



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gestión de la calidad y desempeño organizacional de la División  
Médico Legal II Distrito Fiscal Piura, 2021

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

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Suclupe Olivos, Augusto ([orcid.org/0000-0002-3398-8663](https://orcid.org/0000-0002-3398-8663))

**ASESOR:**

Dr. Saavedra Olivos, Juan José ([orcid.org/0000-0001-8191-8988](https://orcid.org/0000-0001-8191-8988))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

PIURA – PERÚ

2023

## DEDICATORIA

A Dios por acompañarme y permitirme alcanzar esta meta. A mis padres y hermanos, por brindarme su apoyo constante e incondicional.

## AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer sinceramente a aquellas personas que de una u otra manera compartieron sus conocimientos conmigo para hacer posible la conclusión de esta tesis. Gracias a María Rivas Correa por sus ideas y recomendaciones respecto a esta investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	24
3.1. Tipo y diseño de la investigación	24
3.2. Variables y operacionalización	24
3.3. Población, muestra y muestreo	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.5. Procedimiento	28
3.6. Método de análisis	28
3.7. Aspectos éticos	29
IV. RESULTADOS	30
V. DISCUSIÓN	39
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES	45
Referencias bibliográficas	47
Anexos	

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. <i>Distribución de la población de la División Medica Legal II Distrito Fiscal de Piura</i>	26
Tabla 2. <i>Descriptivos de la gestión de la calidad y desempeño organizacional de la División Médico legal II Distrito Fiscal Piura.</i>	30
Tabla 3. <i>Descriptivos de la dimensión práctica del liderazgo y desempeño organizacional de la División Médico legal II Distrito Fiscal Piura.</i>	31
Tabla 4. <i>Descriptivos dimensión orientación hacia el usuario y desempeño organizacional de la División Médico legal II Distrito Fiscal Piura.</i>	31
Tabla 5. <i>Descriptivos dimensión información y análisis y desempeño organizacional de la División Médico legal II Distrito Fiscal Piura.</i>	32
Tabla 6. <i>Descriptivos dimensión orientación hacia el recurso humano y desempeño organizacional de la División Médico legal II Distrito Fiscal Piura.</i>	33
Tabla 7. <i>Descriptivos dimensión control de procesos y desempeño organizacional de la División Médico legal II Distrito Fiscal Piura.</i>	33
Tabla 8. <i>Correlación entre la gestión de la calidad y desempeño organizacional de la División Médico legal II Distrito Fiscal Piura.</i>	34
Tabla 9. <i>Correlación entre la dimensión práctica de liderazgo y el desempeño organizacional de la División Médico legal II Distrito Fiscal Piura.</i>	35
Tabla 10. <i>Correlación entre la dimensión orientación hacia el usuario y el desempeño organizacional de la División Médico legal II Distrito Fiscal Piura.</i>	35
Tabla 11. <i>Correlación entre la dimensión información y análisis con el desempeño organizacional de la División Médico legal II Distrito Fiscal Piura.</i>	36
Tabla 12. <i>Correlación entre la dimensión orientación al recurso humano y el desempeño organizacional de la División Médico legal II Distrito Fiscal Piura.</i>	37

## RESUMEN

La investigación denominada: Gestión de la calidad y desempeño organizacional de la división médico legal II distrito fiscal Piura, 2019, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de calidad y el desempeño organizacional de la División Médico legal II Distrito Fiscal Piura, 2019. La investigación se planteó desde el enfoque cuantitativo, de tipo no experimental y asumió un diseño correlacional asociativo, la muestra con que se trabajó el estudio fueron los 39 trabajadores; la mayor parte de la muestra tienen un más de 5 años, de condición nombrados y contratados, con edades que oscilan entre 30 y 55 años de edad; la mayoría de colaboradores son de género masculino. Para recolectar la información se construyeron dos instrumentos una para cada variables con escala de Likert los cuales fueron validados por expertos y sometidos a prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach; para el análisis estadístico se usaron tablas y gráficos con sus respectivas descripciones para comprobar las hipótesis se ha usado la prueba no paramétrica de Rho de Spearman. Los resultados correlacionales muestran que existe relación significativa entre la gestión de calidad y el desempeño organizacional ( $\rho = .723^{**}$  y  $P = .000$ ), asimismo se encontró que las dimensiones de la gestión de calidad que son liderazgo, orientación hacia el usuario, información ya análisis, orientación de recursos humanos y control de proceso se relaciona significativamente con el desempeño organizacional. Concluyendo que la gestión de la calidad si está asociada al desempeño de la organización.

Palabras clave: Gestión de calidad, liderazgo, información y análisis, desempeño organizacional, eficacia y continuidad.

## ABSTRACT

The research called: Management of the quality and organizational performance of the legal medical division II fiscal district Piura, 2019, aimed to determine the relationship between quality management and organizational performance of the Legal Medical Division II Fiscal District Piura, 2019. The research was raised from the quantitative approach, non-experimental type and assumed a correlational associative design, the sample that worked with the study were the 39 workers; most of the sample is more than 5 years old, of named and contracted status, with ages ranging between 30 and 55 years of age; most collaborators are male. To collect the information, two instruments were constructed, one for each variable with a Likert scale, which were validated by experts and submitted to Cronbach's Alpha reliability test; For the statistical analysis, tables and graphs with their respective descriptions were used to verify the hypotheses. Spearman's nonparametric Rho test was used. The correlation results show that there is a significant relationship between quality management and organizational performance ( $\rho = .723^{**}$  and  $P = .000$ ), and it was also found that the dimensions of quality management that are leadership, orientation towards the user, information and analysis, orientation of human resources and process control is significantly related to organizational performance. Concluding that quality management is associated with the performance of the organization.

**Keywords:** Quality management, leadership, information and analysis, organizational performance, efficiency and continuity.

## I. INTRODUCCIÓN

En América latina, la reforma ha sido contrapuesta por los distintos gobiernos mediante un sin número de procesos de innovación administradora del dispositivo estatal. Dando énfasis específico a la necesidad de trasladarse desde un modelo de gestión burocrático-tradicional característico por una afectación en los insumos del proceso y en la supervisión externa, hacia un modelo de gestión pública encaminada a los resultados. Este modelo muestra la inquietud por la personalización de forma imparcial de las metas a alcanzar con el uso de los recursos, asimismo al momento de instaurar los objetivos y los elementos de dichos objetivos y la calidad con que se brinda el servicio hacia la comunidad. (Smith, 2016 y Rodríguez, 2010).

En cuanto a la evaluación del desempeño de la gestión pública se encuentra en un análisis exhaustivo por parte de los establecimientos gubernamentales, siendo esto un problema que también lo analizan a nivel nacional, regional y local. Se pone en énfasis la optimización de los grados de eficiencia y eficacia en el uso de los recursos, asimismo como formar y mejorar los elementos de la comunicación a la población y los grupos de interés que envuelven la acción pública, son principales designios que cuentan los gobiernos para promover el desarrollo de una gestión de calidad que redunde en un desempeño organizacional más positivo en las instituciones públicas (Cristobal y Armijos, 2013).

Las pretensiones de los beneficiarios en los vigentes contextos económicos son muy destacados y notorios, fundamentalmente por la función que cumple la calidad y en donde las organizaciones con mucho éxito están completamente referidas con la calidad, eso contribuye a una óptima ventaja competitiva. La gerencia moderna de las entidades del estado no puede ser ajenas a esta realidad, sin embargo, a pesar de los avances no se encuentran muy comprometidos, como algunos señalan al manifestar incesantemente a los requerimientos de un ambiente que como pasa el tiempo se vuelve más eficiente, revoltoso e imprevisto. (Carlos, 2011).



La Presidencia del Consejo de Ministros – PCM (2013); por intermedio de la Secretaria de Gestión Pública; ha diseñado directrices claras que deben de ser utilizadas por la Política Nacional del Perú – PNP; lo cual es una respuesta al proceso de modernización que se desarrolla en atención de la Gestión Pública; en ellas se orienta la forma de gestión para el país; con la intención de tener mejores resultados; estableciendo de esta manera los procedimientos y formas que se deben de cumplir con el propósito de poder arribar a la metas que se desean alcanzar; situación que demanda una percepción clara y a la vez eficiente dentro del sector público que esta esta servicio de la sociedad del país; lo que se busca es un desarrollo productivo en beneficio directo de todos. Por esta razón la política de modernización del Estado Peruano; tiene como objetivo el poder guiar, orientar, motivar y estimular al sector empresarial; debido a que la modernización empresarial se basa en el desarrollo de una adecuada gestión; atendiendo las respuestas que generen un buen impacto para alcanzar la productividad planificada y el bienestar de la sociedad en general.

Entre los principales problemas que viven actualmente las instituciones públicas en el Perú, se encuentran las deficiencias en la selección del personal, escaso liderazgo en las gestiones, insatisfacción de los trabajadores, atención inadecuada al usuario, escaso cumplimiento de indicadores de gestión; todo esto genera un desempeño en la organización ineficiente no permitiendo cumplir con los indicadores de calidad que se engloban dentro de la gestión (Rojas, 2016).

Forrellat (2014), hace mención que actualmente, el uso de la definición de calidad a las instituciones pública es cada día más importante. No obstante, el llegar a efectuar un servicio de calidad no es nada fácil ya que se requiere de muchos elementos, como es el cambio cultural de la entidad que incluye a todos los colaborados de la entidad, mediante la satisfacción de las necesidades y preferencias de los usuarios.

En lo que respecta a la gestión de la calidad dirigida a los recursos humanos, Figueroa (2013), señala que uno de las dificultades que perjudican a la calidad del servicio y al desempeño de las organizaciones pública, es la escasa o nula motivación, que se les

brinda a los profesionales y trabajadores, debido que esta debe estar relacionada con el importante trabajo que ejecutan todos los días en su área.

La División Médico Legal II Distrito Fiscal Piura, no es ajena a la realidad descrita líneas arriba, esta institución se encuentra regulada por Ley N° 24128; de fecha 23 de mayo de 1985; el organismo depende del Ministerio Público y desarrolla una labor de asesoría técnica en el Poder Judicial; el Ministerio del Interior y otros organismos del Estado Peruano; en temas médico legales; favoreciendo en el desarrollo de avances y logros; en base al análisis efectuado; como también por medio de la emisión de dictámenes periciales; añadiéndose también la práctica de la docencia en distintas universidades del país; todo ello se suma a las funciones que se encuentran delineadas por la ley.

Cabe destacar que los problemas son muchos en lo que corresponde a la gestión de la calidad; debido a que se evidencia falta de liderazgo de los directivos, por otra parte la información obtenida tras los análisis periciales no se entrega a tiempo dado que falta de un personal de notificaciones, esto acarrea que la pericias y documentos administrativos no lleguen a tiempo, asimismo se evidencia recarga laboral por escasos recursos de profesionales, se cuenta con una infraestructura obsoleta, falta de implementación de áreas: laboratorio de toxicología, antropología, estomatología, patología, biología; todo esto puede estar conllevando a no tener las condiciones necesarias para ejercer las labores de manera eficiente, si se continua con esta problemática continuaremos con incumplimiento de indicadores y estaremos expuestos a reclamos constantes por parte de la comunidad que es la que más se ve afectada.

Considerando los planteamientos previos la pregunta de investigación, se formula en los siguientes términos: ¿cuál es la relación que existen entre la gestión de calidad y el desempeño organizacional de la División Médico legal II Distrito Fiscal Piura, 2021? Las preguntas específicas que complementan a la general son: ¿existe relación entre la práctica de liderazgo y el desarrollo del desempeño organizacional?; así como también ¿existe relación entre la orientación hacia el usuario, y el desempeño

organizacional?; por otra parte ¿existe relación entre la información y el análisis con el desempeño organizacional?; también se debe de tener en cuenta que ¿existe relación entre la orientación al recurso humano y el desempeño organizacional?; y por último ¿existe relación entre el control de los procesos y el desempeño organizacional?.

El objetivo general del estudio busca determinar la relación entre la gestión de calidad y el desempeño organizacional de la División Médico legal II Distrito Fiscal Piura, 2021. Así mismo los objetivos específicos a desarrollar son: identificar la relación entre las prácticas de liderazgo y el desempeño organizacional; así como también determinar la relación entre la orientación hacia el usuario, y el desempeño organizacional; considerando también el resultado de la relación entre la información y análisis y el desempeño organizacional; teniendo en cuenta el poder demostrar la relación entre la orientación al recurso humano y el desempeño organizacional; y por último identificar la relación entre el control de los procesos y el desempeño organizacional.

Finalmente, la hipótesis general del estudio se define en los siguientes términos: la gestión de calidad presenta relación significativa con el desempeño organizacional. Las hipótesis específicas a tener en cuenta son: las prácticas de liderazgo se relacionan con el desempeño organizacional; así mismo la orientación hacia el usuario, se vincula con el desempeño organizacional, también se analiza si la información y análisis se relaciona con el desempeño organizacional; como también la orientación al recurso humano, presenta relación con el desempeño organizacional y por último el control de los procesos se relaciona con el desempeño organizacional.

## II. MARCO TEÓRICO

Cárdenas (2013); en México; desarrollo un estudio sobre el plan de la carrera administrativa como herramienta para poder mejorar el desempeño de los empleados de la Sat Quetzaltenango; el objetivo de la investigación fue analizar las variantes propuestas. El desarrollo se basó en un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo. La población fue de cien trabajadores; a quienes se les aplicó un instrumento compuesto por doce ítems; considerando las variantes a estudiar. Los resultados señalan que la institucionalización de un plan de carrera administrativa; se basa en las potencialidades de los trabajadores cuyo propósito es mejorar de manera significativa su desempeño laboral; buscando que también desarrollen sus responsabilidades sintiéndose motivados por alcanzar las metas trazadas; lo cual permitirá su desarrollo profesional; y como consecuencia un mayor salario por el trabajo realizado.

Morris y otros (2013); desarrollaron un trabajo de investigación el cual se refiere a la atención de un sistema de gestión de la calidad orientado al desempeño organizacional en la industria petrolera. El enfoque investigativo es cuantitativo; de tipo descriptivo y correlacional; el objetivo del trabajo es analizar la correlación entre ambas variables; el diseño desarrollado es no experimental dado que no existe manipulación alguna de las variables. La muestra fue de 369 colaboradores; a quienes se les administró un instrumento para poder recoger datos. Como resultado se presenta que el modelo aplicado presentó tres variantes, que ejercen un alto grado de correlación entre sí. Como resultado del proceso investigativo se propone un modelo nuevo que ha sido desarrollado en base a la experiencia y a la construcción de las relaciones que se viven en el día a día; con la finalidad de poder mejorar el desempeño laboral.

Chinchay (2019); en Lima – Perú; investigo el tema de la gestión de la calidad y el desempeño organizacional; la finalidad del estudio es analizar la correlación entre ambas variables. El estudio presenta un enfoque cuantitativo, bajo un diseño experimental transversal; así mismo el tipo de investigación es descriptiva correlacional. La muestra considerada por el investigador es de tipo no probabilístico

intencional; el cual fue de 52 colaboradores a quienes se les aplico los instrumentos diseñados para tal fin; los cuales fueron evaluados por medio de juicio de expertos y por medio de una prueba piloto obteniéndose una valoración del alfa de Cronbach favorable. Los resultados obtenidos nos muestran que existe correlación significativa y positiva la cual fue de un valor de 0,568 en lo que respecta a la rho de Spearman. Así mismo se tiene que la gestión de calidad se relaciona significativamente con el desempeño organizacional.

Vásquez (2017); en Perú; investiga sobre el desempeño organizacional y la satisfacción del cliente interno. El estudio presenta un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correlacional, con un diseño no experimental transversal; la muestra fue 81 colaboradores; a quienes se les administro los instrumentos de recolección de datos; lo cuales previamente fueron validados, por medio de una prueba piloto y juicio de expertos. En el estudio concluye que ambas variables se encuentran vinculadas, es decir el desempeño organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario interno en la Dirección de Red de Salud Alto Amazonas – Región.

Sullón (2017); en Perú; desarrollo un estudio en el cual analiza la gestión de calidad en la Competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro Ferreterías. La investigación presenta un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo; el objetivo es poder conocer las características de las variables; la muestra estuvo conformada por diez Mypes a quienes se evaluó por medio de los instrumentos para tal efecto; es así que se obtiene que: el 60% de los gerentes de las MYPES tienen edades entre los 31 y 50 años; así mismo se tiene que el 70% son varones, registrándose también que los estudios desarrollados son predominantemente la educación secundaria completa en un 50%; el restante 50% presentan una carrera universitaria; así mismo se tiene que la mayoría de los encuestados son dueños de las MYPES. Por otra parte, en atención de la gestión de calidad se tiene que el 60% de las MYPES laboran en el mercado más de siete años; por otra parte, el 80% tienen

de uno a cinco trabajadores; así mismo la constitución de las MYPES la conforman familiares.

Hay que considerar también que el 50% de las MYPES busca ganancias y el resto subsistir; también se tiene como resultado que el 50% de los dueños no dominan las técnicas para la gestión de calidad, se tiene que el 50% de los empresarios hallaron distintos problemas sobre la gestión de calidad; se tiene también que el 90% de las MYPES evalúan el rendimiento de sus empleados, por otra parte, el 60% de las MYPES consideran que la gestión de calidad apoya a mejoramiento del rendimiento. Cabe señalar que únicamente un 30% presentan un plan estratégico, y por último el 100% de las MYPES hacen uso de diversos medios con el fin de hacer publicidad de su empresa.

Oré (2017); en Perú; desarrollo una investigación en la cual desarrolla la gestión y desempeño en un hospital de EsSalud. La investigación se desarrolla bajo un paradigma cuantitativo; el tipo de estudio es descriptivo correlacional; con diseño no experimental de corte transversal; la muestra fue de 33 médicos y 10 directivos. Los resultados nos muestran que ambas variables se relacionan de manera significativa; encontrándose también otras correlaciones entre las dimensiones de una variable y la otra variable en sí; por ejemplo, existe correlación entre el liderazgo y el desempeño organizacional; así también la planificación estratégica de la calidad y el desempeño organizacional; como también las prácticas de gestión de la calidad orientada hacia el paciente; considerando también las prácticas de gestión de calidad de recursos humanos y el desempeño organizacional. Con relación al desarrollo de la práctica de gestión de calidad hospitalaria; se toma desde la percepción del personal médico y los directivos; quienes califica la gestión como regular en un 67,4%. Del mismo modo los directivos en un 70% consideran que es regular; nadie califica la variable en el intervalo bueno. Con relación al desempeño organizacional se califica como regular en un 66,7%; únicamente un 9,3% califica como bueno el desempeño organizacional.

Surita (2019); en Perú, estudia la caracterización que presenta la gestión de la calidad y la competitividad de la micro y pequeñas empresas; en el rubro de la venta de

muebles. La investigación se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, con un diseño no experimental transversal. El objetivo planteado es analizar los resultados que presenta la correlación entre ambas variables. La muestra se trabajó con quince gerentes y 384 clientes; en los resultados se obtiene que la gestión de calidad se basa de forma directa en la atención de las políticas de calidad; ello conllevará a poder asumir decisiones acordes a las demandas de la competitividad, determinándose que el 72% alcanzan el valor esperado y que el 96% señalan que los clientes consideran que los precios de los insumos son acordes al mercado; así mismo se tiene que las Mypes se esfuerzan por desarrollar su gestión asumiendo estándares de calidad; por tal motivo la competitividad es mayor; debido a que se busca alcanzar el posicionamiento en el mercado y tener productos de mejor calidad.

Bances (2019); en Perú, estudia también la caracterización de la calidad y de la competitividad en Mypes en el sector hotelero de la ciudad de Piura. El estudio desarrollado también fue cuantitativo, de tipo descriptivo, bajo un diseño no experimental transversal. La muestra está conformada por 84 usuarios teniendo como resultados que el 74% considera que los procesos de gestión calidad deben ser siempre dinámicos; así mismo el 69% señala que deben basarse en la confianza y en los valores; así como un 79% quienes consideran que deben atender las necesidades; por último, un 69% opina que los servicios deben atender las funciones necesarias y basarse en la amabilidad. Sobre la competitividad se debe priorizar la innovación y el uso de la tecnología; así como también precios competitivos y acordes al mercado; desarrollados todos ellos por personal calificado.

Atkinson (1990), señala que la gestión y el compromiso organizacional se basan en diversas teorías, el objetivo es poder realizar las actividades y procesos bajo estándares muy bien definidos y con la debida calidad; lo cual, implica que deberán ser óptimos y satisfacer a los involucrados de manera directa.

James (1997), considera que la gestión de la calidad, se orienta al desempeño práctico, que admite el desarrollo de un proceso en atención a su empeño de crecer

y de supervivir de forma organizada, es decir, labor enfocado para un perfeccionamiento de la calidad en el trabajo y a la entidad de manera global. La gestión podría manifestarse como un arte por varias de las capacidades que se requieren solo, ya que se consigue por medio de la práctica. Así mismo es una ciencia, que mediante el conocimiento y el desarrollo de los distintos roles y se lograra un mayor rendimiento.

González, (2000); considera que la gestión de la calidad; tiene como fundamento la atención del desarrollo de un grupo de labores que se encuentran en las funciones de la dirección general que establece la política de calidad, metas, y compromisos y sucede mediante la planificación, el control, garantía y el progreso de la calidad, en el marco del sistema. Muñoz (2004); manifiesta que en esta misma línea se tiene que tener en cuenta el desarrollo de un grupo de acciones que están determinadas, ayudarán a direccionar e inspeccionar la entidad en cuanto a sus estándares de calidad.

La gestión de la calidad, se encuentra determinada por la agrupación de los procesos reorganizados para poder administrar e inspeccionar una entidad con respecto a la calidad de acuerdo a los que señala los estándares internacionales ISO (2005). Por otra parte, López (2005) define a la gestión de calidad como el proceso organizativo, donde se establecen los compromisos, las programaciones, técnicas y recursos inevitables para mejorar la gestión de calidad. Esto se emplea en todo el accionar de una entidad y que llega a influir en todos los procesos dentro de ella.

Camizón, Cruz y Gonzáles (2007); consideran que la gestión de la calidad, es un requerimiento indudable para la gestión de la entidad. El aumento se observa en el nivel de demanda del usuario en la diversidad de artículos, programaciones, sistemas y formaciones, son algunos de los elementos que causan que la calidad sea un factor definitivo para la competencia y la supervivencia de la entidad actual.

Herrera y Tomás (2006) indica que: la gestión de calidad, necesita que la organización de la entidad este dirigida hacia los resultados del emprendimiento de la calidad de la



entidad, debido que es un área importante para dirigir, estimular y promover todas las actividades que favorezcan la ejecución de las estrategias, por lo cual se solicita la colaboración y responsabilidad de todos los trabajadores que laboran en la entidad.

Lepeley (2007); señala que la gestión de la calidad constituye un sistema que se basa en la filosofía de realizar las cosas de mejor manera posible; con el fin de poder satisfacer a los clientes o usuarios que acuden al servicio o que consumen un producto. Por ello para que el producto presente satisfacción se requiere que la cadena productiva cumpla con los estándares de calidad previamente definidos para tal efecto; ya que de esta manera se busca lograr metas y objetivos previamente planificados dentro de la organización y que se evidencian por medio de los servicios o productos que se ofertan.

Udaondo (2014) lo define como el grupo de acciones planteadas que emergen de las funciones generales de la dirección, encaminadas a establecer e instaurar la política de calidad, las metas y los compromisos; considerando a los componentes y los factores que se suscitan mediante la programación, inspección, aseguramiento y avance de la calidad dentro de un sistema de gestión, donde incluye la planeación estratégica, la consignación de recursos, el desarrollo de diligencias estratégicas y la evaluación relativa a la calidad. Como podemos observar, las diferentes conceptualizaciones referidas a la calidad, concuerdan que son las diferentes actividades que forma parte de una filosofía de trabajo, donde la planificación y demás elementos se unen para poder entregar un producto de calidad, con el propósito de complacer los requerimientos de las personas.

Boisier (2005), considera muy importante el desarrollo de la gestión de calidad, por tal razón explica que la atención a los clientes ha tomado más relevancia debido al incremento de las competencias dentro del mercado laboral, ya que los usuarios son los que deciden donde adquirir sus productos o servicios que están necesitando, de aquí nace el deseo de las empresas por ir mejorando y ajustándose a los requerimientos de los clientes con el propósito de que ellos tomen un pedido o servicio de su empresa; teniendo en cuenta que la competitividad va incrementando a pasos

gigantes, debido que ha crecido los productos en oferta y son muy diversos, siendo necesario colocar un plus a los productos que se desea sacar al mercado.

Por otra parte, el mismo autor señala que las competencias se van actualizando con una tecnología avanzada brindando una buena calidad, un buen servicio y reducidos precios, por lo es indispensable buscar estrategias para crear un buen producto o servicio. Así como también los usuarios cada vez son más exigentes, no sólo buscan un menor precio y una buena calidad o servicio sino además desean que se les brinde una adecuada atención, un clima apacible, buen trato de parte del trabajador. Por último, se debe de tener en cuenta que, si un usuario recibe una buena atención y servicio, es muy posible que retorne para obtenerlos mismos productos o distintos de la misma empresa o a solicitar el mismo servicio.

Saucedo (2012); señala que tomando en cuenta los principios de la gestión de calidad; se debe de tener en cuenta que el propósito para poder direccionar una entidad de manera eficaz es requisito necesario controlar en manera sistemática e implementar un sistema, para que funcione la entidad de forma en que se encamine a un avance continuo y se sustente en la búsqueda del bienestar de los usuarios. Cabe mencionar que la norma internacional ISO 9001 (2008); menciona varios principios que gobierne la entidad direccionándolos a un buen desempeño.

Estos principios son el enfoque basado en el usuario; por medio del cual las entidades deben entender las carencias actuales y las futuras para buscar satisfacer los requisitos del usuario, siendo la meta principal lograr satisfacer plenamente al usuario. Así mismo el liderazgo; que esta direccionado a fundar y establecer un clima interno en donde los trabajadores se involucren de forma permanente con las metas de la entidad. Del mismo modo la colaboración de los trabajadores; que presenta representatividad en todos los niveles, donde el aporte de sus habilidades y capacidades serán mayores conforme mayores sea el nivel de responsabilidad y compromiso. Debe de tenerse en cuenta también el enfoque de sistema para la gestión; la cual favorece a la eficacia y eficiencia de las organizaciones en el logro de sus metas. Concurriendo a una mayor unificación y distribución de los procesos para

excelentes efectos. Y por último el control de calidad; cuya finalidad es llegar a la meta planteada una pequeña parte de un solo grupo, que se reúna de manera voluntaria para solucionar las dificultades que presentan los niveles operativos a nivel institucional; cuyo objetivo principal, es brindar confianza para acrecentar el compromiso de los empleados.

James (1997); manifiesta que los elementos que deben de considerarse dentro de la gestión de calidad son: los valores perceptibles de la entidad, políticas y principios aprobadas por todos, misión, metas de calidad, programaciones y prácticas eficientes, requerimientos del usuario/distribuidor interno y externo, dirección corporativa, manifestación de la propiedad de todos los métodos y sus dificultades relativas, manejo del ciclo Deming o Shewhart.

Deming (1982), menciona cuatro fases que se deben de desarrollar: planificación, realización, verificación y evaluación. Por esta razón la gestión de la calidad manipula cinco componentes del sistema que son: proceso, donde se involucra la entidad y el sistema, la organización de la calidad, la distribución, orientación, inspección y el método del diseño; en la auditoría se encuentra la distribución, los trabajadores y sus funciones; en la tecnología se involucra la línea de producción y utilización de la información; en la estructura se compone por los compromisos, la responsabilidad, comunicación y administración; en las personas se incluye la edificación del equipo, instrucción y capacitación, orientación, progreso, estímulos y refuerzos; y en la tarea se encuentra los aspectos de la calidad y cambio.

James (1997); considera que, en la función de la gestión de calidad, coexisten algunas funciones ineludibles como: la planificación, organización, dirección, personal y control. El proceso de planificación esta direccionad hacia el futuro y origina los criterios para toda la entidad, procura brindar la habilidad de ser dinámico y predecir futuras situaciones eventos y establece las gestiones inevitables para enfrentar de manera positiva a ellos, es primordial para un eficiente y manejable proceso del avance de la calidad. Dentro ello incluye: indignación del ambiente, misión de la

calidad, así como también el establecimiento de la política de calidad, metas estratégicas de calidad, y programaciones de las acciones de la calidad.

Se debe de tener en cuenta que la función de organización, es certificar que la entidad satisfaga las metas de calidad que se han planteado. Avance de un ambiente de trabajo preciso, con actividades y funciones que favorezcan el accionar de una entidad y direccionar la conducta de los trabajadores, grupos y jurisdicciones para ejecutarlas metas planteadas por la entidad. Dentro de ello incluye: la consignación de las funciones y responsabilidades, el progreso juicioso de la segmentación de la entidad en elementos específicos autónomos, desarrollo de obligaciones jerárquicas que facilitan la comunicación y ordenanzas.

De acuerdo a la función dirección, se realiza un análisis al término liderazgo, para James (1997), es la intención de intervenir en las labores de los seguidores, mediante el proceso de comunicación hacia el resultado de algunas metas establecidas. En esta función se encuentran algunos componentes: teoría de motivación, teoría de liderazgo y tipos de poder.

Long (1993), manifiesta que las funciones de un gerente se han convertido en asumir el liderazgo del aprendizaje. Por esta razón la función de la gestión de calidad se basa en los trabajadores, así mismo hace hincapié en los recursos humanos y conceptualizándolos como el proceso de elaboración de las medidas y diligencias del trabajo para optimar la validez y actividad la maniobra de la entidad. Dentro de ello se encuentra: el trabajo en equipo, dirección del conjunto de áreas y grados de las actividades de la entidad, cultura crecidamente encaminada a los individuos, distribución multidisciplinar, formación y progreso.

Hay que tener en cuenta que el control es un aspecto muy relevante en razón que asegura el logro de las metas, a través de la información conseguida por la realización actual del proceso, es decir la información obtenida se relaciona con las metas deseadas y luego, se toma una decisión dependiendo del resultado de esa relación.

Camisón, Cruz y González (2007); afirman que los modelos de gestión de la calidad se basan esencialmente en cuatro paradigmas de la gestión la calidad total el primero de ellos es el llamado Modelo Malcom Baldrige, de origen estadounidense se basa en los criterios de Malcom Baldrige National Quality Award (MBNQA). Este modelo menciona que los líderes de la entidad deben direccionar al trazado estratégico y a los usuarios. Además, debe administrar, manifestar y promover el desempeño fundamentándose en las consecuencias. Los componentes y factores del desempeño y el discernimiento organizativo deben ser el asiento donde se debe edificarla planificación clave. Esta planificación se debe relacionar con el proceso clave y con la distribución de los recursos. De esta manera, se logrará mejorar el desempeño global de la entidad y el bienestar de los usuarios. Este modelo se define mediante los criterios y los sub criterios, que se detallan a continuación: el liderazgo; la planificación estratégica; el enfoque basado en el cliente y en el mercado; las medidas de análisis y gestión del conocimiento; así como también el enfoque basados en los recursos humanos; debiéndose también tener en cuenta la gestión por procesos y por último los resultados.

El siguiente modelo a tener en cuenta es de excelencia de la European Foundation for Quality Management, el cual es un modelo Europeo de Gestión de la Calidad que tiene su origen en la European Foundation for Quality Management en 1990 como un principio para las evaluaciones de las entidades postulantes al European Quality Award, permitido anualmente desde 1992, llegando hacer este un agradecimiento a la excelencia. Asimismo, brinda una importante comunicación a las entidades postulantes mediante un minucioso que elabora un grupo de expertos autónomos.

También se tiene en consideración el Modelo Deming Prize, el cual aparece desde 1951, y ejerce predominio en el perfeccionamiento del control y de la gestión de la calidad en el país japonés. Dentro de ello, se busca que cada entidad efectúe una autoevaluación, comprendiendo su contexto real, además que constituya sus mismos desafíos y metas y que crea el camino para lograr alcanzarlos, perfeccionando y

transformando a la entidad en pro y en beneficio de ella misma durante el transcurso del tiempo.

Por último, el Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión, el cual fue creado por la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad – FUNDIBEQ; el modelo está compuesto por nueve; de los cuales los cinco primeros son procesos facilitadores y los cuatro restantes están orientados a los resultados. El primer criterio es el liderazgo y estilo de gestión; así mismo tenemos el que corresponde a la política y estrategia; por otra parte, también se considera el desarrollo de las personas; teniendo también en cuenta los recursos y asociados; y los usuarios. En atención de los criterios de los resultados tenemos los resultados de los usuarios; considerando también los resultados del avance de los individuos; así mismo se tiene los resultados de sociedad y por último los resultados globales.

Herrera y Tomas (2006); señalan que las dimensiones de la gestión de calidad, tienen sustento en la teoría del Modelo Malcom Baldrige; se plantean como dimensiones cinco criterios que están directamente relacionados con la gestión de calidad, que a continuación se detallaran.

Camisón, Cruz y Gonzales (2006), señalan que el liderazgo se refiere a las capacidades que desarrollan las personas para poder dirigir a otras; así mismo los directivos consideran que para el cumplimiento de este principio a nivel organizacional se tiene que considerar elementos estratégicos como la visión, misión y los valores institucionales; así como también las expectativas que se esperan alcanzar en un buen desempeño; que deberá de desarrollarse en la organización; con el objetivo de contar con buenos líderes; que tengan como base la comunicación en la organización; favoreciendo el buen desarrollo del clima y cultura laboral; basados en la conducta ética y el compromiso con los fines institucionales.

Oré (2017); señala líder tiene como responsabilidad mantener el equilibrio y el desarrollo de las personas a nivel interno; buscando el cumplimiento de las responsabilidades y la satisfacción de los colaboradores; basados en la planificación

y el uso estratégico de los recursos en búsqueda del éxito empresarial. Por esta razón el liderazgo se basa en la atención de la estrategia y la construcción de canales y medios que favorezcan el desempeño de todos los miembros de la organización de la manera esperada y óptima. Por esta razón el liderazgo presenta una amplia direccionalidad; cuyo propósito se centra en poder estimular e impulsar el cambio; así como también la participación comprometida de todos optimizando el rendimiento y respetando también el medio ambiente; contribuyendo de manera efectiva para el desarrollo sostenible de la sociedad en general.

Senge (1988); señala que el liderazgo debe propiciar la creación y desarrollo de un medio; en el cual las personas en base a su conocimiento real; logren el equilibrio, innovación y creatividad que necesita toda persona para poder mejorar sus capacidades y participar de manera directa contribuyendo en el desarrollo de las organizaciones; y propiciando también el comienzo de la creación de realidades nuevas.

Cruz y Gonzales (2006), señalan que los líderes son capaces de centrarse en la mejora de la atención al usuario, donde se le otorga todas las condiciones para el acceso a servicios de calidad, adaptando sus estrategias operacionales a las necesidades actuales de los usuarios, generando espacios de confianza en la utilización de la ética como medio fundamental, tomando como principio las preocupaciones de los usuarios para las cuales debe contar con las estrategias de solución ante comentarios negativos. Chiavenato (2000); considera que los poderes de las relaciones interpersonales contribuyen de manera efectiva a una mejor comprensión de la realidad; teniendo como base la comunicación; por medio de la cual se podrá tener un mayor seguimiento en alcanzar los objetivos planificados.

Ore (2017); considera que la orientación hacia el usuario; nos permite que las instituciones puedan identificar claramente sus perspectivas y deficiencias; si una institución es eficaz se debe a un buen dominio del manejo de las interrelaciones a nivel de los usuarios. El autor considera el propósito de las instituciones se centra en el cumplimiento de poder cubrir los intereses y necesidades de los usuarios; estando

también atento por medio de la observación a los cambios que puedan presentarse. Por ello las instituciones deben de mejorar siempre las relaciones a nivel interpersonal de los colaboradores; con la finalidad de asegurar un servicio de calidad.

Armstrong (1999); señala que las organizaciones deben de transformarse en una entidad direccionada; que se encuentra atenta a los retos y fines que se le planteen; atendiendo de forma eficiente a los clientes; en los cuales reside la organización y el desarrollo institucional. Ore (2017); considera que la implementación y adaptación de estrategias planificadas previamente se sustentan en la satisfacción que debe de alcanzar los usuarios; teniendo muy en claro los canales de comunicación que deben de ser los adecuados y creando a la vez una cultura de supervisión para el avance continuo en la institución.

Ore (2017); señala que la información y el análisis se sustentan en la teoría de la gestión de la calidad TQM; la información permite poder asumir decisiones que son las más adecuadas y generan beneficio a nivel institucional. Así mismo el autor considera que es el elemento de mayor aporte para el desarrollo de la gestión; sin embargo, para poder lograr este aspecto hay que desarrollar el llamado enfoque en el cliente; que tiene como base la calidad; atendiendo la excelencia y el mejoramiento continuo del desempeño. Por esta razón se hace referencia a que toda institución debe tener sistemas eficaces de evaluación de desempeño, sistema de información para mantener a los usuarios informados, indicadores de desempeño e información oportuna.

El manejo y la administración de la información; así como el uso de datos; respalda la gestión organizacional; basándose en el enfoque del cliente; lo cual sirve para poder direccionar la búsqueda de la calidad; que tiene como base alcanzar el mejoramiento continuo en todos los rubros y en favor del cliente; asegurando de esta manera su preferencia y continuidad. Ore (2017); señala la existencia de una amplia gama de técnicas para poder desarrollar la gestión de la calidad; sin embargo, debe de tenerse en cuenta algunas que están direccionadas a analizar la causa efecto como los



gráficos de Pareto; ya que de esta manera se podrá direccionar en mejor medida la información.

Por todo lo expuesto se afirma que la gestión de la calidad; se sustenta en la aplicación de técnicas; que están orientadas a facilitar el procesamiento de la información de forma efectiva y eficaz; posibilitando que la organización se desarrolle de manera oportuna y considerando las oportunidades para tal efecto; debido a que es de vital importancia para posicionarse en el futuro; contando también con una visión amplia que respalde el desarrollo organizacional.

Con respecto al recurso humano, se debe de considerar la correcta dirección o guía dentro del desarrollo organizacional; lo cual ayudara al lograr el éxito y el cumplimiento de los objetivos planificados; por tal razón es requisito obligatorio brindar atención al crecimiento profesional del colectivo de los colaboradores; buscando que se sientan identificados y comprometidos para sumar esfuerzo y alcanzar los propósitos institucionales de manera articulada y conjunta.

Camisón, Cruz y Gonzales (2006); señalan que el cumplimiento de las acciones debe de estar orientadas hacia el mejoramiento continuo e innovador en un sentido pleno; destacándose el reconocimiento de las habilidades, cualidades y capacidades de los colaboradores; quienes direccionan el cumplimiento de sus funciones en la planificación de los fines institucionales. Ore (2017); considera que el elemento esencial es la eficacia que debe de lograr el personal; en atención a los principios y lineamientos que determina la empresa; por tanto, se debe de seleccionar y reclutar a los colaboradores atendiendo a sus características y sus potencialidades que respalden el crecimiento y desarrollo; teniendo como base la comunicación y la seguridad.

El valor es otro de los factores a considerar en el desarrollo del proceso en sí de los recursos humanos; estableciendo especial relevancia en las características de los perfiles que se esperan obtener en el reclutamiento del personal; teniendo también en cuenta el proceso de entrenamiento que deberá de desarrollar; así como la

comunicación y la seguridad laboral que se debe de cumplir; ya que estos elementos aportan de manera significativa a la satisfacción dentro de la organización; buscando el cumplimiento de manera óptima de poder alcanzar los objetivos planificados.

Garavan citado por Oré (2017) señala que toda institución debe contar con sistemas de evaluación de desempeño, así como también fomentar el trabajo en equipo, generar motivación al personal, proporcionar ambientes seguros de trabajo, entrenar a personal en sistema de calidad y ofrecer capacitación y desarrollo dado que señala que los recursos humanos presentan un gran impacto muy profundo en lo que respecta al desempeño de la organización.

En cuanto a la dimensión control de procesos; se considera al proceso como mejoras que se deben realizar en los procesos para disminuir desperdicios y aumentar su eficiencia y eficacia, así como el adelanto de nuevos procesos o mejoras específicas de la mercancía que le permita superar las perspectivas de los usuarios. Desde el punto vista de un sistema abierto, las entidades son observadas como un sub sistema que se unen para formar un solo en pro de mejoras (Doyle 2000).

Este componente es encargado de medir como las entidades elaboran y colocan sus servicios y productos; inspecciona toda la serie de abastecimiento. Deming (1986) trato a las entidades como consideró a las organizaciones como desarrollo interrelacionado, y que la optimización se este desarrollo es el cimiento para optimizar el rendimiento; implica contar con sistemas de gestión de la calidad eficaz, manejo de documentos administrativos como manuales de procedimientos entre otros.

El desempeño organizacional, se conceptualiza como un conjunto de elementos asociados a la eficiencia y eficacia de la comunidad laboral y como los que admiran, toman los recursos, para satisfacer a los usuarios y cumplir los objetivos de la entidad. (Hernández y Rodríguez, 1994).

Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Montalván (2002); consideran que la concepción organizacional sobre el tema del desempeño ha venido evolucionando; desde los tiempos en donde se consideraba únicamente la atención y cumplimiento

de las actividades laborales; hasta el cambio de la modernidad en la cual se tiene que las personas son de vital importancia para las organizaciones buscando su bienestar y compromiso; de esta manera se destaca la importancia del recurso humano; teniendo también en cuenta a los clientes y demás involucrados de manera directa; dichas características deberán ser consideradas en el momento de aplicarse los procesos evaluativos en atención a las particularidades que se encontrara en el desempeño organizacional.

El presente estudio asume la conceptualización de Chiavenato (2004), “el desempeño organizacional es el nivel en que el trabajador acata con los requerimientos, y además el desempeño es situacional y cambia de un individuo a otro, y de contexto a otro contexto, ya que depende de un sin número de elementos condicionantes.

Bontis, Crossan, y Hulland, 2002, Lin, Yen y Tarn, (2007); señalan que el desempeño organizacional consiste en el resultado del cumplimiento de un proceso sistematizado sobre las características que presenta los recursos y servicios de una organización; que se encuentra formándose el juicio de sí misma. Morris, Rodríguez, Vizán, Martínez y Gil (2013); consideran que el desempeño organizacional es efecto de la rápida elaboración de los bienes y servicios que se brindan y que a la vez se desarrollan en sí misma.

Jiménez (2012); considera que debe de tener muy en cuenta la atención a dos factores que se encuentran asociados al desempeño organizacional; los cuales son factores ambientales y factores motivacionales. En cuanto a los factores ambientales; son los que se describen en las condiciones del trabajo que se espera realizar, teniendo también en consideración el uso de la tecnología, los equipos y materiales; la supervisión o monitoreo y las características de la información y su procesamiento. Los factores motivacionales se sustentan en los bonos e incentivos; así como también los reconocimientos, ascensos y la participación del trabajo en equipo; la suma de estos estos indicadores conlleva al buen desempeño empresarial. Hay que tener en cuenta de la existencia de empresas que planifican las acciones de planes de capacitación e inducción; con el propósito de poder identificarse con la organización.

Existen algunas teorías importantes que explican el Desempeño organizacional en las instituciones; una de ellas es la Teoría de los dos Factores Motivacionales propuesta por Herzberg (1959), habla sobre dos factores motivación – higiene. Al considerar que una persona se relaciona con su trabajo de forma básica y que su forma de desplazarse en ella influenciara para que sea exitosa o infortunio. El actor explica cuáles son los factores que generan un nivel de satisfacción.

Por otro lado, manifiesta la relación que existe entre el individuo y su trabajo es relevante ya que establece el éxito o fracaso de ella; y que la satisfacción e insatisfacción laboral son dos aspectos muy diferentes el uno del otro en el comportamiento profesional. Además, este modelo explica que los individuos muestran dos conjuntos de requerimientos: una se refiere al contexto físico y psicológico donde laboran “necesidades higiénicas” y la segunda de refiere con el ambiente donde se labora “necesidades de motivación”.

Así mismo se debe de tener en cuenta ciertos factores; siendo el primero de ellos el Factor higiénico: es aquel factor externo y que no siempre genera un nivel de satisfacción, ya que solo evita la presencia de insatisfacción de los empleados en su trabajo. Por ello, la insatisfacción en su trabajo depende del clima, de la inspección, de los compañeros y de la situación global del área. La existencia de estos factores ayuda para que el trabajador no experimente insatisfacción en su labor, pero no se compromete a que generara la motivación precisa para el logro de las metas. Dentro de ello se incluye los siguientes factores: la condición laboral, la inspección admitida, el pago, etc.

Del mismo modo los factores motivacionales: es el factor que se relacionada con el nivel de satisfacción del trabajador en su área y que nace en sí mismo, estos factores se les denomina factores motivacionales; además, se puntualiza como la vibra que impulsa necesariamente para direccionar a los trabajadores y canalizar su energía en pro de la entidad y con el fin de lograr los objetivos teniendo un buen resultado. Dentro de ello se incluye los siguientes factores: El nivel de compromiso, de responsabilidad, reconocimiento, la probabilidad de un avance, etc. Herzberg explica que, si los

factores higiénicos son inapropiados, los trabajadores no sentirán satisfacción, pero tampoco sentirán satisfacción. Para motivar a los trabajadores en sus trabajos, Herzberg propuso la resaltar el factor motivacional, que incrementan el nivel de satisfacción en el área de trabajo.

Bajo este enfoque de la teoría de la motivación y la propuesto por Chiavenato se plantean cinco dimensiones del desempeño organizacional; la primera de ella la dimensión denominada resultado de desempeño, la cual es una cuantificación respecto al rendimiento logrado en un lapso de tiempo, los logros a los cuales se hace referencia se encuentran plasmados en los objetivos planificados en el tema de estudio, por tal razón Chiavenato (2007); declara que es un sistema que respalda el desarrollo de la gestión administrativa; se podría decir que es parte del control de la moderna administración.

Chiavenato, (2007); señala que el desempeño se basa en alcanzar o lograr los resultados esperados y requeridos; a nivel de un producto o servicio que se encuentra direccionado a los clientes internos y externos de la organización. Por esta razón los servicios que han sido prestado a nivel institucional; tienen como propósito el poder brindar un óptimo servicio en atención del desarrollo integral y alcanzar también la satisfacción; asimismo implica aquellos factores importantes para generar desempeño como son las bonificaciones salariales, personal suficiente para el logro de los objetivos, el sentirse motivado con los indicadores de gestión, contar con directivos y especialistas suficientes para el logro de las metas.

Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Montalván, (2002); señalan que la eficiencia está referida a la producción que desarrolla un colaborador, la cual se expresa comparando los resultados logrados en relación a los gastos que demanda alcanzar los objetivos trazados. Chiavenato (2007); considera que interpretar la eficiencia no sólo implica alcanzar los objetivos y los recursos empleados para tal efecto; sino que también debe de tenerse en cuenta el desempeño del colaborador; quien para efectuar su labor requerida deberá de contar con las condiciones técnicas para la evaluación, la gestión de servicios; así como también tener procesos claros y eficaces.

Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Montalván (2002); también explican la eficacia como la capacidad de una organización o institución para poder activar la gestión de la productividad y las adaptaciones que se requieran para tal efecto. La efectividad constituye un requerimiento que debe de tenerse con anterioridad con la finalidad de que la organización pueda alcanzar el éxito; por ello establecer una definición implica determinar la medida de la competencia organizacional para poder lograr los propósitos deseados. Las metas deberán ser cuantificables y evidentes demostrándose por medio del trabajo realizado; siendo también un requisito que debe de tenerse en cuenta para poder lograr las metas institucionales. Por tal razón es recomendable alcanzar la efectividad y la eficiencia en el desarrollo organizacional; sin embargo, hay que tener en cuenta que una organización efectiva no necesariamente será eficiente.

Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Montalván (2002); manifiestan que la continuidad; constituye un elemento esencial para el desempeño organizacional; ya que permite poder establecerse de manera vigente en el mercado; por esta razón la institución debe de tener en cuenta atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes; constituyéndose en un factor dinámico e innovador; ya que es la base de la competitividad. La continuidad está asociada a la competencia que presenta una organización que satisface sus requerimientos y ayuda a los interesados de manera directa en el contexto en el que se encuentra.

Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Montalván, (2002); consideran que el desempeño organizacional; debe de tener como base la continuidad; siendo a la vez una cualidad que toda institución debe de poseer; ya que se encuentra vinculada a la capacidad organizativa para alcanzar los objetivos planificados teniendo en cuenta las necesidades y prioridades institucionales; el cumplimiento de tal acción generara que la organización mejore de manera continua; teniendo en cuenta las necesidades de los involucrados. Bajo este constructo la institución brindara a sus integrantes y clientes las facilidades de desarrollar los bienes y servicios solicitados; incluyendo

también el desarrollo de las acciones administrativas; en concordancia con la ley y manteniendo los estándares de calidad necesarios para el cumplimiento de tal efecto.

Por último, Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Montalván, (2002); declaran que el empleo de los recursos; se encuentran asociados a la capacidad organizacional para poder reclutar los recursos humanos necesarios; basados en el desarrollo de las buenas practicas; que buscaran el cumplimiento de manera satisfactorias sobre el desarrollo de las acciones dependientes de su nivel de responsabilidad. Por tal razón la evaluación sobre los mecanismos de gestión debe de encontrarse relacionados a los distintos aspectos que implica el desarrollo del empleo de los recursos; entre los que se pueden distinguir las siguientes características: el plano económico, los colaboradores, y la infraestructura organizacional; esta última nos brinda el soporte de poder hacer uso de los recursos de manera eficiente. Los indicadores mencionados permiten a la institución ofrecer su performance; así como también intervenir de manera directa en el desarrollo y crecimiento positivo a nivel organizacional.

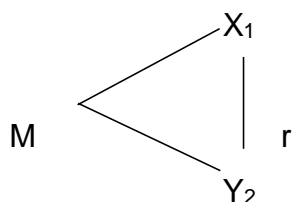
### III. METODOLOGÍA

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

La investigación se enmarco dentro del enfoque cuantitativo, además, se utiliza como instrumento los cuestionarios y posteriormente el análisis de ello se plasmarán en tablas. La metodología cuantitativa investiga si es que existe una correlación entre las variantes planteadas; es decir, que haya transparencia entre las variantes que son la gestión de calidad y el desempeño organizacional y conocer su definición, limitación y de donde emerge el problema. (Fernández. Hernández y Baptista, 2014)

La investigación hace uso del diseño no experimental – transversal; ya que no se manipula ninguna variante, recolectándose la información tal como se encuentra en su entorno real. (Hernández, 2012). Este tipo de investigación también se conoce como correlacional; con un diseño transversal, porque se correlacionan las variantes y los datos fueron obtenidos en un solo momento. El diseño utilizado es no correlacional asociativo, ya que investiga el nivel de correlación entre las variantes propuestas, sin buscar una causalidad.

Se esquema del estudio es el siguiente:



Dónde:

M = Trabajadores

X1 = Gestión de calidad

Y = Desempeño organizacional

r = Relación

#### 3.2. Operacionalización de variables

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



Herrera y Tomás (2006) indica que “la gestión de calidad, requiere necesita que la organización de la entidad este dirigida hacia los resultados del emprendimiento de la calidad de la entidad, debido que es un área importante para dirigir, estimular y promover todas las actividades que favorezcan la ejecución de las estrategias, por lo cual se solicita la colaboración y responsabilidad de todos los trabajadores que laboran en la entidad (p. 56).

Operacionalmente la variable gestión de calidad se evalúa por medio de un cuestionario que fue aplicado a los trabajadores y que mide cinco dimensiones: liderazgo; orientación hacia el usuario; información y análisis; orientación de recursos humanos y control de proceso. La escala de medición es ordinal, haciendo uso de Likert.

### **Variable 2: Desempeño organizacional.**

Chiavenato (2004); el desempeño organizacional es el nivel en que el trabajador acata con los requerimientos, y además el desempeño es situacional y cambia de un individuo a otro, y de contexto a otro contexto, ya que depende de un sin número de elementos condicionantes.

Operacionalmente la variable desempeño organizacional se evalúa por medio un cuestionario que es aplicado a los trabajadores y que mide cinco dimensiones: resultado de desempeño; eficiencia; eficacia; continuidad y empleo de recursos. La escala de calificación aplicada fue también la ordinal, tomando la percepción de Likert.

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

Población.

Hernández, Fernández y Baptista (2016); define a la población como un grupo de personas que presentan similares particularidades o características comunes; las cuales son fuentes de datos que permiten la interpretación directa de un todo. La población del presente estudio está constituida por un total de 39 trabajadores que laboran en la institución objeto de la investigación. Así mismo la población queda

comprendida por los trabajadores que integran el área de la División Medica Legal II del Distrito Fiscal, siendo un total de 39 sujetos participantes.

Los criterios de selección de la población que se ha tomado en cuenta, es que los trabajadores se encuentren actualmente en ejercicio laboral en la institución y que han manifestado su conformidad para poder brindar la información requerida por medio del llamado consentimiento informado. Los criterios de exclusión que se han tenido en cuenta es no contar con el debido consentimiento informado y no cumplir con la debida protección de la información por medio del anonimato.

Tabla 1.

*Distribución de la población de la División Medica Legal II Distrito Fiscal de Piura*

PERSONAL	HOMBRES	MUJERES
Administrativos	2	4
Técnicos	2	3
Psicólogos	4	6
Médicos legistas	9	4
Otras carreras	2	3
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>21</b>

Fuente: Elaborado por: Augusto, Suclupe Olivos.

#### Muestra.

Bernal (2006), manifiesta que la muestra es una proporción de la población o un sub conjunto que guarda sus mismas características y particularidades; así mismo es de tipo representativo. La muestra ha sido seleccionada haciendo uso del llamado muestreo no probabilístico, considerándose muy importante la percepción que tienen los colaboradores en atención a las dos variables que integran el estudio; cabe señalar que la mayor parte de quienes integran la muestra tienen un promedio de más de 5 años de continuidad en el trabajo; con edades que fluctúan entre los treinta y cincuentaicinco años de edad; así mismo cabe destacar que la gran mayoría pertenecen al género masculino.

Muestreo.

En relación al muestreo, este es de tipo no probabilístico, debido a que se está tomando una muestra censal de quienes brindaran información para el desarrollo del estudio siendo un total 39 trabajadores; que conforman la División Medica Legal Fiscal de la región Piura.

### **3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos.**

La técnica utilizada es la encuesta, aplicándose para tal efecto los cuestionarios que permiten medir las variables. Tamayo (2002), considera que la encuesta es una técnica, que permite evaluar de forma objetiva y transparente a un grupo de individuos en un determinado momento; el objetivo de la aplicación de los instrumentos es conocer las percepciones sobre las variables de estudio, en atención al proceso de operacionalización, considerando las dimensiones y también los indicadores que se han construido.

El instrumento que se uso fue el cuestionario, Salkind (1998) afirma que el “cuestionario son un grupo de ítems organizadas y orientadas, para que se respondan con un lápiz y papel” mediante el cuestionario la muestra seleccionada puede llenarlo sin la presencia del investigador citado por Valderrama, (2018).

Para medir la variable Gestión de calidad, se aplicó un cuestionario que consta de 23 ítems, que está dividida en cinco dimensiones que son: liderazgo (7 ítems), orientación hacia el usuario (4 ítems), información y análisis (4 ítems), orientación de recursos humanos (6 ítems), y control de proceso (2 ítems).

Para medir la variable Desempeño organizacional, se aplicó un cuestionario que consta de 23 ítems que está dividida en cinco dimensiones que son: resultado de desempeño (9 ítems), Eficiencia (3 ítems), eficacia (3 ítems), continuidad (5 ítems), y empleo de recursos (3 ítems).

Validez está referida como el nivel de un cuestionario que pretende medir claramente el objetivo de la variante (Hernández, et al, 2016). Es equivalente decir que la validez

es el nivel donde se manifiesta con precisión el rasgo, peculiaridad o dimensión que se busca evaluar y es indispensable determinar el tipo de validez de la prueba.

La validez de los instrumentos, para la presente investigación, se realizó mediante la técnica de Juicio de expertos. Al respecto Valderrama (2018) refiere “ser el grupo de apreciación que manifiestan los profesionales de experiencia” (p.198). Por tanto, el instrumento fue evaluado por el docente metodológico del curso, Dr. Juan José Saavedra Olivos quien utilizó la ficha de validación de expertos con cuatro criterios: relación entre la variable y la dimensión, relación entre las dimensiones y el indicador, relación entre el indicador y el ítem y la relación entre los ítems y la opción de respuesta.

La Confiabilidad de un instrumento de medición, se refiere al nivel en que su aplicación repetitiva al mismo individuo u objeto origina resultados iguales, además un instrumento cuando es consistente al ser aplicado en diversas ocasiones significa que este será confiable o fiable (Hernández, et al,2014, p.200). La confiabilidad de los instrumentos, para la presente investigación se realizó mediante el cálculo del Coeficiente Alpha de Cronbach, con el software SPSS-24, que es el índice más utilizada para evaluar fiabilidad. Para ello se realizará la prueba piloto.

Los resultados obtenidos del piloto aplicado fueron los siguientes: Instrumento gestión de la calidad (23 ítems) = 0,887 (Altamente confiable); e Instrumentos desempeño organizacional (23 ítems) = 0,932 (Altamente confiable)

### **3.5. Procedimiento.**

Para realizar la investigación primero se solicitó el permiso a la Dirección de la institución, después que se realicen las coordinaciones se procedió a aplicar los instrumentos previamente validados y confiables. Así mismo se hizo uso de la estadística descriptiva; considerando el análisis de gráficos y tablas estadísticas; así como también las pruebas de correlación necesarias entre las variables y las dimensiones.

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

Se usó el programa estadístico SPSS versión 24 para diseñar los gráficos e explicar los datos obtenidos a través de los cuestionarios aplicada a los que laboran en la División Médico Legal II. Para ejecutar la correlación de las variantes se ejecutó el estadístico de correlación de Spearman, dado que la variable es cualitativa y de escala ordinal, asimismo las variables y sus respectivas dimensiones, fueron analizadas empleando estadísticos descriptivos, referidos en tablas de frecuencias o gráficos, así como para la determinación de los niveles de incidencia de la variable1 en la variable 2, para la demostración de las hipótesis se ha utilizado el estadístico de correlación Rho de Spearman dado que los datos no presentan una distribución normal según la prueba de normalidad aplicada.

### **3.7. Aspectos éticos**

En el estudio se plantearon los principios de confidencialidad; es decir se mantuvo en discreción y fueron confidenciales los nombres de los participantes que evaluaron dentro de la investigación. Así mismo se aplicó los lineamientos establecidos por la escuela de postgrado en el uso de la guía de presentación de productos académicos. También se aplicó el software antiplagio Turnitin, el cual arrojó el porcentaje considerado en la presentación de trabajos de investigación, respetando la originalidad y la forma correcta del citado y el uso de la referencias bibliográficas.

#### IV. RESULTADOS

Objetivo general:

Determinar la relación entre la gestión de calidad y el desempeño organizacional de la División Médico legal II Distrito Fiscal Piura, 2021

Tabla 2

*Descriptivos de la gestión de la calidad y desempeño organizacional de la División Médico legal II Distrito Fiscal Piura.*

Gestión de la calidad	Nivel de desempeño organizacional							
	Bajo		Regular		Alto		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Baja	5	13.5%	6	16.2%	0	0.0%	11	29.7%
Regular	0	0.0%	16	43.2%	1	2.7%	17	45.9%
Buena	0	0.0%	3	8.1%	6	16.2%	9	24.3%
Total	5	13.5%	25	67.5%	7	18.9%	37	100%

Fuente: Elaborado por: Augusto, Suclupe Olivos.

Los resultados que se aprecian en la tabla 2, muestran que los trabajadores de la División Médico Legal de Piura, calificaron en un nivel regular la gestión de la calidad 45,9% y en el mismo nivel regular con el 43.2% fue considerado el desempeño organizacional de la institución; asimismo, podemos observar un porcentaje de 29.7% que consideró como bajo la calidad de la gestión y de este grupo el 16.2% evaluó como regular el desempeño de la organización.

Objetivo específico 1:

Identificar la relación entre las prácticas de liderazgo y el desempeño organizacional de la División Médico legal II Distrito Fiscal Piura, 2019

Tabla 3

*Descriptivos de la dimensión práctica del liderazgo y desempeño organizacional de la División Médico legal II Distrito Fiscal Piura.*

Práctica de liderazgo	Nivel de desempeño organizacional							
	Bajo		Regular		Alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Baja	4	10.8%	5	13.5%	0	0.0%	9	24.3%
Regular	1	2.7%	14	37.8%	1	2.7%	16	43.2%
Buena	0	0.0%	6	16.2%	6	16.2%	12	32.4%
Total	5	13.5%	25	67.5%	7	18.9%	37	100%

Fuente: Elaborado por: Augusto, Suclupe Olivos.

Los resultados que se aprecian en la tabla 3, muestran que el 43,2% de los trabajadores de la División Médico Legal de Piura calificaron en un nivel regular la práctica de liderazgo en la institución coincidiendo con un nivel regular de desempeño organizacional 37.8%; por otro lado, el 32.4% señalan como buena la práctica de liderazgo y como alto el desempeño de la organización.

Objetivo específico 2:

Establecer la relación entre la orientación hacia el usuario, y el desempeño organizacional de la División Médico legal II Distrito Fiscal Piura, 2021

Tabla 4

*Descriptivos dimensión orientación hacia el usuario y desempeño organizacional de la División Médico legal II Distrito Fiscal Piura.*

Orientación hacia el usuario	Nivel de desempeño organizacional							
	Bajo		Regular		Alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Baja	4	10.8%	6	16.2%	0	0.0%	10	27.0%
Regular	1	2.7%	16	43.2%	1	2.7%	18	48.6%
Buena	0	0.0%	3	8.1%	6	16.2%	9	24.3%

Total	5	13.5%	25	67.5%	7	18.9%	37	100%
-------	---	-------	----	-------	---	-------	----	------

Fuente: Elaborado por: Augusto, Suclupe Olivos.

Los resultados que se aprecian en la tabla 4, muestran que el 48,6% de los trabajadores de la División Médico Legal de Piura calificaron en un nivel regular la orientación hacia el usuario en la institución coincidiendo con un nivel regular de desempeño organizacional 43.2%, por otro lado, el 27% señalan como baja la orientación hacia el usuario 27% y como regular 16.2% el desempeño de la organización.

Objetivo específico 3:

Establecer la relación entre la información y análisis y el desempeño organizacional de la División Médico legal II Distrito Fiscal Piura, 2019.

Tabla 5

*Descriptivos dimensión información y análisis y desempeño organizacional de la División Médico legal II Distrito Fiscal Piura.*

Información y análisis	Nivel de desempeño organizacional							
	Bajo		Regular		Alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Baja	5	13.5%	13	35.1%	0	0.0%	18	48.6%
Regular	0	0.0%	11	29.7%	4	10.8%	15	40.5%
Buena	0	0.0%	1	2.7%	3	8.1%	4	10.8%
Total	5	13.5%	25	67.5%	7	18.9%	37	100%

Fuente: Elaborado por: Augusto, Suclupe Olivos.

Los resultados que se aprecian en la tabla 5, muestran que el 48,6% de los trabajadores de la División Médico Legal de Piura calificaron en un nivel bajo la utilización de la información y sus análisis lo cual genera un nivel de percepción regular 35.1% de desempeño de la organización; otro porcentaje importante 40,5% consideraron como regular la dimensión análisis de la información igualmente como regular el desempeño de la organización 29.7%.



Objetivo específico 4:

Demostrar la relación entre la orientación al recurso humano y el desempeño organizacional de la División Médico legal II Distrito Fiscal Piura, 2021

Tabla 6

*Descriptivos dimensión orientación hacia el recurso humano y desempeño organizacional de la División Médico legal II Distrito Fiscal Piura.*

Orientación del recurso humano	Nivel de desempeño organizacional							
	Bajo		Regular		Alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Baja	5	13.5%	14	37.8%	0	0.0%	19	51.4%
Regular	0	0.0%	10	37.8%	3	8.1%	13	35.1%
Buena	0	0.0%	1	2.7%	4	10.8%	5	13.5%
Total	5	13.5%	25	67.5%	7	18.9%	37	100%

Fuente: Elaborado por: Augusto, Suclupe Olivos.

Los resultados que se aprecian en la tabla 6, muestran que el 51,4% de los trabajadores de la División Médico Legal de Piura calificaron en un nivel bajo la orientación hacia el recurso humano lo cual genera un nivel de percepción de regular de desempeño de la organización 37,8%; sólo el 13.5% de los trabajadores consideran que la orientación hacia el recurso humano es buena al igual que el desempeño de la organización con un 10.8%.

Objetivo específico 5:

Identificar la relación entre el control de los procesos y el desempeño organizacional de la División Médico legal II Distrito Fiscal Piura, 2021

Tabla 7.

*Descriptivos dimensión control de procesos y desempeño organizacional de la División Médico legal II Distrito Fiscal Piura.*

Control de procesos	Nivel de desempeño organizacional							
	Bajo		Regular		Alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Baja	4	10.8%	11	29.7%	0	0.0%	15	40.5%
Regular	1	2.7%	14	37.8%	1	2.7%	16	43.2%

Buena	0	0.0%	0	0.0%	6	16.2%	6	16.2%
Total	5	13.5%	25	67.5%	7	18.9%	37	100%

Fuente: Elaborado por: Augusto, Suclupe Olivos

Los resultados que se aprecian en la tabla 7 muestran que el 43,2% de los trabajadores de la División Médico Legal de Piura calificaron en un nivel regular el control de procesos en la institución, de igual manera calificaron en un nivel regular el desempeño de la organización 37,8%; sólo el 16.2% de los trabajadores consideran que el control de procesos es bueno al igual que el desempeño de la organización con el mismo porcentaje.

### Resultados inferenciales

Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre la gestión de calidad y el desempeño organizacional de la División Médico legal II Distrito Fiscal Piura, 2021

Ho: No existe relación significativa entre la gestión de calidad y el desempeño organizacional de la División Médico legal II Distrito Fiscal Piura, 2021

Tabla 8

*Correlación entre la gestión de la calidad y desempeño organizacional de la División Médico legal II Distrito Fiscal Piura.*

Correlación de Spearman		Desempeño organizacional
	Rho	0.723**
Gestión de la calidad	Sig. (bilateral)	0.000
	N	37

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

Fuente: Elaborado por: Augusto, Suclupe Olivos

En la tabla 8 se observa, que en la prueba de Spearman aplicada a la muestra, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.723 (correlación considerable y positiva) y un p-valor obtenido de 0.000, el cual es menor al p-valor tabulado de 0.01, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador. Esto significa

que existe una correlación considerable, positiva y estadísticamente altamente significativa entre la gestión de la calidad y el desempeño de la organización de la División Médico legal II Distrito Fiscal Piura.

Hipótesis específica 1

Hi: Existe relación significativa entre la práctica de liderazgo y el desempeño organizacional de la División Médico legal II Distrito Fiscal Piura, 2021

Ho: No existe relación significativa entre las prácticas de liderazgo y el desempeño organizacional de la División Médico legal II Distrito Fiscal Piura, 2021

Tabla 9

*Correlación entre la dimensión práctica de liderazgo y el desempeño organizacional de la División Médico legal II Distrito Fiscal Piura.*

Correlación de Spearman		Desempeño organizacional
	Rho	0.617**
Práctica de liderazgo	Sig. (bilateral)	0.000
	N	37

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

Fuente: Elaborado por: Augusto, Suclupe Olivos

En la tabla 9 se observa, que en la prueba de Spearman aplicada a la muestra, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.617 (correlación regular y positiva) y un p-valor obtenido de 0.000, el cual es menor al p-valor tabulado de 0.01, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1. Esto significa que existe una correlación regular, positiva y estadísticamente altamente significativa entre la dimensión práctica del liderazgo y el desempeño de la organización de la División Médico legal II Distrito Fiscal Piura.

Hipótesis específica 2

Hi: Existe relación significativa entre la orientación hacia el usuario, y el desempeño organizacional de la División Médico legal II Distrito Fiscal Piura, 2021

Ho: No existe relación significativa entre la orientación hacia el usuario, y el desempeño organizacional de la División Médico legal II Distrito Fiscal Piura, 2021

Tabla 10

*Correlación entre la dimensión orientación hacia el usuario y el desempeño organizacional de la División Médico legal II Distrito Fiscal Piura.*

Correlación de Spearman		Desempeño organizacional
	Rho	0.651**
Orientación hacia el usuario	Sig. (bilateral)	0.000
	N	37

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

Fuente: Elaborado por: Augusto, Suclupe Olivos

En la tabla 10 se observa, que en la prueba de Spearman aplicada a la muestra, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.651 (correlación regular y positiva) y un p-valor obtenido de 0.000, el cual es menor al p-valor tabulado de 0.01, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2. Esto significa que existe una correlación regular, positiva y estadísticamente altamente significativa entre la dimensión orientación hacia el usuario y el desempeño de la organización de la División Médico legal II Distrito Fiscal Piura.

Hipótesis específica 3

Hi: Existe relación significativa entre la información y análisis y el desempeño organizacional de la División Médico legal II Distrito Fiscal Piura, 2021

Ho: No existe relación significativa entre la información y análisis y el desempeño organizacional de la División Médico legal II Distrito Fiscal Piura, 2021

Tabla 11.

*Correlación entre la dimensión información y análisis con el desempeño organizacional de la División Médico legal II Distrito Fiscal Piura.*

Correlación de Spearman		Desempeño organizacional
Información y análisis	Rho	0.717**

---

Sig. (bilateral)	0.000
N	37

---

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

Fuente: Elaborado por: Augusto, Suclupe Olivos

En la tabla 11 se observa, que en la prueba de Spearman aplicada a la muestra, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.717 (correlación considerable y positiva) y un p-valor obtenido de 0.000, el cual es menor al p-valor tabulado de 0.01, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3. Esto significa que existe una correlación considerable, positiva y estadísticamente altamente significativa entre la dimensión información y análisis y el desempeño de la organización de la División Médico legal II Distrito Fiscal Piura.

#### Hipótesis específica 4

Hi: Existe relación significativa entre la orientación al recurso humano y el desempeño organizacional de la División Médico legal II Distrito Fiscal Piura, 2021

Ho: No existe relación significativa entre la orientación al recurso humano y el desempeño organizacional de la División Médico legal II Distrito Fiscal Piura, 2021

Tabla 12

*Correlación entre la dimensión orientación al recurso humano y el desempeño organizacional de la División Médico legal II Distrito Fiscal Piura.*

Correlación de Spearman		Desempeño organizacional
Orientación al recurso humano	Rho	0.656**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	37

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

Fuente: Elaborado por: Augusto, Suclupe Olivos

En la tabla 12 se observa, que en la prueba de Spearman aplicada a la muestra, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.656 (correlación moderada y positiva) y un p-valor obtenido de 0.000, el cual es menor al p-valor tabulado de 0.01, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 4. Esto significa que existe una correlación moderada, positiva y estadísticamente altamente significativa entre la dimensión orientación al recurso humano y el desempeño de la organización de la División Médico legal II Distrito Fiscal Piura.

#### Hipótesis específica 5

Hi: Existe relación significativa entre el control de los procesos y el desempeño organizacional de la División Médico legal II Distrito Fiscal Piura, 2021.

Ho: No existe relación significativa entre el control de los procesos y el desempeño organizacional de la División Médico legal II Distrito Fiscal Piura, 2021.

Tabla 12

*Correlación entre la dimensión control de los procesos y el desempeño organizacional de la División Médico legal II Distrito Fiscal Piura.*

Correlación de Spearman		Desempeño organizacional
	Rho	0.863**
Control de los procesos	Sig. (bilateral)	0.000
	N	37

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

Fuente: Elaborado por: Augusto, Suclupe Olivos

En la tabla 13 se observa, que en la prueba de Spearman aplicada a la muestra, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.863 (correlación considerable y positiva) y un p-valor obtenido de 0.000, el cual es menor al p-valor tabulado de 0.01, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 5. Esto significa que existe una correlación considerable, positiva y estadísticamente altamente significativa entre la dimensión control de los procesos y el desempeño de la organización de la División Médico legal II Distrito Fiscal Piura.



## V. DISCUSION

Con respecto al objetivo general: Determinar la relación entre la gestión de calidad y el desempeño organizacional de la División Médico, los resultados muestran que los trabajadores calificaron en un nivel regular la gestión de la calidad 45,9% y en el mismo nivel regular con el 43.2% fue considerado el desempeño organizacional, además existe una correlación considerable, positiva y estadísticamente altamente significativa entre la gestión de la calidad y el desempeño de la organización.

Ello lleva a considerar que si sufre algún cambio drástico la gestión de calidad generara un cambio en el desempeño organizacional. Los datos se asemejan a la definición de Herrera y Tomás (2006) que menciona que “la gestión de calidad, requiere que la organización de la entidad este dirigida hacia los resultados del emprendimiento de la calidad de la entidad, debido que es un área importante para dirigir, estimular y promover todas las actividades que favorezcan la ejecución de las estrategias, por lo cual se solicita la colaboración y responsabilidad de todos los trabajadores que laboran en la entidad (p. 56).

Por otro lado, Chiavenato (2004) refiere que “el desempeño organizacional es el nivel en que el trabajador acata con los requerimientos, y además el desempeño es situacional y cambia de un individuo a otro, y de contexto a otro contexto, ya que depende de un sin número de elementos condicionantes (p. 33). Resultados similares se observó en el trabajo de Chinchay (2019), que obtuvo una correlación positiva significativa entre las variantes (0,568 y nivel de significancia 0,000), mediante la prueba de correlación Rho de Spearman se contrastaron las hipótesis planteadas. Además, demostró que la gestión de calidad se relaciona significativamente con el desempeño organizacional de un Colegio de Chosica, Lima 2018.

En cuanto al objetivo 1: Identificar la relación entre las prácticas de liderazgo y el desempeño organizacional de la División Médico, los resultados muestran que el 43,2% de los trabajadores calificaron en un nivel regular la práctica de liderazgo en la institución coincidiendo con un nivel regular de desempeño organizacional 37.8%,

además existe una correlación regular, positiva y estadísticamente altamente significativa entre la dimensión práctica del liderazgo y el desempeño de la organización. Es decir, si se mejora las prácticas de liderazgo teniendo en cuenta las prácticas éticas y adaptándose las estrategias operacionales a las necesidades actuales, mejorar considerablemente el desempeño organizacional.

Esta realidad está en coherencia con la postura de Camizón, Cruz y Gonzáles (2007, p.21) la gestión de la calidad, se ha convertido como un requerimiento indudable para la gestión de la entidad. Además, los directivos señalan la visión, misión, los valores de la organización y también las expectativas del desempeño. Y para Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Montalván (2002) la concepción sobre las organizaciones y su desempeño han ido modificándose, desde lo referente a las actividades laborales, las personas y los organigramas para enfocarse en la importancia del personal, de los clientes y demás interesados directos, por ello se habla más acerca de la evaluación del desempeño organizacional. Resultados distintos se halló en la investigación de Vásquez (2017), llegando a la conclusión que ambas variantes de estudios están estrechamente relacionadas, además se rechaza la hipótesis nula, por ello, se aceptó la hipótesis alterna donde menciona que, el desempeño organizacional y la satisfacción del usuario interno en la Dirección de Red de Salud Alto Amazonas – Región, son dependientes.

De acuerdo al objetivo 2: Establecer la relación entre la orientación hacia el usuario, y el desempeño organizacional de la División Médico, los resultados muestran que el 48,6% de los trabajadores calificaron en un nivel regular la orientación hacia el usuario en la institución coincidiendo con un nivel regular de desempeño organizacional 43.2%, además existe una correlación regular, positiva y estadísticamente altamente significativa entre la dimensión orientación hacia el usuario y el desempeño de la organización.

Es decir, si la institución atiende las necesidades de los usuarios de manera oportuna y supervisa de cerca las acciones de otras instituciones en el mismo sector, mejorara el nivel de desempeño de los trabajadores. Los datos se respaldan en lo dicho por Ore

(2017) que la orientación hacia el usuario trata de cómo” la organización atiende las carencias y perspectivas del usuario y cuan efectiva es la organización en términos de conducción de las relaciones con el usuario” (p.21).

Asimismo, en lo dicho por Bontis, Crossan, y Hulland (2002) y Lin, Yen y Tarn (2007) el desempeño organizacional, es el resultado del proceso de la creación de recursos y servicios de una entidad, que forma el juicio de sí mismo. Resultados distintos arroja el estudio de Sullon (2017), donde se obtuvo como resultado que el 90% de las MYPES evalúan el rendimiento de sus empleados, el 60% de las MYPES consideran que la gestión de calidad apoya a mejoramiento del rendimiento, el 30% tienen un plan estratégico, y el 100% de las MYPES hacen uso de varios medios con el fin de hacer publicidad de su empresa.

En el objetivo 3: Establecer la relación entre la información y análisis y el desempeño organizacional de la División Médico, los resultados muestran que el 48,6% de los trabajadores calificaron en un nivel bajo la utilización de la información y sus análisis lo cual genera un nivel de percepción regular 35.1% de desempeño de la organización, además existe una correlación considerable, positiva y estadísticamente altamente significativa entre la dimensión información y análisis y el desempeño de la organización.

Es decir, al contar la institución con un sistema de información que ayude a los trabajadores a realizar su trabajo y que este siempre llegue a todos de manera oportuna, hará que mejore el nivel de desempeño organizacional. Los datos obtenidos se relacionan con lo expresado por Ore (2017) que toda institución debe tener sistemas eficaces de evaluación de desempeño, sistema de información para mantener a los usuarios informados, indicadores de desempeño e información oportuna. Por otro lado, el desempeño organizacional es la consecuencia del diligente de la elaboración de bienes y servicios de una entidad que organiza en sí mismo (Morris, Rodríguez, Vizán, Martínez y Gil, 2013). Resultados similares se encontró en la investigación de Oré (2017), donde obtuvo como resultado que existe una

correlación positiva entre las prácticas de gestión de la calidad de la información y el desempeño organizacional.

Con respecto al objetivo 4: Demostrar la relación entre la orientación al recurso humano y el desempeño organizacional de la División Médico, los resultados muestran que el 51,4 de los trabajadores calificaron en un nivel bajo la orientación hacia el recurso humano lo cual genera un nivel de percepción de regular de desempeño de la organización 37,8%, además existe una correlación moderada, positiva y estadísticamente altamente significativa entre la dimensión orientación al recurso humano y el desempeño de la organización. Es decir, la institución que fomenta el trabajo en equipo y el espíritu de grupo además motiva a su personal y desarrolla plenamente su potencial lograra que sus trabajadores presenten niveles altos de desempeño.

Según Camisón, Cruz y Gonzales (2006) “la orientación de recursos humanos son las acciones que deben estar dirigidas para potencializar al máximo las cualidades de los empleados apuntaladas con las metas y fines de la empresa”. Por otro lado, el desempeño organizacional, se conceptualiza como un conjunto de elementos asociados a la eficiencia y eficacia de la comunidad laboral y como los que admiran, toman los recursos, para satisfacer a los usuarios y cumplir los objetivos de la entidad (Hernández y Rodríguez, 1994).

Los resultados difieren con el análisis final del estudio de Surita (2019), donde se obtuvo como resultado que en cuanto a la gestión de calidad, todos mantienen sus objetivos con respecto a las políticas de calidad y también todos cuentan con el apoyo de una persona responsable que puede tomar decisiones. Llegando a la conclusión que las Mypes que venden muebles presentan y se enmarcan dentro de las políticas de calidad planteadas en relación al producto que brindan, haciendo entrega de productos de buena calidad.

En cuanto al objetivo 5: Identificar la relación entre el control de los procesos y el desempeño organizacional de la División Médico, los resultados muestran que el

43,2% de los trabajadores calificaron en un nivel regular el control de procesos en la institución, de igual manera calificaron en un nivel regular el desempeño de la organización 37,8%, además existe una correlación considerable, positiva y estadísticamente altamente significativa entre la dimensión control de los procesos y el desempeño de la organización.

Es decir, si la institución cuenta con la documentación (manuales, procedimiento, y otros) requerida para que se realice un buen trabajo, los trabajadores se sentirán seguros de su labor y mejoran notablemente en su desempeño. Los datos se relacionan con la postura teórica de Deming (1986) las entidades son como desarrollo interrelacionado, y que la optimización de este desarrollo es la cimentación para optimizar el rendimiento; implica contar con sistemas de gestión de la calidad eficaz, manejo de documentos administrativos como manuales de procedimientos entre otros.

Y por otra parte según Jiménez (2012) existen dos factores relevantes en el desempeño organizacional: Factores ambientales; que son aquellos que se encuentran en las condiciones de trabajo, equipos, materiales, tecnología, supervisión y nivel de información de acceso y los factores motivacionales; que son los incentivos y bonos, capacitación, asensos, participación en equipos de trabajo que lleva al buen desempeño de la empresa. Los resultados son distintos al estudio de Bances, E (2019) denominado: "Caracterización de gestión de calidad y competitividad en las MYPEs de servicios, rubro hoteles de Sechura (Piura), 2018". Donde se obtuvo como resultado sobre los aspectos de la gestión de calidad, el 74% de aplicación de procesos son por escrito, el 69% de los recursos humanos son de valores y confianza y el 62% cumple sus funciones y se les caracterice por su amabilidad.

## VI. CONCLUSIONES

1. La gestión de la calidad se ubica en el nivel regular según 45,9% y se considera el desempeño organizacional en el mismo nivel según el 43.2%, al mismo tiempo se acepta la hipótesis propuesta por el investigador obteniendo los siguientes valores ( $\rho=.723^{**}$  y  $\text{sig}=.000$ ).
2. La práctica de liderazgo en la institución la calificaron ubicándola en el nivel regular según el 43,2% y en coincidencia se encuentra en el mismo nivel el desempeño organizacional según el 37.8%, al mismo tiempo se acepta la hipótesis propuesta por el investigador obteniendo los siguientes valores ( $\rho=.617^{**}$  y  $\text{sig}=.000$ ).
3. La orientación hacia el usuario en la institución la calificaron en el nivel regular según el 48,6%coincidentemente en el mismo nivel se encuentra el desempeño organizacional según el 43.2%, al mismo tiempo se acepta la hipótesis propuesta por el investigador obteniendo los siguientes valores ( $\rho=.651^{**}$  y  $\text{sig}=.000$ ).
4. La utilización de la información y sus análisis lo calificaron en un nivel bajo según el 48,6% lo cual genera un nivel de percepción regular 35.1% en el desempeño de la organización, al mismo tiempo se acepta la hipótesis propuesta por el investigador obteniendo los siguientes valores ( $\rho=.717^{**}$  y  $\text{sig}=.000$ ).
5. La orientación hacia el recurso humano lo calificaron en un nivel bajo según el 51,4 lo cual genera un nivel de percepción de regular de desempeño de la organización 37,8%, al mismo tiempo se acepta la hipótesis propuesta por el investigador obteniendo los siguientes valores ( $\rho=.656^{**}$  y  $\text{sig}=.000$ ).
6. El control de procesos en la institución lo calificaron en un nivel regular según el 43,2% de igual manera calificaron en un nivel regular el desempeño de la organización 37,8%, al mismo tiempo se acepta la hipótesis propuesta por el investigador obteniendo los siguientes valores ( $\rho=.863^{**}$  y  $\text{sig}=.000$ )



## VII. RECOMENDACIONES

A los directivos de la División Médico Legal

1. Adoptar un enfoque orientado a los usuarios, buscando estrategias para motivar a los trabajadores en general dentro de la entidad; considerando los resultados regulares obtenidos respecto a la gestión de calidad y el desempeño organizacional.
2. Incluir en la gestión de calidad criterios que promuevan la gestión de procesos, innovación y los resultados teniendo en cuenta la mejora del desempeño de los trabajadores; considerando los resultados regulares obtenidos respecto al liderazgo y el desempeño organizacional.
3. Capacitar al personal en el tema de gestión de calidad, además comprometerlos ya que son parte de la gestión de calidad a que aporten mejoras de manera continúa estando atentos a sus recomendaciones debido que ellos generan un servicio de calidad que repercute en su satisfacción y en su desempeño; considerando los resultados regulares obtenidos respecto a la orientación hacia el usuario y el desempeño organizacional.
4. Continuar mejorando los aspectos funcionarios de información y análisis, apoyar los servicios de orientación en el cual todos los trabajadores se involucren, permitiendo aumentar su nivel de desempeño organizacional; considerando los resultados, bajo respecto a la información y análisis y regular respecto al desempeño organizacional.
5. Coordinar con el área oportuna con el fin de vigilar los recursos humanos de la entidad, además comprender que los trabajadores son una parte importante de la gestión de calidad a quienes se les debe brindar charlas continuas para que se sientan parte de la entidad y mejoren su desempeño; considerando los resultados, bajo respecto a los recursos humanos y regular respecto al desempeño organizacional.



6. Monitorear los procesos de la entidad con el objetivo de solucionar inmediatamente cualquier problema que suscite para brindar un buen servicio y apoyar a los usuarios, ello hará que los trabajadores no se sobrecarguen y se sientan más satisfechos mostrando un buen desempeño; considerando los resultados regulares respecto al control de procesos y el desempeño organizacional.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alelú, M., Cantín, S., López, N., y Rodríguez Zazo, M. (s.f.). *Métodos de Investigación*. Madrid: Educación Especial.
- Anónimo. (s.f.). explorable.com. Obtenido de <https://sites.google.com/site/51300008metodologia/caracteristicas-cualitativa-cuantitativa>.
- Atkinson, F. (1990). *Creating Culture Change: The Key to Successful Total Quality Management*. IFS Publications.
- Armstrong, M. (1999). *Gerencia de recursos humanos*. México; Fondo Editorial Legis.
- Bances, E. (2019). “*Caracterización de gestión de calidad y competitividad en las MYPEs de servicios, rubro hoteles de Sechura (Piura), 2018*”. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3928>.
- Boisier, T. (2005). La investigación en valor percibido desde el marketing. *Innovar*, 9-18.
- Bontis, N., Crossan, M., y Hulland, J. (2002). Managing an organizational learning system by aligning stocks and flows. *J. Manag. Stud.* 39: 437-69.
- Camisón C., Cruz S. y González T. (2007). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson. Recuperado de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-lacalidad.pdf>.
- Carlos, D. (2011). *La importancia de la gestión de la calidad*. Retrieved 10 05, 2013, from <http://www.normas9000.com/importancia-gestion-calidad.html>
- Cárdenas, C. (2013). “*Plan de carrera administrativa como herramienta para mejorar el desempeño de los empleados de la Sat Quetzaltenango*”. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Cardenas-Cesar.pdf>.
- Chinchay, M. (2019). “*Gestión de la calidad y desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018*”.
- Chiavenato I. (2000). *Administración de recursos humanos*. (5ta ed). México; McGraw-Hill.

- Chiavenato, I (2004). *“Competencias Gerenciales y Desempeño Laboral en empresas aseguradoras”*.
- Chiavenato I. (2007). *Administración de recursos humano: el capital humano de las organizaciones*. (8va ed). México; McGraw-Hill.
- Cristóbal, J y Armijos, M. (2013). *Indicadores de desempeño en sector público*. Consultado [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/_es.pdf).
- Deming, E. (1982). *Calidad, Productividad y Posición Competitiva*, MIT. Recuperado el 15 de marzo del 2018, en: <https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/MIRIAM-HERRERA-MENDOZA.pdf>.
- Doyle, P. (2000). *El marketing basado en el valor*. Nueva York: John Wiley y compañía, Chichester.
- Figueroa, K. (2013). *Uno de los problemas que afecta a la calidad de servicio*.
- Hernández, I., y Rodríguez, M. (1994). *Cultura nacional, comunicación y desempeño organizacional*. (Tesis de maestría). México; Instituto Politécnico Nacional.
- Hernández, M. (2012). *Metodología de la Investigación en Ciencias de la Salud* - Tercera Edición. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Herrera, F., y Tomás, J. (2006). *La gestión avanzada de la calidad: metodologías eficaces para el diseño, implementación y mejoramiento de un sistema de gestión de la calidad*. Recuperado el 15 de Julio de 2017, de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10179523>.
- Herzberg, F. (1959). *La Motivación de Palabra*. Newyord Wiley.
- ISO. (2005). *Norma ISO 9000:2005. Sistemas de Gestión de la Calidad*. Conceptos y Vocabulario. International Organization for Standardization. Ginebra, Suiza. P. 42.
- James, P. (1997). *Gestión de la Calidad Total*. Un texto Introdutorio. Prentice Hall, España.
- Jiménez, J. (2000). *Manual de Gestión para los jefes de servicios clínicos*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.

- Jiménez, J. (2012). *Motivación para mejorar y crecer*. Obtenido por emprendedores: <http://blog.banesco.com/emprendedores/motivando.para-mejorar-crecer/#.UteMzjeij1U>.
- Lepeley, M. (2007). *Gestión y Calidad en Educación*. Un Modelo de Evaluación. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/profile/Maria\\_Teresa\\_Lepeley/publication/44517745\\_Gestion\\_y\\_calidad\\_en\\_educacion\\_un\\_modelo\\_de\\_evaluacion\\_Maria\\_Teresa\\_Lepeley/links/5ac7a7b94585151e80a3b389/Gestion-y-calidad-en-educacion-un-modelo-de-evaluacion-Maria-Teresa-Lepeley.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Maria_Teresa_Lepeley/publication/44517745_Gestion_y_calidad_en_educacion_un_modelo_de_evaluacion_Maria_Teresa_Lepeley/links/5ac7a7b94585151e80a3b389/Gestion-y-calidad-en-educacion-un-modelo-de-evaluacion-Maria-Teresa-Lepeley.pdf).
- Lin, C., Yen, D., y Tarn, D. (2007). *Un modelo de gestión del conocimiento a nivel industrial: un estudio de la industria relacionada con la información en Taiwa*. J. inf. Manag. 44: 22-39.
- López, S. (2005). *Implantación de un sistema de calidad: los diferentes sistemas de calidad existentes en la organización*. Recuperado el 15 de Julio de 2017, de <https://books.google.es/books?id=qdv2lr9yr3wC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>.
- Lusthaus, Ch., Adrien, M., Anderson, G., Carden, F., y Moltalvan, G. (2002). *Evaluación organizacional marco para mejorar el desempeño*. Ottawa: Banco Interamericano de Desarrollo y Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo. Recuperado de: [http://www.fi.uba.ar/archivos/posgrados\\_apuntes\\_webOrg.pdf](http://www.fi.uba.ar/archivos/posgrados_apuntes_webOrg.pdf).
- Morris, A., Rodríguez, C., Vizán, A., Martínez, M y Gil, M (2013). "Sistema de gestión de la calidad y desempeño organizacional en la Industria Petrolera". <https://www.interciencia.net/wp-content/uploads/2017/12/793-MORRIS-10.pdf>.
- Oré, A. (2017). "Gestión y desempeño en un hospital de Essalud, Cañete, Lima, 2017". [http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1968/Andres\\_Tesis\\_maestr%EDa\\_2017.pdf;jsessionid=978A7513F43199DD01852D2746A3C243?sequence=1](http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1968/Andres_Tesis_maestr%EDa_2017.pdf;jsessionid=978A7513F43199DD01852D2746A3C243?sequence=1).

- Rodríguez Albor, G. (2010). *Calidad de las instituciones y su relación con el desempeño económico: un análisis de la región Caribe colombiana*. Economía del Caribe, 5, 1-33.
- Rojas Gutiérrez, K. Y. (2016). *Gestión de la calidad en las organizaciones*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/gestion-la-calidad-las-organizaciones>.
- Saucedo, L. (2012). *Gestión de calidad*. Ciudad de México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Senge, P. (1998). *La quinta disciplina en la práctica*. Estrategias y herramientas para construir la organización abierta al aprendizaje. Ed. Juan Granica S.A España. Recuperado de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=h4Qfp7CkSCIC&oi=fnd&pg=PA1&dq=Libro+peter+senge+1988+la+quinta&ots=4bO3EZrP6e&sig=KQYcLkQi5VuhALV2rW0fT2gFCMA#v=onepage&q=Libro%20peter%20senge%201988%20la%20quinta&f=false>
- Sullon, O. (2017). “*Gestión de calidad en la Competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro Ferreterías de la ciudad de Tingo María, año 2017*”. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4255/COMPE\\_TITIVIDAD\\_SULON\\_ARTETA\\_OSBER\\_ANTONIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4255/COMPE_TITIVIDAD_SULON_ARTETA_OSBER_ANTONIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Surita, E. (2019). “*Caracterización de la Gestión de Calidad y Competitividad de las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de muebles en la ciudad de Sullana, año 2018*”. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10594>.
- Smith Ramírez, E. A. (2016). *El impacto de la estrategia de calidad en el desempeño de la organización*. Revista Ciencias Estratégicas, 24(35), 15-31.
- Secretaría de gestión Pública Presidencia del Consejo de Ministros (2011). *Política Nacional de modernización de la Gestión Pública AL 2021 DS 004-2013-PCM* Recuperado <http://sgp.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>

Udaondo, M. (2014). *Gestión de Calidad*. Díaz de Santos. Recuperado el 15 de Julio de 2017, de [https://books.google.com.pe/books?id=hoRIEGdLGxIC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=hoRIEGdLGxIC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Vásquez, V. (2017). “*Relación entre el desempeño organizacional y la satisfacción del cliente interno en la Dirección de Red de Salud Alto Amazonas – Región Loreto 2017*”. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12770/vasquez\\_sv.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12770/vasquez_sv.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

## CUESTIONARIO APLICADO A LOS COLABORADORES

### VARIABLE 1: GESTION DE LA CALIDAD

CÓDIGO: .....

**Indicaciones:**

Estimado Colaborador, este cuestionario contiene ítems sobre la Gestión de la calidad en la División Medica Legal II Distrito Fiscal de Piura, por favor responda con toda sinceridad, ya que de ello dependerá que los resultados de esta investigación sean objetivos y puedan contribuir con el mejoramiento de las instituciones,

Lea Usted comprensivamente y conteste a las afirmaciones marcando “X” en una sola alternativa.

	<b>Liderazgo</b>	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	La dirección de la División Medica Legal II, siempre enfatiza la importancia de la atención al usuario.					
2	La dirección de la División Medica Legal II se centra en mejorar la atención al usuario.					
3	La dirección de la División Medica Legal II, es accesible a los usuarios.					
4	La dirección de la División Medica Legal II, adapta sus estrategias operacionales a las necesidades actuales.					
5	La institución emplea siempre prácticas éticas.					
6	La institución anticipa las preocupaciones del público sobre sus productos, servicios y operaciones.					
7	La dirección de la División Medica Legal II busca activamente comentarios positivos de la institución.					
	<b>Orientación hacia el usuario</b>					
8	La institución aborda seriamente las opiniones y sugerencias de los usuarios.					
9	La institución analiza y atiende las necesidades de los usuarios de manera oportuna.					
10	La institución tiene un canal de comunicación bien establecido con los usuarios, que les permite buscar					



	ayuda e información, y presentar sus quejas y sugerencias.					
11	Como institución, supervisamos de cerca las acciones de otras instituciones en el mismo sector.					
	<b>Información y análisis</b>					
12	La institución cuenta con un sistema de información que ayude a los trabajadores realizar su trabajo.					
13	La institución tiene un sistema de información que permite que los usuarios tengan información sobre sus temas.					
14	Se analiza la información que se tiene para tomar decisiones para el bien de los usuarios.					
15	La información llega siempre a todos los trabajadores de manera oportuna.					
	<b>Orientación de recursos humanos</b>					
16	La institución tiene un sistema eficaz de evaluación para reconocer y recompensar al personal por sus esfuerzos.					
17	La institución fomenta el trabajo en equipo y el espíritu de grupo.					
18	La gestión motiva al personal y desarrolla plenamente su potencial.					
19	La institución entrena a su personal en conceptos de calidad.					
20	La institución proporciona un ambiente de trabajo seguro y saludable.					
21	La institución ofrece capacitación y desarrollo al personal.					
	<b>Control de proceso</b>					
22	La organización donde labora, cuenta con un sistema de gestión de la calidad y mantiene la mejora continua de la eficacia de sus procesos.					
23	La organización donde labora cuenta con la documentación (manuales, procedimiento, y otros) requerida para su trabajo. Se siente seguro de las tareas que desempeña en su área.					

## FICHA TÉCNICA

- **DATOS INFORMATIVOS:**

- .1. Denominación : **Gestión de la calidad**
- .2. Tipo de Instrumento : Cuestionario
- .3. Institución : División Médica Legal II Distrito Fiscal - Piura
- .4. Fecha de Aplicación :
- .5. Autores : Br.
- .6. Medición : Gestión de la Calidad
- .7. Administración : Trabajadores
- .8. Tiempo de Aplicación : 30 min.
- .9. Forma de Aplicación : Individual - Colectiva

- **OBJETIVO:**

Evaluar la Gestión de la Calidad desde la percepción de los trabajadores de la División Medición Legal II Distrito Fiscal – Piura.

- **CAPACIDADES ESPECÍFICAS A EVALUARSE:**

- .1. **Liderazgo:**
  - Mejora de la atención.
  - Condiciones para el acceso del servicio.
  - Estrategias operacionales.
  - Generación de confianza.
- .2. **Orientación hacia el usuario:**
  - Opiniones y sugerencias de los usuarios.
  - Atención a las necesidades.
  - Canales de comunicación.
  - Supervisión a otras instituciones.
- .3. **Información y análisis:**

- Sistemas de información para el trabajador.
- Sistemas de información para el usuario.
- Análisis a la información.
- Información oportuna.

#### 4. **Orientación de los Recursos Humanos**

- Sistema de evaluación al personal.
- Trabajo en equipo.
- Desarrollo de potencial.
- Entrenamiento al personal.
- Ambientes de trabajo seguro.
- Capacitación.

#### .4. **Control de Proceso**

- Sistema de gestión de calidad.
- Manual de procedimientos.

- **INSTRUCCIONES:**

1. El Cuestionario del Clima de Gestión de la Calidad, consta de 23 ítems, correspondientes cinco ítems por cada dimensión: Liderazgo, Orientación hacia el usuario, información y análisis, Orientación de los Recursos Humanos y Control de proceso.
2. Se ha establecido tres niveles para describir las dimensiones investigadas: alto, medio y bajo. Si consideramos el sistema de calificación de la encuesta, el puntaje mínimo que se podía obtener, es 5 puntos y el máximo es de 23 puntos, para cada uno de las dimensiones.
3. Cada ítem tiene una valoración de Siempre (05), Casi siempre (04), A veces (03), Casi nunca (02) y nunca (01).
4. El resultado final es la suma de las cinco dimensiones haciendo un total de 115 puntos.

- **MATERIALES:**

Cuestionario, lápices, lapiceros y borrador.

- **EVALUACIÓN:**

**.1. Nivel para cada una de las dimensiones de la Gestión de la Calidad:**

El puntaje parcial, se obtendrá sumando los ítems por cada capacidad, es decir, se obtendrá el nivel de cada una de las dimensiones.

**.2. Nivel de la Gestión de la Calidad:**

El puntaje final, se obtendrá sumando los puntajes parciales de cada una de las dimensiones, obteniendo un nivel de la gestión de Calidad de los trabajadores.

**PRUEBA DE CONFIABILIDAD PARA EL PRESENE ESTUDIO**  
**ALFA DE CRONBACH**

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.887	23

**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
VAR00001	44.9412	276.118	.485	.883
VAR00002	43.7647	256.125	.624	.878
VAR00003	44.1176	252.531	.664	.877
VAR00004	44.2059	257.502	.700	.876
VAR00005	44.2647	258.988	.698	.877
VAR00006	44.4412	269.587	.521	.882
VAR00007	44.2647	269.898	.435	.884
VAR00008	43.4706	288.075	.025	.896
VAR00009	44.1176	269.319	.376	.886
VAR00010	44.2647	258.079	.673	.877
VAR00011	44.1176	263.804	.635	.879
VAR00012	43.5588	265.224	.434	.884
VAR00013	43.9706	272.635	.362	.886
VAR00014	44.2353	278.670	.216	.890
VAR00015	44.7353	264.807	.721	.878
VAR00016	44.5588	262.678	.641	.878
VAR00017	44.2647	262.928	.515	.882
VAR00018	44.2353	270.125	.385	.886
VAR00019	44.3235	272.225	.338	.887
VAR00020	44.7941	265.199	.688	.878
VAR00021	44.1471	281.463	.236	.888
VAR00022	44.3235	272.225	.338	.887
VAR00023	44.6176	266.122	.541	.881

## MATRIZ DE VALIDACIÓN

**TITULO: GESTION DE LA CALIDAD Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LA DIVISION MÉDICO LEGAL II  
DISTRITO FISCAL PIURA, 2019**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIO DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	
				nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
<b>Gestión de la Calidad:</b>		Mejora de la atención	La dirección de la División Medica Legal II, siempre enfatiza la importancia de la atención al usuario.						X		X		X		X			
			La dirección de la División Medica Legal II se centra en mejorar la atención al usuario.															
		Condiciones para acceso al servicio	La dirección de la División Medica Legal II, es accesible a los usuarios.							X		X		X		X		
		Estrategias operacionales	La dirección de la División Medica Legal II, adapta sus estrategias operacionales a las necesidades actuales.							X		X		X		X		

	<b>Liderazgo</b>		La institución emplea siempre prácticas éticas.															
		Generación de confianza	La institución anticipa las preocupaciones del público sobre sus productos, servicios y operaciones.															
			La dirección de la División Medica Legal II busca activamente comentarios positivos de la institución.						X		X		X		X			
	<b>Orientación hacia el usuario</b>	Opiniones y sugerencias de los usuarios	La institución aborda seriamente las opiniones y sugerencias de los usuarios.						X		X		X		X			
		Atención a las necesidades	La institución analiza y atiende las necesidades de los usuarios de manera oportuna.						X		X		X		X			
	<b>Orientación hacia el usuario</b>	Canales de comunicación	La institución tiene un canal de comunicación bien establecido con los usuarios, que les permite buscar ayuda e información, y presentar sus quejas y sugerencias.						X		X		X		X			
		supervisión a otras instituciones	Como institución, supervisamos de cerca las acciones de otras instituciones en el mismo sector.						X		X		X		X			
		<b>Información y análisis</b>	Sistemas de información para el trabajador	La institución cuenta con un sistema de información que ayude a los trabajadores realizar su trabajo.						X		X		X		X		

	Sistema de información para el usuario	La institución tiene un sistema de información que permite que los usuarios tengan información sobre sus temas.						X		X		X		X		
	Análisis de la información	Se analiza la información que se tiene para tomar decisiones para el bien de los usuarios.						X		X		X		X		
	Información oportuna	La información llega siempre a todos los trabajadores de manera oportuna.						X		X		X		X		
<b>Orientación de recursos humanos</b>	Sistema de evaluación al personal	La institución tiene un sistema eficaz de evaluación para reconocer y recompensar al personal por sus esfuerzos.						X		X		X		X		
	Trabajo en equipo	La institución fomenta el trabajo en equipo y el espíritu de grupo.						X		X		X		X		
	Desarrollo de potencial	La gestión motiva al personal y desarrolla plenamente su potencial.						X		X		X		X		
	Entrenamiento de personal	La institución entrena a su personal en conceptos de calidad.						X		X		X		X		
	Ambiente de trabajo seguro	La institución proporciona un ambiente de trabajo seguro y saludable.						X		X		X		X		
	Capacitación	La institución ofrece capacitación y desarrollo al personal.						X		X		X		X		
	Sistemas de gestión de calidad	La organización donde labora, cuenta con un sistema de gestión de la calidad y mantiene la mejora continua de la eficacia de sus procesos.						X		X		X		X		



<b>Control de proceso</b>	Manual de procedimientos	La organización donde labora cuenta con la documentación (manuales, procedimiento, y otros) requerida para su trabajo.						X		X		X		X			
---------------------------	--------------------------	--	--	--	--	--	--	---	--	---	--	---	--	---	--	--	--

**FIRMA DEL EXPERTO**

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO** : **GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**OBJETIVO** : EVALUAR LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA  
DIVISIÓN MEDICIÓN LEGAL II DISTRITO FISCAL – PIURA.

**DIRIGIDO** : TRABAJADORES DE LA DIVISIÓN MÉDICA LEGAL II DISTRITO FISCAL -  
PIURA

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** DOCTORA

**VALORACIÓN**

<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>DEFICIENTE</b>
------------------	--------------	----------------	-------------------

**FIRMA DEL EVALUADOR**

## CUESTIONARIO APLICADO A LOS COLABORADORES

### VARIABLE 2: DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

CÓDIGO: .....

**Indicaciones:**

Estimado Colaborador, este cuestionario contiene ítems sobre el Desempeño organizacional en la División Medica Legal II Distrito Fiscal de Piura, por favor responda con toda sinceridad, ya que de ello dependerá que los resultados de esta investigación sean objetivos y puedan contribuir con el mejoramiento de las instituciones,

Lea Usted comprensivamente y conteste a las afirmaciones marcando “X” en una sola alternativa.

	<b>Resultado de desempeño</b>	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	Se sienten satisfechos con los servicios brindados hacia el público.					
2	El sistema de remuneración y beneficios es satisfactorio para usted.					
3	Los resultados obtenidos en su área de trabajo están relacionados con los indicadores de gestión con los que cuenta la institución.					
4	Considera que se necesita más personal para lograr los resultados programados en su área.					
5	En la institución, el número de directivos es suficiente.					
6	En la institución, el número de especialistas es suficiente.					
7	En la institución, el número técnicos es suficiente.					
8	En la institución, el número de empleados administrativos es suficiente.					
9	El desempeño de los trabajadores de cada área está mejorando cada día.					
	<b>Eficiencia</b>					

10	La institución es técnicamente eficiente en los servicios que ofrece.					
11	La organización de los servicios permite realizar procesos y procedimientos de atención de manera oportuna.					
12	La institución evalúa los servicios en términos de eficiencia, costo y oportunidad.					
	<b>Eficacia</b>					
13	Aplica de forma eficaz las tareas que están relacionadas con su cargo.					
14	Se siente seguro de las tareas que desempeña en su área.					
15	Se cumple con los indicadores de gestión programados al inicio del año.					
	<b>Continuidad</b>					
16	Los servicios garantizan la continuidad de la atención de los usuarios.					
17	Existen condiciones administrativas que ayude a la continuidad atención de los usuarios que provienen de los diferentes lugares.					
18	Existe continuidad en la atención especializada de acuerdo a la ley.					
19	Existe reposición oportuna y continua en cuanto al desplazamiento del personal.					
20	Existe reposición de los insumos de materiales para una atención eficiente.					
	<b>Empleo de recursos</b>					
21	En la institución se cuenta con los recursos humanos capacitados y con las competencias suficientes para dar una atención de calidad a los usuarios.					
22	La institución cuenta y emplea con eficiencia los recursos económicos para dar una atención de calidad a los usuarios.					

23	La institución cuenta con la infraestructura para dar atención de calidad a los usuarios.					
----	---	--	--	--	--	--

## FICHA TÉCNICA

- **DATOS INFORMATIVOS:**

- .1. Denominación : Desempeño organizacional
- .2. Tipo de Instrumento : Cuestionario
- .3. Institución : División Médica Legal II Distrito Fiscal - Piura
- .4. Fecha de Aplicación :
- .5. Autores : Br.
- .6. Medición : Desempeño organizacional
- .7. Administración : Trabajadores
- .8. Tiempo de Aplicación : 30 min.
- .9. Forma de Aplicación : Individual - Colectiva

- **OBJETIVO:**

Evaluar el desempeño organizacional de los trabajadores de la División Medición Legal II Distrito Fiscal – Piura.

- **CAPACIDADES ESPECÍFICAS A EVALUARSE:**

- .1. **Resultado de desempeño:**
  - Satisfacción con los servicios.
  - Sistema de remuneración y beneficios laborables.
  - Resultados relacionados con los indicadores.
  - Necesidad del personal.
  - Mejora en el desempeño.
- .2. **Eficiencia:**
  - Eficiencia técnica.
  - Organización de los servicios.
  - Evaluación de los servicios.
- .3. **Eficacia:**
  - Eficacia en las tareas.
  - Seguridad en el desempeño.
  - Cumplimiento de indicadores de gestión.

4. **Continuidad:**
  - Continuidad de las atenciones a los usuarios.
  - Condiciones administrativas.
  - Continuidades en la atención especializada.
  - Reposición oportuna.
  - Continuidad en reposición de insumos.
5. **Empleo de recursos:**
  - Uso eficiente en los recursos.

- **INSTRUCCIONES:**

1. El Cuestionario del Desempeño Organizacional, consta de 23 ítems, correspondientes cinco ítems por cada dimensión: Resultado de desempeño, Eficiencia, Eficacia, Continuidad y Empleo de Recursos.
2. Se han establecido tres niveles para describir las dimensiones investigadas: favorable, regular y desfavorable. Si consideramos el sistema de calificación de la encuesta, el puntaje mínimo que se podía obtener, es cinco puntos y el máximo es 23 puntos, para cada una de las dimensiones.
3. Cada ítem tiene una valoración de Siempre (05), Casi siempre (04), A veces (03), Casi nunca (02) y nunca (01).
4. El resultado final es la suma de las cinco dimensiones haciendo un total de 115 puntos.

- **MATERIALES:**

Cuestionario, lápices, lapiceros y borrador.

- **EVALUACIÓN:**

- a. **Nivel para cada una de las dimensiones del Desempeño Organizacional:**

El puntaje parcial, se obtendrá sumando los ítems por cada capacidad, es decir, se obtendrá el nivel de cada una de las dimensiones.

- b. **Nivel del Desempeño Organizacional:**

El puntaje final, se obtendrá sumando los puntajes parciales de cada una de las dimensiones, obteniéndose el nivel del Desempeño organizacional de los trabajadores.



**PRUEBA DE CONFIABILIDAD DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL**  
**ALFA DE CRONBACH**

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.932	23

**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
VAR00001	218.5556	1366.516	.262	.932
VAR00002	217.8148	1374.607	.091	.933
VAR00003	217.2593	1365.630	.219	.932
VAR00004	217.0000	1359.396	.295	.932
VAR00005	217.7963	1365.260	.277	.932
VAR00006	217.5556	1358.855	.282	.932
VAR00007	218.2037	1354.731	.359	.931
VAR00008	219.0741	1354.523	.383	.931
VAR00009	218.8889	1349.157	.355	.931
VAR00010	218.3519	1352.874	.321	.931
VAR00011	219.1296	1370.153	.191	.932
VAR00012	218.9444	1366.167	.212	.932
VAR00013	217.8889	1345.836	.381	.931
VAR00014	218.5000	1348.368	.289	.932
VAR00015	218.3148	1353.390	.322	.931
VAR00016	217.8704	1334.266	.521	.930
VAR00017	216.6481	1363.855	.334	.931
VAR00018	217.4074	1349.567	.370	.931
VAR00019	217.8333	1329.915	.587	.930
VAR00020	218.2963	1339.722	.443	.931
VAR00021	216.8148	1358.908	.289	.932
VAR00022	217.3704	1333.634	.502	.930
VAR00023	218.4444	1346.101	.438	.931

## MATRIZ DE VALIDACIÓN

**TITULO: GESTION DE LA CALIDAD Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LA DIVISION MÉDICO LEGAL II DISTRITO FISCAL PIURA, 2019**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIO DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	
				nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Desempeño Organizacional :	Resultado de desempeño	<b>Satisfacción con los servicios</b>	Se sienten satisfechos con los servicios brindados hacia el público.						X		X		X			X		
		<b>Sistema de remuneración y beneficios laborales</b>	El sistema de remuneración y beneficios es satisfactorio para usted.						X		X		X				X	
		<b>Resultados relacionados con los indicadores</b>	Los resultados obtenidos en su área de trabajo están relacionados con los indicadores de gestión con los que cuenta la institución.						X		X		X				X	

		<b>Necesidad de personal</b>	Considera que se necesita más personal para lograr los resultados programados en su área.						X		X		X			X	
			En la institución, el número de directivos es suficiente.														
			En la institución, el número de especialistas es suficiente.														
			En la institución, el número de empleados administrativos es suficiente.														
		<b>Mejora en el desempeño</b>	El desempeño de los trabajadores de cada área está mejorando cada día.						X		X		X			X	
	<b>Eficiencia</b>	<b>Eficiencia técnica</b>	La institución es técnicamente eficiente en los servicios que ofrece.						X		X		X			X	
		<b>Organización de los servicios</b>	La organización de los servicios permite realizar procesos y procedimientos de atención de manera oportuna.						X		X		X			X	
		<b>Evaluación de los servicios</b>	La institución evalúa los servicios en términos de eficiencia, costo y oportunidad.						X		X		X			X	
		<b>Eficacia en las tareas.</b>	Aplica de forma eficaz las tareas que están relacionadas con su cargo.						X		X		X			X	
		<b>Seguridad en el desempeño</b>	Se siente seguro de las tareas que desempeña en su área.						X		X		X			X	

<b>Eficacia</b>	<b>Cumplimiento de indicadores de gestión</b>	Se cumple con los indicadores de gestión programados al inicio del año.						X		X		X			X		
<b>Continuidad</b>	<b>Continuidad de la atención de los usuarios</b>	Los servicios garantizan la continuidad de la atención de los usuarios.						X		X		X			X		
	<b>Condiciones administrativas</b>	Existen condiciones administrativas que ayude a la continuidad atención de los usuarios que provienen de los diferentes lugares.						X		X		X			X		
	<b>Continuidad en la atención especializada</b>	Existe continuidad en la atención especializada de acuerdo a la ley.						X		X		X			X		
	<b>Reposición oportuna</b>	Existe reposición oportuna y continua en cuanto al desplazamiento del personal.															
	<b>Continuidad de la reposición de los insumos</b>	Existe reposición de los insumos de materiales para una atención eficiente.							X		X		X			X	
			En la institución se cuenta con los recursos humanos capacitados y con las competencias suficientes para dar una atención de calidad a los usuarios.						X		X		X			X	

<b>Empleo de recursos</b>	<b>Uso eficiente de recursos</b>	La institución cuenta y emplea con eficiencia los recursos económicos para dar una atención de calidad a los usuarios.														
		La institución cuenta con la infraestructura para dar atención de calidad a los usuarios.														

**FIRMA DEL EXPERTO**

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO : DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL**

**OBJETIVO : EVALUAR EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIVISIÓN MEDICIÓN LEGAL II DISTRITO FISCAL – PIURA.**

**DIRIGIDO:** TRABAJADORES DE LA DIVISIÓN MÉDICA LEGAL II DISTRITO FISCAL - PIURA

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

**VALORACIÓN**

<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>DEFICIENTE</b>
------------------	--------------	----------------	-------------------

**FIRMA DEL EVALUADOR**

## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Juan José Saavedra Olivos, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor de la tesis titulada “**GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LA DIVISIÓN MÉDICO LEGAL II DISTRITO FISCAL PIURA, 2021**”, de la estudiante **SUCLUPE OLIVOS, AUGUSTO**, constato que la investigación tiene un índice de similitud verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Piura, 04 enero, 2020



Dr. Saavedra Olivos Juan José

DNI: 03874808

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------