



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión de calidad y desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas, 2015**

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

**MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Irene Luzmila Amado Vera

**ASESOR:**

Dr. Luis Alberto Núñez Lira

**SECCIÓN**

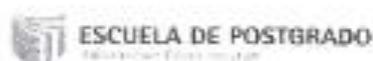
Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de Políticas Públicas

**LIMA – PERÚ**

**2019**



ESCUELA DE POSTGRADO

Universidad Nacional de Trujillo

### DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **AMADO VERA IRENE LUZMILA**

Para obtener el Grado Académico de *Magister en Gestión Pública* ha sustentado la tesis titulada:

**GESTIÓN DE CALIDAD Y DESEMPEÑO LABORAL DEL EQUIPO DE CONTROL Y VIGILANCIA DE ESTABLECIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MEDICAMENTOS INSUMOS Y DROGAS, 2015**

Fecha: 20 de agosto de 2015

Hora: 02:00:00 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Galia Lescano Lopez

Firma: .....

SECRETARIO: Mg. Rommel Lizandro Crispin

Firma: .....

VOCAL: Dr. Carlos Sotelo Estacio

Firma: .....

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *aprobado por mayoría* .....

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

..... *consejo y presor la discusión* .....

..... *Presentación de Tesis y figura APA.* .....

.....

.....

.....

.....

.....

**Dedicatoria**

Dedico la investigación a mis padres, por su sacrificio, comprensión y estímulo en mi desarrollo personal y profesional, agradecerles por su ejemplo que me fortalece como persona y me motiva para cumplir mis metas.

## **Agradecimientos**

Agradezco a todas las personas que me brindaron su apoyo y asesoría en la elaboración de esta investigación; quienes con su conocimiento y soporte constante me guiaron en el desarrollo de la presente tesis desde el inicio hasta su culminación

### Declaración de autoría

Yo, Irene Luzmila Amado Vera, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 10279030, con la tesis titulada:

Gestión de calidad y desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas, 2015

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, agosto del 2015.

  
Irene Luzmila Amado Vera  
DNI N° 10279030

## Presentación

Señores Miembros del Jurado

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de tesis de la línea de Dirección de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo”, para optar el Título de Magíster en Gestión Pública, se presenta el trabajo de investigación titulado “Gestión de calidad y desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas, 2015”, el cual consta de siete capítulos, que incluyen introducción, marco metodológico, resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

En el primer capítulo se desarrolla el marco teórico en donde se ubican los aspectos de la realidad al desarrollar teóricamente las variables planteadas, además de la justificación y el problema de investigación seleccionado, en el segundo capítulo se encuentra el marco metodológico en donde se ha recogido y procesado los datos, en el tercer capítulo se dan a conocer los resultados obtenidos.

El Equipo de control y vigilancia de establecimientos (ECVE), pertenece a la Dirección de Control y Vigilancia Sanitaria (DCVS) de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas (DIGEMID). La DIGEMID ha iniciado el proceso de inmersión para alcanzar la categoría de Autoridad Reguladora Nacional de Referencia Regional, para lo cual debe implementar un sistema de gestión de calidad (SGC) y lograr su certificación; el ECVE es responsable de la regulación de los establecimientos farmacéuticos, mediante los procesos de inspección y fiscalización y, dada la importancia de su actividad reguladora, es imprescindible un desempeño laboral eficiente y de calidad por parte de los agentes involucrados en los procesos que desarrollan. Por tanto, el presente estudio pretende determinar si el desempeño laboral con base en los fundamentos de calidad, guardan estrecha relación para el cumplimiento de los objetivos y metas del equipo de control y vigilancia de establecimientos.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación

El autor.

## Índice

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	lii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. Introducción</b>	
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	22
1.4. Formulación del problema	33
1.5. Justificación del estudio	42
1.6. Hipótesis	43
1.7. Objetivos	45
<b>II. Método</b>	47
2.1. Diseño de investigación	49
2.2. Variables, operacionalización	51
2.2.1. Variables	51
2.2.2. Operacionalización	52
2.3. Población y muestra	55
2.3.1. Población	55
2.3.2. Muestra	55
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	56
2.4.1 Técnicas	56
2.4.2 Instrumentos	57
2.4.3 Validez y confiabilidad de los instrumentos	60
2.5. Métodos de análisis de datos	63
2.6. Aspectos éticos	64

<b>III. Resultados</b>	
3.1 Descripción de resultados	66
3.2 Contrastación de hipótesis	68
<b>IV. Discusión</b>	80
<b>V. Conclusiones</b>	84
<b>VI. Recomendaciones</b>	87
<b>VII. Referencias</b>	89
<b>Anexos</b>	93
Anexo 1: Matriz de consistencia	94
Anexo 2: Cuestionario sobre la gestión de calidad	97
Anexo 3: Cuestionario sobre el desempeño laboral	100
Anexo 4: Base de datos	101
Anexo 5: Validación de los instrumentos	112

## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1.	Operacionalización de la variable gestión de calidad	53
Tabla 2.	Operacionalización de la variable desempeño laboral	54
Tabla 3.	Relación de trabajadores del ECVE	55
Tabla 4.	Muestra censal de los trabajadores del ECVE	56
Tabla 5.	Análisis de consistencia interna de las variables	60
Tabla 6.	Validación del instrumento para evaluar la gestión de la calidad por juicio de expertos	61
Tabla 7.	Validación del instrumento para evaluar el desempeño laboral por juicio de expertos	61
Tabla 8.	Análisis de ítems - test entre las variables gestión de calidad y desempeño laboral	62
Tabla 9.	Niveles de percepción de la gestión de calidad del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID	66
Tabla 10.	Niveles de percepción del desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID	67
Tabla 11.	Tabla cruzada entre los niveles de gestión de calidad y desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID	68
Tabla 12.	Correlación entre la variable gestión de calidad y desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID	69
Tabla 13.	Correlación entre el liderazgo en la gestión de calidad y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID	71
Tabla 14.	Correlación entre la planificación en la gestión de calidad y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID	72
Tabla 15.	Correlación entre la gestión de las personas en la gestión de calidad y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID	74

Tabla 16.	Correlación entre gestión de procesos en la gestión de calidad y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID	75
Tabla 17.	Correlación entre la información y análisis en la gestión de calidad y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID.	77
Tabla 18.	Correlación entre el enfoque en el usuario en la gestión de calidad y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID	78

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Esquema de tipo de diseño.	51
Figura 2. Gráfico de barras de los niveles de percepción de la gestión de calidad del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID.	66
Figura 3. Gráfico de barras de los niveles de percepción del desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID.	67

## Resumen

El propósito de este estudio fue determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas (DIGEMID), en el año 2015.

La investigación es básica de naturaleza cuantitativa, el diseño es no experimental, descriptivo, correlacional de corte transversal. Siendo la población objeto de estudio pequeña, se trabajó con el total de la misma, por lo que a los 49 trabajadores que conforman esta población, entre profesionales químicos farmacéuticos y personal administrativo pertenecientes al Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la Dirección de Control y Vigilancia Sanitaria de la DIGEMID, se les aplicó dos cuestionarios relacionados a la gestión de calidad y al desempeño laboral, instrumentos validados por juicio de expertos, ambos muy confiables, *Alfa de Cronbach: 0,988 y 0,985 respectivamente*. Asimismo, se elaboró una base de datos en el paquete estadístico SPSS versión 22, del cual se obtuvo tablas y figuras con frecuencias y porcentajes para la estadística descriptiva, y para el contraste de hipótesis se realizó una tabla cruzada y la prueba estadística Rho de Spearman.

Entre los principales hallazgos se puede afirmar que existe una relación positiva entre la gestión de calidad y el desempeño laboral del equipo de control y vigilancia de establecimientos de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas en el año 2015, correlación de Spearman 0.908, correlación positiva al nivel 0,01 (bilateral).

**Palabras clave:** gestión de calidad, desempeño laboral, liderazgo, gestión de las personas, gestión de procesos.

## Abstract

The purpose of this study was to determine the relationship between the quality management and job performance in the Equipment of control and surveillance of pharmaceutical establishments from Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas in the year 2015.

Basic research is quantitative nature. The design is not experimental, descriptive, correlational cross-sectional. The universal sample of 49 workers was gotten of the total population that was shaped by pharmaceutical chemists, and administrative staff from the Equipment of control and surveillance of pharmaceutical establishments from Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas in Peru. Candidates, who applied two questionnaires from quality management and job performance, tools validated by expert's opinion, very reliable, Cronbach's Alpha: 0,990 and 0,985 respectively. Developed a database on the statistical package SPSS version 22. Tables and figures for descriptive statistics, which are presented in frequencies and percentages, were obtained. And the contrast of hypotheses was a pivot table and non-parametric statistical test Rho Spearman.

Among the main findings it can be said that there is a positive relationship between quality management and job performance in the equipment of Control and Surveillance of Pharmaceutical Establishments from General Direction of Medicines, Supplies and Drugs, in the year 2015. Spearman correlation of 0.908, positive correlation at the 0.01 level (bilateral).

**Keywords:** Quality management, job performance, leadership, people management, process management.

## **I. Introducción**

## **1.1. Realidad problemática**

La implementación de la calidad en las instituciones públicas, se ha convertido con el transcurrir de los años, en un periodo de transformación para la gestión pública. Por ello, el Estado se ha empeñado en fortalecer la calidad en sus instituciones de modo que tenga una visión por parte de trabajadores y usuarios que se convierta en un principio para su gestión en las instituciones del estado y que no sea vista como una técnica extraída de la parte privada para ser incorporada a la parte pública, de modo que se convierta en una estrategia efectiva que responda tanto a las expectativas de la administración pública como a la de los usuarios y demás partes interesadas.

## **1.2. Trabajos previos**

Se encontró antecedentes vinculados con las variables de gestión de calidad y desempeño laboral y otros relacionados a los procesos que realiza el Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la Dirección de Control y Vigilancia Sanitaria de la DIGEMID que fueron importantes para la comprensión, desarrollo y discusión de la presente investigación.

### **1.2.1. Trabajos previos internacionales**

Algunos antecedentes internacionales, fundamentalmente de la investigación realizada por:

Waissbluth (2010) en su publicación “Modelos de Gestión Pública: Implicancias para la planificación, evaluación y control de Gestión del Estado”, sostiene que a pesar de que el nuevo modelo de gerencia pública parece ser la solución para alcanzar la eficiencia y calidad en las instituciones del estado, sin embargo no muchos países la han aplicado, sino que se han encontrado diversos problemas en su aplicación tales como: la falta o inadecuada planificación a largo plazo que impide sostenerla en el tiempo, o la falta de alineación entre el

presupuesto y la planificación, siendo este último el problema de mayor riesgo para poder ejecutar una correcta gestión pública.

Siendo la DIGEMID una institución pública, se considera que lo señalado por el autor es relevante para el presente estudio, debido a que toca aspectos importantes de la gestión pública, introduciendo el término nueva gerencia pública, donde se hace mención a algunas de las dimensiones de la gestión de calidad. Asimismo, hace mención a la otra variable de estudio, al mencionar los indicadores de desempeño.

Contreras (2010) en su artículo “La calidad en la Gestión como Factor de Cambio Institucional en las Organizaciones Gubernamentales del Estado de México”, sostiene que diferentes gobiernos han buscado modernizar y reformar las instituciones públicas con el objeto de obtener gobiernos más eficientes, es así que están enfocados en el servicio a los usuarios y el cambio del modo de gestión tradicional incorporando estándares como las normas ISO 9000. Es así que sostiene que la incorporación de la calidad impulsa una nueva forma de gestión pública que redundará en una mejora de las actividades que se realizan en la parte pública.

Lo mencionado por el autor es de aplicabilidad para el presente estudio debido a que hace mención acerca de los cambios que se han dado en organizaciones gubernamentales con la implementación de un modelo de gestión de la calidad, proceso por el que actualmente está pasando la DIGEMID al estar iniciando la implementación de dicho sistema.

Ferreiro (2011) en su tesis “Sistemas de Gestión de Calidad en Autoridades Reguladoras de Medicamentos: Impacto social”, menciona que la implementación de un sistema de gestión de la calidad promueve un buen desempeño en las autoridades reguladoras de medicamentos, para lo cual antes expone cómo se han visto beneficiados la industria farmacéutica y biotecnológica así como la población, al haberse vinculado el desempeño de esta autoridad con la mejora continua que se promueve en un sistema de gestión de la calidad.

Así también Madies (2009) en su publicación “La Contribución y desafíos de la Administración, Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica – ANMAT – al Derecho de la Salud de los Argentinos”, sobre la función regulatoria en materia de salud pública sostiene que es un proceso en el que interviene la autoridad calificada para este fin, la misma que debe regular oportunamente para de esta manera asegurar el cumplimiento de la normatividad sanitaria mediante la fiscalización. No obstante, al ser esto una función altamente técnica, requiere de especialistas en este campo que actúen en forma imparcial, y que no se vean influenciados por intereses de los particulares, comprendiendo que la salud es un bien público que se debe cautelar. Asimismo, refiere que existen indicadores para medir el desempeño de la función reguladora, tales como la revisión periódica, evaluación y modificación del marco regulador, el cumplimiento efectivo, los conocimientos, la capacidad analítica y habilidad para revisar y mejorar las normas, la supervisión y monitoreo de los órganos dependientes, la emisión de nuevos marcos normativos, así como la fiscalización.

El autor Madies, proporciona un acercamiento de la otra variable en estudio, al mencionar acerca de los recursos humanos y el desempeño de la función regulatoria, que si bien es cierto se relaciona más con una función de la organización, no se debe olvidar que para que exista un buen desempeño en los procesos, va depender en gran parte del recurso humano y adquiere mayor valor ya que el estudio se realizó en la entidad Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica (ANMAT), similar de DIGEMID en argentina.

De igual modo Ordoñez (2011) en su tesis titulada “Formulación de Estrategias para un Modelo de Integración de los Sistemas de Gestión del Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA)”, sobre sus resultados obtenidos concluye que los estándares internacionales aplicados a la mejora de su gestión organizacional conlleva al fortalecimiento y reconocimiento de la entidad, así también, consolidar su sistema de gestión significa cubrir sus principales aspectos como el desempeño de sus procesos,

clientes, el personal, medio ambiente y la mejora de su desempeño. Asimismo, concluye que primero se debe fortalecer los procesos relacionados a la planificación, comunicación, gestión del cambio para empezar a constituir un sistema de gestión, dado que estos aspectos son parte fundamental de un sistema de gestión y son los factores que se encontraron como más débiles en el diagnóstico. En cuanto a las conclusiones de la evaluación documental se concluyó que mejoran la descripción de las actividades, a su vez que mejora la interpretación e implementación de estas actividades en los procesos.

La investigación de Ordoñez, A. se considera un antecedente, puesto que contiene información que si bien es cierto no se realizó en este país se debe tomar en cuenta el medio donde se desarrolló la investigación, siendo INVIMA el similar de la DIGEMID en Colombia.

La Dirección de Investigaciones Científicas y Tecnológicas de la Pontificia Universidad Tecnológica de Chile, (2009) en su informe final titulado “Diagnóstico y Propuesta de una Metodología para la Integración y Optimización de los Principales Procesos relacionados con la Autorización, Fiscalización y Control en el Ámbito Sanitario”, señala que es importante la interrelación entre los usuarios y el servicio público, por tanto se hace necesaria una plataforma de información al público que permita obtener datos para diseñar indicadores y a su vez se comunique los resultados de la gestión de fiscalización como en el caso de las inspecciones, siendo necesario contar con un sistema informático para gestionar diligentemente los trámites e identificando demoras mediante la trazabilidad, o aquellas demoras que son imputables a los usuarios o a la entidad en el caso de las autorizaciones, como un escaso número de inspectores, elevadas denegatorias por el desconocimiento de las normas o tal vez criterios muy estrictos de los inspectores. Es así que proponen la metodología basada en la filosofía Seis Sigma, orientada al control de calidad basado en el control de procesos, cuya implementación contempla 5 etapas: definir, medir, analizar, mejorar y controlar; considera fundamental que se entregue datos para medir el desempeño de los procesos.

El proyecto estuvo dirigido a disminuir la variabilidad entre los procesos de autorización, control y fiscalización sanitaria, con la finalidad de reducir su impacto económico y administrativo para la autoridad y para el usuario, mejorando la calidad del servicio entregado. Esto permitiría a las empresas entrar en operaciones con menos incertidumbre y costos, sin incurrir en riesgos adicionales para la salud de la población. Esto es particularmente para las empresas de menor tamaño, que al contar con menos recursos, son más vulnerables a posibles demoras en los procesos de autorización, específicamente se buscó disminuir la falta de información de la autoridad en materia de salud sobre la ejecución de los procesos de autorización y fiscalización, lo que permitirá generar mejoramientos del proceso, disminuyendo el tiempo y costos, sin incurrir en riesgos adicionales para la salud de la población, mejorando la atención de los usuarios de procesos asociados a la autorización, fiscalización y control en el ámbito sanitario.

La Dirección de Investigaciones Científicas y Tecnológicas de la Pontificia Universidad Tecnológica de Chile, como herramienta para la detección de problemas asociados a los procesos de autorización, fiscalización y control sanitario, realizó encuestas dirigidas a fiscalizadores, empresarios, emprendedores, relacionados con el área de almacenamiento y servicios relacionados. Se obtuvieron encuestas de 7 empresarios del sector, de diverso perfil, enfocados principalmente a aquellas empresas pequeñas o de mediano nivel, que por lo general contraten servicios externos para sus actividades. En términos de la regulación solo un 30% de los entrevistados detalló que la normativa es de difícil acceso o presenta complicaciones en su comprensión, lo que podría deberse a que se trata de un sector de alta complejidad en términos de su producto y de los requerimientos, subyace un grupo importante que pudiese presentar complicaciones y que podría representar dificultades para el acceso a algunos pequeños emprendedores que se inicien en la actividad; los trámites y autorizaciones sanitarias, son comprendidas en un buen nivel presentando estadísticas similares al anterior ítem, considerando una similar interpretación. En los procesos asociados a la tramitación y la existencia de asistencia al empresariado, se denota la falta de la misma tanto desde la autoridad (50%)

como de asesores particulares (50%), siendo varios de los entrevistados usuarios de estos servicios, denotando la falta de una masa crítica de profesionales que puedan asistir los emprendimientos empresariales, hallándose un punto crítico que requiere de atención inmediata puesto que podría transformarse en un elemento que de cierta forma dificulte el acceso al mercado de nuevos emprendedores. Con respecto a los factores a considerar en la evaluación de un proyecto comercial (establecimiento farmacéutico), se determinó que existe cierto desconocimiento de los requerimientos para el funcionamiento, así mismos algunos señalaron que existe cierto desconocimiento de los tiempos asociados a las autorizaciones y otros controles sanitarios lo que dificulta una correcta evaluación de los tiempos asociados para la obtención de las autorizaciones y el comienzo de la comercialización, En términos muy generales una parte importante de los entrevistados (superior al 50 %) ha perdido inversiones derivadas de dificultades en la comprensión y claridad de los procedimientos asociados a las autorizaciones sanitarias, también considera el concepto de estándares de calidad en el servicio desde la opinión de los usuarios y finalmente indica que es importante que se confeccionen manuales y se difundan en la página web institucional los requisitos técnicos y administrativos, así como las guías con sus respectivas calificaciones de riesgo a fin de transparentar aquellos puntos críticos que son objeto de inspección.

La experiencia plasmada en el informe mencionado, se considera como un antecedente debido a que recopila información y realiza estudios acerca de los procesos relacionados a la autorización y fiscalización, siendo estas actividades las funciones frecuentemente realizadas por el equipo de control y vigilancia de establecimientos, encontrándose un punto en común con una de las variables incluidas en la presente investigación.

Ballesteros (2010) en su tesina Propuesta para la Mejora del Control de Incidencias dentro de una Mesa de Ayuda Bajo el Ciclo Deming, sobre sus resultados concluye que el principal problema que se detectó en la mesa de ayuda es el retrabajo o reproceso. Además hace mención a otros problemas identificados como la falta de seguimiento de los trámites solicitados, excesiva

burocracia, ausencia de un plan de contingencia o plan de acción, falta de comunicación y/o de organización o la ausencia de trabajo en equipo. Para los resultados aplicaron herramientas de calidad como: diagramas de Pareto, diagramas de causa-efecto, hojas de verificación, diagramas Ishikawa entre otros.

### **1.2.2. Trabajos previos nacionales**

Algunos antecedentes nacionales, como los de López (2005) en sus tesis “Motivación Laboral y Gestión de Recursos Humanos en la Teoría de Frederik Hersberg”, señala que la motivación del personal se genera tomando en cuenta el ámbito personal así como el entorno de los trabajadores, esto contribuye a mejorar su desempeño.

López (2005) señala además que la dirección tiende a buscar el trabajo en equipo para lograr el objetivo común de la organización.

Así mismo Gutierrez, Gutiérrez y otros (2013) en su publicación “Análisis multivariado y QFD como herramientas para escuchar la voz del cliente y mejorar la calidad del servicio”, señala que las organizaciones aportan al producto interno de la economía en el mundo, por lo tanto resalta la importancia de partir por escuchar al cliente para poder evaluar la calidad del servicio. En dicho trabajo propone el análisis de las encuestas para determinar el grado de satisfacción del cliente y así determinar aquellos problemas que deben ser prioritariamente atendidos.

De igual manera, en cuanto a antecedentes que proporcionan relevancia en cuanto a los procesos que se realizan como parte del control y vigilancia sanitaria en la DIGEMID, Dongo (2009), en la publicación titulada la “Ley N° 29459 - Ley de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios”, señala que existen una serie de estándares de calidad que deben cumplir los productos y que son establecidos en el registro sanitario, por lo tanto éstos y los establecimientos farmacéuticos deben ser verificados mediante las

actividades de control y vigilancia tanto del nivel nacional como regional que señala la mencionada ley.

La publicación en mención se considera como un antecedente, por cuanto los hechos recogidos en la publicación toma como referencia a la Institución objeto de estudio del presente proyecto (Dirección de Control y Vigilancia Sanitaria de la DIGEMID, dentro de la cual se encuentra el Equipo de Establecimientos, lo cual si bien es cierto nos proporciona un enfoque de índole cualitativo, éste representa una línea base para proyectar la presente investigación.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Gestión de la calidad**

Teniendo en cuenta las indagaciones realizadas, esta investigación se fundamenta tóricamente teniendo en cuenta a:

Guilló y Fernández (2009), sobre la gestión de calidad afirman que es un sistema de gestión que busca la mejora continua de las funciones de la organización a fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

Los diferentes modelos de calidad así como sus líderes, citados por los autores han contribuido a crear la llamada cultura de la calidad, la cual busca el liderazgo, formación, participación de los empleados, gestión de los procesos, planificación y medidas de la calidad en busca de la mejora continua y su influencia permite identificar diferentes dimensiones para asegurar su acogida: enfoque basado en el cliente, compromiso de la dirección, planificación de la calidad, dirección basada en hechos, gestión de personas, aprendizaje, gestión de procesos, y cooperación con los proveedores (p. 137).

### **Dimensiones de la gestión de calidad:**

En cuanto a las dimensiones de la gestión de calidad se consideró oportuno la investigación realizada por Guilló y Fernández (2009), quienes acerca de las dimensiones de la gestión de calidad sostienen:

La teoría sobre gestión de la calidad ha sido objeto de análisis en diversos estudios, los mismos que han permitido identificar un conjunto de dimensiones sobre las cuales se desarrolla la gestión de la calidad (p.142).

La dimensión liderazgo se asocia al compromiso de la dirección; la planificación se asocia con la definición, comunicación y revisión de objetivos y planes. La gestión de las personas se vincula a la formación de equipos de trabajo; la gestión de procesos contempla la gestión y mejora de éstos; la gestión de la información está relacionada al análisis de datos y medidas adoptadas para la toma de decisiones; el enfoque en el cliente contempla las relaciones con estos; la gestión de proveedores representa las relaciones con los proveedores de la empresa y el diseño del producto considera las especificaciones y requisitos de calidad en el diseño (p. 144).

Así mismo es importante las consideraciones que Ballesteros, Hernández y otros, tienen acerca del Ciclo Deming, del cual indican que es una secuencia de cuatro pasos repetidos que se deben de realizar en forma consecutiva. Estos son: Planear, Hacer, Verificar y Actuar. Plan (planificar), es establecer los objetivos y procesos orientados a lograr el resultado deseado; Do (hacer), consiste en implementar los nuevos procesos requeridos, las medidas correctivas y documentar las acciones realizadas; Check (verificar), se traduce en el análisis y recopilación de datos para realizar el seguimiento y control; Act (actuar), implica que los errores del paso anterior, donse se debe documentar el proceso y realizar los ajustes requeridos (pp. 29-31).

Además, Ballesteros, Hernández, y otros, acerca de los 14 principios de Deming agregan:

Constancia, es el propósito de mejorar constantemente los productos y servicios, aplicando el mejoramiento continuo y el mantenimiento de los procesos.

Nueva filosofía, es adoptar una filosofía, que parte de conocer los procesos y su variación, comprende la educación continua, entrenamiento y un buen ambiente de trabajo.

La inspección, que deja de lado la inspección excesiva por la integración de la calidad en todo el proceso; el resultado es el aumento de la calidad por la mejora del proceso.

Las compras, se deben minimizar los costos totales, creando una serie de convenios sólidos.

Mejoramiento continuo, no momentánea ni estática, la mejora apunta a todos los procesos productivos, el servicio y la planeación, sobretodo se debe minimizar costos reduciendo las pérdidas, mermas y productos defectuosos.

Entrenamiento, como una tarea diaria.

Liderazgo, desde la gerencia, para identificar qué trabajadores requieren de mayor ayuda en su desempeño laboral para realizar correctamente su trabajo.

El miedo, se debe eliminar a todo nivel, por el contrario, es preciso generar confianza entre los trabajadores para que opinen y pregunten, lo cual redundará en mayor efectividad en el trabajo, permitiendo que se esfuercen para que la organización logre su objetivo.

Barreras, no se debe crear competencias, por el contrario, se debe generar una visión a largo plazo por la cual todos los trabajadores colaboren y detecten los problemas oportunamente y se logren los objetivos comunes.

Slogans, debe borrarse todo tipo de frases prefefinidas y propósitos numéricos exigidos, puesto que ocasionan vínculos laborales desfavorables entre el personal además de menoscabo de la competencia y trabajo del personal.

Cuotas, las cuotas numéricas no suman a la calidad, sino más bien originan productos o servicios de baja calidad y altos costos.

Logros personales, eliminar la comparación o deméritos, ya que se generan disputas internas.

Capacitación, promover el desarrollo de los trabajadores y proveer recursos para su desarrollo, La capacitación y entrenamiento que se brinde deben preparar al personal para nuevos cargos y responsabilidades.

Transformación, alcanzar la transformación respecto a la calidad y los procesos de los productos y servicios depende del trabajo de todos, por ello es importante que el equipo reúna la capacidad y liderazgo suficiente para lograrlo (pp. 32-37).

García y Quispe (2003), sobre el liderazgo en la mejora continua de la calidad en los procesos refieren:

Los líderes fijan el objetivo de la organización, por lo tanto de ellos depende crear y mantener un ambiente interno adecuado, en el que el trabajador se involucre en los propósitos de la organización (p. 90).

En cuanto a la planificación, Alberich y Amezcua (2014, p. 18), definen la planificación como la organización de acciones para lograr los objetivos, a través del uso eficiente de los medios y recursos.

Sobre la gestión de las personas, Arana, Heras y otros (2004, p. 154) sostienen:

Los empleados se sienten más motivados y satisfechos de su trabajo; como consecuencia se involucran más y tienden a hacer más sugerencias.

En lo referente a la gestión por procesos, Deming, citado por Rincón (1998), considera que uno de los pilares básicos de la Gestión de Calidad es la medición, por lo tanto es de suma importancia recoger datos para medir el proceso y mejorarlo (p.2).

García y Quispe (2003), acerca de la gestión por procesos manifiestan:

Un enfoque basado en procesos, remarca la comprensión y el cumplimiento de los requisitos, logrando la eficacia y mejora continua de los procesos en base a mediciones objetivas (pp. 92 – 93).

Muñoz (2009), referente al direccionamiento estratégico manifiesta:

Los procesos se clasifican por tipo: operativos, misionales o principales, de apoyo y control o estratégicos. Los operativos tienen que ver con la cadena de valor del producto o servicio; los de apoyo tienen como objetivo orientar los resultados y proveer los recursos y, los de control verifican los resultados de los procesos operativos y de apoyo (p.79).

Córdoba (2000, p. 137), acerca de la mejora continua, mencionan que la información y análisis ayudan a evaluar los resultados obtenidos y la satisfacción de los usuarios.

García, Quispe y otros (2003, p.90), manifiestan que el análisis de la información permite la toma de decisiones objetiva.

Sobre el enfoque en el cliente, Kaynak, citado por García, Vila, y otros, respecto a este punto manifiestan:

El uso de las organizaciones sobre la gestión de la calidad apunta al logro de la mejora en la satisfacción del usuario, de los trabajadores y del rendimiento de la propia empresa, sin embargo existen discrepancias en el sentido de que la implementación de la gestión de la calidad y certificación efectivamente ayudan a una empresa a mejorar sus resultados, pero principalmente en la parte financiera. (p.75).

Muñoz (2009, p.77), refiere que la evaluación de proveedores es parte de la dirección, así también estos agregan valor a la organización, logrando en ocasiones a asociarse de forma tal que se benefician y desarrollan juntos.

Por último, en cuanto al diseño del producto Cuatrecasas, L. (2012, p. 578), sostiene que debe alinearse a las necesidades y requerimientos de los clientes, de modo tal que nunca debe suponerse que un producto ha sido totalmente creado cubriendo las expectativas del cliente, sino que debe ir ajustándose a lo que el cliente espera.

### **1.3.2. Desempeño laboral**

En cuanto a la variable desempeño laboral se consideró oportuna la investigación realizada por Gallego (2006), que señala:

La importancia en dar énfasis a la gestión del desempeño en las organizaciones, de modo que se verifique el requerimiento de un determinado puesto contrastándolo con la formación profesional y conocimientos académicos del trabajador, a fin de determinar los planes de acción orientados a proporcionar la capacitación y formar las habilidades que el puesto demanda, desarrollando de esta manera el potencial del personal y definiendo los indicadores de gestión, en

vez de dar énfasis a la evaluación del desempeño, lo cual no necesariamente logra mejorar el desempeño del trabajador (p. 87).

Así también se consideró importante la definición de García, citado por Pérez (2009, p.1), quien define el desempeño laboral como las acciones o comportamientos que destacan en los trabajadores y que son significativas para lograr los objetivos de la organización.

Pérez (2009), referente al desempeño laboral manifiesta:

La gestión del desempeño es un ciclo dinámico, que evoluciona hacia la mejora de la organización en forma integral. En este punto, prevalece que el trabajador tome el control sobre su propio desempeño mediante la retroalimentación en todo el proceso e incluso después de la evaluación a fin de que conozca los aspectos que debe mejorar en beneficio de mejorar el desempeño integral de toda la organización, y ésta a su vez puede realizar el seguimiento mediante indicadores de desempeño fortaleciendo las competencias y midiendo si responden a los objetivos (pp. 1-2).

### **Dimensiones del desempeño laboral:**

En cuanto a las dimensiones para la siguiente variable se consideró acertada la investigación realizada por López (2005), que señala acerca de la motivación laboral:

Se hace necesario conocer aquello que motiva a los trabajadores, no todo individuo es el mismo, tiene distintas necesidades, deseos, ambiciones, potenciales, entre otros; por tanto la motivación, dentro del campo laboral, es un proceso dinámico y activo que orienta el comportamiento del trabajador hacia el logro de los objetivos, siempre existe una causa que desencadena un determinado comportamiento, el cual guía hacia un objetivo en particular (p. 26).

Respecto a la dimensión de eficacia laboral, Labillorou, Pacheco, y otros (2011), en la Guía para la Evaluación de Impacto de la Formación Profesional de la OIT, sobre la eficacia sostiene:

La eficacia mide el grado en que se cumplieron los objetivos previstos. En la práctica, existen evaluaciones que utilizan conjuntamente los indicadores de eficacia y eficiencia y son útiles para comprobar si: se alcanzaron los objetivos previstos, los participantes mejoraron su bienestar, las empresas mejoraron su productividad, ambiente de trabajo y competitividad, las políticas públicas lograron beneficiar a la población, el uso de los fondos invertidos fue el mejor en términos de eficiencia, o si existen alternativas con menor costo para lograr los mismos impactos (pp.55, 59)

Sobre la eficiencia profesional, Gonzáles (2002), en cuanto a ser un profesional competente sostiene:

Hoy en día, la competencia de un trabajador requiere, aparte de un desempeño eficiente, que asuma el compromiso y responda ante las consecuencias de las decisiones tomadas (p.5).

Contreras (2006), relaciona la calidad y la eficiencia profesional, menciona:

La acreditación de la calidad fomenta la mejora de la calidad y hace una organización idónea y sólida, esto a su vez incentiva a los trabajadores hacia una cultura de evaluación que refleja la disposición para participar en dicho proceso de evaluación (p.1).

### **Definición de términos básicos**

Gestión de calidad, Udaondo (1992), define la gestión de calidad como las diferentes formas por las cuales se puede conseguir la calidad, la cual está inmersa dentro del proceso de gestión de la entidad, ligada a la administración que tiene que ver con el conjunto de decisiones que se toman para dirigir la

organización, las acciones y medidas a tomar así como también involucra la coordinación de diversas actividades para conseguir la calidad, por lo tanto la planificación dentro de la dirección lleva a concebir aquellas acciones necesarias para obtener los resultados de calidad deseados. De acuerdo a lo mencionado, la gerencia tiene un rol preponderante en la gestión de la calidad, pues proyecta las acciones a seguir a futuro, establece las pautas, programas y controles necesarios para lograr la calidad de los productos o servicios con miras a la mejora permanente, adecuándose continuamente a la pretensión de los clientes (p.5).

Gestión, Rey (2010) sobre la gestión, refiere que implica la coordinación de las funciones básicas de la administración, organización, planificación, programación, información y control por los directores o gerentes, quienes hacen uso del recurso humano y financiero para obtener una empresa efectiva y útil (p.3).

Calidad, según Crozier, citado por Contreras (2010), es la excelencia en el servicio y conlleva un cambio en la mentalidad de los trabajadores y sus relaciones, donde toman importancia en la consecución de los objetivos organizacionales (p.292); relaciona la calidad con la productividad y el desempeño, además señala que mediante la adopción de la calidad, la empresa puede afrontar situaciones no previstas siguiendo procedimientos ya definidos. Asimismo, menciona que los estándares no son más que rutinas que se auditan o se miden, tales como son la certificación ISO 9000 o las acreditaciones y con respecto a la ISO 9000 sostiene que se trata de una serie de estándares internacionales de calidad desarrollado por la Organización Internacional de Estandarización (ISO) que contiene métodos adecuados para el diseño, implementación, evaluación, garantizando el sistema de calidad (p.292).

Furusten, citado por Contreras (2010), señala que las normas ISO 9000 constituyen principios que son adoptados internacionalmente y que están diseñados para ganar la confianza de los clientes y de los mercados (p.292).

Así también Contreras (2010), sobre las normas ISO 9000 refiere que establecen la forma de implementar, documentar y sostener un efectivo sistema de calidad (p.292).

Motivación, según Flores (2007), define la motivación como el esfuerzo que se realiza para alcanzar una meta propuesta y tiene tres aspectos básicos: esfuerzo, metas organizacionales y necesidades (p.45).

Eficacia, para Ordoñez (2011), quiere decir el grado en que se realizan las actividades que han sido planificadas y el grado en que se consiguen los resultados planificados (p.13).

Eficiencia, para Ordoñez (2011, p.13) es la “relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados”.

Indicador, es definido por Ordoñez (2011) como la medida que puede indicar el progreso del desempeño para alcanzar los objetivos (p.13).

Capacitación y evaluación, según Meloni (2005), considera que tienen como fin el desarrollo de las capacidades, conocimientos, habilidades y actitudes del personal que son requeridas por organización y que pueden ser evaluados (p.42).

La Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas, es el órgano técnico-normativo del Ministerio de Salud en materia de autorizaciones sanitarias de productos y/o dispositivos relacionados a la salud humana, certificación, control y vigilancia de los procesos de producción, importación, distribución, almacenamiento, comercialización, promoción, publicidad, dispensación y expendio de productos farmacéuticos y afines, que además contribuye al acceso equitativo de estos productos de interés para la salud de la población, eficaces, seguros, de calidad y usados racionalmente (DIGEMID, 2012)

La Dirección de Control y Vigilancia Sanitaria, es la Dirección de la DIGEMID que tiene como función garantizar la calidad de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, que se encuentran en el mercado nacional, para lo cual realiza acciones de control y vigilancia en los procesos mencionados anteriormente, dichas acciones las ejecuta en los establecimientos farmacéuticos, mediante las inspecciones y certificando el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura y buenas prácticas de almacenamiento. Además, contribuye a la erradicación del comercio ilegal, adulteración, falsificación y contrabando de los medicamentos, así como de otros productos farmacéuticos y afines a nivel nacional, promueve la participación de los diversos sectores y optimizando la calidad de la Información en la publicidad farmacéutica. Asimismo, supervisa, coordina, evalúa y brinda asistencia técnica a las Direcciones de Salud (OD) y Direcciones Regionales de Salud (DIRESAs) a nivel nacional. Es importante mencionar que, con el proceso de Descentralización, a partir de setiembre del 2007, la Dirección de Control y Vigilancia Sanitaria, asumió las funciones del Área de Regiones (DIGEMID, 2012).

El Equipo de control y vigilancia de establecimientos (ECVE), está conformado por el Área de Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA), el Área de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), el Área de donaciones (DIGEMID, 2012).

El Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas (DIGEMID) es responsable de realizar las inspecciones para verificar el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Almacenamiento a nivel de Lima Metropolitana y Buenas Prácticas de Laboratorio y Buenas Prácticas de Manufactura a nivel nacional e internacional a través de inspecciones reglamentarias, de certificación, de seguimiento y especiales. Además, a solicitud de otras áreas de la DCVS inspecciona las áreas de fabricación de productos con observaciones sanitarias críticas, droguerías, así como también brinda apoyo al Equipo Contra el Comercio Ilegal. Asimismo, a solicitud de la Dirección de Autorizaciones Sanitarias realiza las inspecciones previas para la autorización sanitaria de funcionamiento, traslados, reinicio,

ampliaciones, así como la verificación de agotamiento de stock de productos y otras inspecciones de seguimiento en droguerías y laboratorios.

Asimismo, el ECVE a solicitud de la Dirección de Acceso y Uso de Medicamentos, participa en las inspecciones de Farmacias y Boticas relacionadas al Observatorio de Precios, verificación en establecimientos farmacéuticos de reportes de reacciones adversas o alertas efectuadas a solicitud del Área Responsable. Realiza la evaluación técnica de donaciones provenientes del exterior, Certificación de vacunas y Verificación de productos en abandono legal y comiso aduanero. Además, realiza Asistencia Técnica a establecimientos farmacéuticos y a otras entidades como SUNAT, DISAS, DIRESAS, participa en la elaboración de procedimientos y normas técnicas, participa en las reuniones convocadas por la CAN, Alianza del Pacífico, gremios farmacéuticos, OPS entre otros además de capacitar sobre aspectos relacionados con las buenas prácticas para el desarrollo de las competencias del personal de otras áreas de la DIGEMID (ECCI – DAS) y DIRESAS mediante pasantías en el Área de Buenas Prácticas de Almacenamiento (DIGEMID, 2013).

#### **1.4. Formulación del problema:**

En el ámbito sanitario relacionado a los establecimientos farmacéuticos, se diferencian dos tipos de usuarios: usuario empresario y usuario ciudadano. También existe un tercer tipo de usuario, el usuario funcionario, que en el caso en particular considera a los inspectores, que juegan un rol muy importante en muchos procesos de formalización y fiscalización.

Basado en los antecedentes disponibles, se ha verificado que uno de los principales problemas del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID, en cuanto al trabajo que desempeñan, es la variabilidad de los tiempos utilizados en los procesos de inspecciones tanto de autorización sanitaria, como reglamentarias y de certificación.

Las causas de este problema pueden ser varias, entre ellas la falta de estandarización de los procedimientos, dado que a la fecha se cuenta con procedimientos no vigentes o no revisados, no estando acordes al último cambio de la normativa sanitaria vigente referida a establecimientos o registro sanitario de productos farmacéuticos, dispositivos médicos o productos sanitarios, es decir los reglamentos de la Ley N° 29459 (D.S. N° 014-2011-SA y D.S. N° 016-2011-SA). Lo mismo ocurre con el Manual de Calidad de la Institución e incluso con la información disponible al usuario en cuanto a los requisitos y procedimientos de los procesos de Control y Vigilancia Sanitaria y de Autorizaciones Sanitarias que demandan de una inspección previa por parte del Equipo de Establecimientos de la DCVS, siendo que el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) vigente data del año 2009 (D.S. N° 013-2009), por lo que la problemática común es el déficit de información y/u orientación por parte de la autoridad sanitaria, la que no puede medir cuánto tardó efectivamente un usuario en hacer todos los trámites para obtener la autorización o certificación necesarias en el ámbito sanitario, para iniciar su negocio. Lo anterior es clave para el mejoramiento de la gestión lo cual provoca una serie de dificultades tanto al interior de la Institución que ejecuta los procesos, como a los usuarios, comprendiendo tanto a las personas y empresas que participan o se ven beneficiados por la autorización, control o fiscalización. En consecuencia, en ambas instancias se genera un problema económico, asociado a la eficacia y eficiencia de las gestiones.

En tal sentido, de lo mencionado se deduce que los efectos son la incertidumbre por parte de los usuarios en lo referente a los plazos y los requerimientos, defectos en la calidad del servicio e incentivo a la informalidad. En el caso del primer efecto, la incertidumbre, puede ser el más negativo para los usuarios ya que les dificulta planificar adecuadamente sus emprendimientos; más allá de posibles demoras, lo que puede perjudicar más a los empresarios es no saber exactamente cuánto tiempo deben esperar ni exactamente que requerimientos deben cumplir. Los defectos en la calidad del servicio se refieren a que no se cumpla con el plazo estándar especificado para los trámites, que en general es de 30 días según la normativa. A esto se suma que en el caso de las autorizaciones sanitarias, sean de funcionamiento, modificación o ampliación, se

trata de un proceso que pertenece propiamente a la Dirección de Autorizaciones Sanitarias de la DIGEMID, el cual según la última normativa, requiere en algunos casos de una inspección previa que debe realizar el Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la Dirección de Control y Vigilancia Sanitaria.

Si bien resulta prácticamente imposible lograr que los plazos se cumplan en todos los casos, es necesario lograr que dicho cumplimiento sea lo mayor posible. En relación al incentivo a la informalidad se refiere a que la falta de estandarización puede llevar a que distintos trabajadores impongan distintos requerimientos o apliquen distintos criterios, lo que genera confusión en los usuarios y puede incentivar prácticas poco transparentes.

Una de las dificultades que también se presenta es la falta de información que maneja la autoridad en relación con la calidad del servicio que se les está prestando a sus usuarios y específicamente respecto de los tiempos de autorización y fiscalización, lo que dificulta llevar a cabo medidas de mejora.

Si bien la falta de datos más detallados no permite medir el desempeño del proceso, lo que sí permite apreciar es que el problema claramente es una alta variabilidad en los tiempos lo cual representa un obstáculo para los potenciales emprendedores.

La evidencia recogida en conversaciones y encuestas a los usuarios de los procesos da algunos indicios respecto a las causas, la falta de información accesible y estructurada, como se hizo notar por parte de varios empresarios sería una de las causas del problema, dado que esto impide realizar un control sobre los tiempos que maneja la autoridad. Esto también ocasiona demoras importantes ya que requiere un proceso de aprendizaje por parte del usuario. Asimismo, los procesos de innovación en el mercado farmacéutico son rápidos, es frecuente tener empresarios que desean comercializar productos, por lo que su urgencia es primero constituirse como un establecimiento farmacéutico desconociendo el marco normativo vigente.

En algunos casos se detecta desorientación por parte de los trabajadores fiscalizadores de los objetivos y procedimientos de fiscalización, lo que redund

en criterios dispares para enfrentar situaciones similares. Esto causaría incertidumbre en los usuarios al desconocer los requerimientos y plazos reales.

Del análisis de las inspecciones por certificación y reglamentarias, entre otras realizadas por el Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID entre los años 2007 al 2012, el incumplimiento de las BPA ha venido disminuyendo, siendo 71% en el año 2007, 64% en el año 2008, 33% en el año 2009, 27% en el año 2010, sin embargo en el año 2011 se registró un 30% de incumplimiento y en el año 2012 un 45% debido a la entrada en vigencia del Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos – D.S. 014-2011-SA. En el año 2013 el incumplimiento de las BPA fue de 34%, por lo que se observa una disminución en el porcentaje de incumplimiento en comparación con el año 2012, esto debido al aumento de la cobertura de la asistencia técnica personalizada y los cursos de capacitación realizados en los últimos años (DIGEMID, 2013).

El alto número de droguerías registradas y en menor proporción de laboratorios así como el número insuficiente de inspectores / evaluadores de los documentos generados por las inspecciones, generan una sobrecarga laboral debido a la cantidad de expedientes presentados por los administrados, lo que genera en ocasiones quejas e incomodidad de los mismos, por lo que se producen incidencias concurrentes en el Equipo de control y vigilancia de establecimientos donde se desarrollan los procesos de inspecciones.

Por otro lado, el ECVE no cuenta con un adecuado mecanismo para la gestión del proceso de inspecciones, las cuales dependen del Área de Programación perteneciente también a la Dirección de Control y Vigilancia Sanitaria, esto ocasiona diferentes problemas, entre ellos el incumplimiento de plazos de los trámites a solicitud de los administrados en el caso de las inspecciones por certificación y de inspecciones para autorizaciones sanitarias, la disminución de las inspecciones reglamentarias o de seguimiento debido a la poca capacidad operativa y a la falta de un plan para la programación de las inspecciones desarrollado en forma conjunta con el Área de Programación de la DCVS donde se priorice las inspecciones según criterios de riesgo,

incumplimiento de plazos para la evaluación de los expedientes no dando una pronta respuesta o no concluyendo los procesos de inspección, demasiado tiempo para la recopilación de antecedentes para la elaboración de los documentos. De esta realidad se desprende que es necesario estadísticas e implementar más indicadores con el fin de dar a conocer las incidencias más concurrentes y relevantes del proceso, haciendo llegar la información a las personas encargadas de tomar las acciones pertinentes. Lo que ha generado la necesidad de mejorar continuamente el proceso de inspecciones para poder desarrollar en forma efectiva la labor de fiscalización realizada por la Dirección de Control y Vigilancia Sanitaria y brindar un mejor servicio.

Por su parte, la DIGEMID ha iniciado el proceso de inmersión dentro de los estándares no solo dentro de la gestión pública, sino también internacionales mediante la decisión de alcanzar la categoría de Autoridad Reguladora Nacional de Referencia Regional en el ámbito farmacéutico. Para esto se llevó a cabo una pre evaluación de Autoridades Reguladoras Nacionales, llevada a cabo en DIGEMID en setiembre del 2013 por la Organización Panamericana de la Salud (OPS), en lo que corresponde a la función de vigilancia del mercado de la Dirección de Control y Vigilancia Sanitaria (DCVS), se identificó como una de las brechas la ausencia de un sistema de gestión de calidad enfocada en procedimientos, por lo que se recomendó implementar un sistema de gestión de calidad para el proceso de vigilancia sanitaria (OPS, 2013).

En la pre evaluación mencionada, específicamente para el Equipo de Establecimientos Farmacéuticos de la DCVS en relación al proceso de inspecciones y fiscalización, se identificaron ciertas brechas:

- No se cuenta con un sistema de gestión de calidad implementado para los procesos de inspecciones y fiscalización sanitaria.

- No se cuenta con una persona calificada como responsable en la unidad de Inspección del desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad.

- Se cuenta con un plan de capacitación aprobado, pero no hay evidencia de su ejecución.

- No se cuenta con procedimientos de trabajo que definan los lineamientos a seguir en cada uno de los tipos de inspecciones a los establecimientos.

- No se evidencian procedimientos para la toma de decisiones en las inspecciones.

A su vez, dentro de las recomendaciones se planteó:

- Actualizar la documentación para la ejecución de inspecciones.

- Implementar un sistema de gestión de calidad para los procesos que involucran inspecciones y definir un encargado de la implementación del mismo.

- Elaborar e implementar procedimientos internos de trabajo que detallen la realización de cada una de las actividades de inspección, así como también la toma de decisiones en dichas actividades.

- Definir los requerimientos de calificación mínima de los inspectores y establecer mecanismos de cumplimiento del plan de capacitación que permitan asegurar la continua ejecución de inspecciones por personal competente (OPS, 2013).

Queda claro, la necesidad de la adopción e implementación de un sistema de gestión de la calidad para la Institución, y por ende para el Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID.

Los resultados de la referida pre evaluación, motivaron un informe de diagnóstico del servicio de consultoría para la implementación e implantación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 llevado a cabo en octubre del 2013, identificándose en el Equipo de Establecimientos Farmacéuticos de la

Dirección de Control y Vigilancia Sanitaria, observaciones relacionadas al Sistema de Gestión de Calidad, tomando como referencia la norma ISO 9001:2008, entre ellas:

- Se tiene indicadores operativos, los mismos que se vienen cumpliendo, sin embargo, no se cuentan con indicadores de gestión que mida la eficacia del proceso con miras a medir la satisfacción del cliente externo, según es requerido mediante el requisito 8.2.3 de la norma ISO 9001:2008.

- Se ha desarrollado un documento denominado Calificación de Inspectores de la Dirección de Control y Vigilancia, que permite conocer las competencias del personal para poder ser asignados a ciertas funciones, lo cual es muy positivo para un sistema de gestión de calidad; sin embargo es conveniente que las hojas de vida desarrolladas por cada inspector cuente con los documentos que sustentan dichas competencias y esto se administre de manera conjunta con Recursos Humanos, no estando en concordancia con el requisito 6.2.2 de la norma ISO 9001:2008.

- El sistema informático que se emplea, no es óptimo, de tal manera que no permite llevar un control para poder conocer el estado de los expedientes que se tienen en las áreas.

- No existe una coherencia entre los tiempos señalados por el reglamento del TUPA que señala como tiempo para atender una solicitud hasta 45 días hábiles, pero según el TUPA son sólo 20 días hábiles, no estando de acuerdo al requisito 4.2.3 de la norma ISO 9001:2008.

- Es conveniente formalizar en el Sistema de Gestión de la Calidad, la documentación que se viene desarrollando, para que esta documentación se valide y se pueda seguir avanzando con las mejoras de una manera organizada (DIGEMID, 2013).

Al tomar en cuenta las observaciones descritas, se hace evidente que dentro del Equipo de Establecimientos Farmacéuticos de la DCVS en estudio no

cuenta con un modelo de los principales procesos que se deben desempeñar, esta deficiencia trae como consecuencia las molestias de los usuarios acerca del servicio, el cual es un punto de referencia para medir la eficacia de un sistema de gestión de calidad.

Los siguientes puntos dan un mejor panorama sobre la problemática planteada:

- Se desconocen los tiempos de respuesta, por lo tanto los usuarios siempre esperan que sus problemas sean resueltos inmediatamente.

- No se han determinado los indicadores de desempeño en los cuales se va a basar el servicio y como consecuencia se presentan dificultades porque el desempeño de los inspectores no es homogéneo. Por consiguiente, tanto los agentes (personal administrativo e inspectores / evaluadores) como los directivos (jefe de Equipo, director de la DCVS, director general de la DIGEMID), ignoran si el desempeño es bueno, malo o si ha mejorado o no.

- Se complica definir el tipo de problemas reportados y por lo tanto medir su porcentaje.

- No existe buena coordinación y seguimiento de los reportes.

- Resulta complejo identificar la causa raíz de problemas comunes.

- Un problema adicional a la falta de indicadores, se ve reflejado en el formato de reportes que se utiliza para registrar las inspecciones y los reportes de registro de documentos evaluados producto de las inspecciones, ya que no existen elementos medibles y por lo tanto se ignora la información que se necesita registrar.

- Los reportes que se utilizan no proporcionan los datos necesarios para obtener conclusiones claras, por lo tanto son inútiles (DIGEMID, 2013).

Por lo expuesto, se considera trascendental realizar una investigación y análisis de la información para poder definir los motivos por los cuales el equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID presenta problemas en sus procesos, relacionados directamente a su desempeño, que a su vez, afectan directamente la calidad de sus servicios brindados, a fin de que esta información en base a la metodología empleada, sea útil para posteriormente proponer una solución, realizable y responsable para satisfacer las necesidades que actualmente presenta el Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la Dirección de Control y Vigilancia Sanitaria en estudio.

#### **1.4.1. Problema general:**

¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas, 2015?

#### **1.4.2. Problemas específicos:**

##### **Problema específico 1**

¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad en su dimensión liderazgo y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID, 2015?

##### **Problema específico 2**

¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad en su dimensión planificación y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID, 2015?

##### **Problema específico 3**

¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad en su dimensión gestión de las personas y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID, 2015?

**Problema específico 4**

¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad en su dimensión gestión por procesos y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID, 2015?

**Problema específico 5**

¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad en su dimensión información y análisis y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID, 2015?

**Problema específico 6**

¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad en su dimensión enfoque en el usuario y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID, 2015?

**1.5. Justificación del estudio**

El presente estudio se justifica en base a la evaluación de los procesos que se desarrollan actualmente en el Equipo de control y vigilancia de establecimientos, lo que permitirá proporcionar alternativas de mejora continua, relacionada a la gestión de calidad, que permitan brindar un mejor servicio, identificando sus posibles errores y logrando así los objetivos institucionales deseados.

Una vez recabada la información, con los resultados del estudio, se estará en la posibilidad de plantear mejoras, el cual permitirá la mejora del o los procesos, y así eliminar tareas repetitivas por parte de los trabajadores, conllevando a disminuir los errores y los tiempos en la ejecución de los procesos.

**1.5.1. Justificación práctica**

Tomando en cuenta los puntos citados, el presente estudio tiene una justificación práctica, se considera viable realizar la investigación para detectar las vulnerabilidades de los procesos, mejorarlas y/o corregirlas. Sus resultados permitirán resolver problemas prácticos dado que posibilitarán adoptar medidas

que ayuden a resolver un problema o por lo menos proponer estrategias para ayudar a resolver dicho problema.

Además, el presente estudio permitirá medir el nivel de eficiencia según la percepción de los propios profesionales que laboran dentro del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID en el año 2015.

### **1.5.2. Justificación teórica**

El presente estudio también tiene una justificación teórica, dado que al no contar con antecedentes teóricos anteriores, esta investigación contribuirá a aportar fundamentos teóricos acerca de la gestión de calidad en la Institución.

### **1.5.3. Justificación metodológica**

La investigación tiene una justificación metodológica dado el modo cómo se relacionan las variables: la gestión de calidad y el desempeño del personal, empleándose instrumentos una vez demostrada su validez y confiabilidad que podrán ser utilizados en otros trabajos de investigación.

La información aportaría interesantes datos con respecto a cómo se encuentra la variable de gestión de calidad y cómo se relaciona con el desempeño laboral de los actores en estudio.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

Existe una relación significativa entre la gestión de calidad y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID, 2015.

### **1.6.2. Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica 1**

Existe una relación significativa entre la gestión de calidad en su dimensión liderazgo y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID, 2015.

### **Hipótesis específica 2**

Existe una relación significativa entre la gestión de calidad en su dimensión planificación y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID, 2015.

### **Hipótesis específica 3**

Existe una relación significativa entre la gestión de calidad en su dimensión gestión de las personas y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID, 2015.

### **Hipótesis específica 4**

Existe una relación significativa entre la gestión de calidad en su dimensión gestión por procesos y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID, 2015.

### **Hipótesis específica 5**

Existe una relación significativa entre la gestión de calidad en su dimensión información y análisis y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID, 2015.

### **Hipótesis específica 6**

Existe una relación significativa entre la gestión de calidad en su dimensión enfoque en el usuario y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID, 2015.

## **1.7. Objetivos:**

### **1.7.1. Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID, 2015.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

#### **Objetivo específico 1**

Determinar la relación entre la gestión de calidad en su dimensión liderazgo y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID, 2015.

#### **Objetivo específico 2**

Determinar la relación entre la gestión de calidad en su dimensión planificación y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID, 2015.

#### **Objetivo específico 3**

Determinar la relación entre la gestión de calidad en su dimensión gestión de las personas y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID, 2015.

#### **Objetivo específico 4**

Determinar la relación entre la gestión de calidad en su dimensión gestión por procesos y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID, 2015.

**Objetivo específico 5**

Determinar la relación entre la gestión de calidad en su dimensión información y análisis y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID, 2015.

**Objetivo específico 6**

Determinar la relación entre la gestión de calidad en su dimensión enfoque en el cliente y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID, 2015.

## **II. Método**

Luego de analizar las posibilidades de realizar el estudio y de sopesar las oportunidades o dificultades que sería necesario enfrentar, se decide realizar la investigación en la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas (DIGEMID), entidad que por su trayectoria como organismo técnico normativo y su reciente inmersión en el proceso de implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9000, constituye una interesante oportunidad para generar información que permita alcanzar el objetivo del estudio.

Debido a que dentro de la Institución, la Dirección de Control y Vigilancia Sanitaria y dentro de ella el Equipo de control y vigilancia de establecimientos, presentaba la mayoría de problemas relacionados a la gestión de calidad, como la falta de indicadores para medir la totalidad de su gestión y desempeño, y por la cobertura que debe alcanzar teniendo en cuenta la cantidad de establecimientos farmacéuticos existentes a nivel nacional que debe regular y fiscalizar presentándose frecuentes incidencias con los usuarios relacionadas a los procesos que realiza y teniendo en cuenta que cuenta con personal especializado en gestión de la calidad, responsable de las auditorías a los referidos establecimientos, se optó por centrar el estudio en el Equipo de control y vigilancia de establecimientos.

Una vez obtenidos los permisos correspondientes, se procedió a determinar una muestra que cubra los niveles jerárquicos más representativos del ECVE. Siendo la población pequeña (49 trabajadores en total), se decide entonces, aplicar los instrumentos a los niveles directivo, técnico y asistencial cubriendo la totalidad (muestra censal).

La definición de la proporción de personas que participan en el estudio, obedece más a que la población del ECVE es pequeña y a la disponibilidad como agentes involucrados en los procesos. Así, este es un estudio con muestreo no probabilístico, de carácter intencional por conveniencia y por criterio.

En el presente estudio confluye una investigación de tipo descriptiva, además integra elementos de la observación participante que facilitan la

recolección de información y la organización y manejo de los datos, a partir, no sólo de la aplicación de los instrumentos propios del estudio, sino también de la experiencia directa del autor.

## **2.1. Diseño de investigación**

En el presente estudio confluye una investigación de tipo descriptiva, además integra elementos de la observación participante que facilitan la recolección de información y la organización y manejo de los datos, a partir, no sólo de la aplicación de los instrumentos propios del estudio, sino también de la experiencia directa del autor.

### **Tipo de Estudio**

La investigación es de tipo básica de naturaleza descriptiva y correlacional, debido a que en un primer momento se ha descrito y caracterizado la dinámica de cada una de las variables de estudio. Seguidamente se ha correlacionado las variables de estudio, gestión de calidad y desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID en el año 2015.

Es de tipo básica porque es el fundamento de otra investigación” (Sierra, 2007, p. 32). Se fundamenta en un argumento teórico, se orienta a conocer la realidad y cómo se presenta en una situación temporal dada bajo condiciones naturales, teniendo en cuenta que no se contaba con un histórico, por lo que fue necesario recopilar datos e información para tener un mayor conocimiento de la situación problemática.

Los estudios descriptivos “buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 80).

La presente investigación es de nivel descriptivo dado que la descripción de las variables proviene de las teorías y de las percepciones de los propios sujetos de estudio, en este caso de los trabajadores que integran el Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID.

Los estudios correlacionales, tratan de determinar la medida del grado en que dos variables se encuentran relacionadas. En este caso se trata de determinar si existe una relación significativa entre las variables gestión de calidad y desempeño laboral.

### **Diseño**

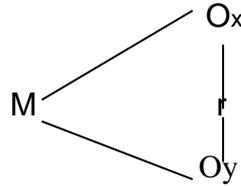
El diseño de la investigación es no experimental, descriptivo correlacional de corte transversal. El estudio es no experimental porque no se manipula ni se somete a prueba las variables de estudio.

Es transversal ya que su propósito es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento determinado” (Hernández et al., 2010, p.151).

Tomando en cuenta lo mencionado, el diseño del presente estudio es no experimental transeccional debido a que el objetivo fue investigar la existencia de la relación entre la gestión de calidad y el desempeño laboral de los trabajadores del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID.

Asimismo, es de enfoque cuantitativo porque está orientado a la comprobación, utiliza técnicas de análisis cuantitativos y enfatiza el contexto de justificación o verificación.

El diseño de la presente investigación, gráficamente se denota:



*Figura 1.* Esquema de tipo de diseño. Fuente: Sánchez y Reyes, 1998

Donde:

**M:** Muestra de la población.

**Ox:** Variable: Gestión de Calidad.

**Oy:** Variable: Desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos (ECVE).

**r:** Coeficiente de correlación entre variables

## 2.2. Variables, operacionalización

### 2.2.1. Variables

#### Gestión de calidad

Guilló y Fernández (2009, p.137), señalan que la gestión de la calidad es un sistema de gestión que busca el mantenimiento y la mejora continua de las funciones de la organización para satisfacer las necesidades y expectativas.

La gestión de calidad ha generado cambios importantes en organizaciones privadas, como tal, es de esperarse que la implementación de un sistema de gestión de calidad, contribuya a transformar una institución pública para responder a las necesidades cada vez más exigentes de los usuarios. Estando la DIGEMID en un proceso de implementación del sistema de gestión de calidad, cuyo objetivo es proveer servicios de calidad, que estén de acuerdo con los requerimientos del cliente, lograr la mejora continua y documentada de los procesos y que estos estén dirigidos a brindar valor al cliente, el sistema de gestión de calidad se constituye en un aspecto central dentro de la Institución.

### **Desempeño laboral**

García, citado por Pérez (2009, p.1), define el desempeño laboral como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización.

Un sistema de gestión de calidad debe impactar en forma positiva en el personal, de modo que se establezcan cambios reales que conviertan la institución en confiable para el usuario. Entonces, es importante conocer si la gestión de calidad en la DIGEMID incide en el desempeño del personal.

#### **2.2.2. Operacionalización de variables**

Operacionalizar una variable significa reducir las mismas en dimensiones e indicadores, es decir, traducir los conceptos hipotéticos a unidades de medición según Valderrama (2009) refiere: que “Es un lenguaje sencillo, la operacionalización de las variables viene a ser la búsqueda de sus componentes o elementos que constituyen esas variables para precisar las dimensiones e indicadores y éstas operan mediante la definición conceptual” (p.30).

Tabla 1

*Operacionalización de la variable gestión de calidad*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice de medición	Niveles de Rango
Liderazgo	Actitud.			
	Disposición al cambio.	1,2,3,		
	Liderazgo.	4,5,6, 7,		
	Trabajo en equipo.	8,9,10,		
	Confianza.	11,12,13,		
	Supervisión.	14,15, y 16		
	Automatización de procesos.			
Planificación	Control de incidencias.			
	Reconocimiento del trabajo.			
	Planteamiento de objetivos.			
	Cumplimiento de objetivos.	17,18,19,20		
	Planes de mejora.			
Gestión de las personas	Estandarización de información.			Eficiente De 162 hasta 216 puntos
	Programas de capacitación.			
	Autocapacitación.			
	Compartir información.			
	Estándares de trabajo.	21,22,23,24,	Nunca (1)	Regular De 109 hasta 161 puntos
	Metas y estándares arbitrarios.	25,26,27,28,	Casi nunca (2)	
	Logros personales.	29,30,31,32,		
	Normas de trabajo.	33,34,35 y	Frecuentem ente (3)	Deficiente De 54 hasta 108 puntos
	Estándares de información.	36		
	Educación y entrenamiento.		Siempre (4)	
Gestión por procesos	Trabajo en equipo.			
	Participación.			
	Supervisión de los procesos.			
	Indicadores y estadísticas.			
	Relación e interacción con otras áreas y/o equipos.	37,38,39,40,4 1,42,43 y 44		
Información y análisis	Eliminación de barreras.			
	Información entre áreas.			
	Instrucciones y/o procedimientos.			
	Atrasos, retrabajo o errores.			
Enfoque en el usuario	Renovación de planes de trabajo.	45,46,47 y 48		
	Medición de la productividad.			
	Metas adecuadas.			
Enfoque en el usuario	Recursos adecuados.	49,50,51,52,5		
	Identificación con el usuario.	3 y 54		
	Incentivos de trabajo.			

Fuente: elaboración propia

Tabla 2

*Operacionalización de la variable desempeño laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice de medición	Nivel	de Rango
Motivación laboral	Condiciones laborales.				
	Autorrealización profesional.				
	Capacitación.				
	Propuestas de mejora.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7,			
	Satisfacción salarial.	8, 9 y 10			
	Misión institucional. Clima laboral. Toma de decisiones.				
Eficacia laboral	Planificación y organización.				De 149 hasta 200 puntos = Buen desempeño laboral del ECVE
	Planteamiento de objetivos.				De 94 hasta 148 puntos = Regular desempeño laboral del ECVE
	Uso de recursos.	11, 12, 13, 14, 15,			
	Competencias.	16, 17, 18, 19, 20,	1: Deficiente		
	Comunicación.	21, 22, 23, 24, 25,	2: Regular		
	Normas de conducta.	26, 27, 28, 29 y	3: Aceptable		
	Organización.	30	4: Bueno		
	Motivación.		5: Excelente	Ordinal	
	Trabajo en equipo.				
	Cumplimiento de objetivos y metas. Toma de decisiones.				De 40 hasta 93 puntos = Deficiente desempeño laboral del ECVE.
Eficiencia profesional	Capacitación permanente.				
	Mejora de capacidades				
	Técnicas y procedimientos.	31, 32, 33, 34, 35,			
	Reflexión del desempeño.	36, 37, 38, 39 y 40			
	Habilidades sociales.				
	Práctica de valores.				

Fuente: elaboración propia

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1. Población

Según Camacho (2007, p. 11), “aún cuando interesan los valores de ciertas características en la población, o parámetros, generalmente es imposible estudiar la población en su conjunto (...).la imposibilidad surge por razones de costo, tiempo o disponibilidad de recursos humanos y técnicos, porque la población es infinita o muy grande, no está bien delimitada en término de espacio y tiempo, o por otras razones”.

La población objeto de estudio está constituida por 49 personas entre Químicos - farmacéuticos inspectores y personal administrativo del Equipo de control y vigilancia de establecimientos (ECVE) perteneciente a la Dirección de Control y Vigilancia Sanitaria (DCVS) de la DIGEMID de ambos sexos, periodo 2015. La población está constituida por 49 trabajadores del ECVE.

Tabla 3

*Relación de trabajadores del Equipo de control y vigilancia de establecimientos*

Población		Cantidad	Porcentaje
Válido	Jefe del ECVE	1	2
	Responsables de Área	2	4,1
	Inspectores / evaluadores	43	87,8
	Secretarias	3	6,1
	Total	49	100,0

Fuente: elaboración propia

### 2.3.2. Muestra

La muestra es un sub conjunto de la población. Para que un sector de la población sea considerado como muestra es necesario que todos los elementos de ella pertenezcan a la población, por eso se dice que una muestra debe ser representativa de la población, es decir, debe tener las mismas características generales de la población. No se consideran muestras si algunos sujetos de la supuesta muestra no pertenecen a la población. El estudio de la muestra se realiza empleando técnicas de muestreo. (Polit y Hungler, 2003). Por eso se dice que el muestreo es una técnica que permite conocer los parámetros de la

población a través de los estadígrafos de la muestra. Esto quiere decir que la muestra, al ser considerada un sub conjunto de la población tiene que ser, necesariamente, representativa de la población para poder generalizar los datos que se obtengan al estudiar la muestra.

Para el presente estudio, debido a que la población es pequeña (49 personas) y el total tiene participación directa en los procesos del Equipo, se realizó el estudio con toda la población, aplicándose los instrumentos a todos los sujetos que la conforman.

La muestra final se constituyó por el 100% de la población de los trabajadores del Equipo de control y vigilancia de establecimientos (ECVE), es decir 49 trabajadores, periodo 2015. El muestreo es no probabilístico intencionado por criterio y conveniencia del investigador. También conocido como muestreo censal.

Tabla 4

*Muestra censal de trabajadores del Equipo de control y vigilancia de establecimientos*

Población		Cantidad	Porcentaje
Válido	Jefe del ECVE	1	2
	Responsables de Área	2	4,1
	Inspectores / evaluadores	43	87,8
	Secretarias	3	6,1
	Total	49	100,0

Fuente: elaboración propia

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

### **2.4.1. Técnicas**

Para poder conocer más acerca de la situación problemática fue necesario recopilar datos e información ya que la Institución no cuenta con un histórico. En base a lo anterior, se realizó observaciones de campo para conocer a todos los agentes involucrados con el proceso, y que de esta forma se tenga conocimiento del papel que estos desempeñan y la forma en la que cada uno de ellos se

involucra, a fin de realizar un diagnóstico sobre la situación de los procesos en función del servicio brindado, determinando sus deficiencias y limitantes existentes y así poder tener un mayor conocimiento del problema planteado.

Mediante la investigación de campo se pudo obtener información de primera mano, por medio de la observación durante la ejecución de los procesos acudiendo con regularidad a las instalaciones donde brinda el servicio el Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID para interactuar directamente con los agentes involucrados, para un mayor entendimiento del cómo y el porqué determinado proceso se realiza de cierta forma obteniendo así un panorama más amplio y conciso del mismo, corroborando los resultados encontrados en la fase documental.

La técnica utilizada para obtener información acerca de la gestión de calidad, es el cuestionario. Además, se recopila información relacionada al desempeño laboral del ECVE mediante el cuestionario sobre desempeño laboral.

#### **2.4.2. Instrumentos**

**Instrumento 1:** Cuestionario para evaluar la gestión de calidad, siendo su ficha técnica la que se expone a continuación:

Ficha Técnica: Gestión de calidad

Autores: Juan Antonio Ballesteros Rodríguez, Christian Javier Hernández Hernández, Selene Sánchez Cuevas.

País: México.

Fecha: 2010.

Adaptación: Amado Vera, Irene Luzmila (2015)

Significación:

El cuestionario es la principal herramienta de recolección de información cuando no se tienen antecedentes,

El objeto del cuestionario es medir el nivel de gestión de calidad en los diferentes procesos del Equipo de control y vigilancia de establecimientos (ECVE) de la DIGEMID a través de 06 dimensiones: liderazgo, planificación,

gestión por procesos, gestión del personal, enfoque en el usuario, información y análisis y sus indicadores están basados en los 14 Principios de Deming.

Las dimensiones en cuestión son las siguientes:

Liderazgo: Preguntas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16.

Planificación: Preguntas 17, 18, 19 y 20.

Gestión de las personas: Preguntas 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32,33,34,35 y 36.

Gestión por procesos: Preguntas 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43 y 44.

Información y análisis: Preguntas 45, 46, 47 y 48.

Enfoque en el usuario: Preguntas 49, 50, 51, 52, 53 y 54.

Extensión: Se considera suficiente conformar el cuestionario por 54 preguntas divididas en bloques de 4 por cada principio, con la excepción del principio relacionado a terminar con la práctica solo basándose en el incentivo a recibir, ya que se considera irrelevante indagar en el tema, y así tener un panorama completo de todo lo que rodea a los procesos que desarrolla el ECVE, para detectar de la mejor manera, aquello que interfiera con una correcta gestión de calidad.

Administración: Individual o colectiva.

Duración: El tiempo de duración para desarrollar el cuestionario es de aproximadamente 20 minutos.

Aplicación: El ámbito para su aplicación son los trabajadores del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la Dirección de Control y Vigilancia Sanitaria de la DIGEMID – Lima 2015.

Puntuación: La escala de medición de la variable gestión de calidad es tipo Likert, las respuestas que los sujetos pueden entregar ante cada afirmación son las siguientes: siempre, frecuentemente, casi nunca, y nunca. Los puntajes para los ítems implican una alta o baja frecuencia, de acuerdo a como se percibe la gestión de la calidad en el ECVE

Baremos:

1) Nunca: 1 punto

2) Casi nunca: 2 puntos

3) Frecuentemente: 3 puntos

4) Siempre: 4 puntos

Interpretación:

De 162 hasta 216 puntos = Eficiente

De 109 hasta 161 puntos = Regular

De 54 hasta 108 puntos = Deficiente

**Instrumento 2:** Cuestionario para evaluar el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos, siendo su ficha técnica la que se expone a continuación:

Ficha técnica: Desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID.

Autor: Carlos Sotelo.

País: Perú.

Fecha: 2014.

Adaptación: Amado Vera, Irene Luzmila (2015)

Significación:

El objeto del instrumento cuestionario es medir el nivel de desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos (ECVE) de la DIGEMID a través de tres dimensiones: Las dimensiones en cuestión son las siguientes:

Motivación laboral: Preguntas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10.

Eficacia laboral: Preguntas 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29 y 30.

Eficiencia profesional: Preguntas 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39 y 40.

Extensión: Se considera conformar el cuestionario por 40 preguntas relacionadas a la apreciación sobre el desempeño laboral de los procesos del Equipo de control y vigilancia de establecimientos.

Administración: Individual o colectiva.

Duración: El tiempo de duración para desarrollar el cuestionario es de aproximadamente 20 minutos.

Aplicación: El ámbito para su aplicación son los trabajadores del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la Dirección de Control y Vigilancia Sanitaria de la DIGEMID – Lima 2015.

Puntuación: La escala de medición de desempeño laboral es tipo Likert. Los puntajes para los ítems implican una alta o baja frecuencia, de acuerdo a cómo se percibe el desempeño laboral del ECVE.

Baremos:

- 1) Deficiente: 1 punto.
- 2) Regular: 2 puntos.
- 3) Aceptable: 3 puntos.
- 4) Bueno: 4 puntos.
- 5) Excelente: 5 puntos

Interpretación:

De 149 hasta 200 puntos = Buen desempeño laboral del ECVE

De 94 hasta 148 puntos = Regular desempeño laboral del ECVE

De 40 hasta 93 puntos = Deficiente desempeño laboral del ECVE.

### 2.4.3. Validez y confiabilidad de los instrumentos

#### Gestión de calidad y desempeño laboral

En la Tabla 5 se ha obtenido el estadístico de fiabilidad, siendo el coeficiente Alfa de Cronbach ítem-total de 0.988 para 54 ítems de la variable gestión de la calidad y 0.985 para los 40 ítems de la variable desempeño laboral. Este valor indica que la confiabilidad es alta para las dos variables de estudio.

Tabla 5.

#### *Análisis de consistencia interna de las variables*

Variabes	Nº de ítems	Alfa de Cronbach
Gestión de calidad	54	0.988
Desempeño laboral	40	0.985
Promedio		0.987

Fuente: elaboración propia

El promedio de ambos Alfa de Cronbach representa el Alfa de Cronbach general, siendo este valor de 0.987, indicando que hay una alta precisión o consistencia entre sí.

### **Validez de contenido**

Se utilizó la validez de contenido de los 54 ítems del instrumento: cuestionario de gestión de la calidad, a través del juicio de expertos. Los expertos fueron catedráticos de la Escuela de Postgrado de la UCV.

Tabla 6.

#### *Validación del instrumento gestión de calidad por juicio de expertos*

Experto	Puntaje
DBA. Carlos Sotelo Estacio	100%
Mg. Ochoa Tataje, Freddy	100%
Mg. Veramendi Tamayo, Melquisedec	100%
Resultado final	100%

Fuente: elaboración propia

De igual forma, se utilizó la validez de contenido de los 40 ítems del instrumento: cuestionario del desempeño laboral, a través del juicio de expertos. Los expertos fueron catedráticos de la Escuela de Postgrado de la UCV.

Tabla 7.

#### *Validación del instrumento desempeño laboral por juicio de expertos*

Experto	Puntaje
DBA. Carlos Sotelo Estacio	100%
Mg. Ochoa Tataje, Freddy	100%
Mg. Veramendi Tamayo, Melquisedec	100%
Resultado final	100%

Fuente: elaboración propia

### **Validez de constructo:**

La validez de constructo es el grado de correspondencia o congruencia que existe entre los resultados de una prueba y los conceptos teóricos en los que se basan los temas que se pretenden medir. La validez de constructo trata de establecer en qué medida la prueba tiene en cuenta los aspectos que se hallan implícitos en la definición teórica del tema a medirse. (Mejía, 2005)

El coeficiente de validez es una correlación de Pearson y, por tanto, su interpretación más inmediata se fundamenta en el denominado coeficiente de determinación, que es simplemente el cuadrado de la correlación y que indica la proporción de varianza del criterio que podemos pronosticar con el test.

En la Tabla 8, se aprecian los resultados del análisis de correlación test-ítems en las dos variables de estudio gestión de calidad y desempeño laboral.

**Tabla 8**  
*Análisis de ítems-test entre las variables gestión de calidad y desempeño laboral*

Gestión de la Calidad					Desempeño laboral				
Items	R Pearson	Items	R Pearson	Items	R Pearson	Items	R Pearson	Items	R Pearson
I1	0.57	I19	0.64	I37	0.61	I1	0.67	I21	0.619
I2	0.6	I20	0.61	I38	0.72	I2	0.69	I22	0.667
I3	0.59	I21	0.51	I39	0.74	I3	0.63	I23	0.706
I4	0.55	I22	0.58	I40	0.72	I4	0.57	I24	0.676
I5	0.63	I23	0.64	I41	0.46	I5	0.69	I25	0.745
I6	0.76	I24	0.7	I42	0.72	I6	0.45	I26	0.59
I7	0.65	I25	0.68	I43	0.61	I7	0.69	I27	0.516
I8	0.45	I26	0.63	I44	0.57	I8	0.69	I28	0.65
I9	0.62	I27	0.71	I45	0.59	I9	0.69	I29	0.723
I10	0.61	I28	0.73	I46	0.7	I10	0.64	I30	0.707
I11	0.59	I29	0.65	I47	0.66	I11	0.65	I31	0.654
I12	0.53	I30	0.64	I48	0.55	I12	0.6	I32	0.527
I13	0.58	I31	0.69	I49	0.6	I13	0.63	I33	0.648
I14	0.6	I32	0.63	I50	0.64	I14	0.71	I34	0.497
I15	0.68	I33	0.65	I51	0.63	I15	0.71	I35	0.591
I16	0.63	I34	0.69	I52	0.54	I16	0.66	I36	0.575
I17	0.65	I35	0.53	I53	0.63	I17	0.64	I37	0.656
I18	0.67	I36	0.54	I54	0.64	I18	0.63	I38	0.596
						I19	0.59	I39	0.624
						I20	0.63	I40	0.752

Fuente: elaboración propia

Como se puede observar todos los ítems tienen un coeficiente de determinación en promedio de 0.63, por lo cual todos los ítems son válidos para construir el documento final.

### **Técnicas de recojo de información:**

Entre las otras técnicas que se han utilizado para el manejo de información figuran: el documental, el fichaje, la consulta al diccionario y el análisis estadístico. El Análisis Documental; porque nos permitió seleccionar las ideas informativamente relevantes de un documento a fin de expresar sus contenidos sin ambigüedades para recuperar la información en el contenido. También porque permitió identificar los documentos más relevantes de acuerdo a nuestro índice temático, sumario, índice alfabético de materias o códigos sistemáticos.

El Análisis Estadístico; utilizado en dos niveles; en primer lugar para realizar los análisis descriptivos de cada uno de las variables de la tesis; en segundo lugar para hacer el análisis inferencial con el fin de encontrar significatividad en los resultados de acuerdo al valor porcentual para hacer las conclusiones.

El análisis estadístico nos ha permitido procesar los datos que surgieron del estudio de la muestra censal. Los datos obtenidos mediante los dos cuestionarios de acuerdo a las variables de gestión de calidad y desempeño laboral; se han podido describir, analizar e interpretar de acuerdo a los objetivos e hipótesis sostenidos en la tesis.

### **2.5. Método de análisis de datos**

El método que se utilizó para el análisis de datos fue estadístico, en sus dos niveles: Descriptivo e Inferencial, siguiendo el protocolo siguiente:

a) Se tabularon y organizaron los datos en una matriz de datos donde se consignaron los resultados de las dos variables materia de estudio

b) Luego se estableció el contraste de las hipótesis mediante la prueba no paramétrica Rho de Spearman para determinar el grado de relación existente entre las variables y dimensiones planteadas; a razón que ambas variables fueron de medida cuantitativa ordinal y no siendo necesario la prueba de normalidad.

c) Finalmente se consigna los gráficos de dispersión de puntos, los cuales confirman la correlación existente entre las variables en estudio.

## **2.6. Aspectos éticos**

En la presente investigación se respetarán los derechos de autor, se tomará en cuenta la titularidad de los derechos de propiedad intelectual, citando a las fuentes respectivas.

### **3. Resultados**

### 3.1 Descripción de resultados

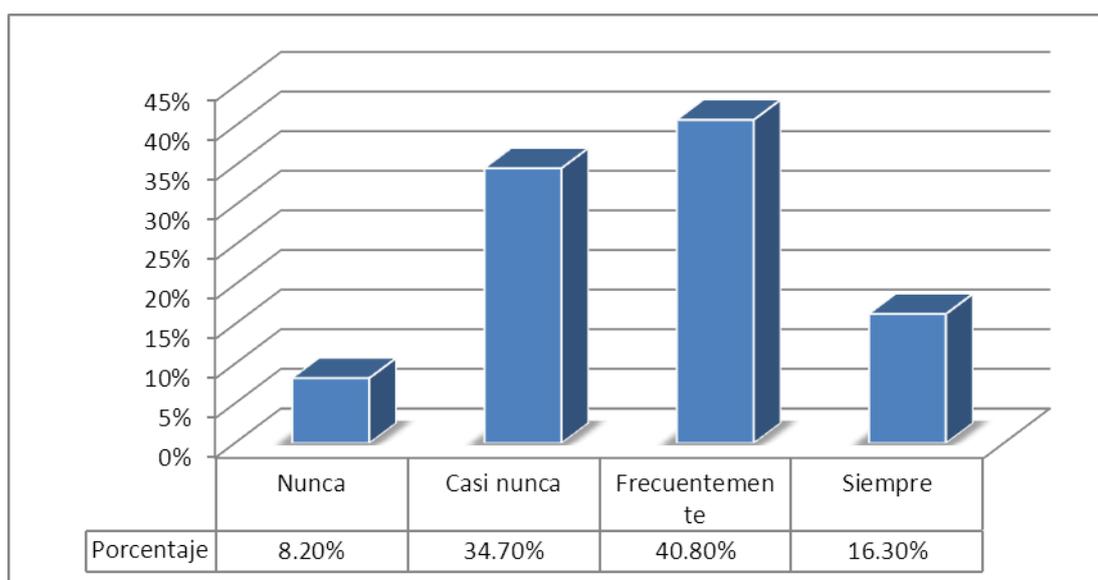
En el presente capítulo se describen la tabla 9 y figura 2, producto de la información recogida de los trabajadores que conforman el Equipo de control y vigilancia de establecimientos. En la siguiente tabla se puede observar que el 57.1% de los encuestados perciben una gestión de la calidad frecuente o siempre, frente a un 42.9% de casi nunca o nunca perciben una gestión de la calidad, tal como se puede observar en la figura 2.

Tabla 9.

*Niveles de percepción de la gestión de calidad en el Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID*

Gestión de la Calidad	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	8.2
Casi nunca	17	34.7
Frecuentemente	20	40.8
Siempre	8	16.3
Total	49	100.0

Fuente: elaboración propia



*Figura 2.* Gráfico de barras: Niveles de percepción de la gestión de calidad del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID.

Fuente: elaboración propia

En la tabla 10, se puede apreciar que el 51.1% del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID – 2015, perciben que el desempeño laboral es bueno o excelente, el 40.8% de los mismos perciben que el desempeño laboral es regular o aceptable, frente a un 8.2% que perciben que el desempeño laboral es deficiente, tal como se puede observar en la figura 3.

Tabla 10.

*Niveles de percepción del desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID*

<b>Desempeño Laboral</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Deficiente</b>	4	8.2
<b>Regular</b>	8	16.3
<b>Aceptable</b>	12	24.5
<b>Bueno</b>	21	42.9
<b>Excelente</b>	4	8.2
<b>Total</b>	49	100.0

Fuente: elaboración propia

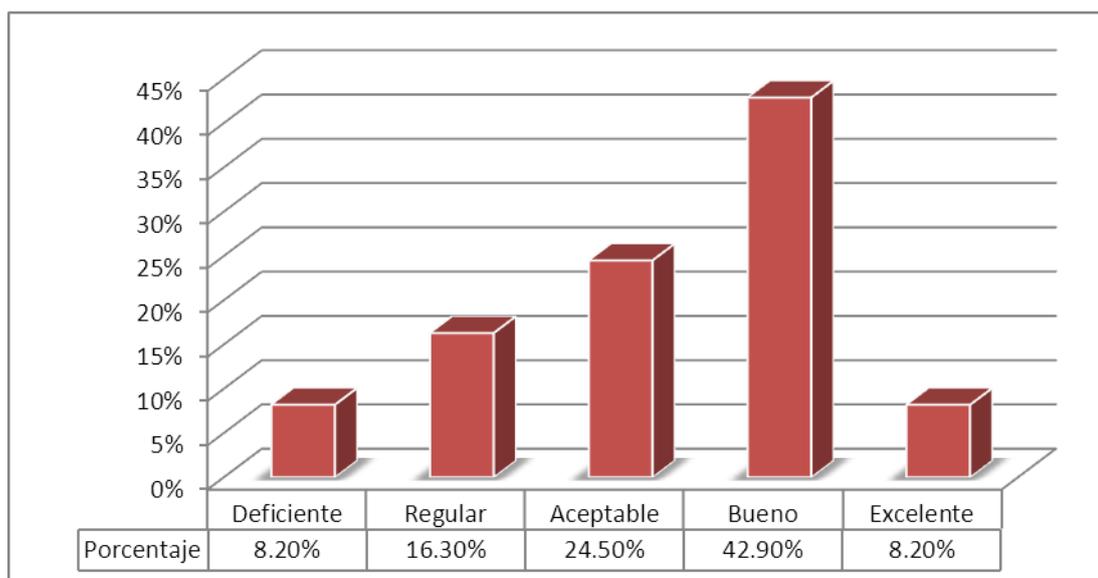


Figura 3. Gráfico de barras: Niveles de percepción del desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID.  
Fuente: elaboración propia

En la tabla 11 se observa que un buen desempeño laboral con una gestión de la calidad frecuente, alcanza un valor del 34.7%. Por otro lado, un deficiente desempeño laboral con una ausencia completa de gestión de la calidad, alcanza un valor del 8.2%.

Tabla 11.

*Tabla cruzada entre los niveles de gestión de calidad y desempeño laboral en el Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID*

		Gestión de la Calidad					
		Nunca	Casi nunca	Frecuente mente	Siempre	Total	
Desempeño laboral	Deficient	Recuento	4	0	0	0	4
		% Gestión de la Calidad	100.0%	.0%	.0%	.0%	8.2%
		% del Total	8.2%	.0%	.0%	.0%	8.2%
	Regular	Recuento	0	8	0	0	8
		% Gestión de la Calidad	.0%	47.1%	.0%	.0%	16.3%
		% del Total	.0%	16.3%	.0%	.0%	16.3%
	Aceptabl	Recuento	0	9	3	0	12
		% Gestión de la Calidad	.0%	52.9%	15.0%	.0%	24.5%
		% del Total	.0%	18.4%	6.1%	.0%	24.5%
	Bueno	Recuento	0	0	17	4	21
		% Gestión de la Calidad	.0%	.0%	85.0%	50.0%	42.9%
		% del Total	.0%	.0%	34.7%	8.2%	42.9%
	Excelent	Recuento	0	0	0	4	4
		% Gestión de la Calidad	.0%	.0%	.0%	50.0%	8.2%
		% del Total	.0%	.0%	.0%	8.2%	8.2%
	Total	Recuento	4	17	20	8	49
% Gestión de la Calidad		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
% del Total		8.2%	34.7%	40.8%	16.3%	100.0%	

Fuente: elaboración propia

### 3.2. Contrastación de hipótesis

#### Hipótesis general

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre la gestión de calidad y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID en el año 2015.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre la gestión de calidad y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID en el año 2015.

**a. Nivel de Significancia:** Se asume el nivel de significancia del 5%; es decir del 0.05.

**b. Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H<sub>0</sub> y se rechaza H<sub>1</sub>.

**c. Estadístico de prueba:** Rho de Spearman

Tabla 12.

*Correlación entre las variables gestión de calidad y desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID.*

			Desempeño laboral	Gestión de la calidad
<b>Rho de Spearman</b>	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,972**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	49	49
	Gestión de la Calidad	Coeficiente de correlación	,972**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	49	49

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

**d. Regla de decisión:**

Sig > 0.05: Se acepta  $H_0$

Sig < 0.05: Se rechaza  $H_0$

**e. Interpretación:** Como se puede observar, la hipótesis del test Rho Spearman, la cual rechaza la hipótesis nula; de que no exista relación entre las variables, para un nivel de significancia del 0.05 o menor, consiguiendo así determinar la existencia de una dependencia entre las variables gestión de calidad y desempeño laboral, siendo su fuerza de asociación del 0.972 y confirmando este resultado con el gráfico una relación fuerte y positiva.

La gráfica muestra que la distribución de los pares de puntos o nube de puntos presentan un comportamiento elíptico aplanado e inclinado a la derecha, esto quiere decir que a mayor aumento del desempeño laboral mayor será la gestión de calidad, determinando así una asociación fuerte y positiva, con una natural concentración alrededor de sus valores centrales. Adicionalmente se observa valores extremos en los casos 10 y 23.

## Hipótesis específicas

### Hipótesis específica 1

**$H_0$ :** No existe una relación significativa entre la gestión de calidad en su dimensión liderazgo y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID en el año 2015.

**$H_1$ :** Existe una relación significativa entre la gestión de calidad en su dimensión liderazgo en la gestión de calidad y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID en el año 2015.

**a. Nivel de Significancia:** Se asume el nivel de significancia del 5%; es decir del 0.05.

**b. Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_1$ .

**c. Estadístico de prueba:** Rho de Spearman

Tabla 13.

*Correlación entre el liderazgo en la gestión de calidad y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID*

			Desempeño laboral	Liderazgo
<b>Rho de Spearman</b>	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,964**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	49	49
	Liderazgo	Coeficiente de correlación	,964**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	49	49

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

**d. Regla de decisión:**

Sig > 0.05: Se acepta Ho

Sig < 0.05: Se rechaza Ho

**e. Interpretación:** Como se puede observar, la hipótesis del test Rho Spearman, la cual rechaza la hipótesis nula; de que no exista relación entre la dimensión de una variable y la otra variable, para un nivel de significancia del 0.05 o menor, consiguiendo así determinar la existencia de una dependencia entre la dimensión liderazgo y la variable desempeño laboral, siendo su fuerza de asociación del 0.964 y confirmando este resultado con el gráfico una relación fuerte y positiva.

La gráfica muestra que la distribución de los pares de puntos o nube de puntos presentan un comportamiento elíptico aplanado e inclinado a la derecha, esto quiere decir que a mayor aumento del desempeño laboral mayor será la

gestión de calidad, determinando así una asociación fuerte y positiva, con una natural concentración alrededor de sus valores centrales. Adicionalmente se observa valores extremos en los casos 10 y 23.

### Hipótesis específica 2

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre la gestión de calidad en su dimensión planificación y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID en el año 2015.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre la gestión de calidad en su dimensión planificación y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID en el año 2015.

**a. Nivel de Significancia:** Se asume el nivel de significancia del 5%; es decir del 0.05.

**b. Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H<sub>0</sub> y se rechaza H<sub>1</sub>.

**c. Estadístico de prueba:** Rho de Spearman

Tabla 14.

*Correlación entre planificación y desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID*

			Desempeño laboral	Planificación
<b>Rho de Spearman</b>	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,873**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	49	49
	Planificación	Coeficiente de correlación	,873**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	49	49

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

**d. Regla de decisión:**

Sig > 0.05: Se acepta  $H_0$

Sig < 0.05: Se rechaza  $H_0$

**e. Interpretación:** Como se puede observar, la hipótesis del test Rho Spearman, la cual rechaza la hipótesis nula; de que no exista relación entre la dimensión de una variable y la otra variable, para un nivel de significancia del 0.05 o menor, consiguiendo así determinar la existencia de una dependencia entre la dimensión planificación y la variable desempeño laboral, siendo su fuerza de asociación del 0.873 y confirmando este resultado con el gráfico una relación fuerte y positiva.

La gráfica muestra que la distribución de los pares de puntos o nube de puntos presentan un comportamiento elíptico aplanado e inclinado a la derecha, esto quiere decir que a mayor aumento del desempeño laboral mayor será la gestión de calidad, determinando así una asociación fuerte y positiva, con una natural concentración alrededor de sus valores centrales. Adicionalmente se observa valores extremos en los casos 10, 23 y 29.

**Hipótesis específica 3**

**$H_0$ :** No existe una relación significativa entre la gestión de calidad en su dimensión gestión de las personas y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID en el año 2015.

**$H_1$ :** Existe una relación significativa entre la gestión de calidad en su dimensión gestión de las personas y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID en el año 2015.

**a. Nivel de Significancia:** Se asume el nivel de significancia del 5%; es decir del 0.05.

**b. Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_1$ .

**c. Estadístico de prueba:** Rho de Spearman

Tabla 15.

*Correlación entre gestión de las personas y desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID*

			Desempeño laboral	Gestión de las personas
<b>Rho de Spearman</b>	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,951**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	49	49
	Gestión de las personas	Coeficiente de correlación	,951**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	49	49

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

**d. Regla de decisión:**

Sig > 0.05: Se acepta  $H_0$

Sig < 0.05: Se rechaza  $H_0$

**e. Interpretación:** Como se puede observar, la hipótesis del test Rho Spearman, la cual rechaza la hipótesis nula; de que no exista relación entre la dimensión de una variable y la otra variable, para un nivel de significancia del 0.05 o menor, consiguiendo así determinar la existencia de una dependencia entre la dimensión gestión de las personas y la variable desempeño laboral, siendo su fuerza de asociación del 0.951 y confirmando este resultado con el gráfico una relación fuerte y positiva.

La gráfica muestra que la distribución de los pares de puntos o nube de puntos presentan un comportamiento elíptico aplanado e inclinado a la derecha, esto quiere decir que a mayor aumento del desempeño laboral mayor será la gestión de calidad, determinando así una asociación fuerte y positiva, con una natural concentración alrededor de sus valores centrales. Adicionalmente se observa valores extremos en los casos 10 y 23.

#### Hipótesis específica 4

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre la gestión de calidad en su dimensión gestión por procesos y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID en el año 2015.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre la gestión de calidad en su dimensión gestión por procesos y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID en el año 2015.

**a. Nivel de Significancia:** Se asume el nivel de significancia del 5%; es decir del 0.05.

**b. Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H<sub>0</sub> y se rechaza H<sub>1</sub>.

**c. Estadístico de prueba:** Rho de Spearman

Tabla 16.

*Correlación entre la gestión de procesos y desempeño laboral del equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID*

			Desempeño laboral	Gestión de procesos
<b>Rho de Spearman</b>	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,928**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	49	49
	Gestión de procesos	Coeficiente de correlación	,928**	1,000

Sig. (bilateral)	,000	.
N	49	49

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

**d. Regla de decisión:**

Sig > 0.05: Se acepta  $H_0$

Sig < 0.05: Se rechaza  $H_0$

**e. Interpretación:** Como se puede observar, la hipótesis del test Rho Spearman, la cual rechaza la hipótesis nula; de que no exista relación entre la dimensión de una variable y la otra variable, para un nivel de significancia del 0.05 o menor, consiguiendo así determinar la existencia de una dependencia entre la dimensión gestión de procesos y la variable desempeño laboral, siendo su fuerza de asociación del 0.928 y confirmando este resultado con el gráfico una relación fuerte y positiva.

La gráfica muestra que la distribución de los pares de puntos o nube de puntos presentan un comportamiento elíptico aplanado e inclinado a la derecha, esto quiere decir que a mayor aumento del desempeño laboral mayor será la gestión de calidad, determinando así una asociación fuerte y positiva, con una natural concentración alrededor de sus valores centrales. Adicionalmente se observa valores extremos en los casos 10 y 23.

### **Hipótesis específica 5**

**$H_0$ :** No existe una relación significativa entre la gestión de calidad en su dimensión información y análisis y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID en el año 2015.

**$H_1$ :** Existe una relación significativa entre la gestión de calidad en su dimensión información y análisis y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID en el año 2015.

**a. Nivel de Significancia:** Se asume el nivel de significancia del 5%; es decir del 0.05.

**b. Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_1$ .

**c. Estadístico de prueba:** Rho de Spearman

Tabla 17.

*Correlación entre información y análisis y desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID*

			Desempeño laboral	Información y análisis
<b>Rho de Spearman</b>	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,880**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	49	49
	Información y análisis	Coefficiente de correlación	,880**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	49	49

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

**d. Regla de decisión:**

Sig > 0.05: Se acepta  $H_0$

Sig < 0.05: Se rechaza  $H_0$

**e. Interpretación:** Como se puede observar, la hipótesis del test Rho Spearman, la cual rechaza la hipótesis nula; de que no exista relación entre la dimensión de una variable y la otra variable, para un nivel de significancia del 0.05 o menor, consiguiendo así determinar la existencia de una dependencia entre la dimensión información y análisis y la variable desempeño laboral, siendo su fuerza de asociación del 0.880 y confirmando este resultado con el gráfico una relación fuerte y positiva.

La gráfica muestra que la distribución de los pares de puntos o nube de puntos presentan un comportamiento elíptico aplanado e inclinado a la derecha,

esto quiere decir que a mayor aumento del desempeño laboral mayor será la gestión de la calidad, determinando así una asociación fuerte y positiva, con una natural concentración alrededor de sus valores centrales. Adicionalmente se observa valores extremos en los casos 10, 18 y 23.

### Hipótesis específica 6

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre la gestión de calidad en su dimensión enfoque en el usuario y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID en el año 2015.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre la gestión de calidad en su dimensión enfoque en el usuario y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID en el año 2015.

**a. Nivel de Significancia:** Se asume el nivel de significancia del 5%; es decir del 0.05.

**b. Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H<sub>0</sub> y se rechaza H<sub>1</sub>.

**c. Estadístico de prueba:** Rho de Spearman

Tabla 18.

*Correlación entre enfoque en el usuario y desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID*

			Desempeño laboral	Enfoque en el usuario
<b>Rho de Spearman</b>	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,908**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	49	49
	Enfoque en el usuario	Coeficiente de correlación	,908**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.

---

---

N

49

49

---

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

**d. Regla de decisión:**

Sig > 0.05: Se acepta Ho

Sig < 0.05: Se rechaza Ho

**e. Interpretación:** Como se puede observar, la hipótesis del test Rho Spearman, la cual rechaza la hipótesis nula; de que no exista relación entre la dimensión de una variable y la otra variable, para un nivel de significancia del 0.05 o menor, consiguiendo así determinar la existencia de una dependencia entre la dimensión enfoque en el usuario y la variable desempeño laboral, siendo su fuerza de asociación del 0.908 y confirmando este resultado con el gráfico una relación fuerte y positiva.

La gráfica muestra que la distribución de los pares de puntos o nube de puntos presentan un comportamiento elíptico aplanado e inclinado a la derecha, esto quiere decir que a mayor aumento del desempeño laboral mayor será la gestión de la calidad, determinando así una asociación fuerte y positiva, con una natural concentración alrededor de sus valores centrales. Adicionalmente se observa valores extremos en los casos 10 y 23.

## **IV. Discusión**

En el presente capítulo y después de obtener los resultados, estos se compararán con los antecedentes de la presente investigación, los cuales confirmarán las hipótesis planteadas.

Se presenta una correlación positiva y alta (0.972), observamos que la Sig. (Significancia asintótica) mostrada por SPSS es 0.000 menor a 0.05, en consecuencia, en base a la muestra tomada existe evidencia estadística suficiente para tomar la decisión de rechazar la hipótesis nula, es decir existe una relación significativa entre la gestión de calidad y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID en el año 2015. Este trabajo de investigación de naturaleza no experimental, descriptivo, correlacional de corte transversal, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID en el año 2015. La muestra estuvo conformada por 49 usuarios, quienes cumplieron con los criterios de inclusión establecidos. El 57.1% del Equipo de control y vigilancia de establecimientos opinan percibir una gestión de la calidad frecuente o siempre, frente a un 42.9% que casi nunca o nunca perciben una gestión de la calidad y por otro lado 51.1% del total, opinan que el desempeño laboral es bueno o excelente, el 40.8% de los restantes, opinan que el desempeño laboral es regular o aceptable, frente a un 8.2% que opinan que el desempeño laboral es deficiente. Los resultados concluyen que al estar ambas variables ligadas a la adopción e implementación de un sistema de gestión de la calidad para la Institución, y por ende para el Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID convergerá en un impacto positivo en el desempeño laboral de sus trabajadores, quedará en solo la búsqueda de la elaboración e implementación de procedimientos internos de trabajo que detallen la realización de cada una de las actividades de inspección, así como también la toma de decisiones en dichas actividades.

Las dimensiones del desempeño laboral tales como liderazgo, planificación, gestión de personas, gestión de procesos, información y análisis y enfoque en el usuario, presentan una correlación positiva y alta con la variable gestión de la calidad, siendo estos valores 0.964, 0.873, 0.951, 0.928, 0.880 y 0.908 respectivamente, presentando que la Sig. (Significancia asintótica)

mostrada por SPSS es 0.000 menor a 0.05, en consecuencia en base a la muestra tomada existe evidencia estadística suficiente para tomar la decisión de rechazar cada una de las hipótesis nulas, es decir existe una relación significativa entre la variable gestión de calidad con cada una de las dimensiones de la variable desempeño laboral.

No hay que olvidar que la razón de ser de la creación de la DIGEMID es corregir fallas de mercado ante las fuertes diferencias de poder que existen entre los regulados y los consumidores, pero la regulación en sí misma también adolece de fallas referidas al manejo de información de los procesos regulatorios. De allí la importancia de que este tipo de agencias reguladoras, y en particular del Equipo de control y vigilancia de establecimientos, el cual por el tipo de servicio que brinda, se espera resulten independientes del poder político y al mismo tiempo funcionen en un contexto de articulación y coordinación de las políticas de salud pública, con la suficiente flexibilidad, para adaptarse a los cambios sociales y económicos, de las sociedades modernas, lo cual se logra de la mano con un adecuado sistema de gestión de calidad que impacte positivamente en el desempeño laboral, tal como lo demuestran los resultados obtenidos.

Al comparar el resultado obtenido con los antecedentes, se puede afirmar que el desempeño laboral del Equipo de Control y Vigilancia de Establecimientos de la DIGEMID en el año 2015, se explica en una medida importante a partir de la incorporación de las prácticas de calidad, elemento que debe tomarse en cuenta en la gestión de las instituciones públicas, lo que confirma lo mencionado por distintos autores señalados en los antecedentes, tal como Contreras (2010), quien menciona que la calidad en la gestión también implica el desarrollo de técnicas que permitan la productividad y, sobre todo, mejorar el desempeño de los empleados; lo que tiene que ver con la formación de una organización responsable, además sostiene que generar las condiciones de calidad en la gestión pública involucra cambios en diversos sentidos, pues las actividades de la organización entre otras cosas debe orientarse a simplificar procedimientos de trabajo, que motiven a los empleados a dar su mejor esfuerzo y reconocer su trabajo. Asimismo, el resultado del presente estudio es concordante con lo señalado por Guilló y Fernández (2009) quienes afirman que la gestión de la

calidad es un sistema de gestión que persigue el mantenimiento y la mejora continua de todas las funciones de la organización, y por ende se infiere que guarda una relación significativa con el desempeño laboral.

Uno de los mayores aportes de este trabajo, es de no limitarse a demostrar las relaciones subyacentes de ambas variables, sino que establece la importancia y necesidad inmediata de la incorporación de la calidad en las entidades del Estado, la cual ha venido representado con el paso de los años, una de las etapas de la transformación de la gestión pública, en consecuencia el concepto de calidad, como una estrategia efectiva, que responda no sólo a las expectativas de la administración pública si no a la de los usuarios y las partes interesadas.

## **V. Conclusiones**

- Primera:** Después de contrastar las hipótesis se afirma que, existe una relación significativa entre gestión de calidad y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas, 2015. Rho: 0.972, y  $p = .000 < .05$
- Segunda:** Asimismo se afirma que, existe una relación significativa entre el liderazgo en la gestión de calidad y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID en el año 2015. Rho: 0,964 y  $p = .000 < .05$
- Tercera:** Los resultados confirman que, existe una relación significativa entre la planificación en la gestión de calidad y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID en el año 2015. Rho: 0.873 y  $p = .000 < .05$
- Cuarta:** Existe una relación significativa entre la gestión de las personas en la gestión de calidad y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID en el año 2015. Rho: 0.951 y  $p = .000 < .05$
- Quinta:** Del mismo modo, se puede afirmar que, existe una relación significativa entre la gestión por procesos en la gestión de calidad y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID en el año 2015. Rho: 0.928 y  $p = .000 < .05$
- Sexta:** De acuerdo a la contrastación de hipótesis se determina que, existe una relación significativa entre la información y análisis en la gestión de calidad y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID en el año 2015. Rho: 0.880 y  $p = .000 < .05$

**Séptima:** En base a los resultados de la prueba de hipótesis, existe una relación significativa entre el enfoque en el usuario en la gestión de calidad y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID en el año 2015. Rho: 0.908 y  $p = .000 < .05$

## **VI. Recomendaciones**

- Primera:** Tomar en cuenta la relación entre gestión de calidad y el desempeño laboral, para la toma de decisiones en vías de la mejora en el bienestar laboral en el Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas, 2015.
- Segunda:** A otras entidades del Estado, tomar en cuenta los resultados del presente trabajo a fin de tomar la decisión de implementar un sistema de gestión de calidad en sus respectivas instituciones.
- Tercera:** A otras entidades del Estado, considerar la implementación de un sistema de gestión de la calidad a fin de obtener mejoras en la productividad y competitividad de sus trabajadores.
- Cuarta:** Se sugiere realizar un estudio con una mayor cantidad muestral, teniendo en consideración un tamaño muestral mayor a 10 veces el número de variables implicadas en el estudio y bajo algún diseño muestral complejo que permita representar mejor la población a analizar.
- Quinta:** Se sugiere continuar con el análisis de los resultados obtenidos del cuestionario de gestión de la calidad, mediante herramientas de calidad y el análisis de procesos, a fin de determinar los problemas más frecuentes que presenta el ECVE, identificando oportunidades de mejora.
- Sexta:** Considerar la identificación de oportunidades de mejora en la gestión de calidad a nivel de la Institución, mediante la aplicación del cuestionario de gestión de calidad a una muestra representativa de la población de la DIGEMID.

## **VII. Referencias**

- Alvarez, J., Vila, M., Fraiz, J. y Del Río, M. (2012). Análisis de las relaciones de dependencia entre los factores críticos de la calidad y los resultados, sector de alojamiento turístico en España. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, Universidad de Vigo. España. Recuperado de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1135252312000354>
- Arana, G., Heras, I., Ochoa, C., y Ardonegi, J. (2004). *Incidencias de la gestión de la calidad en los resultados de las empresas: un estudio para el caso de las empresas vascas*. España. Disponible en <http://hdl.handle.net/10810/11025>
- Ballesteros, J., Hernández C., Sánchez, S., García, U., Velásquez, G. y Barutz, A. (2010). *Propuesta para la mejora del proceso de control de incidencias dentro de una mesa de ayuda bajo el Ciclo Deming*. México: Instituto Politécnico Nacional. Recuperado en <http://itzamna.bnct.ipn.mx:8080/bitstream/handle/123456789/7609/C7.1450.pdf?sequence=1>
- Camacho, J. (2007). *Investigación, poblaciones y muestra*. Costa Rica: UNA.
- Claver, E., Pereira, J., Tarí, J. y Molina, J. (2006). *La relación entre la gestión de la calidad y el rendimiento empresarial en el sector hotelero*. Alicante, España.
- Contreras, A. (2010). *La calidad en la gestión como factor de cambio institucional en las organizaciones gubernamentales del estado de México*. Universidad Autónoma del Estado de México. Vol 17. México. Recuperado en [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-14352010000200012](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-14352010000200012)
- Córdoba, A. (2000). *Las cartas de servicios y los premios a la calidad en la administración general del estado español*. Ministerio de Administraciones Públicas. España.
- DIGEMID (2013). Informe de gestión de la Dirección de Control y Vigilancia Sanitaria de Establecimientos. Lima, Perú.
- Dirección de Investigaciones Científicas y tecnológicas de la Pontificia Universidad Católica de Chile DICTIUC (2009). Diagnóstico y propuesta de una metodología para la integración y optimización de los principales

- procesos relacionados con la autorización, fiscalización y control sanitario. Chile.
- Dongo, V. (2009). Ley N° 29459 – Ley de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios. *Rev. Perú Med Exp. Salud Pública*. Perú. Recuperado en [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S172646342009000400014&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S172646342009000400014&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Fernández – Prada, M., González, J., Iribar, C. y Peinado, J. (2013). Comentarios sobre riesgos psicosociales en el trabajo: una aproximación evaluativa. *Rev. Perú Med Exp. Salud Pública*. Perú.
- Gallego, M. (2006). Gestión Humana basada en competencias, contribución efectiva al logro de los objetivos organizacionales. *Universidad de EAFIT*. Colombia. Recuperado en <http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/view/1026>
- García, M., Quispe, C., y Ráez, L. (2003). *Mejora continua de la calidad en los procesos*. Vol. 6. Perú: Industrial Dala.
- Gutiérrez, H., Gutiérrez, P., Garibay, C., y Díaz, L. (2014). Análisis multivariado y QFD como elementos para escuchar la voz del cliente y mejorar la calidad del servicio. Vol. 22, *Ingeniare Revista Chilena de Ingeniería*. Chile.
- Madies, C. (2010). La contribución y desafío de la administración nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica – ANMAT – al derecho a la salud de los argentinos. Vol 10, *Revista de Direito Sanitario*. Sao Paulo.
- Ordoñez, A. (2011). Formulación de estrategias para un modelo de integración de los sistemas de gestión del Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos, INVIMA. Universidad Pontificia Bolivariana, Bucaramanga.
- Rincón, R. (1998). *Los indicadores de gestión organizacional: una guía para su definición*. Universidad de Antioquía. Medellín.
- Tarí, J. y García, M. (2009). *Dimensiones de la gestión del conocimiento y de la gestión de la calidad: una revisión de la Literatura*. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa, Vol. 15, N° 3. España.

Waissbluth, M, y Larrain, F. (2005). *Modelos de gestión pública: implicancias para la planificación, evaluación y control de gestión del estado*. Chile.

## **ANEXOS**



## Anexo 1 Matriz de consistencia

**Título: Gestión de calidad y desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas, 2015**

**Autor: Irene Luzmila Amado Vera**

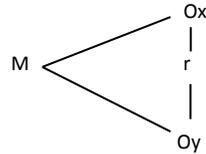
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES							
			Variable: (X): Gestión de calidad.							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índices				
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID en el año 2015?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad en su dimensión liderazgo y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID en el año 2015?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad en su dimensión planificación y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID en el año 2015?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad en su dimensión gestión de las personas y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID en el año 2015?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad en su dimensión gestión por procesos y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID en el año 2015?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID en el año 2015.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p>Determinar la relación entre la gestión de calidad en su dimensión liderazgo y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID en el año 2015.</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de calidad en su dimensión planificación y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID en el año 2015.</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de calidad en su dimensión gestión de las personas y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID en el año 2015.</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de calidad en su dimensión gestión por procesos y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID en el año 2015.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>Existe una relación significativa entre la gestión de calidad y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID en el año 2015.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>H1: Existe una relación significativa entre la gestión de calidad en su dimensión liderazgo y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID en el año 2015.</p> <p>H2: Existe una relación significativa entre la gestión de calidad en su dimensión planificación y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID en el año 2015.</p> <p>H3: Existe una relación significativa entre la gestión de calidad en su dimensión gestión de las personas y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID en el año 2015.</p> <p>H4: Existe una relación significativa entre la gestión de calidad en su dimensión gestión por procesos y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID en el año 2015.</p>	<p><b>Liderazgo</b></p> <p>Actitud. Disposición al cambio. Liderazgo Trabajo en equipo. Confianza. Supervisión. Automatización de procesos. Control de incidencias. Reconocimiento del trabajo.</p>	<p><b>Planificación</b></p> <p>Planteamiento de objetivos. Cumplimiento de objetivos. Planes de mejora. Estandarización de información.</p>	<p><b>Gestión de las personas</b></p> <p>Programas de capacitación. Autocapacitación. Compartir información. Estándares de trabajo. Metas y estándares arbitrarios. Logros personales. Normas de trabajo. Estándares de información. Educación y entrenamiento. Trabajo en equipo. Participación</p>	<p><b>Gestión por procesos</b></p> <p>Supervisión de los procesos. Indicadores y estadísticas. Relación e interacción con otras áreas y/ o equipos. Eliminación de barreras. Información entre áreas.</p>	<p><b>Información y análisis</b></p> <p>instrucciones y/o procedimientos Atrasos, retrabajo o errores. Renovación de planes de trabajo Medición de la productividad.</p>	<p><b>Enfoque en el usuario</b></p> <p>Metas adecuadas. Recursos adecuados. Identificación con el usuario.</p>	<p>1, 2,3,4, 5,6,7, 8, 9,10,11, 12,13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22,23, 24, 25,26, 27,28, 29,30, 31, 32, 33,34, 35, 36, 37,38, 39,40, 41,42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49,52, 50, 51,</p>	<p>Nunca(1) Casi nunca(2) Frecuentemente (3) Siempre(4)</p>

<p>¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad en su dimensión información y análisis y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID en el año 2015?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad en su dimensión enfoque en el usuario y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID en el año 2015?</p>	<p>Determinar la relación entre la gestión de calidad en su dimensión información y análisis y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID en el año 2015.</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de calidad en su dimensión enfoque en el usuario y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID en el año 2015.</p>	<p>H5: Existe una relación significativa entre la gestión de calidad en su dimensión información y análisis y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID en el año 2015.</p> <p>H6: Existe una relación significativa entre la gestión de calidad en su dimensión enfoque en el usuario y el desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la DIGEMID en el año 2015.</p>	<table border="1"> <tr> <td colspan="2"></td> <td>Incentivos de trabajo.</td> <td>53,54.</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="5"><b>Variable: (Y) Desempeño laboral</b></td> </tr> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th colspan="2">Índices</th> </tr> <tr> <td rowspan="6">Motivación laboral</td> <td>Condiciones laborales.</td> <td>1,</td> <td rowspan="6"></td> <td rowspan="6">1: Deficiente 2: Regular 3: Aceptable 4: Bueno 5: Excelente</td> </tr> <tr> <td>Autorrealización profesional.</td> <td>2,</td> </tr> <tr> <td>Capacitación.</td> <td>3,4</td> </tr> <tr> <td>Propuestas de mejora.</td> <td>5,</td> </tr> <tr> <td>Satisfacción salarial.</td> <td>6,</td> </tr> <tr> <td>Misión institucional.</td> <td>7,</td> </tr> <tr> <td rowspan="6">Eficacia laboral</td> <td>Clima laboral.</td> <td>8,9</td> <td rowspan="6"></td> <td rowspan="6"></td> </tr> <tr> <td>Toma de decisiones</td> <td>10,</td> </tr> <tr> <td>Planificación y organización.</td> <td>11,</td> </tr> <tr> <td>Objetivos y metas.</td> <td>12,13,</td> </tr> <tr> <td>Uso de recursos.</td> <td>14,15,</td> </tr> <tr> <td>Competencias.</td> <td>16,</td> </tr> <tr> <td rowspan="10">Eficiencia profesional</td> <td>Comunicación.</td> <td>17,</td> <td rowspan="10"></td> <td rowspan="10"></td> </tr> <tr> <td>Normas de conducta.</td> <td>18,19,20,</td> </tr> <tr> <td>Organización.</td> <td>21,</td> </tr> <tr> <td>Motivación.</td> <td>22,</td> </tr> <tr> <td>Trabajo en equipo.</td> <td>23,24,25,26,27,</td> </tr> <tr> <td>Cumplimiento de objetivos.</td> <td>28,29,</td> </tr> <tr> <td>Toma de decisiones.</td> <td>30,</td> </tr> <tr> <td>Capacitación permanente.</td> <td>31,32,</td> </tr> <tr> <td>Mejora de capacidades.</td> <td>33,</td> </tr> <tr> <td>Técnicas y procedimientos.</td> <td>34,</td> </tr> <tr> <td>Reflexión del desempeño.</td> <td>35,</td> </tr> <tr> <td>Habilidades sociales.</td> <td>36,37,38,</td> </tr> <tr> <td>Práctica de valores.</td> <td>39,40</td> </tr> </table>			Incentivos de trabajo.	53,54.		<b>Variable: (Y) Desempeño laboral</b>					Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índices		Motivación laboral	Condiciones laborales.	1,		1: Deficiente 2: Regular 3: Aceptable 4: Bueno 5: Excelente	Autorrealización profesional.	2,	Capacitación.	3,4	Propuestas de mejora.	5,	Satisfacción salarial.	6,	Misión institucional.	7,	Eficacia laboral	Clima laboral.	8,9			Toma de decisiones	10,	Planificación y organización.	11,	Objetivos y metas.	12,13,	Uso de recursos.	14,15,	Competencias.	16,	Eficiencia profesional	Comunicación.	17,			Normas de conducta.	18,19,20,	Organización.	21,	Motivación.	22,	Trabajo en equipo.	23,24,25,26,27,	Cumplimiento de objetivos.	28,29,	Toma de decisiones.	30,	Capacitación permanente.	31,32,	Mejora de capacidades.	33,	Técnicas y procedimientos.	34,	Reflexión del desempeño.	35,	Habilidades sociales.	36,37,38,	Práctica de valores.	39,40
		Incentivos de trabajo.	53,54.																																																																										
<b>Variable: (Y) Desempeño laboral</b>																																																																													
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índices																																																																										
Motivación laboral	Condiciones laborales.	1,		1: Deficiente 2: Regular 3: Aceptable 4: Bueno 5: Excelente																																																																									
	Autorrealización profesional.	2,																																																																											
	Capacitación.	3,4																																																																											
	Propuestas de mejora.	5,																																																																											
	Satisfacción salarial.	6,																																																																											
	Misión institucional.	7,																																																																											
Eficacia laboral	Clima laboral.	8,9																																																																											
	Toma de decisiones	10,																																																																											
	Planificación y organización.	11,																																																																											
	Objetivos y metas.	12,13,																																																																											
	Uso de recursos.	14,15,																																																																											
	Competencias.	16,																																																																											
Eficiencia profesional	Comunicación.	17,																																																																											
	Normas de conducta.	18,19,20,																																																																											
	Organización.	21,																																																																											
	Motivación.	22,																																																																											
	Trabajo en equipo.	23,24,25,26,27,																																																																											
	Cumplimiento de objetivos.	28,29,																																																																											
	Toma de decisiones.	30,																																																																											
	Capacitación permanente.	31,32,																																																																											
	Mejora de capacidades.	33,																																																																											
	Técnicas y procedimientos.	34,																																																																											
Reflexión del desempeño.	35,																																																																												
Habilidades sociales.	36,37,38,																																																																												
Práctica de valores.	39,40																																																																												

MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA																		
<p><b>MÉTODO:</b> Se seguirá el método científico a nivel descriptivo de corte transversal. La investigación es de nivel descriptivo dado que la descripción de las variables proviene de las teorías y de las percepciones de los propios sujetos de estudio, dado que no es común que se correlacionen mediciones de una variable hechas en determinadas personas, con las mediciones de otra variable realizada en personas distintas.</p> <p><b>TIPO:</b> La investigación es de tipo básica no experimental, porque se fundamenta en un argumento teórico, se orienta a conocer la realidad y cómo se presenta en una situación temporal dada bajo condiciones naturales.</p> <p><b>DISEÑO:</b> El diseño de la investigación es no experimental, descriptivo correlacional de corte transversal, ya que no se manipula ni se somete a</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> La población objeto de estudio está constituida por 49 trabajadores) entre Químicos – farmacéuticos inspectores / evaluadores y personal administrativo del Equipo de control y vigilancia de establecimientos (ECVE) perteneciente a la Dirección de Control y Vigilancia Sanitaria de la DIGEMID de ambos sexos, periodo 2015.</p> <p><i>Relación de trabajadores públicos del ECVE</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Población</th> <th>Cantidad</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Jefe del ECVE</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Responsables de Área</td> <td>2</td> <td>4,1</td> </tr> <tr> <td>Inspectores / evaluadores</td> <td>43</td> <td>87,8</td> </tr> <tr> <td>Secretarías</td> <td>3</td> <td>6,1</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>49</td> <td>100,0</td> </tr> </tbody> </table>	Población	Cantidad	Porcentaje	Jefe del ECVE	1	2	Responsables de Área	2	4,1	Inspectores / evaluadores	43	87,8	Secretarías	3	6,1	Total	49	100,0	<p>Para poder conocer más de la situación actual de la problemática es necesario recopilar datos e información ya que la Institución no cuenta con un histórico.</p> <p>La técnica de recolección de datos será a través de realización de encuestas para un mayor entendimiento del cómo y el porqué el proceso se realiza de cierta forma, para obtener un panorama más amplio y conciso del mismo.</p> <p>1. Técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario de gestión de la calidad con un enfoque en el Ciclo Deming, el cual consta de 54 ítems, para aplicar a todos los trabajadores del ECVE (49 sujetos entre Q.F inspectores / evaluadores y personal administrativo) para indagar su opinión acerca de las dimensiones</p>	<p>Se procederá a registrar los datos de la variable gestión de calidad y desempeño laboral mediante la aplicación de encuestas al ECVE.</p> <p>Al obtener datos coherentes con los indicadores definidos previamente para cada dimensión, serán acopiados en una hoja de cálculo del programa Excel, para luego procesarlos en el programa estadístico SPSS.</p> <p>Para el análisis descriptivo se elaborarán tablas de distribución de frecuencias y el gráfico de barras.</p> <p>La relación será cuantificada mediante el coeficiente de correlación rho de Spearman, el cual está dado por:</p>
Población	Cantidad	Porcentaje																			
Jefe del ECVE	1	2																			
Responsables de Área	2	4,1																			
Inspectores / evaluadores	43	87,8																			
Secretarías	3	6,1																			
Total	49	100,0																			

prueba las variables de estudio. Es transversal porque se mide las variables en un espacio y tiempo único.

Es no experimental, porque no se realiza manipulando deliberadamente las variables. El diseño de la presente investigación se encuentra representado en el siguiente gráfico:



Fuente: Sánchez y Reyes (1998)

Donde:  
 M: Muestra de la población.  
 Ox : Variable: Gestión de calidad.  
 Oy: Variable: Desempeño laboral del Equipo de Control y Vigilancia de Establecimientos. (ECVE).  
 r: Coeficiente de correlación entre variables  
 Asimismo, el estudio es de enfoque cuantitativo porque está orientado a la comprobación, utiliza técnicas de análisis cuantitativos y enfatiza el contexto de justificación o verificación.

Fuente: Elaboración propia

**MUESTRA:**

Debido a que la población es pequeña (49 personas) y el total tiene participación directa en los procesos del Equipo, se decidió tomar ese número como tamaño de muestra, por lo tanto la muestra final se constituyó por el 100 % de la población de trabajadores del Equipo de control y vigilancia de establecimientos (ECVE), es decir 49 trabajadores, periodo 2015. El muestreo es no probabilístico intencionado por criterio y conveniencia de los investigadores. También conocido como muestreo censal.

*Muestra censal de trabajadores del ECVE*

Población	Cantidad	Porcentaje
Jefe del ECVE	1	2
Responsables de Área	2	4,1
Inspectores / evaluadores	43	87,8
Secretarias	3	6,1
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia

señaladas en el cuadro de variables e indicadores

2. Técnica de la encuesta y su instrumento cuestionario del desempeño laboral, el cual consta de 40 ítems, para aplicar a todos los trabajadores del ECVE (49 sujetos entre Q.F. inspectores / evaluadores y personal administrativo) para obtener su opinión acerca de las dimensiones señaladas en el cuadro de variables e indicadores.

**Validación del instrumento**

Se aplicará la validez de contenido a través del juicio de expertos. Para los resultados de la confiabilidad se utilizó la prueba de Alfa de Cronbach, por tener valores polítómicos.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

en donde  $d_i = r_{xi} - r_{yi}$  es la diferencia entre los rangos de X e Y.

Otra variante de la fórmula expresada es:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n^3 - n}$$



## Anexo 2

### Cuestionario sobre la gestión de calidad

**Instrucciones:** Estimado compañero de trabajo, a continuación, tiene una lista que incluye diferentes ítems relacionados con la gestión de calidad.

En las siguientes proposiciones marque con una x en el valor del casillero que según Ud. corresponde.

Nunca	Casi nunca	Frecuentemente	Siempre
1	2	3	4

**Valoración:**

Escala de Likert

Nº	Gestión de calidad	Valoración			
	<b>Liderazgo</b>				
	<b>Principio 1: Adoptar la nueva actitud</b>				
1	¿Tu opinión es tomada en cuenta?	1	2	3	4
2	¿Estás dispuesto a trabajar en forma diferente?	1	2	3	4
3	¿Te es fácil adaptarte a cambios en la forma en que se hacen las cosas?	1	2	3	4
4	¿La Dirección/Jefatura ha propuesto mejoras en el proceso y las pone en práctica con ayuda de todo el personal?	1	2	3	4
	<b>Principio 2: Instituir el liderazgo</b>				
5	¿El líder del grupo ayuda a mejorar tu desempeño?	1	2	3	4
6	¿Al tomar decisiones que afectan a tus compañeros lo consultas antes con ellos?	1	2	3	4
7	¿En caso de que surja algún problema hay a quién dirigirse?	1	2	3	4
8	¿Si no sabes la solución al problema se ayudan entre sí para darle solución?	1	2	3	4
	<b>Principio 3: Perder el miedo</b>				
9	¿Tu jefe te brinda seguridad y apoyo en tu trabajo?	1	2	3	4
10	¿Existe confianza para expresar tus ideas a tu jefe?	1	2	3	4
11	¿Es reconocido tu talento cuando realizas bien tus tareas?	1	2	3	4
	<b>Principio 4: Lidera al equipo hacia el cumplimiento de la transformación</b>				
12	¿La supervisión es buena para tu desempeño?	1	2	3	4
13	¿Es secundario que te supervisen para realizar bien tu trabajo?	1	2	3	4
14	¿Crees pertinente una automatización en el proceso?	1	2	3	4
15	¿Consideras adecuado la unificación y estandarización de un reporte para el control de incidencias?	1	2	3	4
16	¿Consideras importante el reconocimiento del trabajo de cada uno de los integrantes implicados en el proceso?	1	2	3	4

Planificación					
<b>Principio 5: Crear constancia de propósito hacia la mejora del producto o servicio.</b>					
17	¿Los objetivos de tu área están perfectamente definidos?	1	2	3	4
18	¿Con qué frecuencia consideras que cumples con los objetivos?	1	2	3	4
19	¿En tu área de trabajo se detectan puntos de mejora?	1	2	3	4
20	¿El establecimiento de estándares en el manejo de información mejoraría el proceso que realizas?	1	2	3	4
<b>Gestión de las personas</b>					
<b>Principio 6: Instituir programas de capacitación en el trabajo.</b>					
21	¿Les proporcionan capacitación?	1	2	3	4
22	¿El personal se autocapacita y/o adiestra?	1	2	3	4
23	¿Consideras que necesitas una mejor capacitación para mejorar tus actividades?	1	2	3	4
24	¿Compartir conocimientos de problemas más recurrentes reportados mejora el trabajo entre los miembros del equipo?	1	2	3	4
<b>Principio 7: Eliminar el establecimiento de estándares y cuotas numéricas arbitrarias.</b>					
25	¿Los estándares establecidos son los correctos?	1	2	3	4
26	¿Se mide el desempeño del o los procesos mediante estándares?	1	2	3	4
27	¿Consideras que la imposición de cuotas o metas de trabajo arbitrarias afectarían el trabajo?	1	2	3	4
28	¿Se castiga por no cumplir con las metas establecidas?	1	2	3	4
<b>Principio 8: Derribar las barreras que impiden el orgullo de hacer bien un trabajo.</b>					
29	¿Te sientes satisfecho de la manera en que realizas tu trabajo?	1	2	3	4
30	¿Se le da valor al trabajo que realizas?	1	2	3	4
31	¿Las normas establecidas son las adecuadas?	1	2	3	4
32	¿Consideras que la creación de estándares para el manejo de información ayudaría a mejorar el proceso?	1	2	3	4
<b>Principio 9: Instituir un programa de educación y mejora</b>					
33	¿Hay programas donde puedas desarrollarte profesionalmente a largo plazo?	1	2	3	4
34	¿Existe un programa de educación y entrenamiento?	1	2	3	4
35	¿Se fomenta o se promueve el trabajo en equipo?	1	2	3	4
36	¿Existe un programa para la actualización y mejora del proceso en el cual participas?	1	2	3	4

<b>Gestión por procesos</b>					
<b>Principio 10: Dejar de depender de la inspección o supervisión como mecanismo para lograr la calidad.</b>					
37	¿Se realiza inspección en todas las etapas del o los procesos?	1	2	3	4
38	¿Crees que se pueda aminorar la inspección o supervisión que se realiza actualmente?	1	2	3	4
39	¿Pones atención a los indicadores y estadísticas del proceso?	1	2	3	4
40	¿Se realizan estadísticas de errores en el proceso?	1	2	3	4
<b>Principio 11: Eliminar las barreras</b>					
41	¿Los problemas con otras áreas o equipos pueden afectar nuestro trabajo?	1	2	3	4
42	¿Se resuelven en conjunto los problemas con otras áreas o equipos?	1	2	3	4
43	¿Existe una actitud positiva cuando pides ayuda a otras áreas?	1	2	3	4
44	¿La información fluye entre todas las áreas?	1	2	3	4
<b>Información y análisis</b>					
<b>Principio 12: Mejorar de forma constante el sistema y metas de producción dirigidas a la fuerza laboral</b>					
45	¿Hay instrucciones de trabajo o procedimientos que ayuden a brindar el servicio?	1	2	3	4
46	¿A la hora de realizar el trabajo existen, atrasos, retrabajo o errores?	1	2	3	4
47	¿Se actualizan los planes de trabajo?	1	2	3	4
48	¿Conoces tu nivel de productividad y el de las otras áreas?	1	2	3	4
<b>Enfoque en el usuario</b>					
<b>Principio 13: Eliminar las consignaciones, exhortaciones y metas de producción dirigidas a la fuerza laboral.</b>					
49	¿Se establecen metas que son fáciles de cumplir?	1	2	3	4
50	¿Tienes los recursos necesarios para el cumplimiento de tus metas?	1	2	3	4
51	¿Conoces las necesidades de los usuarios?	1	2	3	4
52	¿Crees que el establecimiento de metas bien estructuradas ayudan a un buen desempeño?	1	2	3	4
<b>Principio 14: Terminar con la práctica de concluir los procesos sólo basándose en el incentivo o recompensa.</b>					
53	¿Les establecen metas a cambio de incentivos?	1	2	3	4
54	¿Consideras que tu desempeño mejoraría si hay de por medio algún incentivo?	1	2	3	4



## Anexo 3

### Cuestionario sobre el desempeño laboral

Estimado compañero de trabajo: con el ánimo de mejorar el desempeño laboral de nuestra Institución, presentamos a su consideración un cuestionario que nos deberá mostrar la realidad desde la cual podremos proyectar una planificación adecuada y oportuna para allanar el camino hacia la gestión de calidad. Desde ya, agradezco tu sincera participación que contribuye directamente con el desarrollo institucional.

**Valoración:** Escala de Likert

1: Deficiente 2: Regular 3: Aceptable 4: Bueno 5: Excelente

Nº	SITUACIÓN	CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
<b>MOTIVACIÓN LABORAL</b>						
01	Manifiesta estar satisfecho de ser servidor público	1	2	3	4	5
02	Siente la necesidad de continuar realizando su labor en la Institución	1	2	3	4	5
03	Se siente capacitado para el trabajo que realiza	1	2	3	4	5
04	Cree que puede dar más de lo que está ofreciendo	1	2	3	4	5
05	Realiza propuestas para mejorar la actividad institucional	1	2	3	4	5
06	Sus expectativas económicas están satisfechas	1	2	3	4	5
07	Cumple la misión institucional.	1	2	3	4	5
08	Considera agradable el clima institucional	1	2	3	4	5
09	Se siente estimado en la institución	1	2	3	4	5
10	Toma decisiones necesarias para mejorar su trabajo	1	2	3	4	5
<b>EFICACIA LABORAL</b>						
11	Planifica, organiza y ejecuta adecuada y oportunamente sus actividades laborales	1	2	3	4	5
12	Alcanza a cumplir sus objetivos y metas anuales	1	2	3	4	5
13	Logra las competencias planificadas en su POI	1	2	3	4	5
14	El uso de técnicas y estrategias institucionales está de acuerdo al avance tecnológico	1	2	3	4	5
15	Hace uso racional de los recursos del Estado	1	2	3	4	5
16	Posee conocimientos suficientes del área de su competencia y maneja información reciente	1	2	3	4	5
17	Mantiene una buena comunicación con los administrados.	1	2	3	4	5
18	Dosifica adecuadamente sus actividades en el área de trabajo.	1	2	3	4	5
19	Tiene manejo sobre la conducta de sus compañeros	1	2	3	4	5
20	Practica las normas de conducta que predica	1	2	3	4	5
21	Organiza su espacio de trabajo	1	2	3	4	5
22	Motiva a sus compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
23	Se compromete con el aprendizaje de sus compañeros	1	2	3	4	5
24	Las relaciones con sus compañeros son de respeto y armonía	1	2	3	4	5
25	Se comunica en forma clara y precisa con sus compañeros y otros	1	2	3	4	5
26	Mantiene una relación amistosa y cordial con sus compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
27	Labora en equipo con los demás compañeros	1	2	3	4	5
28	Conoce sus deberes de función	1	2	3	4	5
29	Cumple sus obligaciones administrativas	1	2	3	4	5
30	Toma decisiones necesarias para mejorar su trabajo	1	2	3	4	5
<b>EFICIENCIA PROFESIONAL</b>						
31	Se capacita permanentemente	1	2	3	4	5
32	Lee informaciones de carácter profesional	1	2	3	4	5
33	Investiga alrededor de aspectos administrativos	1	2	3	4	5
34	Usa técnicas y procedimientos innovadores	1	2	3	4	5
35	Reflexiona alrededor de su actividad profesional para reorientar o confirmar su accionar	1	2	3	4	5
36	Conoce y participa del entorno social dentro del cual se desarrolla	1	2	3	4	5
37	Intenta superar las limitaciones que se presentan en su desempeño laboral	1	2	3	4	5
38	Participa de las actividades extra laborales de la Institución	1	2	3	4	5
39	Es creativo, crítico y reflexivo	1	2	3	4	5
40	Promueve en sus compañeros la práctica de valores	1	2	3	4	5



## Anexo 4

### Base de datos

Sujetos	Items											
1	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3
	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3
	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3
	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4
	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3
	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	50
		44	24	11	19	35	70	37	159	142		
2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2
	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
	3	2	2	2	1	3	1	2	3	1	2	2
	1	1	1	2	1	2	4	2	3	3	3	2
	2	2	3	2	3	2	3	2	2	4	2	3
	3	2	3	3	2	3	3	4	2	2	3	3
	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	35	7
		33	16	8	8	26	54	24	107	104		
3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2
	4	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3
	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3
	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2
	2	3	3	2	2	2	4	2	3	4	3	2
	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2
	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4
	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	41
		41	20	9	14	30	65	29	133	124		
4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3
	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4
	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4
	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	54
		52	29	14	19	39	77	39	181	155		
5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2
	2	3	2	1	3	2	2	3	2	3	2	2
	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2
	3	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	3



Sujetos	Items											
	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	62	15
		60	31	14	24	47	95	44	206	186		
11	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2
	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2
	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3
	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3
	2	2	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4
	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3
	2	3	4	4	3	3	2	3	2	3	35	10
		34	17	10	15	27	62	29	121	118		
12	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2
	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	4
	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
	3	2	3	2	3	3	3	3	4	2	4	4
	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3
	3	4	3	4	3	4	5	3	4	4	3	3
	4	2	3	3	4	3	3	5	3	3	46	12
		48	23	13	16	35	71	33	158	139		
13	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2
	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1
	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2
	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2
	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2
	3	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2
	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2
	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	30	7
		29	14	7	10	23	47	19	97	89		
14	2	2	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2
	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4
	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	43	11
		44	24	12	18	30	65	33	152	128		
15	2	1	3	2	2	1	3	4	2	3	3	2
	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2

Sujetos		Items											
		2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
		2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3
		2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3
		2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
		3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2
		2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	35	7
			34	19	11	14	23	54	26	120	103		
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3
	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4
	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3	3	5
	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	50	12
			46	24	13	18	37	74	37	163	148		
17	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3
	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3	4	4	4
	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4
	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3
	4	4	2	4	3	3	4	4	4	3	4	48	12
			49	26	11	16	36	69	35	162	140		
18	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3
	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4
	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	4
	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3
	2	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4
	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
	3	4	3	4	3	2	3	4	4	4	3	49	11
			51	26	15	16	36	73	33	168	142		
19	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	4
	3	2	3	3	3	3	2	4	2	2	3	3	3
	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2
	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
	3	2	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4
	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3
	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	4
	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	43	12
			42	21	12	17	33	64	32	147	129		



Sujetos	Items											
	2	2	2	1	2	2	2	1	3	3	28	8
		29	17	7	13	22	45	20	102	87		
25	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2
	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2
	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	2	2	3	3	2	1	2	3	3	2	2	2
	3	3	3	2	2	1	3	3	2	2	3	2
	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	28	8
		30	17	8	13	25	45	21	104	91		
26	1	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3
	3	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	3
	2	2	3	3	3	2	2	1	1	3	2	2
	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3
	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3
	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2
	2	3	3	2	3	2	2	3	2	4	3	3
	3	4	3	3	2	2	2	3	3	2	36	11
		35	18	9	14	26	50	27	123	103		
27	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4
	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
	3	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4
	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	55	12
		54	27	13	21	41	82	39	182	162		
28	3	4	2	4	2	3	3	3	4	3	3	2
	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4
	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
	2	2	3	3	3	3	5	4	5	4	3	3
	3	4	4	3	3	4	3	5	4	3	4	4
	2	4	3	3	4	4	4	2	4	3	4	4
	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	48	12
		50	26	12	16	38	71	37	164	146		
29	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2
	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2
	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2
	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2

Sujetos	Items											
	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2
	2	2	2	1	2	--2	1	2	1	2	20	4
		21	9	5	7	14	26	17	66	57		
30	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3
	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3
	2	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3
	2	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3
	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5
	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3
	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3
	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	49	11
		45	23	11	18	36	66	33	157	135		
31	3	2	3	2	3	4	3	3	3	4	2	3
	2	3	3	2	4	3	4	3	2	2	3	3
	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4
	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
	4	2	4	2	3	2	3	4	4	4	3	2
	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	4	4
	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	45	14
		47	23	12	17	34	65	35	158	134		
32	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3
	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3
	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3
	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	5	3
	5	4	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4
	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4
	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	50	13
		55	27	15	20	42	83	40	180	165		
33	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	2
	2	2	3	2	1	2	1	1	2	2	2	1
	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3
	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2
	2	3	1	2	2	1	2	2	4	1	3	3
	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3
	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2
	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	35	5
		30	14	7	11	26	52	24	102	102		
34	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2
	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2
	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2
	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2

Sujetos	Items											
	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2
	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2
	1	1	3	1	2	1	2	2	2	2	22	5
		20	10	5	6	17	37	17	68	71		
35	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4
	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
	2	4	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4
	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
	2	3	3	3	3	4	4	5	4	3	49	13
		50	23	11	17	36	65	34	163	135		
36	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4
	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3
	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3
	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4
	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	45	12
		44	23	12	18	37	66	35	154	138		
37	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2
	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
	3	2	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3
	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4
	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3
	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	3
	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	43	12
		44	22	10	16	33	70	31	147	134		
38	2	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2
	1	2	2	3	1	2	2	2	1	3	3	1
	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2
	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1
	2	1	1	2	3	2	3	2	3	2	2	2
	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	1
	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	31	7
		31	14	6	11	23	44	25	100	92		
39	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4
	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2
	4	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3

Sujetos	Items											
	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4
	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	53	13
		50	25	14	19	36	76	37	174	149		
40	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2
	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2
	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3
	1	2	1	2	2	1	2	2	3	2	3	2
	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2
	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3
	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	31	9
		32	16	10	9	22	48	25	107	95		
41	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2
	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2
	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	1	2
	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	2
	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2
	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3
	2	2	3	3	4	2	2	3	3	3	27	8
		27	16	8	11	21	47	27	97	95		
42	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3
	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3
	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3
	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	2	3
	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	3
	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5
	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	51	14
		48	25	12	21	38	78	43	171	159		
43	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3
	4	2	3	3	3	2	2	3	4	2	3	2
	3	2	3	4	2	3	3	2	2	3	3	2
	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2
	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	3	3
	2	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3
	4	2	3	2	3	4	4	2	2	3	3	3
	3	2	3	2	4	3	3	4	4	3	44	10
		43	20	9	17	31	58	31	143	120		
44	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3
	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2
	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2

## Sujetos

## Items

	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2
	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2
	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
	2	2	3	4	3	2	3	3	2	3	32	8
		29	16	9	12	23	45	27	106	95		
45	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2
	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3
	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3
	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3
	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3
	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	33	8
		31	19	9	12	26	49	25	112	100		
46	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3
	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3
	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	3
	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4
	4	4	3	2	4	2	3	4	3	4	4	4
	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3
	3	4	3	3	2	4	4	3	4	3	45	10
		47	20	13	16	34	67	33	151	134		
47	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	3	2
	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2
	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	1	2
	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2
	3	3	2	4	2	3	3	2	2	2	3	4
	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1
	3	2	3	2	3	2	3	2	4	2	3	2
	2	4	2	3	2	3	3	2	3	2	34	8
		34	17	9	17	26	49	26	119	101		
48	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2
	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2
	2	3	2	1	3	1	2	1	2	2	2	2
	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2
	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2
	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	3
	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2
	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	36	8
		33	15	8	12	25	53	28	112	106		
49	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3

## Sujetos

## Items

3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3
2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4
2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3
4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3
2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	47	10
	47	22	11	16	32	64	35	153	131		



## Anexo 5:

### Validación de los instrumentos

#### Certificado de validez del contenido del instrumento que mide la variable gestión de calidad

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>LIDERAZGO</b>							
	<b>Principio 1: Adoptar la nueva actitud</b>							
1	¿Tu opinión es tomada en cuenta?							
2	¿Estás dispuesto a trabajar en forma diferente?							
3	¿Te es fácil adaptarte a cambios en la forma en que se hacen las cosas?							
4	¿La Dirección/Jefatura ha propuesto mejoras en el proceso y las pone en práctica con ayuda de todo el personal?							
	<b>Principio 2: Instituir el liderazgo</b>							
5	¿El líder del grupo ayuda a mejorar tu desempeño?							
6	¿Al tomar decisiones que afectan a tus compañeros lo consultas antes con ellos?							
7	¿En caso de que surja algún problema hay a quién dirigirse?							
8	¿Si no sabes la solución al problema se ayudan entre sí para darle solución?							
	<b>Principio 3: Perder el miedo</b>							
9	¿Tu jefe te brinda seguridad y apoyo en tu trabajo?	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Existe confianza para expresar tus ideas a tu jefe?							
11	¿Es reconocido tu talento cuando realizas bien tus tareas?							
	<b>Principio 4: Lidera al equipo hacia el cumplimiento de la transformación</b>							
12	¿La supervisión es buena para tu desempeño?							
13	¿Es secundario que te supervisen para realizar bien tu trabajo?							
14	¿Crees pertinente una automatización en el proceso?							
15	¿Consideras adecuado la unificación y estandarización de un reporte para el control de incidencias?							
16	¿Consideras importante el reconocimiento del trabajo de cada uno de los integrantes implicados en el proceso?							
	<b>PLANIFICACION</b>							
	<b>Principio 5: Crear constancia de propósito hacia la mejora del producto o servicio.</b>							
17	¿Los objetivos de tu área están perfectamente definidos?							
18	¿Con qué frecuencia consideras que cumples con los objetivos?							
19	¿En tu área de trabajo se detectan puntos de mejora?							
20	¿El establecimiento de estándares en el manejo de información mejoraría el proceso que realizas?							
	<b>GESTION DE LAS PERSONAS</b>							
	<b>Principio 6: Instituir programas de capacitación en el trabajo.</b>							
21	¿Les proporcionan capacitación?							
22	¿El personal se autocapacita y/o adiestra?							
23	¿Consideras que necesitas una mejor capacitación para mejorar tus actividades?							
24	¿Compartir conocimientos de problemas más recurrentes reportados mejora el trabajo entre los miembros del equipo?							
	<b>Principio 7: Eliminar el establecimiento de estándares y cuotas numéricas arbitrarias.</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
25	¿Los estándares establecidos son los correctos?							
26	¿Se mide el desempeño del o los procesos mediante estándares?							
27	¿Consideras que la imposición de cuotas o metas de trabajo arbitrarias							

	afectarían el trabajo?								
28	¿Se castiga por no cumplir con las metas establecidas?								
	<b>Principio 8: Derribar las barreras que impiden el orgullo de hacer bien un trabajo.</b>								
29	¿Te sientes satisfecho de la manera en que realizas tu trabajo?								
30	¿Se le da valor al trabajo que realizas?								
31	¿Las normas establecidas son las adecuadas?								
32	¿Consideras que la creación de estándares para el manejo de información ayudaría a mejorar el proceso?								
	<b>Principio 9: Instituir un programa de educación y mejora</b>								
33	¿Hay programas donde puedas desarrollarte profesionalmente a largo plazo?								
34	¿Existe un programa de educación y entrenamiento?								
35	¿Se fomenta o se promueve el trabajo en equipo?								
36	¿Existe un programa para la actualización y mejora del proceso en el cual participas?								
	<b>GESTION POR PROCESOS</b>								
	<b>Principio 10: Dejar de depender de la inspección o supervisión como mecanismo para lograr la calidad.</b>								
37	¿Se realiza inspección en todas las etapas del o los procesos?								
38	¿Crees que se pueda aminorar la inspección o supervisión que se realiza actualmente?								
39	¿Pones atención a los indicadores y estadísticas del proceso?								
40	¿Se realizan estadísticas de errores en el proceso?								
	<b>Principio 11: Eliminar las barreras</b>								
41	¿Los problemas con otras áreas o equipos pueden afectar nuestro trabajo?								
42	¿Se resuelven en conjunto los problemas con otras áreas o equipos?								
43	¿Existe una actitud positiva cuando pides ayuda a otras áreas?								
44	¿La información fluye entre todas las áreas?								
	<b>INFORMACION Y ANALISIS</b>								
	<b>Principio 12: Mejorar de forma constante el sistema y metas de producción dirigidas a la fuerza laboral</b>								
45	¿Hay instrucciones de trabajo o procedimientos que ayuden a brindar el servicio?								
46	¿A la hora de realizar el trabajo existen, atrasos, retrabajo o errores?								
47	¿Se actualizan los planes de trabajo?								
48	¿Conoces tu nivel de productividad y el de las otras áreas?								
	<b>ENFOQUE EN EL USUARIO</b>								
	<b>Principio 13: Eliminar las consignaciones, exhortaciones y metas de producción dirigidas a la fuerza laboral.</b>								
49	¿Se establecen metas que son fáciles de cumplir?								
50	¿Tienes los recursos necesarios para el cumplimiento de tus metas?								
51	¿Conoces las necesidades de los usuarios?								
52	¿Crees que el establecimiento de metas bien estructuradas ayudan a un buen desempeño?								
	<b>Principio 14: Terminar con la práctica de concluir los procesos sólo basándose en el incentivo o recompensa.</b>								
53	¿Les establecen metas a cambio de incentivos?								
54	¿Consideras que tu desempeño mejoraría si hay de por medio algún incentivo?								

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

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

.....de.....del 20.....

Apellidos y nombres del juez evaluador:.....DNI:.....

**Especialidad del Evaluador:.....**

<sup>1</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable desempeño laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugere ncias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>MOTIVACIÓN LABORAL</b>							
1	Manifiesta estar satisfecho de ser servidor público							
2	Siente la necesidad de continuar realizando su labor en la Institución							
3	Se siente capacitado para el trabajo que realiza							
4	Cree que puede dar más de lo que está ofreciendo							
5	Realiza propuestas para mejorar la actividad institucional							
6	Sus expectativas económicas están satisfechas							
7	Cumple la misión institucional.							
8	Considera agradable el clima institucional							
9	Se siente estimado en la institución							
10	Toma decisiones necesarias para mejorar su trabajo							
	<b>EFICACIA LABORAL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Planifica, organiza y ejecuta adecuada y oportunamente sus actividades laborales							
12	Alcanza a cumplir sus objetivos y metas anuales							
13	Logra las competencias planificadas en su POI							
14	El uso de técnicas y estrategias institucionales está de acuerdo al avance tecnológico							
15	Hace uso racional de los recursos del Estado							
16	Posee conocimientos suficientes del área de su competencia y maneja información reciente							
17	Mantiene una buena comunicación con los administrados.							
18	Dosifica adecuadamente sus actividades en el área de trabajo.							
19	Tiene manejo sobre la conducta de sus compañeros							
20	Practica las normas de conducta que predica							
21	Organiza su espacio de trabajo							
22	Motiva a sus compañeros de trabajo							
23	Se compromete con el aprendizaje de sus compañeros							
24	Las relaciones con sus compañeros son de respeto y armonía							
25	Se comunica en forma clara y precisa con sus compañeros y otros							
26	Mantiene una relación amistosa y cordial con sus compañeros de trabajo							
27	Labora en equipo con los demás compañeros							
28	Conoce sus deberes de función							
29	Cumple sus obligaciones administrativas							
30	Toma decisiones necesarias para mejorar su trabajo							
	<b>EFICIENCIA PROFESIONAL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
31	Se capacita permanentemente							
32	Lee informaciones de carácter profesional							
33	Investiga alrededor de aspectos administrativos							
34	Usa técnicas y procedimientos innovadores							
35	Reflexiona alrededor de su actividad profesional para reorientar o confirmar su accionar							
36	Conoce y participa del entorno social dentro del cual se desarrolla							
37	Intenta superar las limitaciones que se presentan en su desempeño laboral							
38	Participa de las actividades extra laborales de la Institución							
39	Es creativo, crítico y reflexivo							
40	Promueve en sus compañeros la práctica de valores							

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

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

.....de.....del 20.....

Apellidos y nombre s del juez evaluador: ..... DNI:.....

Especialidad del evaluador:.....

<sup>1</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Luis Alberto Núñez Lira, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado '**Gestión de calidad y desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas, 2015**; del maestrando **Irene Luzmila Amado Vera** y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un Índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, marzo de 2019



Luis Alberto Núñez Lira

DNI: 08012101

Feedback Studio - Maestría Tesis

Analisis de coincidencias

feedback studio Analisis de coincidencias

7 de 20

Resumen de coincidencias

25 %

Se están usando fuentes asíncronas

Ver fuentes asíncronas (beta)

Coincidencias

Coincidencias	1	2	3	4	5	6	7	8
1	et.avisos.com	1 %						
2	cyberbach.unem.edu...	1 %						
3	Entregado a Universida...	1 %						
4	redem virtual.com	1 %						
5	repositorio.upt.edu.co	1 %						
6	repositorio.upt.edu.co	1 %						
7	repositorio.upt.edu.co	1 %						
8	www.revistasep.ubi...	1 %						

Página: 1 de 75    Número de palabras: 17172    Text only Report    High Resolution    Actualizado

1317 3/20/2013

ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD César VALLEJO

ESCUOLA DE POSGRADO  
UCV  
INVESTIGACIÓN  
CAMPUS LIMA NOROCCIDENTAL

Gestión de calidad y desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas, 2015

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

### ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Irene Luzmila Amado Vera.

INFORME TITULADO:

Gestión de calidad y desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas, S.A.S

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión Pública.

SUSTENTADO EN FECHA: 20 de agosto del 2015

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por mayoría.



*[Handwritten signature]*

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Amado Vera, Irene Luzmila

D.N.I. : 10879030

Domicilio : Jr. Metecoro 221, Urb. Las Brisas, Lomo Estapa, Pabello Libre

Teléfono : Fijo : Móvil 959828806

E-mail : ireneamada@gmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Grado : Maestría

Mención : Gestión Pública

Doctorado

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Amado Vera, Irene Luzmila

.....

.....

Título de la tesis:

Gestión de calidad y desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas, 2015

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha :

30.10.2019