



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gestión de la calidad y el desempeño laboral en la Gerencia Subregional  
de Alto Amazonas, 2021

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

**AUTOR:**

Camus Del Castillo, Edén Julián (ORCID: 0000-0001-5142-539X)

**ASESORA:**

Dra. Contreras Julián, Rosa Mabel (ORCID: 0000-0002-0196-1351)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reformas y modernización del Estado

**TARAPOTO – PERU**

**2021**

## **Dedicatoria**

A mi esposa e hijos por ser la razón de mi existencia y superación.

A mi madre querida Ana María del Castillo Rodríguez, por su infinito amor, paciencia y su bendición diaria.

A mi Padre Carlos Alberto Camus Pardo, que desde el Cielo guía mis pasos.

A Santo Cristo de Logroño, Patrono de mi fe.

Edén Julián

## Agradecimiento

A Dios sobre todas las cosas, a los docentes por impartir sus conocimientos en esta etapa de complementación académica; asimismo, a todas las personas que, de una y otra manera, me apoyaron durante mis estudios de maestría.

El autor.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>5</b>
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>17</b>
<b>3.1. Tipo y diseño de investigación .....</b>	<b>17</b>
<b>3.2. Variables y operacionalización .....</b>	<b>17</b>
<b>3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis .....</b>	<b>18</b>
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....</b>	<b>18</b>
<b>3.5. Procedimientos .....</b>	<b>22</b>
<b>3.6. Método de análisis de datos .....</b>	<b>22</b>
<b>3.7. Aspectos éticos .....</b>	<b>23</b>
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>24</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>28</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>32</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>33</b>
REFERENCIAS .....	34
ANEXOS .....	40

## Índice de tablas

Tabla 1 Nivel de gestión de la calidad en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, 2021.....	24
Tabla 2 Nivel de desempeño laboral de los colaboradores en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, 2021.....	25
Tabla 3 Relación entre la gestión de la calidad y el desempeño laboral en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, 2021. ....	26
Tabla 4 Análisis de varianza entre gestión de la calidad y desempeño laboral.....	27

## Índice de figuras

Figura 1. Dispersión de datos entre gestión de la calidad y desempeño laboral..... 26

## Resumen

El objetivo general de la presente tesis fue determinar la relación que existe entre la calidad de gestión y el desempeño laboral en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, 2021; para ello, se utilizó el tipo de investigación no experimental con diseño descriptivo correlacional, se trabajó con una muestra de 40 colaboradores, la técnica usada fue la encuesta, como instrumento el cuestionario. Los resultados indicaron que la gestión de la calidad y el desempeño laboral según, el coeficiente de correlación de Pearson ( $r$ ) es igual a 0.882 encontrándose una relación positiva y fuerte, esto confirma con el valor del coeficiente de determinación  $R^2$  igual a 0.7782. Concluyendo, que, la gestión de la calidad se relaciona significativamente con el desempeño laboral, es por ello que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna. Es decir, a mejor gestión de la calidad, mejor será el rendimiento laboral.

Palabras clave: gestión, calidad, rendimiento laboral, eficiencia, eficacia

## **Abstract**

The general objective of this thesis was to determine the relationship between management quality and job performance in the Subregional Management of Alto Amazonas, 2021; For this, the non-experimental type of research with a descriptive correlational design was used, we worked with a sample of 40 collaborators, the technique used was the survey, as an instrument the questionnaire. The results indicated that quality management and job performance according to Pearson's correlation coefficient ( $r$ ) is equal to 0.882, finding a positive and strong relationship, this confirms with the value of the coefficient of determination  $R^2$  equal to 0.7782. Concluding that quality management is significantly related to job performance, which is why the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted. In other words, the better the quality management, the better the work performance will be.

Keywords: management, quality, job performance, efficiency, effectiveness



## I. INTRODUCCIÓN

Según numerosos estudios realizados a nivel internacional, en corporaciones públicas, los gráficos de empresas comerciales y sus manuales de agencia establecen la forma natural designando capacidades para cada unidad o ubicación. Este tipo de diagrama hace viable delinear definitivamente las relaciones jerárquicas entre los puestos específicos, el establecimiento de autoridad y un determinado deber. Sin embargo, no se tiene en cuenta el funcionamiento de la organización, las responsabilidades, las relaciones con los usuarios o colaboradores, los aditivos estratégicos o el movimiento de registros y la conversación interna. Frente a esta crisis mundial a principios del siglo XXI debido a la globalización, se establece el advenimiento de un marco en el que la necesidad de mejorar el desempeño operativo general y el éxito del desempeño y la efectividad terminan siendo un vital estratégico. (Esan, 2016)

El plan estructural de los gobiernos regionales y locales, mucho tiempo no había crecido de acuerdo a las demandas del planteamiento organizacional. Ahora se requiere un marco completamente nuevo de empleador organizacional que establezca que cualquier arreglo puede discernirse como una red de enfoques relacionados o vinculados entre sí. Bajo un método emergente, la estructuración del derecho clásico se orienta cerca de una disposición de persona alargada, tal como la define Ostroff (2000), quien sostiene que puede no haber oposición entre modelos, y que cada entidad debe dialogar con indagación de una musicalidad en clase a sus deseos y realidades personales. (Lanús, 2010)

En cuanto al análisis de la limpieza realizada con el auxilio de la Gerencia Subregional del Alto Amazonas, se establece la Administración interna y la provisión de baños cercanos; se busca que su forma orgánica no responda al hecho real dificultando el cumplimiento de sus metas, los documentos del convenio se encuentran colgados en su sitio web, aplicando de manera fanática, su ilusión, predicación y metas institucionales particulares dentro del Desarrollo

Institucional. Plan (PDI), las autoridades, funcionarios y servidores públicos entienden superficialmente cuyo linchamiento en un porcentaje de ausencia.

El nombramiento y contratación de los funcionarios a los empleados se concreta a criterio de la mejor superioridad gubernamental y Gestión de Recursos Humanos, sin que el Manual de Organización y Funciones (MOF) llegue a ser trivial, existiendo una duplicación de capacidades, ya que se les asigna para tener en una reserva el período de multiplicidad y división de las funciones que deben ejercer los servidores públicos.

Coordinación y comunicación entre gobierno, funcionarios y servidores, se perciben desencuentros entre gerentes, funcionarios (materializados en publicaciones en periódicos y radios), funcionarios de la lucha difunden conversaciones perjudiciales contra la Gerencia Subregional del Alto Amazonas, sin que salga a bala. El rol que tienen que desempeñar como gobierno, la Gerencia General, mantiene reuniones esporádicas con las Gerencias, esto le da extensión a cada circunscripción, ejecutando sus acciones administrativas personales de acuerdo a su antigüedad y rudimentos, declararon funcionarios que ahora no se reúnen con sus empleados para especificar normativa obligatoria, por analizar las reuniones como una pérdida de tiempo, traduciéndose en limpieza administrativa y pésimo local.

Ante la presente realidad se optó por realizar éste trabajo de investigación planteándose como **problema general** ¿Qué relación existe entre la gestión de la calidad y el desempeño laboral en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, 2021?; asimismo, se planteó algunos **problemas específicos** ¿Cuál es el nivel de gestión de la calidad en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, 2021? y ¿Cómo es el desempeño laboral de los trabajadores en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, 2021?

De tal manera que la presente investigación se justifica por **conveniencia**, porque los funcionarios y trabajadores conocieron la realidad de la gestión de la calidad y cuanto este repercute en el desempeño laboral de sus colaboradores;

de tal manera, con los resultados de esta investigación tendrán la posibilidad de gestionar la calidad de servicio y mejorar el desempeño laboral. En cuanto a la **relevancia social**, este estudio es de suma importancia, debido a los resultados que será un aporte para futuras investigaciones relacionadas a las variables de estudio; por lo tanto, un beneficio a las instituciones del sector público. Con respecto a las **implicancias prácticas**, está enmarcada en la constitución política, estableciendo que los Gobiernos Locales tienen autonomía política, financiera y administrativa en materias de sus competencias, que comercializan el desarrollo y el sistema económico cercano, además de la oferta de servicios públicos de las que son responsables, en armonía con la normativa y los planes nacionales y de proximidad. desarrollo; estar equipado para aprobar su emprendimiento empresarial interno y presupuesto, la incorporación y ejecución de movimientos para incrementar y alterar la oferta en capacitación, salud, vivienda, saneamiento, medio ambiente, sustentabilidad de fuentes herbales, entre otros; de tal manera que contribuya al procedimiento de software fino a través de un dispositivo de control que mejore la oferta pública vecinal dentro de la Gerencia Subregional Alto Amazonas; incorporando las teorías de la mejora continua del trabajo desempeño general del personal, en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas.

Asimismo, el **valor teórico**, llenó un vacío en cuanto a la calidad del servicio como espíritu de vida, cambio de clima, ganas de hacer las cosas bien, de obtener resultados y desarrollo permanente. Se pudieron recibir nuevos conocimientos en frases de buen control, cada uno de los gerentes, técnicos, directores, que comprendan el uso y el estado de alerta de las mejores estrategias modernas en el camino para seguir las mejorando completamente su desempeño en el trabajo. Finalmente, tiene **utilidad metodológica**, porque motivó a la creación de nuevos instrumentos de recolección de datos permitiendo contextualizar los indicadores que permitirán cumplir con los objetivos establecidos en este trabajo de investigación.

En consecuencia, se formuló el **objetivo general**, determinar la relación existente entre la calidad de gestión y el desempeño laboral en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, 2021. Por consiguiente, se presentó los **objetivos específicos** (i) Identificar el nivel de gestión de la calidad en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, 2021. (ii) Identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, 2021.

Razón por la cual, se ha presentado la **hipótesis general**,  $H_0$ : Existe relación significativa entre la gestión de la calidad y el desempeño laboral en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, 2021. Así como las **hipótesis específicas**,  $H_1$ : El nivel de gestión de la calidad en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, 2021; es buena.  $H_2$ : El nivel de desempeño laboral de los colaboradores en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, 2021; es eficiente.

## II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes encontrados a nivel internacional, de Fontalvo, T. y De La Hoz, E. (2018), *Diseño e implementación de un sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en una Universidad de Colombia*. (artículo científico). Universidad de Cartagena. Colombia. La investigación usada fue la no experimental, con un diseño descriptivo, con una población y muestra que estuvo conformado por 10 instituciones de educación superior en Colombia, técnica encuesta, instrumento el cuestionario. Llegaron a la conclusión, basado en estándares de primera clase identificados a nivel mundial, incluidos los de las mejores referencias generalizadas y únicas de ISO 9001: 2015 (junto con las excesivas sugerencias de mejor acreditación del MEN-Colombia), es muy viable responder a los deseos y expectativas de los clientes un grupo universitario. Ser aplicable a los deseos de escolarización de los estudiantes universitarios si se quiere intervenir con éxito en la sociedad y responder a los deseos de los interesados. Es crucial que la experiencia asociada con todas las tácticas, procedimientos, comandos sea manejada y las eventualidades de amenazas sean avanzadas de esta manera que se tomen acciones que contribuyan al éxito de las metas y deseos conectados a la ruta estratégica del dispositivo de gestión la primera clase.

En cambio, para, León, C., Menéndez, A., Rodríguez, I., López, B., García, M. y Fernández, S. (2018), *Importancia de un sistema de gestión de calidad en la Universidad de Ciencias Médicas*. (artículo científico). Universidad de Ciencias Médicas de Camagüey, Cuba. Utilizó el Diseño no experimental de tipo descriptivo, en donde la población y muestra lo conformaron 87 artículos de revistas indexadas, cuya técnica fue la revisión documental, instrumento ficha de registro. Concluyeron, que la autoevaluación, peritaje externo y acreditación a las instituciones educativas y paquetes universitarios es considerado vital para certificar los grandes trámites universitarios que se realizan en mejores instituciones de formación y usar la fuerza en la espalda de la gestión excepcional universitaria. La revisión de la cita bibliográfica consultada sugiere el interés de hacer cumplir un determinado sistema de control excepcional para adquirir

resultados avanzados en el cumplimiento del desafío social en sus tres aspectos más importantes: educativo, de investigación y de extensión.

Por su parte, Hernández, H., Barrios, I. y Martínez, D. (2018), *Gestión de calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones*. (artículo científico). Universidad del Atlántico, Colombia. Diseño descriptivo, técnica análisis documental; concluyeron, que, un Sistema de Gestión de la Calidad ayuda a tener una mejor gestión para cada método basado principalmente en procesos interrelacionados. Por lo tanto, una gran tradición debe basarse principalmente en las necesidades particulares junto con el deleite del comprador en su totalidad y en la idea del inicio de mejorar continuamente. La calidad dentro del sector de los transportistas se refiere al acceso, la interacción, la buena remediación de los colaboradores y el fortalecimiento de sus capacidades en servir, obtener excelentes soluciones, escuchar y apreciar su desarrollo personal. Las frases de un buen clima laboral, brinda un entorno idóneo que ayude a fomentar una formación de alto rendimiento centrados en alcanzar los objetivos de una empresa y adecuada en un ambiente saludable. El control de calidad, como un nuevo enfoque de control, permite que los grupos emerjan como entidades avanzadas en los caminos de la gestión de la experiencia, basados particularmente en el máximo recurso útil importante, los activos humanos y su información. El verdadero espíritu organizacional no se representa en la cantidad de datos que tiene, sino en la capacidad de usarlos.

Asimismo, Zavala, F. y Vélez, E. (2020), *La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios – Ecuador*. (artículo científico). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Estudio de carácter descriptivo, la población lo conformaron 50 artículos científicos, la muestra 10 artículos científicos, técnica análisis documental, el instrumento ficha de registro. Concluyeron, el control satisfactorio es realmente un enfoque de lealtad muy bueno y un tema aplicable para afirmar su estabilidad de cualquier forma de corporación comercial o industrial dentro del mercado, una sección estratégica que ayude al dispositivo monetario de cualquier EE. UU., Cada uno

para ubicaciones internacionales superiores de manera similar a las economías de América Latina y el Caribe. Asimismo, es una pieza fundamental que ayuda a lograr el éxito de los objetivos trazados, y es la garantía para alcanzar la calidad dentro de las empresas; que incluye al statu quo de diferentes acciones que buscan una mejora permanente las agencias, establecimientos, sistemas. Permite diferenciar los productos o servicios prestados por el uso de la organización u organización, lo que acaba por colocarla en mercados con ventajas competitivas.

A nivel nacional, Flores, L. (2017), *Gestión del talento humano y su incidencia en la calidad de servicio y rentabilidad de las empresas de transportes terrestre de pasajeros interregional del sur del Perú, periodo 2015-2016*. (artículo científico). Universidad Nacional del Altiplano. Puno, Perú. Utilizó el diseño no experimental, tipo descriptivo, cuya población y muestra 15 documentos contables, técnica observación directa y análisis documental. Cuya conclusión nos demuestra que existe una pésima atención, que se tuvieron en cuenta elementos junto con: seguridad, puntualidad, elementos tangibles, empatía y confiabilidad, que muchas veces no son utilizados por las organizaciones que le permita reforzar estas posturas. Los usuarios que se apoderan del servicio de las empresas, argumentan que una excelente calidad de servicio debe basarse en la cortesía, el trato deseable, el reconocimiento, ser atendido por la mano de obra y presentar soluciones a sus problemas o causas judiciales, para lo cual el personal debe estar debidamente presentado. Y que las tasas deben respetarse con la ayuda de las empresas de transporte.

Para, Del Carmen, J. (2019), *Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud*. (artículo científico). Ministerio de Economía y Finanzas. Perú. Diseño descriptivo, técnica el análisis documental. Concluyó, el emprendimiento de la UHC debe implicar una vía efectiva y con oportunidades a excelentes servicios de fitness, esto obliga a plantear medidas que permitan llegar a todas las máquina de fitness, desarrollando un imaginativo y profético compartido y lideradas por los responsables de su gestión y gobierno.

Los avances de nuestros estados unidos de américa en términos de cobertura, a través de la implementación de la póliza de seguro médico, han traído consigo logros esenciales, mostrando, sin embargo, un impacto inadecuado en la entrada oportuna y el placer de los deseos de fitness de una enorme magnitud. Los retos incluyen dedicación para contener y articular a los numerosos participantes, dentro del emprendimiento de rediseñar las técnicas de atención, fortaleciendo la medición ética de sus actividades, además de propiciar la participación mayoritaria de la población en la era de un dispositivo de salud extraordinario.

En cambio, Peña, M., Saavedra, H. y Campos, N. (2020), *Diseño de un sistema de gestión de la calidad para mejorar la continuidad del servicio eléctrico, Huarandoza- Perú*. Universidad Nacional de Jaén, Cajamarca, Perú. Diseño descriptivo, tipo no experimental, técnica análisis documental, instrumento el FODA. Concluyeron, que existe una gran brecha en el cumplimiento de las necesidades, tanto en cumplimiento como de asimilación detectado es el más simple de cuatro%, lo que indica que existen deficiencias extremas dentro del control por el uso de técnicas y en la trayectoria estratégica de la misma. Se ha identificado que incluye estructuras hechas con madera muy deterioradas (postes), probablemente con tareas para el riego que ocasione un descuento en la deriva de fuentes de agua y se evidencien oportunidades, acuerdos estratégicos con otras instituciones del ámbito privado y público, que ayuden al aumento de la convocatoria dentro del lugar de concesión.

En cambio, Rolín C. (2020), *Sistema de incentivo al conocimiento: una herramienta clave para mejorar el rendimiento laboral*. (artículo científico). Universidad César Vallejo. Lima Perú. Investigación con un modelo correlacional, diseño no experimental, cuyo universo es de 300 trabajadores, siendo considerado como muestra 73 trabajadores, el método usado fue la encuesta, el instrumento de recolección de datos empleado fueron 3 cuestionarios. Llegando a la siguiente conclusión, que, para que perdure el S.I.C., es fundamental que los trabajadores se sientan motivados a aprender, especializarse y/o desarrollarse como operarios integrales y poder crecer profesionalmente; por lo tanto, la



motivación es el elemento principal, ya que de ello depende la participación, tanto de los trabajadores como de los instructores y, por consiguiente, el éxito del programa.

Por su parte en la investigación de, Cuba, N., Mohamed, H. y Pacheco, A. (2020), *Responsabilidad social y rendimiento laboral en los colaboradores de los programas sociales de Lima, Perú*. (Artículo científico). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. Diseño correlacional, modelo de investigación no experimental, siendo la muestra y la población de 200 colaboradores, el método utilizado ha sido la encuesta, el instrumento utilizado fue cuestionario. Concluye, se logró determinar a un nivel de importancia del 5%, existe una gran correlación completamente robusta y claramente grande entre el deber social frente al desempeño artístico de los empleados; En diferentes frases, a mejor obligación social puede haber un mejor desempeño en la actividad y viceversa. El examen estableció la fuerte y particularmente grande la correlación positiva entre ambas dimensiones; en otras palabras, cuanto mejor sea el deber social, podría haber mayores costos de los elementos intrínsecos del desempeño general del trabajo y viceversa.

A **nivel local**, se encontró a Guerra, I. y Palomino, G. (2020), *Modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de gasto en la unidad de Gestión Educativa Local, San Martín*. (artículo científico). Universidad César vallejo. Tarapoto, San Martín. El estudio fue realizado con un diseño no experimental, modelo descriptivo-propósito, cuya población y muestra lo conformaron 30 especialistas, la técnica la encuesta, cuya herramienta de recolección de datos fue el cuestionario. Conclusiones, el diagnóstico que se ha desarrollado dentro del contexto de estudio, muestra claras evidencias de procesos deficientes en la ejecución de gasto, estos no solo en la percepción de los diversos especialistas, sino también en los que conforman dichas unidades como son los directores, entonces se desarrolló un modelo de gestión contribuye significativamente para el logro de mejores de acciones, fases o componentes de cambio, además de que cuenta con criterios apropiados para su validación.

Del mismo modo, Aguilar, C., Palomino, G. y Suárez, H. (2020), *Calidad de gestión administrativa financiera en las municipalidades, 2020*. (artículo científico). Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú. Se utilizó el método de estudio descriptivo-propositivo, diseño no experimental, cuya población son todos los colaboradores de la municipalidad, cuya muestra es de 19 colaboradores, técnica la encuesta, instrumento el cuestionario. Concluyeron, que, la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres tiene una Gestión de administración financiera deficiente que superan el 70% de cumplimiento, debido a que no se proyecta, ni participan, ni se evalúan los flujos de caja. Como también, no cuenta con solvencia crediticia y los recursos directamente recaudados no se invierten en obras públicas; asimismo los ingresos captados no se depositan el mismo día lo que es un riesgo en la cautelo de los ingresos; aún más, para la cobra de las deudas no se realizan evaluación de los estados financieros para personas jurídicas.

Para, Marrufo, G. y Pacherez, J. (2021), *El desempeño laboral en la Municipalidad provincial de rioja, región San Martín-2020*. (artículo científico) Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. El estudio se realizó aplicando el modelo experimental, cuyo diseño es el descriptivo, se utilizó una muestra de 105 trabajadores, el método ha sido la encuesta y la herramienta de recolección de datos que se usó ha sido el cuestionario. Concluyendo, el grado de rendimiento en sus labores de los trabajadores en la comuna Provincial de Rioja es regular, quedando demostrado que los colaboradores no están desarrollando eficazmente las funciones encomendadas. Asimismo, la falta de motivación y de líderes que promuevan los cambios, limita a los trabajadores nombrados a no sentirse preparados para asumir nuevos retos. Es por ello, que, la percepción de los funcionarios y colaboradores coinciden en afirmar que el desempeño laboral de los colaboradores es deficiente, es decir, la mayoría de ellos no cumple eficiente su labor, son reacios al cambio y trabajan con desgano. Finalmente, no se puede evidenciar una buena gestión del cambio, ni nuevos líderes que lo fomenten, debido tal vez, a que los trabajadores con régimen laboral estable no

cuentan con las capacidades para innovar y asumir nuevos desafíos. Asimismo, no existe un plan o programa de integración que permita capacitar a todo el personal.

Con respecto a las teorías relacionadas a la variable **gestión de la calidad**, según Riquelme (2015). Lo considera como el conglomerado de prácticas y movimientos usados para determinar las misiones únicas que cuenta una agencia; el control de una empresa está basado en mejores componentes superiores en relación a los demás, la técnica se orientada a determinar lo excelente por medio de una técnica de desarrollo constante. Para, Gómez (2014), el control de calidad se refiere a una gran variedad de estándares que representan tanto a empresas como a personas que pueden estar conectadas a todos los diferentes por medio de grupos, empresas que se gestionan de forma organizada; donde la tarea suele centrarse en mejorar continuamente la calidad. En tal sentido, control de primer nivel, representa todas las recomendaciones que fija una agencia y que ayudan al alineamiento de la asignación y metas, orientadas en la dirección de desempeño extra, efectividad y excelencia en el proveedor que se brinda que le permite mantener a los clientes, alegría y aumenta el valor aportado de la agencia.

(ISO 9001) Sistemas de Gestión de la Calidad, Lizarzaburu, Edmundo (2015), norma de sistemas de gestión de la calidad (SGC) diagnosticado a nivel internacional. Son definiciones de estrategias para productos o servicios que acometen o adaptan al deseo de una comunidad o grupo de consumidores. Los requerimientos para grandes estructuras de control son precisos, aplicables a cualquier corporación independientemente de su capacidad y entorno geográfico que desee ilustrar su amplitud para ofrecer mercadería que puedan satisfacer las necesidades de sus consumidores. Siendo su objetivo fundamental el patrón de crecimiento del placer.

**Gestión de calidad**, en concepto de Albán (2003), está cuidadosamente asociado con los recursos humanos de una corporación. No habrá primera clase,

si no se presenta una primera magnificencia en los humanos. La empresa con colaboradores útiles preparados, y al tanto con su dedicación a lo mejor, puede destacarse por tener un beneficio agresivo totalmente considerable e importante, todos los empleados de la empresa deben estar al tanto de su dedicación al comprador. La ayuda humana tiene relación directa con el comprador, jugando un área trascendental en toda la cadena de servicio, y un grado más cercano al trato indirecto. Siendo el patrón quien finalmente siente el último resultado final de la gestión, considerando la suma de los dos procesos.

La visión de toda empresa es respaldar la grandeza del servicio que brinda y de los productos que muestra, siendo necesario garantizar la pintura y la fuerza de voluntad del grupo de trabajadores para cosechar lo mejor que hay en su interior, lo que se convierte en una mayor eficiencia y eficacia en todas sus tareas anteriores. Toda persona al realizar sus capacidades de proceso o se desempeña al mismo tiempo como consumidor y distribuidor. La orientación al usuario, para Esan, (2016), es un enfoque empresarial, en la cual el cliente es parte principal de la organización, con la única causa de complacer sus necesidades y preferencias a través de un ordenado estilo de vida del proveedor.

Según, Hervas (2006), el **servicio al cliente**, es lo que brinda la organización para interactuar con potenciales consumidores. Esta comprendido por una serie de tareas que se relacionan para vender, con el objetivo de que el comprador pueda tener un mejor mercancía en el momento y espacio oportuno, asegurando su uso ideal. Es un dispositivo publicitario que puede ser muy poderoso en una organización si se utiliza bien, para tal fin se pueden ir cumpliendo ciertas políticas de cada organización. Brindar un determinado servicio es dar mucho más que cordialidad y cortesía, es mucho la voluntad de servir con eficacia. Tiene cuatro significados junto con:

**Empatía:** Según, Chavarri, (2010), logra que los humanos logren apoyarse los unos a los otros. Se encuentra intensamente relacionado con la filantropía, el apego y el cuidado por sus semejantes y el potencial para brindar ayuda. Cuando

una persona logra conmoverse con el dolor o la lucha de prójimo al ponerse a su lado, aparece las ganas de auxiliar y actuar en sintonía con ético. El potencial para ubicarse dentro de la vecindad de la alternativa, que se logra con la empatía, permite comprender mejor la conducta en momentos coyunturales y la manera como los demás reacciona frente a su decisión. Voluntad de los empleados a situarse en la función del cliente, de su proximidad a reconocer cómo sienten. Se refiere a la cortesía y amabilidad de los empleados que brindan un determinado servicio.

**Atención adecuada:** según, Martínez (2007), es la actividad que ejecuta toda organización enfocada en un interés y logro suficientemente bueno para el cliente. Por ejemplo: "Tuviste mucha atención conmigo". Con esto, eso significa que se usan millas específicamente dentro del plural. Por ejemplo: "Nos brindó una variedad de atención". En cuanto a la **cordialidad:** Martínez, (2007), es un valor muy apreciado de una empresa, dirigido al control de correctas interrelaciones entre las personas. La **comunicación:** ESAN, (2016), es el medio que utilizan las personas para transmitir un mensaje que lleva una intención. La comunicación debe darse de una forma ideal para lograr que el mensaje enviado llegue correctamente, y pueda ser interpretado.

Para, Katz y Khan (1986), La comunicación es considerada como una serie de tareas inherente durante la existencia de una empresa, es "la red organizacional que se entrelazan entre varios elementos de una empresa y aporta su propia particularidad: ser un método eficiente". La comunicación no debe entenderse solo como la base que sostiene las diferentes tareas de la empresa; la comunicación es un medio, un bien que debe gestionarse. Al existir una comunicación autentica y franca entre ambas partes, siendo muy creíble que el trabajo logre el éxito que requiere una empresa.

Para la variable **desempeño laboral**, Castellanos (2011), el desempeño de los integrantes de una organización constituye uno de las bases para obtener efectividad y alcanzar el cumplimiento de los grupos, por lo que puede existir un

interés constante de las instituciones para modernizar las estructuras de trámites en la cual se asienta principalmente la corporación. Identificar el buen desempeño, inspeccionar el desempeño general de vanguardia y su versión en sintonía con los grados favorecidos.

Para, Morales (2009). "Capital Humano, en la dirección de un artilugio de control en las corporaciones cubanas". Es dentro de la actuación donde el personal manifiesta sus habilidades pictóricas completadas donde unen o integran, como dispositivo, habilidades, saber hacer, actitudes, emociones, características no públicas, siendo la motivación y la aplicación de valores ayudaran a cumplir las metas fijadas, en correspondencia con los requisitos técnicos y de producción y con admiración a los servicios presentados a través de la organización.

Según, Bohórquez (s.f.), Nivel que hayan alcanzado los trabajadores lograr y cumplir los objetivos de la empresa dentro de un período determinado (mencionado en Araujo y Guerra, 2007). Durante esta experiencia, desempeño laboral de una persona va depender cómo se comporta, actúa y de los logros que alcance, también en cuanto al hecho de que el personal se desempeñe con éxito cada una de sus capacidades dentro de la organización. Para lograr los deseos propuestos.

Se puede afirmar que el desempeño general es considerado el éxito de los efectos y el logro de los objetivos de los empleados, siendo muy importante resaltar y sugerir que esas características estén dirigidos al carácter, las ideas y la ética de los expertos para el desarrollo de sus funciones, siendo manejados con los instrumentos de gestión tales como el MOF, siendo estos instrumentos el amparo legal para alcanzar sus metas como organización pública o privada.

La obligación del trabajador, según, Meyer y Allen (1997), lo han definido "pensamiento que se manifiesta como enlace mental del trabajador más cercano a la empresa que hace que no sea probable que el empleado se vaya del negocio empresarial". Los trabajadores experimentan el reconocimiento en las agencias

cierto enlace de fidelidad para que no se vayan de la empresa, y estén listos a ofrecer mayor compromiso a favor de la empresa.

**Identificación:** El sitio web definición (s.f.) “Está relacionada con la persona, a lo predispuesto a poner todo su talento”. Estas características detallan a la persona o al equipo antes que otros. Identidad lo definen como el conocimiento que un hombre o una mujer tiene con admiración de sí mismo. Los empleados diagnosticados con la organización quieren narrar al método, para ellos la pintura no siempre es un deber sino un aporte, una manera de hacer un aporte al logro. El personal diagnosticado con el empleador siente que es parte de sí mismo. Están en la búsqueda regular de mejoras satisfactorias y técnicas, reconocen y se preocupan en todas aquellas áreas y actividades en las que son capaces de sumar honorarios. Reflexionan sobre la consideración del destino y la experiencia responsable de ayudar a construirlo.

**Lealtad:** (s.f.), “Básicamente se trata de ejecutar los compromisos asumidos, aun cuando las situaciones sean adversas”. Lealtad se define como un rasgo distintivo, en tal sentido podemos aumentarla con nuestro sentido moral. Ser inquebrantable ante algún personaje acarrea una responsabilidad ética que asumimos ante un cómplice, un conocido, un colega de trabajo o a un miembro de la familia.

**Componente Económico:** Según sitio web, monografías (s.f.) “está vinculado con el control del dispositivo financiero, la fluctuación de efectivo, posesiones y prestaciones, a nivel local como global”. Las consideraciones de la cobertura monetaria y financiera de los gobiernos, alcance de la entrada, el producto bruto de ingresos, ahorrar, el financiamiento, costos, grado de ocupación, etc. Las etapas de ingresos, de las que dependerá la compra de energía eléctrica del personal.

**Clima Laboral:** El portal web La Estrella (2014), lo considera como entorno pictórico siendo un aspecto más crucial de una organización, lo definimos como

un grupo de límites sociales y clínicas que identifican a una compañía, que impactan de forma inmediata en la mejora general de los trabajadores.

Crescendo (2015), tener excelentes ambientes de trabajo en grupos es un elemento completamente crucial a recordar, para ayudar al personal a ser más proactivo y de esta manera los grupos pueden alcanzar un mejor rendimiento y mejoras de sus objetivos, y se pueda observar a la organización en un ambiente idóneo para el trabajo, aspectos que ayudan a llevar una afecto cordial entre colegas de jornada.

Continuando con el arraigo de trabajo del personal, se considera los estilos de vida de los locales, característica que se debe tenerse en cuenta que ayudara a alcanzar un mejor desarrollo: La definición de compromiso abarca, las **dimensiones** que se menciona: (1) **Eficiencia**, para Thompson (2013), En frases populares, “la frase desempeño se refiere a los activos utilizados y las consecuencias recibidas”. Por esta razón, es una capacidad o una capacidad excepcional, esto es bastante preferido por agencias o grupos porque en el ejercicio todo lo que hacen tiene la razón de lograr sus objetivos trazados, con los medios (económicos, tecnológicos, inteligencia, personas, etc.) restringido y (en mayor de los casos) se presentan en condiciones complicadas y un alto rendimiento. (2) **Eficacia**: según, Beborah (2014), “es la destreza para alcanzar una meta u objetivo que se busca lograr a través de una acción determinada”. Esta palabra tiene su origen en la frase latina *eficax*, que puede ser traducido como "tener la fuerza de suministrar el producto esperado". Eficacia, está orientado al hacer algo justo para lograr un objetivo fijado al inicio.



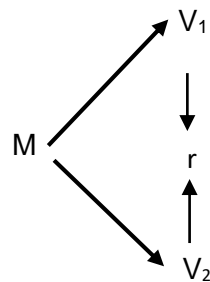
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**Tipo de investigación:** Según CONCYTEC (2018), el método para la presente investigación es el básico, porque se realizó sin fines prácticos inmediatos, en la cual solo se describe las variables a ser estudiadas, con la finalidad de brindar soluciones (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

**Diseño de investigación:** en el presente trabajo de investigación se aplicó el diseño **no experimental**, dado que no sufre de adulteración el resultado de cada variable de estudio, es transversal ya que se desarrolla durante un determinado periodo, a su vez descriptiva correlacional, con ella se busca el grado de correlación entre variable. Kerlinger (1979). "La investigación no experimental o ex-post-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones" (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Esquema:



**Dónde:**

- M =** colaboradores
- V1 =** Gestión de la calidad
- V2=** Desempeño laboral
- r =** Correlación de variables

#### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable 1:** Gestión de la calidad

**Variable 2:** Desempeño laboral

**Nota.** La matriz de operacionalización de variables está ubicada en la sección anexos.

### **3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

**Población:** Estaba conformada con 40 usuarios de la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, 2021.

**Criterios de inclusión:** La población estaba compuesta por usuarios de las entidades públicas de salud y de educación. Tal como se detalla a continuación:

- 20 usuarios administrativos del sector salud en la misma modalidad de contrato.
- 20 usuarios administrativos del sector educación en la misma modalidad de contrato.

**Criterios de exclusión:** Se excluyeron a los usuarios eventuales y ajenos a salud y educación, tal como se detalla a continuación:

- Usuarios del área asistencial.
- Usuarios docentes.
- Usuarios ajenos a salud y educación.

**Muestra:** la población de esta investigación es pequeña, razón por la cual la muestra ha sido la misma, de 40 usuarios de ambos sexos de la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, 2021.

**Muestreo:** No se aplicó, porque la muestra estaba conformada por toda la población.

**Unidad de análisis:** Estuvo conformada por un colaborador de la Gerencia Subregional de Alto Amazonas.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

#### **Técnica.**

El enfoque aplicado para elegir la conexión entre las variables que se examinan a continuación se convirtió en la encuesta, como se indicó

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) la técnica de la encuesta fue el enfoque que permitió recoger registros e incluye preguntas cerradas, que son prácticas, los cuales pueden codificarse y reunirse para un mejor análisis de los resultados.

### **Instrumento.**

Esta herramienta contiene dos cuestionarios, siendo el primero vinculado con la variable de la **Gestión de calidad**, contiene 12 ítems, distribuido en 3 dimensiones: siendo la primera Compromiso y liderazgo, la segunda dimensión Enfoque en el usuario, la tercera dimensión Sistema de auditorías de la calidad. La escala de valoración fue: 1 = Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4= De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo. Para establecer estos rangos según niveles se hizo la sumatoria de la cantidad de ítems por 5 niveles; siendo el proceso de la siguiente manera:

$$12 \text{ ítems} \times 5 = 60$$

$$60 - 12 = 48$$

$48 / 3 = 16$ ; siendo el intervalo de 16, para determinar el rango por nivel.

En consecuencia, el rango por nivel fue de:

12-28    Mala

29-44    Regular

45-60    Buena

La segunda herramienta relacionada con la variable de la **Desempeño laboral** constó de 12 ítems, distribuido en dos dimensiones: la primera **eficiencia** que constó de 6 ítems, la segunda **eficacia** que contó de 6 ítems. El grado de valoración ha sido: 1 = Nunca, 2= Raramente, 3= Ocasionalmente, 4=Frecuentemente, 5= Siempre. Para establecer los rangos según niveles se hizo la sumatoria de la cantidad de ítems por 5 niveles; siendo el proceso de la siguiente manera:

$$12 \text{ ítems} \times 5 = 60$$

$$60 - 12 = 48$$

$48/3=16$ ; siendo el intervalo de 16, para determinar el rango por nivel.

En consecuencia, el rango por nivel fue de:

12-28 Mala

29-44 Regular

45-60 Buena

### **Validez**

El sondeo se transformó en establecido a través del juicio profesional, se diagnosticaron expertos con un amplio juicio sobre la materia de estudio, los cuales dieron su evaluación de lo relevante que es el instrumento para el acopio de hechos basados totalmente en los objetivos del estudio.

En la investigación predominante, 3 especialistas validaron los cuestionarios de la encuesta de estrategias de posición cero, en sintonía con el tamaño: El grado de valoración ha sido: 1 = Muy Malo, 2= Malo, 3= Regular, 4= Bueno, 5= Muy Bueno. Para el cuestionario productividad laboral se validó el cuestionario, en función a la escala: 1 = Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4=Casi siempre, 5= Siempre.

### *Resultados de validación de expertos*

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión de la calidad	1	Metodólogo	48	Cumple con la validez
	2	Especialista	46	Es pertinente
	3	Especialista	47	Es pertinente
Desempeño laboral	1	Metodólogo	48	Es pertinente
	2	Especialista	47	Es pertinente
	3	Especialista	48	Es pertinente

**Fuente:** Fichas de validación de expertos

Las herramientas fueron sometidos a la evaluación de 03 expertos, quienes dieron su evaluación de los instrumentos a través de una ficha de validación, para la variable **Gestión de la calidad** el puntaje promedio fue de 4.7,

encontrando un 94 % de coincidencia; y para la variable **Desempeño laboral** el puntaje promedio fue de 4.7 representando el 95.3% de correlación, lo que indica que dichos instrumentos sí, pueden ser aplicados por garantizar su fiabilidad metodológica.

### **Confiabilidad.**

Para determinar el grado de fiabilidad de la herramienta a ser usada, tuvo que pasar por la evaluación de Alfa de Cronbach, siendo el valor de consistencia superior a 0,70; con ello, se asegura la confiabilidad de las herramientas usadas para esta investigación.

La confiabilidad de la herramienta se determinó aplicando el análisis del Alfa de Cronbach, los cuales pasamos a describir a continuación:

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

<b>Resumen del procesamiento de los casos</b>			
		N	%
<b>Casos</b>	Válidos	40	100.0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	40	100.0

**a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.**

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.898	12

#### **Variable 2: Desempeño laboral**

<b>Resumen del procesamiento de los casos</b>			
		N	%
<b>Casos</b>	Válidos	40	100.0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	40	100.0

**a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.**

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.878	12

### 3.5. Procedimientos

Se apeló a registros bibliográficos para construir y elaborar el marco teórico, además de acuerdo a las variables se estructuró las herramientas para la toma de datos, la cual fue aplicado a los usuarios, dichos resultados fueron procesados y analizados a través de trabajos y figuras estadísticas, además de utilizó un sistema informático estadístico llamado SPSS V.25 que nos permitirá alcanzar el objetivo general, los resultados obtenidos se contrastó con los antecedentes, además se concluyó y recomendó de acuerdo a los hallazgos encontrados en la investigación.

### 3.6. Método de análisis de datos

Las cifras obtenidas se analizaron mediante tablas y figuras estadísticas y se empleó para tal fin el coeficiente de correlación Rho "Spearman", para contrastar las hipótesis. Este factor tomó valores que están entre -1 y 1, señalando si existía una relación directa (factor positivo) o inversa (factor negativo) que se puede ver a continuación:

Valor de r	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
- 0.9 a - 0.99	Correlación negativa muy alta
- 0.7 a - 0.89	Correlación negativa alta
- 0.4 a - 0.69	Correlación negativa moderada
- 0.2 a - 0.39	Correlación negativa baja
- 0.01 a - 0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja

---

0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

---

### 3.7. Aspectos éticos

El proceso de investigación fue tratado teniendo en cuenta los principios éticos enmarcados en **no maleficencia**, porque se tuvo cuidado en no ofender o herir susceptibilidades de las personas que conforman la muestra de estudio; así como garantizando proteger su identidad y mantener en estricta reserva sus respuestas; además, se respetó el **principio de autonomía**, porque al aplicar el cuestionario se tuvo el consentimiento informado de los trabajadores respetando sus decisiones; también, este trabajo se enmarcó en el **principio de la verdad**; dado que, la información recabada en este estudio fueron respetando los derechos del autor y citados bajo las Normas Internacional APA.

#### IV. RESULTADOS

Tabla 1

*Nivel de dimensión de gestión de la calidad en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, 2021.*

Dimensión/ Variable	Mala		Regular		Buena		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Compromiso y liderazgo	6	15.0%	22	55.0%	12	30.0%	40	100%
Enfoque en el usuario	9	22.5%	18	45.0%	13	32.5%	40	100%
Sistemas de auditorías de la calidad	10	25.0%	19	47.5%	11	27.5%	40	100%
Gestión de la calidad	8	20.0%	20	50.0%	12	30.0%	40	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, 2021.

#### Interpretación

La dimensión **compromiso y liderazgo**; se puede observar que, el 55.0% esta en un nivel regular, seguido de buena con un 30.0% y mala con el 15.0%. En la dimensión **Enfoque en el usuario**, el 45.0% esta en un nivel regular, seguido de buena con un 32.5% y mala con el 22.5%. En la dimensión **sistemas de auditorías de la calidad**, el 47.5% esta en un nivel regular, seguido de buena con un 27.5% y mala con 25.0%. En cuanto a la dimensión de **gestión de la calidad** en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, 2021; el 50.0% esta en un nivel regular, seguido de buena con el 30.0% y, mala con 20.0%.



Tabla 2

*Nivel de dimensión de desempeño laboral de los colaboradores en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, 2021.*

Dimensión/ Variable	Malo		Regular		Bueno		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Eficiencia	8	20.0%	14	35.0%	18	45.0%	40	100%
Eficacia	12	30.0%	12	30.0%	16	40.0%	40	100%
Desempeño Laboral	<b>10</b>	<b>25.0%</b>	<b>13</b>	<b>32.5%</b>	<b>17</b>	<b>42.5%</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente.** Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, 2021

### Interpretación

En la dimensión **eficiencia**, se observa que, el 45.0% esta en un nivel buena, seguido de regular con un 35.0% y mala con el 20.0%. En la dimensión **eficacia**, el 40.0% esta en un nivel buena, seguido de regular con un 30.0% y mala con el 30.0%. En resumen, en cuanto a la dimensión desempeño laboral, el 42.5% esta en un nivel buena, seguida de regular con un 32.5% y mala con el 25.0%.

### Prueba de normalidad de datos

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de calidad	,908	40	,071
Desempeño laboral	,926	40	,112

**Fuente:** Datos propios de la investigación

### Interpretación

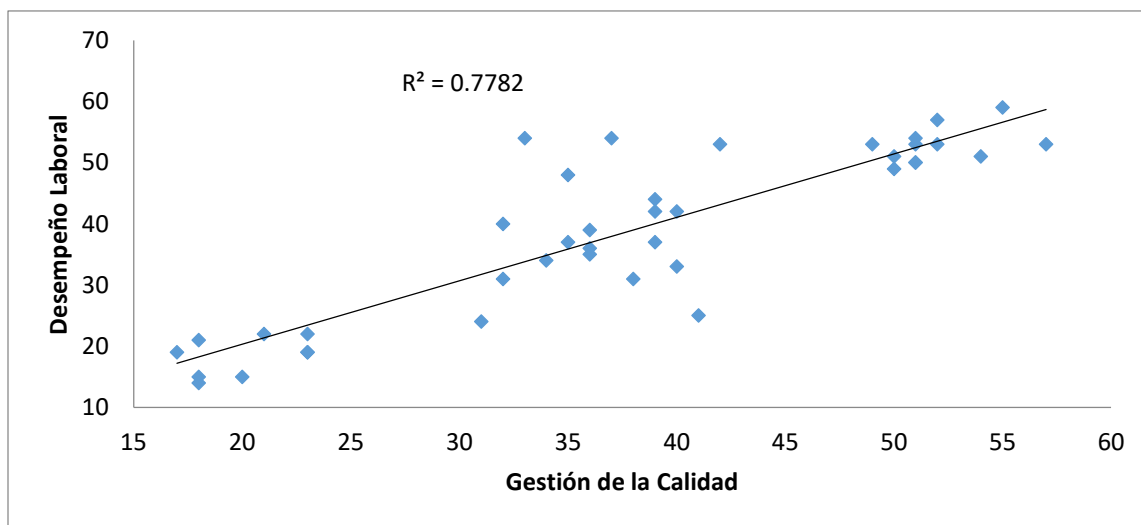
La tabla muestra que el valor de significancia de las dos variables (0.071 y 0.112) son mayores a 0.05 (margen de error); por lo tanto, se asume que los datos presentados tienen una distribución normal; es decir, que se tiene que utilizar el coeficiente de Pearson.

Tabla 3

*Relación entre la gestión de la calidad y el desempeño laboral en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, 2021.*

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coeficiente de correlación	0.882
Coeficiente de determinación R <sup>2</sup>	0.778
R <sup>2</sup> ajustado	0.772
Error típico	6.679
Observaciones	40

Fuente: Datos propios de la investigación.



*Figura 1. Dispersión de datos entre gestión de la calidad y desempeño laboral.*

Fuente: Datos propios de la investigación

**Interpretación.**

Se puede observar en la figura y tabla que el factor de correlación de Pearson (r) es igual a 0.882 encontrándose una correlación positiva y fuerte. Esto se confirma con el valor del coeficiente de determinación R<sup>2</sup> igual a 0.7782, lo que significa que el 77.82% de la gestión de la calidad en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas influye en el desempeño laboral en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, 2021.

Tabla 4

*Análisis de varianza entre gestión de la calidad y desempeño laboral.*

	<i>Grados de libertad</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Valor crítico de F</i>
Regresión	1	5948.560	5948.560	133.333	0.000
Residuos	38	1695.340	44.614		
Total	39	7643.900			

Fuente: Datos propios de la investigación

**Reglas de decisión:**

Si Valor crítico de  $F > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ ) y, se rechaza  $H_a$

Si Valor crítico de  $F < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ) y, se acepta  $H_a$

**Interpretación**

En la tabla, al comparar el valor crítico de F que es igual a 0.000 con una cantidad de error del nivel de probabilidad que es 0.05. Logrando determinar el valor crítico de F es menor, en tal sentido, siguiendo las reglas de decisión se descarta la hipótesis nula y se da por aceptado la hipótesis alterna de la investigación. Razón por la cual podemos afirmar, que existe una relación significativa entre la gestión de la calidad y el desempeño laboral en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, 2021.

## V. DISCUSIÓN

Los resultados encontrados según el **objetivo específico 1**, en cuanto al nivel de **gestión de la calidad** en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, 2021; el 50% se encontró en un nivel de gestión de calidad regular, el 30% se encontró un estatus Buena, contra un 20% que se encuentra en un nivel Mala; lo que demuestra que, falta afianzar las estrategias en cuanto a la gestión de la calidad; ya que, en la dimensión **compromiso y liderazgo**; el 55% está en un nivel regular, en la dimensión **enfoque en el usuario**, el 45% se observó un nivel regular. En la dimensión **sistemas de auditorías** el 47.5% se observó un nivel regular. Es decir, falta cumplir en los tiempos establecidos con los compromisos con liderazgo, el trabajo debe estar enfocado en cubrir las perspectivas y las necesidades de administrados; así como también, evaluar periódicamente el producto y el servicio para mejorar la gestión de calidad.

En cuanto a estos resultados se encuentra similitud con el trabajo de, Zavala y Vélez (2020), donde concluyeron, que, el control de calidad se convierte sin duda alguna una excelente estrategia de contar con una buena relación entre los consumidores y la empresa, así como también es aplicable para garantizar la estabilidad de todo tipo de empresa o empleador en funcionamiento y, un rol estratégico para el circuito economía de un país, tanto para ubicaciones internacionales como para los países de América Latina y caribeños. Asimismo, es un elemento fundamental para lograr los objetivos y para una buena garantía en los negocios; que involucra el statu quo de una cadena de acciones que buscan el desarrollo continuo de empresas, instituciones o sistemas. Permite diferenciar el servicio o producto suministrado a través de las organizaciones o empresas, lo que le permitirá posesionarse frente a mercados muy competitivos.

En cambio, Del Carmen (2019), indicó que para que la gestión de la calidad sea óptima, es importante emprender medidas que alcancen la totalidad del dispositivo, guiadas con la ayuda de un imaginativo y profético compartido y lideradas por los responsables de su gestión y gobernanza. Por lo tanto, los retos

anticipados acarrear esfuerzos que involucran y articulan múltiples actores, con la misión de remodelar los métodos para brindar una mejor atención, reforzando la parte ética de su entrenamiento, incluyendo también la participación de la ciudadanía para crear una plataforma que nos ayude a alcanzar una mayor calidad.

Con respecto a los resultados del **objetivo específico 2**, en cuanto al grado de **desempeño laboral** de quienes laboran en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, 2021; el 42.5% se encontró en un nivel de desempeño laboral Bueno. Lo que indica, que, a pesar que la gestión de calidad es regular, los trabajadores trabajan de manera consciente y buscan cumplir con las metas establecidas en el tiempo estipulado. Es importante puntualizar, que, en la dimensión **eficiente**, el 45% se encuentra en un grado Bueno; con respecto a la dimensión **eficacia** el 40% se apreció que se encuentra en un grado Bueno, destacando que, a los colaboradores trabajan a conciencia y buscan cumplir con las metas organizacionales propuestas en el tiempo estipulado.

Estos resultados tienen coherencia con la investigación de, Rolín (2020), quien llegó a la conclusión, que, es fundamental que los trabajadores se sientan motivados a aprender, especializarse y/o desarrollarse como operarios integrales y poder crecer profesionalmente; por lo tanto, la motivación es el elemento principal, ya que de ello depende la participación, tanto de los trabajadores como de los instructores y, por consiguiente, el éxito de la gestión.

Asimismo, Marrufo y Pacherez (2021), concluyó, que, el grado de rendimiento laboral de las personas que trabajan en la comuna Provincial de Rioja su nivel encontrado es de regular, reflejando que los trabajadores no cumplen eficazmente sus labores. Asimismo, la falta de motivación y de líderes que promuevan los cambios, limita a los trabajadores nombrados a no sentirse preparados para asumir nuevos retos. Es por ello, que, la percepción de los funcionarios y colaboradores coinciden en afirmar que el desempeño laboral de los colaboradores es deficiente, es decir, la mayoría de ellos no cumple eficiente

su labor, son reacios al cambio y trabajan con desgano. Finalmente, no se puede evidenciar una buena gestión del cambio, ni nuevos líderes que lo fomenten, debido tal vez, a que los trabajadores con régimen laboral estable no cuentan con las capacidades para innovar y asumir nuevos desafíos. Asimismo, no existe un plan o programa de integración que permita capacitar a todo el personal.

Con respecto a los resultados de acuerdo al **objetivo general** indica el valor de la relación existente entre el indicador gestión de la calidad y el desempeño laboral en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, 2021, se observa que el factor de correlación de Pearson ( $r$ ) es igual a 0.882 encontrándose una relación positiva y fuerte. Esto se confirma con el valor del coeficiente de determinación  $R^2$  igual a 0.7782, lo que significa que el 77.82% de la gestión de la calidad en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas influye en el desempeño laboral de los trabajadores; esto nos indica que, si el rendimiento de los colaboradores está supeditado a la gestión de la calidad; si esta mejora el rendimiento también mejorará. En muchas instituciones en la actualidad hoy en día vienen aplicando diversos sistemas de calidad con la finalidad de optimizar los trámites y procesos.

Resultados similares se encontró en el trabajo de investigación de, Fontalvo y De La Hoz (2018), donde concluyeron que, aplicando requisitos de alta calidad con popularidad internacional junto con los de las mejores referencias extendidas y precisas de ISO 9001: 2015, es posible responder a los deseos y expectativas de los clientes en un empleador y / u organización, de una de estas formas, tendrá un efecto en el rendimiento general del proceso. Es fundamental que se controle la información asociada a todas las estrategias, estrategias, comandos y se avancen las eventualidades de peligro de tal manera que se tomen movimientos que contribuyan al éxito de los objetivos y deseos relacionados con la dirección estratégica de la máquina de gestión.

Del mismo, León, Menéndez, Rodríguez, López, García y Fernández (2018), Llegaron a concluir, de que es muy importante aplicar un método de autoevaluación, pruebas externas, así como la acreditación de las Entidades,

constituyendo un papel importante para certificar la excelencia de las Entidades en varios escenarios, es decir, en cualquier campo, ya sea no público o nacional.

Por el contrario, para Hernández, H., Barrios, I. y Martínez, D. (2018), expresaron que, un Sistema de Gestión de la Calidad coadyuva a contar con un manejo superior de las técnicas basado totalmente en métodos interrelacionados. . Por lo tanto, una subcultura agradable debe basarse en necesidades únicas que consisten en el placer del cliente en su totalidad y en la premisa del principio de mejora continua. Todo esto va de la mano con el desempeño general del trabajo, se refiere a obtener admisión, interacción, remedio exacto de la fuerza laboral y su orientación para servir, adquirir grandes soluciones, ser escuchado y así poder tu punto de vista acerca de la calidad de un servicio y reconocer mejoras en ella. En frases de buen clima laboral, brinda un entorno idóneo para fomentar un estilo de vida satisfactorio centrado en los sueños de la empresa y adecuado a su entorno saludable. El control de calidad, como nueva técnica de gestión, permite que las empresas se conviertan en entidades avanzadas en los caminos de la gestión de la información, fundamentadas principalmente en el máximo recurso esencial, los recursos humanos y su comprensión. El verdadero espíritu de una organización no está representado en la información que maneja, sino en la capacidad de aplicarlos.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1.** La gestión de la calidad tiene relación positiva alta con el desempeño laboral en la Gerencia Subregional del Alto Amazonas, 2021, apreciando una correlación de Pearson ( $r$ ) igual a 0.882.
  
- 6.2.** El nivel de gestión de la calidad en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, 2021, el 50% encontró un nivel de gestión de calidad regular y 30% un nivel bueno y, el 20% se encontró un nivel malo. Es decir, que los procesos o trámites no se ejecutan con normalidad.
  
- 6.3.** El grado de desempeño laboral de quienes trabajan en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, 2021; el 42.5% mencionó que el nivel es eficiente, el 32.5% está en nivel regular y, el 25% en nivel deficiente. Es decir, que los trabajadores toman actitudes tales como productividad, responsabilidad, motivación, eficiencia y trabajo corporativo.



## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** Al equipo de la alta dirección de la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, como parte de las acciones de calidad dentro su gestión debería de promover estrategias para optimizar el compromiso y liderazgo, mejorar la atención del servicio centrada en el enfoque del usuario, y constantemente monitorias bajo un sistema del control de la calidad.
  
- 7.2.** Al responsable o jefe del área de control de la calidad del Gobierno Subregional, dentro de su plan de trabajo deberían de elaborar evaluaciones contextualizadas de cuerdo a la realidad de la organización; ya que al aplicar estas evaluaciones se podrá identificar los nudos críticos que influyen en el desempeño de los trabajadores y buscar alternativas de mejora en el servicio.
  
- 7.3.** Al jefe del área de recursos humanos, cuando haya rotación de personal deberían de hacerlo teniendo en cuenta el perfil del puesto para dicha responsabilidad laboral, de esta manera se estará garantizando el buen desempeño laboral del trabajador.

## REFERENCIAS

- Agencia Andina (2018). *Tipo de cambio: Precio del dólar sube al inicio de la sesión*.  
<https://elcomercio.pe/economia/mercados/tipo-cambio-precio-dolar-subeinicio-sesion-noticia-541871>
- Albán, H. (2003). *Gestión de calidad en los servicios*.  
<https://www.gestiopolis.com/gestion-de-calidad-en-losservicios/>
- Anzil (2008). *Concepto de competitividad*.  
<http://www.zonaeconomica.com/definicion/competitividad>.
- Beborah (2014). *Definición de eficacia*. <https://significado.net/eficacia/>
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2007). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid, España: Pearson.  
[https://www.google.com.pe/search?q=Camisón%2C+C.%2C+Cruz%2C+S.+%26+González%2C+T.+\(2007\).+Gestión+de+la+calidad%3A+conceptos%2C+enfoques%2C+modelos+y+sistemas.+Madrid%2C+España](https://www.google.com.pe/search?q=Camisón%2C+C.%2C+Cruz%2C+S.+%26+González%2C+T.+(2007).+Gestión+de+la+calidad%3A+conceptos%2C+enfoques%2C+modelos+y+sistemas.+Madrid%2C+España).
- Cancinos (2015). *Selección de Personal y Desempeño Laboral*. (Tesis) Estudio a realizarse en Ingenio Azucarero de la Costa Sur. Para optar el grado de Licenciada. Universidad Rafael Landívar. Guatemala
- Castañeda, C. (2018). *La corrupción es el principal problema del Perú*.  
<https://www.politikaperu.org/la-corrupcion-es-el-principal-problema-delperu.htm>
- Castro (2010). *Estrategias Competitivas y su Importancia en la Buena Gestión de las empresas*. (Tesis). (Pág. 270). Ciencias Económicas.
- Concepto (2018). *Concepto de Comunicación*. <https://concepto.de/comunicacion/>
- Concepto (2018). *Concepto de Lealtad*. <https://concepto.de/lealtad/>
- Cortez, E. (2012). *Empresas de servicios de limpieza*. Universidad nacional del cuyo, Argentina Mendoza.
- Cruz (2016). *Caracterización competitividad y gestión de calidad de las Mype rubro banano orgánico en Tumbes, 2016*". Universidad Católica Los Ángeles Chimbote ULADECH.
- Definista (2014). *Definición de promoción*. <http://conceptodefinicion.de/promocion/>

- Diario La República (2015). *Las Microfinanzas y las MYPES*.  
<https://larepublica.pe/archivo/871029-lasmicrofinanzas-y-las-mypes>
- Diario Oficial El Peruano (2017). *Facilidades a emprendedores*.  
<https://elperuano.pe/noticia-facilidades-aemprendedores-50018.aspx>
- Diosdice.com (s.f.). *Definición de identificación*.  
web:<https://diosdice.com/identificacion/> 79
- Esan (2016). *La orientación al cliente*. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/seis-claves-acercade-la-orientacion-al-cliente/>
- Figuroa (2015). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque lean manufacturing de las micro y pequeñas empresas del sector industrial- rubro elaboración de productos de panadería del Distrito de Huaraz, 2015*. Universidad Católica los ángeles de Chimbote. Extraído de la página Web:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1062/MYPE\\_GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_FIGUEROA\\_ROBLES\\_YOSELYN\\_MELISSA.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1062/MYPE_GESTION_DE_CALIDAD_FIGUEROA_ROBLES_YOSELYN_MELISSA.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Fuentes (2012). *La gestión de la calidad total en nuevas empresas de base tecnológica. Propuesta de modelo y validación en el Parque Científico de Madrid, año 2012*. (Pág. 176). Universidad Autónoma de Madrid.
- García, G. (2012). *Definición de controversia*.  
<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2012/11/02/peru-liderararbitraje-solucion-controversias/>
- Giraldo, K. (s.f). *Definición de cordialidad*. <https://www.kathegiraldo.com/cordialidad/>
- Gómez (2014). *Definición de gestión de calidad*. <http://www.informacion.com/blog/corporativo/calidad/la-importanciade-la-calidad-en-la-gestion-empresarial/>
- Grifol, D. (España - 2017). *¿Qué es productividad laboral?* <http://danielgrifol.es/que-es-productividad-laboral/>
- Guzmán (2014). *Viabilidad en un sistema de gestión de calidad internacional en una MyPes con mercado local: caso Fonix*. Universidad Nacional Autónoma de México.

- Haddad, S. (2016). *Mejora de procesos para incrementar la percepción de calidad respecto al servicio que brinda una empresa de limpieza” de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2016.*
- IBM (s.f.). *Definición de cumplimiento de necesidades.* Recuperado del sitio web: [https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/es/SS8S5A\\_6.1.0/com.ibm.curam.content.doc/IntegratedCaseManagement/c\\_ICM\\_N2ONeeds.html](https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/es/SS8S5A_6.1.0/com.ibm.curam.content.doc/IntegratedCaseManagement/c_ICM_N2ONeeds.html)
- It User Tech & Business (2015). *La demanda de las apps móviles para empresas superará la capacidad de desarrollo en 2017.* <http://www.ituser.es/movilidad/2015/06/la-demanda-de-appsmoviles-para-empresas-superara-la-capacidad-de-desarrollo-en-2017>
- Jiménez, J. (2007). *Conocer sobre el compromiso del trabajador.* [https://elpais.com/diario/2007/10/07/negocio/1191762867\\_850215.html](https://elpais.com/diario/2007/10/07/negocio/1191762867_850215.html)
- Joubert (2014). *Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén.* Universidad Nacional de Quilmes- 81 Argentina. Extraído de la página Web: [https://ridaa.unq.edu.ar/bitstream/handle/20.500.11807/130/TESIS%20JOUBE RT.pdf?sequence=1](https://ridaa.unq.edu.ar/bitstream/handle/20.500.11807/130/TESIS%20JOUBE%20RT.pdf?sequence=1)
- Kerlinger FN. 1979. *La investigación del comportamiento.* Interamericana. Mexico.
- La estrella (2014). *Definición de clima laboral.* <http://laestrella.com.pa/economia/importancia-clima-laboralempresa/23773652>
- Lizarzaburu, E. R. (2015). *La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015.* Universidad & Empresa, 18(30), 33-54. Doi: Universidad del Rosario. <http://www.redalyc.org/pdf/1872/187244133006.pdf>
- Massaro, V. (2015). *Cómo definen el aporte de la gestión del desempeño a la rentabilidad del negocio, empresas de tecnología en Colombia.* Para optar el grado de Magister. Universidad de Buenos Aires. Buenos Aires – Argentina.
- Merino (2016). *Caracterización competitividad y gestión de calidad en las MYPE rubro banano orgánico en Tumbes, 2016.* (p. 144). Universidad Católica los ángeles de Chimbote. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/590/CRUZ\\_MER](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/590/CRUZ_MER)

INO\_YOSELYN\_FAVIOLA\_COMPETITIVIDAD\_GESTION\_C  
ALIDAD\_BANANO\_ORGANICO.pdf?sequence=1

- Meyer y Allen (1997). *Definición compromiso del empleado*.  
[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2883/AE\\_291.pdf?sequence=1](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2883/AE_291.pdf?sequence=1)
- Ministerio de Agricultura y Riego (2018). *Recursos Naturales*.  
<http://www.minagri.gob.pe/portal/41-sectoragrario/recursos-naturales>
- Ministerio del Ambiente (2017). *Reciclaje y disposición final segura de residuos sólidos – SINIA*. <http://sinia.minam.gob.pe/download/file/fid/39052>
- Mino, E. M. (2014). *Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas MARAKOS 490 del departamento de Lambayeque*. (Para Optar el grado de Licenciado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo – Perú.
- Monografías.com (s.f.). *Definición de factor económico*.  
<https://www.monografias.com/docs/Factor-economicoFK4WVZUPC8UNY>
- Morales, A. (Cuba - 2009). *Capital Humano, hacia un sistema de gestión en la empresa cubana*. [https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o\\_laboral](https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral).
- Niebuhr (2014). *Propuesta de un modelo de gestión de calidad para una asociación de MyPes del sector metal mecánico peruano que permite aumentar la productividad, año 2014*. (P. 149) Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Nielsen.com (2018). *Con el incremento y mejora de la confianza del consumidor durante el año pasado, 2018 se muestra prometedor para las empresas de productos globales*. <http://www.nielsen.com/pe/es/insights/news/2018/con-el-incremento-ymejora-de-la-confianza-del-consumidor-durante-el-ano-pasado-2018-semuestra-prometedor-para-las-empresas-de-productos-globales.html>
- Pérez, P. J. y Merino, M. (2013). *Definición. De: Definición de racionalización*. Recuperado del sitio web: <https://definicion.de/racionalizacion/>
- Pérez, G. (2016). *Evaluación de la calidad de servicio percibida por los estudiantes de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo con respecto a los servicios de limpieza de la Empresa Sebul en la ciudad de Chiclayo*. Año 2014

- Quijano, V. M. (2003). *Cumplimiento del servicio prometido a sus clientes*. <https://www.gestiopolis.com/cumplimiento-servicio-prometido-clientes/>
- Quiroz (2010). *Sistema de gestión de la calidad en el área socio – educativa, perteneciente a la casona de la universidad de oriente – núcleo bolívar, mediante la aplicación de la norma ISO 9001-2008*. Universidad De Oriente Núcleo de Bolívar. <http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/1497/1/104-Tesis-Sistema%20de%20Gestion%20de%20la%20Calidad.pdf> 84
- Riquelme (2015). *Concepto e importancia de la gestión de calidad y elementos de la gestión de calidad*.
- Rocca, E. (2014). *Mypes podrían reducir sus costos si usaran más tecnologías de información y comunicación*. <https://gestion.pe/>
- Sánchez, J. (2011). *Satisfacción al cliente*. [https://books.google.com.pe/books?id=E-cQBQAAQBAJ&pg=PA55&lpg=PA55&dq=2.2.2.3.+SATISFACCION+AL+CLIENTE&source=bl&ots=51FXLTmf35&sig=fRaRydNtjKZpyVPKe847g-Gpyc&hl=es19&sa=X&ved=2ahUKEwjhv9Hn\\_53dAhVqp1kKHZQZAZoQ6AEwDnoECAMQAQ#v=onepage&q=2.2.2.3.%20SATISFACCION%20AL%20CLIENTE&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=E-cQBQAAQBAJ&pg=PA55&lpg=PA55&dq=2.2.2.3.+SATISFACCION+AL+CLIENTE&source=bl&ots=51FXLTmf35&sig=fRaRydNtjKZpyVPKe847g-Gpyc&hl=es19&sa=X&ved=2ahUKEwjhv9Hn_53dAhVqp1kKHZQZAZoQ6AEwDnoECAMQAQ#v=onepage&q=2.2.2.3.%20SATISFACCION%20AL%20CLIENTE&f=false)
- Salazar (2016). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de promoción de ventas en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta al por menor en comercios no especializados con predominio de la venta de alimentos, bebidas o tabaco (bodegas) del Distrito de Huaraz, 2016*”, Universidad Católica los ángeles de Chimbote. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/840/MYPE\\_PROMOCION%20DE%20VENTAS\\_%20SALAZAR\\_SANTILLAN\\_%20DELIA\\_MARIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/840/MYPE_PROMOCION%20DE%20VENTAS_%20SALAZAR_SANTILLAN_%20DELIA_MARIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salsavilva, N. (2017). *Administración de recursos humanos y el desempeño laboral del personal administrativo de los institutos superiores tecnológicos de Lima Metropolitana*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Doctorado en Administración.
- Shishido, M. H. (2015). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina de Tecnologías de la Información de la*

- Universidad César Vallejo en el distrito de Trujillo, 2015. (Tesis de maestría). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo – Perú.*
- SICE (s.f.). *Definición de solución de controversias.*  
[http://www.sice.oas.org/Dictionary/DS\\_s.asp](http://www.sice.oas.org/Dictionary/DS_s.asp)
- Significados.com (s.f.). *Significado de atención.*  
<https://www.significados.com/atencion/>
- Significados.com (s.f.). *Significado de empatía.* <https://www.significados.com/empatia/>
- Social Watch Report (2016). *Perú: La economía crece, pero la calidad de vida disminuye.* <http://www.socialwatch.org/es/node/17320>
- Thompson, I. (s.f.). *Definición de eficiencia.*  
<https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficiencia.html>
- Velarde, M. (2017). *Kit digital gratuito para las Mypes y Pymes.*  
<https://andina.pe/agencia/noticia>
- Hernández, Fernández y Baptista. (2001). *Metodología de la Investigación.* Editorial Mc Graw Hill. México.

# **ANEXOS**

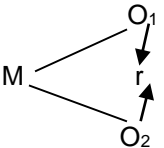


### Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Gestión de la calidad</b>	La gestión de calidad es el sistema en el que se establecen parámetros como objetivos, estrategias, políticas, recursos, estructuras, reglas e instrucciones, con el fin de lograr las metas que se han planificado. (Camisón, Cruz y Gonzales, 2016),	Significa brindar las condiciones óptimas en la organización, en busca de satisfacer a los usuarios a través de un eficiente servicio; asimismo, para medir el nivel de gestión de la calidad, se utilizó un cuestionario estructurado en tres dimensiones.	Compromiso y liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivos institucionales</li> <li>- Mejorar la orientación al usuario</li> <li>- Satisfacer las expectativas de los usuarios.</li> <li>- Liderar los cambios organizacionales.</li> <li>- Optimizar el trabajo y mejora de la atención.</li> </ul>	Nominal
			Enfoque en el usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajar en función de las normas de calidad.</li> <li>- Entrenamiento de personal para un trabajo eficiente.</li> <li>- Garantizar trámites administrativos en el tiempo establecido.</li> <li>- Realizar cambios teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios.</li> </ul>	
			Sistemas de auditorías de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar un sistema de control de calidad.</li> <li>- Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios.</li> <li>- Operativizar el libro de reclamaciones.</li> </ul>	
<b>Desempeño laboral</b>	Considera que el desempeño laboral constituye uno de los pilares angulares para lograr la efectividad y lograr alcanzar el éxito de las empresas, razón por la que hay un constante interés de las entidades para lograr mejorar los sistemas de gestión. (Castellanos, 2011)	Viene a ser el desenvolvimiento en el centro laboral demostrando las habilidades, destrezas y motivación para desarrollar sus tareas bajo responsabilidad. Para medir el nivel de desempeño se aplicó un cuestionario de acuerdo al interés del investigador teniendo en cuenta las dos dimensiones.	<b>Eficiencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Trabaja días no laborables para alcanzar tus metas?</li> <li>- ¿Se capacitó para obtener mejores resultados en el trabajo?</li> <li>- ¿Reconocen el esfuerzo que realiza en su trabajo?</li> </ul>	Nominal
			<b>Eficacia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Le informan de los objetivos y metas de la institución y se identifica con ella?</li> <li>- ¿Cumple con sus responsabilidades laborales diarias en la institución?</li> <li>- ¿Da el 100% de su capacidad y actitud durante su trabajo?</li> </ul>	

## Matriz de consistencia

**Título: Gestión de la calidad y el desempeño laboral en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, 2021**

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos									
<p><b>Problema general</b> ¿Qué relación existe entre la gestión de la calidad y el desempeño laboral en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, 2021?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuál es el nivel de gestión de la calidad en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, 2021?</li> <li>- ¿Cómo es el desempeño laboral de los colaboradores en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, 2021?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación existe entre la gestión de la calidad y el desempeño laboral en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar el nivel de gestión de la calidad en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, 2021.</li> <li>- Identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, 2021.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general</b> H<sub>i</sub>: Existe relación significativa entre la gestión de la calidad y el desempeño laboral en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>H<sub>1</sub>: El nivel de gestión de la calidad en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, 2021; es buena.</p> <p>H<sub>2</sub>: El nivel de desempeño laboral de los colaboradores en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, 2021; es eficiente.</p>	<p><b>Técnica</b> La encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Los cuestionarios para ambas variables.</p>									
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>										
<p>Será descriptivo-correlacional. Esquema:</p>  <p>Donde: M: la muestra de estudio. O<sub>1</sub>: Gestión de la calidad O<sub>2</sub>: Rendimiento laboral r: correlación entre las variables de estudio.</p>	<p><b>Población</b> Lo conformaron 40 colaboradores de ambos sexos de la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, 2021.</p> <p><b>Muestra</b> La muestra fue la misma que la población 40 colaboradores de la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, 2021.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gestión de la calidad</td> <td style="text-align: center;">Compromiso y liderazgo</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Enfoque en el usuario</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Sistemas de auditoría de la calidad</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Desempeño laboral</td> <td style="text-align: center;">Eficiencia</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Eficacia</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión de la calidad	Compromiso y liderazgo	Enfoque en el usuario	Sistemas de auditoría de la calidad	Desempeño laboral	Eficiencia	Eficacia
Variables	Dimensiones											
Gestión de la calidad	Compromiso y liderazgo											
	Enfoque en el usuario											
	Sistemas de auditoría de la calidad											
Desempeño laboral	Eficiencia											
	Eficacia											

## Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario gestión de la calidad

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulada: "Gestión de la calidad y el desempeño laboral en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, 2021" La información es de carácter confidencial y reservado; ya que los resultados serán manejados solo para la investigación. Agradezco anticipadamente su valioso aporte a la mejora del conocimiento. Después de leer cuidadosamente cada enunciado, marque con una X la respuesta que corresponda a su opinión. Tenga la gentileza de solicitar ayuda en caso de requerirlo.

<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
1	2	3	4	5

Dimensiones	Ítems	Preguntas	Valoración				
			1	2	3	4	5
<b>Compromiso y liderazgo</b>	1	Los objetivos institucionales de la Gerencia Subregional de Alto Amazonas están orientadas a mejorar la calidad de vida de los usuarios.					
	2	El gerente es la persona quien lidera en mejorar las condiciones laborales de sus colaboradores.					
	3	El personal de la Gerencia Subregional de Alto Amazonas es consciente del gran rol que cumple con su trabajo.					
<b>Enfoque en el usuario</b>	4	El área de recursos humanos de la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, conoce las necesidades y expectativas de los usuarios.					
	5	El sistema de gestión de calidad de la Gerencia Subregional de Alto Amazonas motiva a los empleados a mejora su atención al cliente estratégico.					
	6	La calidad de servicio que ofrecen los trabajadores le ubica a la Gerencia Subregional de Alto Amazonas como una entidad confiable.					
	7	Mantener una buena comunicación con los usuarios incide en la satisfacción de estos.					
	8	Uno de los objetivos de la Gerencia Subregional de Alto Amazonas es fomentar la cultura de calidad en los usuarios.					
<b>Sistemas de auditorías de la calidad</b>	9	El área de tecnología de la Gerencia Subregional de Alto Amazonas está implementada con un moderno sistema para garantizar la gestión de la calidad.					
	10	El área jurídica de la institución atiende los casos con transparencia y rapidez.					
	11	El cuaderno de reclamaciones es revisado diariamente por el área jurídica y recursos humanos.					
	12	Los contratos de personal, evaluaciones, y acciones internas se establecen amparados en normas y leyes vigentes.					

#### Tabla de equivalencia

<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>
Malo	12-28
Regular	29-44
Bueno	45-60

## Cuestionario: Desempeño laboral

Estimado usuario, estamos realizando un trabajo de investigación sobre la “Gestión de la calidad en el desempeño laboral en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, 2021”, ya que es requisito indispensable para obtener el grado de Maestro; para lo cual, recorro a su persona, para que responda las preguntas que aparecen a continuación con la veracidad del caso de acuerdo a lo indicado, a través de la siguiente escala valorativa.

### Escala valorativa:

<b>Nunca</b>	<b>Raramente</b>	<b>Ocasionalmente</b>	<b>Frecuentemente</b>	<b>Siempre</b>
1	2	3	4	5

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Valoración				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión EFICIENCIA</b>						
1	¿Trabaja días no laborables para alcanzar tus metas?					
2	¿Se capacitó para obtener mejores resultados en el trabajo?					
3	¿Reconocen el esfuerzo que realiza en su trabajo?					
4	¿Cuenta con los recursos necesarios para realizar su labor?					
5	¿Cuida los insumos de la institución evitando el desperdicio o deterioro?					
6	¿Ahorra recursos, tiempo y dinero en el trabajo?					
<b>Dimensión EFICACIA</b>						
7	¿Le informan de los objetivos y metas de la institución y se identifica con ella?					
8	¿Cumple con sus responsabilidades laborales diarias en la institución?					
9	¿Da el 100% de su capacidad y actitud durante su trabajo?					
10	¿Cumple con los procedimientos establecidos por la institución?					
11	¿Alcanza los objetivos y metas programadas por la institución?					
12	¿Da solución de algún problema que se presente en la institución?					

Gracias!!

### Tabla de equivalencia

Nivel	Rango
Malo	12-28
Regular	29-44
Bueno	45-60

## Validación de instrumentos

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Nombres y apellidos del experto: **Dr. Alfonso Isuiza Pérez**

Institución donde labora: **Universidad César Vallejo**

Especialidad: **Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

Nombre del Instrumento : **Cuestionario de desempeño laboral**

Autores del instrumento : **Edén Julián Camus del Castillo**

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Bueno (4) Excelente (5)

#### II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN


CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables de estudio.					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión de las variables de estudio.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.					x
<b>TOTAL</b>					<b>46</b>	

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento materia de revisión, es pertinente y aplicable.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4,6 (Excelente)**

Tarapoto, 06 de abril de 2021

  
.....  
**Dr. Alfonso Isuiza Pérez**  
Dr. GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD  
CPPe: 0347191

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Nombres y apellidos del experto: **Dr. Alfonso Isuiza Pérez**

Institución donde labora: **Universidad César Vallejo**

Especialidad: **Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

Nombre del Instrumento : **Cuestionario de Gestión de la calidad**

Autores del instrumento : **Edén Julián Camus del Castillo**

Muy deficiente (1)      Deficiente (2)      Aceptable (3)      Bueno (4)      Excelente (5)

### II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables de estudio.					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión de las variables de estudio.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.					x
<b>TOTAL</b>					<b>48</b>	

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento materia de revisión, cumple con la validez y pertinencia para ser aplicado.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4,8 (Bueno)**

Tarapoto, 04 de abril de 2021.

  
 .....  
**Lic. Alfonso Isuiza Pérez**  
 DR. GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD  
 CPPe: 0347191



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Nombres y apellidos del experto: **Mag. José Luis Pacaya Vásquez**

Institución en la que trabaja /Cargo: **Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas**

Nombre del Instrumento : **Cuestionario de desempeño laboral**

Autores del instrumento : **Edén Julián Camus del Castillo**

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Bueno (4) Excelente (5)

**II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables de estudio.					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión de las variables de estudio.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.					x
<b>TOTAL</b>					<b>47</b>	

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

El instrumento materia de revisión, es pertinente y aplicable.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4,7 (Excelente)**

Yurimaguas, 06 de abril de 2021.

  
**CPC. JOSE LUIS PACAYA VASQUEZ**  
**MAGISTER EN GESTION PUBLICA**  
**REG. CCPM 19 - 888**

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Nombres y apellidos del experto: **Mag. José Luis Pacaya Vásquez**

Institución en la que trabaja /Cargo: **Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas**

Nombre del Instrumento : **Cuestionario de Gestión de la Calidad**

Autores del instrumento : **Edén Julián Camus del Castillo**

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Bueno (4) Excelente (5)

**II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables de estudio.					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión de las variables de estudio.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.					x
<b>TOTAL</b>					<b>46</b>	

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

El instrumento materia de revisión, es pertinente y aplicable.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4,6 (Excelente)**

Yurimaguas, 06 de abril de 2021.

  
**DR. JOSÉ LUIS PACAYA VÁSQUEZ**  
 MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA  
 REG. CGPSEM 18 - 888



## **INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

### **I. DATOS GENERALES**

Nombres y apellidos del experto: **Mag. Manuel Antonio Vicente Velazco**

Institución en la que trabaja /Cargo: **Universidad Nacional de la Amazonía Peruana**

Nombre del Instrumento : **Cuestionario de desempeño laboral**

Autores del instrumento : **Edén Julián Camus del Castillo**

Muy deficiente (1)    Deficiente (2)    Aceptable (3)    Bueno (4)    Excelente (5)

### **II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables de estudio.					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión de las variables de estudio.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.					x
<b>TOTAL</b>					<b>48</b>	

### **III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

El instrumento materia de revisión, es pertinente y aplicable.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4,8 (Excelente)**

Yurimaguas, 06 de abril de 2021.

  
**CPC. MANUEL ANTONIO VICENTE VELAZCO**  
**MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**  
**REG. CCPSM 19 - 208**

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Nombres y apellidos del experto: **Mag. Manuel Antonio Vicente Velazco**

Institución en la que trabaja /Cargo: **Universidad Nacional de la Amazonía Peruana**

Nombre del Instrumento : **Cuestionario de Gestión de la Calidad**

Autores del instrumento : **Edén Julián Camus del Castillo**

Muy deficiente (1)    Deficiente (2)    Aceptable (3)    Bueno (4)    Excelente (5)

### II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables de estudio.					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión de las variables de estudio.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.					x
<b>TOTAL</b>					<b>47</b>	

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento materia de revisión, es pertinente y aplicable.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4,7 (Excelente)**

Yurimaguas, 06 de abril de 2021.

  
**CPC. MANUEL ANTONIO VICENTE VELAZCO**  
**MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**  
**RNE. CCPM 19 - 300**

## Índice de confiabilidad

### Variable 1: Gestión de la calidad

#### Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
ITEM1	36.05	49.792	.790	.880
ITEM2	35.73	55.281	.456	.898
ITEM3	36.23	52.333	.643	.888
ITEM4	36.03	50.589	.705	.885
ITEM5	36.03	50.897	.769	.882
ITEM6	36.18	51.328	.683	.886
ITEM7	36.35	53.977	.609	.890
ITEM8	36.10	52.759	.638	.889
ITEM9	36.28	51.179	.707	.885
ITEM10	36.03	51.461	.724	.884
ITEM11	36.00	57.897	.340	.902
ITEM12	35.60	57.836	.274	.906

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	40	100.0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	40	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.898	12

## Variable 2: Desempeño laboral

### Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
ITEM1	40.43	42.917	.114	.886
ITEM2	38.10	36.605	.603	.866
ITEM3	37.78	37.717	.606	.866
ITEM4	38.18	36.661	.491	.875
ITEM5	38.18	36.712	.560	.869
ITEM6	38.30	34.164	.734	.857
ITEM7	38.25	37.423	.579	.867
ITEM8	38.18	38.097	.512	.871
ITEM9	38.10	38.297	.528	.870
ITEM10	37.98	35.974	.700	.860
ITEM11	38.23	36.076	.668	.862
ITEM12	37.85	36.644	.683	.862

### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	40	100.0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	40	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.878	12

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

**LORETO**  
GOBIERNO REGIONAL  
compromiso con TODOS



**Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas**

*"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"*

### CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

El que suscribe;

Mg. Johnny Gonzáles Vásquez, Gerente Subregional de Alto Amazonas, **AUTORIZA** al Ing° EDEN JULIAN CAMUS DEL CASTILLO, con DNI N° 40461664, para que pueda aplicar sus instrumentos de recolección de datos, en esta entidad, como requisito para el desarrollo de su Tesis de Maestría, Titulado "**Gestión de la Calidad y el desempeño laboral en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, 2021**", por lo cual, se pide que se le brinde las facilidades pertinentes.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado, para los fines correspondientes.

Yurimaguas, 05 de abril de 2021.



  
Mg. JOHNNY GONZÁLES VÁSQUEZ  
GERENTE  
GERENCIA SUB REGIONAL DE ALTO AMAZONAS  
YURIMAGUAS



## Base de datos estadísticos

### Gestión de la calidad

SUJETOS	ITEMS (PREGUNTAS)											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	4	3	2	4	2	5	3	2	4	2	3	3
2	2	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	3
3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	4	2
4	2	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3
5	2	5	2	2	2	3	3	3	3	2	4	3
6	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3
7	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3
8	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	3
9	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	4	4
10	3	5	3	2	3	3	3	2	3	3	2	4
11	4	2	5	2	3	4	2	4	3	3	3	3
12	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5
13	3	4	2	4	3	3	2	4	3	3	2	3
14	2	5	2	2	4	2	2	3	3	4	4	3
15	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2
16	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	4
17	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	5
18	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	4	5
19	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	4
20	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3
21	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4
22	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
23	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
24	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	4	2
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
28	4	4	3	4	4	2	2	2	2	4	2	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	5
30	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3
31	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4
32	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4
33	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
34	4	4	3	4	4	2	2	2	2	4	2	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	2	3	2	3	3	4	4	4	2	4	3	4
37	4	4	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4
38	4	4	3	4	4	2	2	2	2	3	3	3
39	2	2	2	2	2	3	3	4	2	3	4	5
40	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5

## Desempeño laboral

SUJETOS	ITEMS (PREGUNTAS)											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	1	2	4	2	3	2	2	2	3	2	4	3
2	1	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
3	1	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5
4	1	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	5
5	1	2	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3
6	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
7	1	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3
8	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3
9	1	2	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3
10	2	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5
11	1	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4
12	1	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3
13	1	4	5	5	5	4	5	4	3	4	3	3
14	1	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5
15	1	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	4
16	2	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4
17	1	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5
18	1	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4
19	2	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4
20	1	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5
21	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
22	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
23	2	4	5	2	4	4	4	4	4	5	3	4
24	2	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5
25	2	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4
26	2	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5
27	1	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
28	2	2	3	2	2	2	4	3	4	4	2	5
29	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
30	2	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4
31	2	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4
32	1	2	4	2	4	4	5	5	5	5	3	4
33	1	3	4	4	4	3	4	5	2	3	2	3
34	1	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
35	1	4	3	1	1	3	3	3	4	2	2	2
36	1	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4
37	1	3	4	4	4	3	2	2	4	3	2	3
38	1	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
39	1	4	4	2	2	2	4	4	3	4	3	4
40	2	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3



Yurimaguas; 10 8 SEP 2021

**OFICIO N° 526 -2021-GRL-GSRAA/18**

Señor:

**Edén Julián CAMUS DEL CASTILLO**

Estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad  
César Vallejo

Presente.-

Asunto: Autorizar publicar o difundir los  
resultados de su investigación  
aplicados en la Institución a mi  
cargo

Grato es dirigirme a usted, saludándole cordialmente, al mismo tiempo, hacer de su conocimiento, que en cumplimiento con la Ley de Transparencia y acceso a la Información Pública, mi representada **AUTORIZA** a su persona, publicar y/o difundir los resultados del estudio titulado: **Gestión de la calidad y el desempeño laboral en la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas 2021**, el cual tuvo por objetivo: Determinar si existe relación significativa entre la Gestión de la Calidad y el Desempeño Laboral en la Gerencia Sub Regional y que se enmarca dentro de un trabajo de investigación académica de nivel de tesis, el cual cumple con los protocolos y códigos de ética en la investigación.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para renovar las muestras de mi distinguida consideración y estima.

Atentamente;



*[Handwritten Signature]*  
M<sup>g</sup>. JOHNNY GONZALES VASQUEZ  
GERENTE  
GERENCIA SUB REGIONAL DE ALTO AMAZONAS  
YURIMAGUAS