unidad Ejecutora de Salud de la provincia \_ Cajamarca

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario de la variable Desempeño Laboral

**3. TESISISTA:**

Br.: Dexi Melendres Alverca

**4. DECISIÓN:**


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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo 12 de julio de 2021

 <hr/> <p>Firma DNI 80270538 EXPERTO</p>	<p>HUELLA</p>
---	---------------

*Colocar Constancia SUNEDU del validador*



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **GARCIA YOVERA**  
Nombres **ABRAHAM JOSE**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **80270538**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**  
Denominación **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**  
Fecha de Expedición **21/04/21**  
Resolución/Acta **0204-2021-UCV**  
Diploma **052-109895**  
Fecha Matricula **04/01/2018**  
Fecha Egreso **17/01/2021**

Fecha de emisión de la constancia:  
24 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000832384

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 24/07/2022 11:01:03-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**
**TÍTULO DE LA TESIS:** Gestión de calidad y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una Unidad Ejecutora de Salud de la provincia \_ Cajamarca

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión de calidad	Liderazgo de servicio	Comportamiento del líder	¿Tu jefe inmediato te ayuda a mejorar tu desempeño?	si		si		si		si		
			¿En caso de que surja algún problema tienes a quien dirigirte?	si		si		si		si		
			¿Te sientes respaldado dentro de tu centro de labores?	si		si		si		si		
		Efectividad en el liderazgo	¿Reconocen tu talento cuando realizas bien tus tareas laborales?	si		si		si		si		
			¿Reconocen tu talento cuando realizas bien tus tareas laborales?	si		si		si		si		
	¿En su centro de trabajo difunde entre sus colaboradores la misión, visión y valores institucionales?		si		si		si		si			
	Orientación a los procesos	Procesos estratégicos	¿En la institución donde labora se aplica alguna estrategia que permita mejorar los procesos diarios?	si		si		si		si		
			¿En su centro de trabajo se aplica alguna norma ISO para mejorar los procesos?	si		si		si		si		
			¿Los procesos desarrollados por la institución se encuentran debidamente documentados?	si		si		si		si		
		Procesos de apoyo	¿en su centro de trabajo le han indicado como debería atender o tratar al usuario/ciudadano que acude a dicha institución?	si		si		si		si		
			¿Ha notado algún tipo de trato inadecuado hacia el usuario por parte de sus compañeros?	si		si		si		si		
			¿Ha notado mejoras en el servicio de atención al usuario en estos últimos años?	si		si		si		si		
	Calidad del servicio	Atención al ciudadano	¿Ha notado liderazgo en el servicio de calidad de la gestión?	si		si		si		si		
			¿Es importante la participación del personal en su centro de trabajo?	si		si		si		si		
			¿Se toma en cuenta enfoques basados en hechos para la toma de decisiones?	si		si		si		si		



	Fortalecimiento del servicio	¿La institución donde labora tiene relaciones mutuamente beneficiosas con su proveedor?	si		si		si		si	
		¿La institución donde labora cumple con los objetivos de calidad?	si		si		si		si	
		¿En su centro de trabajo Incluyen procesos relativos a la planificación estratégica?	si		si		si		si	

Grado y Nombre del Experto: Mg. Mg. Max Alejandro Tepe Sánchez

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gestión de calidad y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una Unidad Ejecutora de Salud de la provincia \_ Cajamarca

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario de la variable Gestión de Calidad

**3. TESISISTA:**

Br.: ~~Dexi~~ Melendres ~~Alverca~~

**4. DECISIÓN:**

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


OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo 12 de julio de 2021



 <hr/> <p>Firma/DNI: 44919606 EXPERTO</p>	<p>HUELLA</p>
---	---------------

Colocar Constancia SUNEDU del validador



**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión de calidad y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una Unidad Ejecutora de Salud de la provincia \_ Cajamarca

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño laboral	Motivación laboral	Compromiso laboral	¿En su centro de trabajo se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras?	si		si		si		si		
			¿La institución reconoce el esfuerzo que realiza en el desarrollo de su trabajo?	si		si		si		si		
			¿El ambiente de trabajo es el adecuado para el desarrollo de sus actividades diarias?	si		si		si		si		
		Condiciones laborales	¿Existe la suficiente motivación para un buen desempeño en las labores diarias?	si		si		si		si		
			¿Se siente a gusto realizando trabajos en equipo?	si		si		si		si		
			¿Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo?	si		si		si		si		
	Trabajo en equipo	Talento del empleado	¿Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas?	si		si		si		si		
			¿El área u oficina donde usted labora, promueve el trabajo en equipo?	si		si		si		si		
			¿En su centro de trabajo sus jefes promueven las capacitaciones?	si		si		si		si		
		Participación en los procesos de mejora	¿Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente en el logro de sus metas?	si		si		si		si		
			¿En su centro de trabajo promueven su desarrollo personal?	si		si		si		si		
			¿Recibe preparación por parte de la institución para realizar su trabajo?	si		si		si		si		
	Formación y desarrollo personal	Capacitación del personal	¿Conoce las contribuciones de los trabajadores a la institución?	si		si		si		si		
			¿Reciben retroalimentación de las personas que laboran en la institución?	si		si		si		si		
			¿En su centro de trabajo se refuerza el buen desempeño del trabajador?	si		si		si		si		
Competitividad laboral		¿En la institución donde labora, promueve el reconocimiento a empleados y la buena comunicación en el trabajo?	si		si		si		si			

		¿En la institución donde labora motiva y crea un sentido de compromiso a sus trabajadores?	si		si		si		si	
		¿La Unidad Ejecutora de Salud Ofrece mejores compensaciones para sus trabajadores?	si		si		si		si	

Grado y Nombre del Experto: Mg. Max Alejandro Tepe Sánchez

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gestión de calidad y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una Unidad Ejecutora de Salud de la provincia \_ Cajamarca

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario de la variable Desempeño Laboral

**3. TESISTA:**

Br.: Dexi Melendres Alverca

**4. DECISIÓN:**

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación


APROBADO: SI



NO



Chiclayo 12 de julio de 2021

 <hr/> <p>Firma/DNI: 44919606 EXPERTO</p>	<p>HUELLA</p>
--	---------------

Colocar Constancia SUNEDU del validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	TEPE SANCHEZ
Nombres	MAX ALEJANDRO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	44919606

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	BELLOMO MONTALVO GIOCONDA CARMELA
Director	MORENO RODRIGUEZ ROSA YSABEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAGISTER EN GESTION PUBLICA
Fecha de Expedición	25/10/16
Resolución/Acta	0037-2016-UCV
Diploma	UCV40913
Fecha Matricula	16/04/2014
Fecha Egreso	30/08/2015

Fecha de emisión de la constancia:  
24 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 6060832371

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de Agente automatizado.  
Fecha: 24/07/2022 10:48:48-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión de calidad y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una Unidad Ejecutora de Salud de la provincia \_ Cajamarca

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Gestión de calidad	Liderazgo de servicio	Comportamiento del líder	¿Tu jefe inmediato te ayuda a mejorar tu desempeño?	si		si		si		si			
			¿En caso de que surja algún problema tienes a quien dirigirte?	si		si		si		si			
			¿Te sientes respaldado dentro de tu centro de labores?	si		si		si		si			
		Efectividad en el liderazgo	¿Reconocen tu talento cuando realizas bien tus tareas laborales?	si		si		si		si			
			¿Reconocen tu talento cuando realizas bien tus tareas laborales?	si		si		si		si			
			¿En su centro de trabajo difunde entre sus colaboradores la misión, visión y valores institucionales?	si		si		si		si			
	Orientación a los procesos	Procesos estratégicos	¿En la institución donde labora se aplica alguna estrategia que permita mejorar los procesos diarios?	si		si		si		si			
			¿En su centro de trabajo se aplica alguna norma ISO para mejorar los procesos?	si		si		si		si			
			¿Los procesos desarrollados por la institución se encuentran debidamente documentados?	si		si		si		si			
		Procesos de apoyo	¿en su centro de trabajo le han indicado como debería atender o tratar al usuario/ciudadano que acude a dicha institución?	si		si		si		si			
			¿Ha notado algún tipo de trato inadecuado hacia el usuario por parte de sus compañeros?	si		si		si		si			
			¿Ha notado mejoras en el servicio de atención al usuario en estos últimos años?	si		si		si		si			
			Atención al ciudadano	¿Ha notado liderazgo en el servicio de calidad de la gestión?	si		si		si		si		
				¿Es importante la participación del personal en su centro de trabajo?	si		si		si		si		
				¿Se toma en cuenta enfoques basados en hechos para la toma de decisiones?	si		si		si		si		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	Fortalecimiento del servicio	¿La institución donde labora tiene relaciones mutuamente beneficiosas con su proveedor?	si		si		si		si		
		¿La institución donde labora cumple con los objetivos de calidad?	si		si		si		si		
		¿En su centro de trabajo Incluyen procesos relativos a la planificación estratégica?	si		si		si		si		

Grado y Nombre del Experto: Mg. Diego Alfonso Chicoma Palacios

Firma del experto :

|



EXPERTO EVALUADOR





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión de calidad y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una Unidad Ejecutora de Salud de la provincia \_ Cajamarca

#### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de la variable Gestión de Calidad

#### 3. TESISISTA:

Br.: Dexi Melendres Alverca

#### 4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

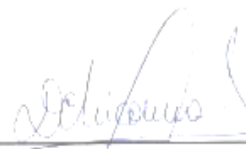

APROBADO: SI



NO



Chiclayo 12 de julio de 2021

 <hr/> <p>Firma/DNI 47704076 EXPERTO</p>	 <p>HUELLA</p>
---	---

Colocar Constancia SUNEDU del validador

**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS/**
**TÍTULO DE LA TESIS:** Gestión de calidad y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una Unidad Ejecutora de Salud de la provincia \_ Cajamarca


VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño laboral	Motivación laboral	Compromiso laboral	¿En su centro de trabajo se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras?	si		si		si		si		
			¿La institución reconoce el esfuerzo que realiza en el desarrollo de su trabajo?	si		si		si		si		
			¿El ambiente de trabajo es el adecuado para el desarrollo de sus actividades diarias?	si		si		si		si		
		Condiciones laborales	¿Existe la suficiente motivación para un buen desempeño en las labores diarias?	si		si		si		si		
			¿Se siente a gusto realizando trabajos en equipo?	si		si		si		si		
			¿Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo?	si		si		si		si		
	Trabajo en equipo	Talento del empleado	¿Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas?	si		si		si		si		
			¿El área u oficina donde usted labora, promueve el trabajo en equipo?	si		si		si		si		
			¿En su centro de trabajo sus jefes promueven las capacitaciones?	si		si		si		si		
		Participación en los procesos de mejora	¿Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente en el logro de sus metas?	si		si		si		si		
			¿En su centro de trabajo promueven su desarrollo personal?	si		si		si		si		
			¿Recibe preparación por parte de la institución para realizar su trabajo?	si		si		si		si		
	Formación y desarrollo personal	Capacitación del personal	¿Conoce las contribuciones de los trabajadores a la institución?	si		si		si		si		
			¿Reciben retroalimentación de las personas que laboran en la institución?	si		si		si		si		
			¿En su centro de trabajo se refuerza el buen desempeño del trabajador?	si		si		si		si		
Competitividad laboral		¿En la institución donde labora, promueve el reconocimiento a empleados y la buena comunicación en el trabajo?	si		si		si		si			

		¿En la institución donde labora motiva y crea un sentido de compromiso a sus trabajadores?	si		si		si		si	
		¿La Unidad Ejecutora de Salud Ofrece mejores compensaciones para sus trabajadores?	si		si		si		si	

Grado y Nombre del Experto: Mg. Diego Alfonso Chicoma Palacios

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión de calidad y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una Unidad Ejecutora de Salud de la provincia \_ Cajamarca

#### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de la variable Desempeño Laboral

#### 3. TESISTA:

Br.: Dexi Melendres Alverca

#### 4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación



APROBADO: SI



NO



Chiclayo 12 de julio de 2021

 Firma/DNI 97204076 EXPERTO	 HUELLA
--	---

Colocar Constancia SUNEDU del validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	CHICOMA PALACIOS
Nombres	DIEGO ALFONSO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	47204076

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	21/01/21
Resolución/Acta	0493-2020-UCV
Diploma	052-100538
Fecha Matricula	09/03/2017
Fecha Egreso	20/01/2019

Fecha de emisión de la constancia:  
24 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 6000632378

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de Agente automatizado.  
Fecha: 24/07/2022 10:53:26-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## VALIDEZ Y COFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO GESTION DE CALIDA

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,989	12

	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
GC1	,931	,988
GC2	,996	,987
GC3	,963	,987
GC4	,931	,988
GC5	,898	,989
GC6	,949	,988
GC7	,965	,988
GC8	,996	,987
GC9	,940	,989
GC10	,961	,988
GC11	,987	,987
GC12	,932	,988
GC13	,954	,988
GC14	,902	,988
GC15	,873	,988
GC16	,854	,988
GC17	,871	,988
GC18	,842	,988

### ANOVA

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig
Inter sujetos		141,800	9	15,756		
Intra sujetos	Entre elementos	10,767	11	,979	5,569	,000
	Residuo	17,400	99	,176		
	Total	28,167	110	,256		
Total		169,967	119	1,428		

## VALIDEZ Y COFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,966	12

	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
DL1	,675	,966
DL2	,770	,964
DL3	,895	,960
DL4	,878	,962
DL5	,792	,963
DL6	,831	,962
DL7	,841	,963
DL8	,895	,961
DL9	,796	,964
DL10	,956	,962
DL11	,951	,959
DL12	,951	,959
DL13	,871	,962
DL14	,891	,963
DL15	,815	,961
DL16	,746	,964
DL17	,916	,962
DL18	,931	,959

**ANOVA**

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig	
Inter sujetos	109,800	9	12,200			
Intra sujetos	Entre elementos	12,567	11	1,142	2,719	,004
	Residuo	41,600	99	,420		
	Total	54,167	110	,492		
Total	163,967	119	1,378			