



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Sistema de gestión de la calidad y desempeño funcional del
proceso GTIC del Instituto Nacional de Defensa Civil, Lima 2020.**

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

AUTOR:

Acal Herrera, Jose Luis (ORCID: 0000-0001-8113-6361)

ASESOR:

Dr. Ramírez Ríos, Alejandro (ORCID: 0000-0003-0976-4974)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

Con mucho amor y gratitud a mi querida familia

A mis Padres: MANUEL Y JOVANNI por ser mi razón de seguir adelante, por su amor y

apoyo incondicional, ejemplo de sacrificio y esfuerzo.

A mi querido hermano: JULIO MANUEL por darme su apoyo incondicional y compartir muchas experiencias felices, a pesar de los momentos difíciles vividos.

A mis hijos, mi mayor tesoro: MERCY JOVANNI JULIETH Y JOSE LUIS que con inocencia y ternura hacen de mi vida un mundo nuevo por conocer.

A la madre de mis hijos y colega: MERCY NATALY por el apoyo brindado para la elaboración de la presente investigación.

Agradecimiento

A Dios: Nuestro padre y creador, por brindarme la oportunidad y la dicha de la vida, guiar mis pasos a cada instante; dándome la fortaleza para superar cualquier obstáculo y encontrar el sendero correcto.

A mi asesor: Dr. Alejandro Ramírez Ríos Y la plana docente de la escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo por su orientación y colaboración valiosa en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Al Instituto Nacional de Defensa Civil - INDECI: Quien, por medio de mi desempeño laboral, me permite aplicar los conocimientos adquiridos y desarrollar el presente trabajo de investigación.

Un agradecimiento especial al Ingeniero Freddy Yan Carranza: Por las enseñanzas impartidas en cuanto a Sistemas Integrados de Gestión, además de la oportunidad de ser parte del equipo implementador del Sistema de Gestión de la Calidad del proceso Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Instituto Nacional de Defensa Civil, así mismo, por permitir el desarrollo, además brindar las facilidades y aportes al presente trabajo de investigación.

Índice de contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS.....	39

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable 1	12
Tabla 2: Operacionalización de la variable 2.....	13
Tabla 3: Distribución de los trabajadores en INDECI	14
Tabla 4: Validez del instrumento: “Sistema de gestión de calidad”	17
Tabla 5: Validez del instrumento: “Desempeño funcional”.	17
Tabla 6: Análisis de confiabilidad de la variable: “Sistema de gestión de calidad”	18
Tabla 7: Análisis de confiabilidad de la variable: “Desempeño funcional”	19
Tabla 8: Prueba estadística de la correlación de Rho de Spearman.....	19
Tabla 9: Niveles del sistema de gestión de calidad.....	21
Tabla 10: Niveles de las dimensiones del SGC.....	22
Tabla 11: Niveles del desempeño funcional.	23
Tabla 12: Niveles de las dimensiones del desempeño funcional.	24
Tabla 13: Medidas de la tabla cruzada gestión de calidad y desempeño organizacional	25
Tabla 14: Correlación entre el sistema de gestión de la calidad y el desempeño funcional.....	26
Tabla 15: Correlación entre la dimensión liderazgo y el desempeño funcional.	27
Tabla 16: Correlación entre la dimensión orientación hacia el cliente y el desempeño funcional.	28
Tabla 17: Correlación entre la dimensión información y análisis y el desempeño funcional.....	29
Tabla 18: Correlación entre la dimensión orientación a los recursos humanos y el desempeño funcional.	30

Índice de gráficos

Figura 1: Distribución de los niveles del sistema de gestión de calidad	21
Figura 2: Distribución de los niveles de las dimensiones del SGC.....	21
Figura 3: Distribución de los niveles del desempeño funcional	22
Figura 4: Distribución de los niveles de las dimensiones del desempeño funcional	23
Figura 5: Distribución de las medidas de la tabla cruzada gestión de calidad y desempeño organizacional.....	24

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el sistema de gestión de la calidad y el desempeño funcional del proceso GTIC del Instituto Nacional de Defensa Civil, Lima 2020. El enfoque de investigación fue cuantitativo, de tipo descriptivo- correlacional con diseño no experimental. La población estuvo definida por los 441 trabajadores de INDECI y la muestra por 94 trabajadores de dicha entidad a los cuales se les aplicó dos cuestionarios para medir las variables: sistema de gestión de la calidad y desempeño funcional del proceso GTIC. Se determinó la relación entre dichas variables, mediante la prueba de correlación Rho de Spearman, donde se contrastaron las hipótesis: general y específicas. Se concluyó que existe relación positiva muy fuerte ($r=0.901$; $p=0.000$) entre ambas variables, comprobando la relación significativa del sistema de gestión de la calidad y el desempeño funcional. Así mismo se demostró que existe relación significativa entre las dimensiones de la variable sistema de gestión de la calidad (liderazgo, orientación hacia el cliente, información y análisis, y orientación a los recursos humanos) con la variable desempeño funcional.

Palabras clave: Gestión de la calidad, desempeño funcional, INDECI, GTIC.

Abstract

The present research work aimed to determine the relationship that exists between the quality management system and the functional performance of the GTIC process of the National Institute of Civil Defense, Lima 2020. The research approach was quantitative, descriptive-correlational with non-experimental design. The population was defined by the 441 workers of INDECI and the sample by 94 workers of said entity to whom two questionnaires were applied to measure the variables: quality management system and functional performance of the GTIC process. The relationship between these variables was determined using Spearman's Rho correlation test, where the hypotheses were contrasted: general and specific. It was concluded that there is a very strong positive relationship ($r = 0.901$; $p = 0.000$) between both variables, verifying the significant relationship between the quality management system and functional performance.

Likewise, it was shown that there is a significant relationship between the dimensions of the quality management system variable (leadership, customer orientation, information and analysis, and human resources orientation) with the functional performance variable.

Keywords: Quality management, functional performance, INDECI, GTIC.

I. INTRODUCCIÓN

La herramienta que conduce a las diversas entidades u estructuras organizacionales a idear, crear, aplicar y fiscalizar las actividades requeridas que conducirán al progreso de los objetivos o metas propuestas (misión y visión) es la gestión de calidad, que se da por medio de la oferta de servicios o de bienes con los patrones de calidad (cumplimiento de los requerimientos), una táctica de mercado para avalar la calidad es mediante la “Organización Internacional de Normalización” (ISO), se precisa que la reconocida serie de normas ISO promueven la orientación asentada en procesos; teniendo estándares internacionales de naturaleza certificable (ISO 9001:2015) que conlleva a la regulación de los métodos de gestión de la calidad. (Organización Internacional de Normalización, 2015)

Los requerimientos de la competitividad han dado motivos para poner en el centro de la atención calidad y la mejora de la misma, así como la normativización, lo que conlleva a buscar e implantar la certificación y la acreditación en las pequeñas y medianas organizaciones, la misma que sólo se daba en empresas privadas saltando ahora a las entidades gubernamentales. El estado peruano no ha sido ajeno a esto razón por la cual, con Dictamen N°006 – 2018 – PCM / SGP, cuya resolución estatal aprueba la Medida Técnica Peruana N°001 – 2018 - SGP que permite implementar y ejecutar la gestión por métodos en las organizaciones de carácter público, asimismo estableció el entorno de aplicación y el tiempo para la adecuación respectiva. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2018)

En nuestro país, el Instituto Nacional de Defensa Civil, que en adelante llamaremos INDECI , es una entidad central, rectora y conductora del Sistema Nacional de Defensa Civil (SINADECI), que al no tener una gestión por procesos, y dada la Norma Técnica Peruana empezó la adecuación de la misma; dentro de todos los procesos existentes en la entidad, se encuentra el Proceso de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (GTIC), que se encuentra a cargo de la Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y brinda los servicios TICs, a toda la entidad. (Presidencia de Consejo de Ministros, 2013)

La Jefatura de la Oficina General de Tecnologías de la Información, visto que la Norma Técnica Peruana N° 001-2018-SGP se basa en la ISO 9001:2015, decide implementar su proceso con miras a una certificación ISO 9001:2015, la misma que

fue obtenida el 22.06.2020. Cuando se implementó la gestión por procesos existieron cambios y adecuaciones en la conducción y dirección de la oficina, quien, como alta dirección en el proceso, estableció funcionalmente la dependencia, generando cambios y mejoras en las atenciones a los clientes.

Bajo todo lo expuesto, el problema de esta investigación fue planteado bajo la premisa: ¿Cuál es relación existente entre el Sistema de Gestión de la Calidad y el desempeño funcional del proceso GTIC del INDECI? Asimismo, se plantearon los problemas específicos: 1 ¿Cuál es la relación existente entre la dimensión liderazgo y la variable desempeño funcional del proceso GTIC del INDECI?; 2 ¿Cuál es la relación existente entre la dimensión orientación hacia el cliente y la variable desempeño funcional del proceso GTIC del INDECI? 3 ¿Cuál es la relación existente entre la dimensión información y la variable análisis y el desempeño funcional del proceso GTIC del INDECI? ¿Cuál es la relación existente entre la dimensión orientación a los recursos humanos y la variable desempeño funcional del proceso GTIC del INDECI?

En referencia a la Justificación de la investigación de la diligencia de calidad y el ejercicio funcional para un proceso del INDECI, se formula dada su implementación y certificación ISO 9001:2015 que permitió analizar y evidenciar cómo se gestiona la calidad del proceso de una entidad pública, tomando como base los criterios de Gestión de Calidad Total, además de relacionarla con el desempeño funcional; la justificación teórica se centra en el aporte al conocimiento que existe de la gestión de calidad direccionado a una entidad pública y el desempeño funcional que desencadena de la misma, los resultados hallados en la presente investigación serán catalogados como aporte al conocimiento, pues se demostraría la adecuada gestión de la calidad de un proceso de una entidad pública mejoraría el nivel de desempeño funcional del mismo; en tanto, la justificación metodológica de la investigación toma importancia en los procedimientos, métodos y ciencias aplicadas que se emplearon para reconocer las particularidades de la administración de la calidad en correspondencia al manejo funcional, además aporta información de las variables, la metodología en el transcurso de la labor de recolectar datos y de los instrumentos manejados para analizar los resultados; la justificación práctica toma relevancia después de procesar los datos, en el apartado de resultados pues para las entidades públicas será de gran utilidad para el aporte

del sustento y progreso de la diligencia de la calidad y desempeño funcional; formando parte del medio de información para futuras investigaciones, en los diversos campos profesionales. Además, la investigación ratificar el valor de una puesta en acción de ambas variables en estudio.

En cuanto al objetivo primordial de investigación fue determinar la relación existente entre el sistema de gestión de la Calidad y el desempeño funcional del proceso GTIC del INDECI. De esta manera nos planteamos los siguientes objetivos específicos: 1. Determinar la relación existente entre la dimensión liderazgo y la variable desempeño funcional del proceso GTIC del INDECI. 2. Determinar la relación existente entre la dimensión orientación y la variable desempeño funcional del proceso GTIC del INDECI. 3. Determinar la relación existente entre la dimensión información y análisis y la variable desempeño funcional del proceso GTIC del INDECI. 4. Determinar la relación existente entre la dimensión orientación a los recursos humanos y la variable desempeño funcional del proceso GTIC del Instituto Nacional de Defensa Civil.

Consecuentemente se planteó la hipótesis general: existe relación significativa entre el sistema de gestión de la calidad y el desempeño funcional del proceso GTIC del INDECI. Las hipótesis específicas en consecuencia son: 1. Existe relación significativa entre la dimensión liderazgo y la variable desempeño funcional del proceso GTIC del INDECI. 2. Existe relación significativa entre la dimensión orientación y la variable desempeño funcional del proceso GTIC del INDECI. 3. Existe relación significativa entre la dimensión información y análisis y la variable desempeño funcional del proceso GTIC del INDECI. 4. Existe relación significativa entre la dimensión orientación a los recursos humanos y la variable desempeño funcional del proceso GTIC del INDECI.

II. MARCO TEÓRICO

En referencia a los trabajos previos revisados en el aspecto internacional sobre la variable en estudio: gestión de la calidad, se tiene a Gualpa (2015) en su tesis documental experimental cuyo objeto de estudio fue obtener una pretensión de implementación para un sistema de gestión de calidad según la normativa ISO 9001:2008, llegando a concluir que implementar un sistema suscitará la seguridad para cubrir los requerimientos y exigencias de los clientes y la participación activa de los involucrados en las áreas de trabajo, así como buscar mejorar los procesos constantemente.

Para el estudio de la variable desempeño funcional, se tomó en cuenta a Espaderos (2016) cuya tesis fue de tipo descriptivo con diseño correlacional y contó como objeto primordial analizar la correspondencia existente entre desempeño y satisfacción en el centro laboral en 30 trabajadores del área de gestión financiera, dicho estudio se aplicó en Municipalidad de Santa Lucia en Cotzumalguapa, y llegó a concluir que las personas encuestadas presentan sensación de ser involucrados y suyo trabajo es reconocido por la organización, conllevando a un incremento de su productividad y eficiencia, llegando al cumplimiento de metas trazadas por la empresa.

Otro estudio tomado en cuenta fue el de Zevallos (2019) cuya investigación fue explicativa – descriptiva e inferencial, plasmó como objetivo verificar el manejo de la capacidad y competitividad humana en concordancia con el desenvolvimiento laboral en 37 trabajadores en una organización dedicada a la producción de cerámicas, dicha investigación se desarrolló en Sucre (Bolivia), donde se llegó a concluir la existencia de un nivel alto de relación y en dirección positiva entre las dos variables en estudio.

En referencia a los trabajos previos revisados en el campo nacional sobre la variable gestión de la calidad, se tiene a Ocampos y Valencia (2016) quienes en su tesis descriptiva-correlacional plasmaron como objeto de estudio: verificar la correspondencia existente entre las variables que involucran el manejo administrativo y la variable direccionada a la eficacia de la asistencia al usuario aplicando dos instrumentos para recolectar datos y procesar la información a en 39

trabajadores administrativos de la Red Asistencial de Tumbes, llegando a concluir que fundamentalmente es imprescindible mantener una conveniente labor administrativa, pues es fundamental para poder ofrecer una asistencia al cliente para que éste perciba un buen nivel de calidad.

Asimismo Arrascue y Segura (2016), en su tesis descriptivo -correlacional donde el objeto de estudio fue determinar la influencia existente entre calidad de servicio sobre la satisfacción del cliente de un clínica del norte del país cuya muestra de estudio estuvo conformada por 9 trabajadores y 32 clientes a los cuales se les aplicó dos cuestionarios para recolectar datos de ambas variables, llegaron a concluir que se encontró relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en una Clínica , además se afirman que los clientes ubican su satisfacción en un nivel alto, puesto que el servicio superó enormemente sus expectativas, confiando en volver a requerir los servicios, otro aspecto que los mantiene contentos es la atención personalizada que recibieron.

Del mismo modo, Oscanea y Sinche (2016) en su tesis de tipo correlacional causal plantearon como objetivo principal verificar la influencia al implementar un SGC bajo el enfoque en la normativa ISO 9001 : 2008 en la eficacia del plano mercantil en 35 colaboradores de la empresa en estudio llegando a determinar que el SGC influye de modo significativo en la efectividad del área en estudio, puesto que a partir de la implementación se dio una se pudo verificar una cambio positivo en la eficiencia comercial. Así mismo, la dimensión responsabilidad de la dirección presenta influencia significativa en la eficacia del plano mercantil de la compañía, teniendo mayor influencia en los indicadores: participación y conocimiento del personal respecto al SGC; de manera moderada se presentan las influencias significativas de las dimensiones: gestión de recursos, realización del servicio y retroalimentación - medición, análisis y mejora- actúa y domina sobre en la eficiencia del área comercial de la entidad.

También, Oré (2017), en su estudio de naturaleza correlacional con objeto de estudio dirigido a verificar la relación existente de las habilidades de gestión de la Calidad y el desenvolvimiento en la organización en 43 personal del personal médico y directivos de un hospital en Cañete, llegó a aseverar la presencia de una fuerte y significativa relación y en sentido directo entre las variables estudiadas, del mismo modo se obtuvo correlación significativa entre las dimensiones de la variable

gestión de la calidad y la variable desempeño organizacional, menciona también el autor que el desempeño organizacional global del Hospital tuvo un calificativo de nivel regular y malo presente en el 90% de los encuestados según percepción del personal médico y directivo al realizar el análisis de sus dimensiones.

Quispe y Rodríguez (2018) en su investigación descriptivo- correlacional pretendieron verificar la correspondencia de la percepción de la Norma ISO con respecto a la satisfacción en una población muestral de 177 docentes en un colegio de régimen militar, llegando a afirmar la existencia de una relación significativa alta y estrecha entre la apreciación de la Normativa ISO 9001:2015 y la satisfacción profesional de docentes ($\rho = .710$, $p = .000$). Del mismo modo, se estableció una estrecha entre las dimensiones de normativa: liderazgo, orientación al cliente (enfoque), administración de las relaciones (gestión), dirección en procesos, compromiso personal, mejora continua, determinación de decisiones basada en evidencias, y la satisfacción laboral.

Se ha considerado dentro de la literatura describir las siguientes variables: gestión de la calidad y desempeño funcional.

Respecto a la Gestión de la calidad se afirma que este principio tiene como punto de partida en la historia a mediados del siglo XX, donde se demostró que tuvo relevancia a partir del concepto de planificación, control, aseguramiento y mejora continua a partir del apogeo de la industria japonesa.

Algunos autores a través del tiempo han aportado con definiciones e ideas que apoyan al esclarecimiento del concepto de gestión de calidad, así tenemos a:

Udaondo (1992), quien indica que: “la gestión de calidad es la correspondencia entre percepciones y actos que se desarrollan como parte de un proceso para lograr la satisfacción, tomando en cuenta el concepto de “management” a la dirección, inspección y ordenación de acciones”. (p.5).

Camisón, Cruz y Gonzáles (2007) señalan que:

Para que la calidad sea neutral, debe existir un comparativo entre el desempeño con el estándar, en tanto las características del estándar se pueden cuantificar mediante métodos de ingeniería o técnicos, por lo que esta forma de medida es muy diferente a la persona que produjo u obtuvo el producto. En tanto la calidad intangible es innato a la

medición del valor de los individuos, y se evalúa cualitativamente a través de herramientas de satisfacción del cliente. (p. 148-149).

Aldana y otros (2011) afirman que:

Desde el inicio de la vida en el mundo, la calidad ha sido el componente primordial de la humanidad. Surgió en épocas primitivas, donde las personas utilizaron ingenio y creatividad para obtener alimentos y cubrir la necesidad básica de alimentación, así mismo elaboraron herramientas de ataque y defensa para encontrar refugio y hacer frente a los cambios climáticos. Al transcurrir el tiempo, fueron adquiriendo nuevas técnicas de pesca y cultivo, lo que les permitió optimizar resultados en su calidad de vida. En la Edad Media desarrollaron métodos de producción y los bienes de consumo con los llamados artesanos. (p. 52)

Existen diversas normas que implantan exigencias para la ejecución de una SGC, por lo cual son expuestas por corporaciones normalizadoras, son muchas en nuestro medio y una de las más requeridas es la Organización Internacional de Normalización (ISO). De esta norma se desprenden diferentes familias dependiendo de su campo de acción. Muestra de ello es la familia "ISO 9001" que abarca los requerimientos para un Sistema de Gestión de la Calidad que es ejecutable a cualquier sector sin tener en cuenta el tamaño de la empresa"

Los estándares de calidad se dieron a conocer en el año 1987 a través de la norma ISO 9000 con la finalidad de dar conciencia a las organizaciones respecto a las ventajas competitivas y estratégicas que simboliza el logro de esta calidad y las oportunidades de éxito para el negocio al disponer de este certificado. En la actualidad afirma que la ideología de la calidad se ha propagado logrando participar de las destrezas directivas, estrategias y metodológicas que permiten que las labores a realizar por las entidades disfruten de eficacia y efectividad alcanzando el cumplimiento de su misión y visión. Debe entenderse y tomar en consideración que esto implica un estudio estratégico del medio para lograr obtener superioridades que conviertan en destacadas ante una era de información pública por la tecnología y el mercado globalizado. (Gutierrez, 2010)

Diversas son las guías de administración de la calidad que parten desde visión GTC, entre ellos tenemos: la de Malcolm Baldrige (MBNQA), la de Excelencia (EFQM) y la de Deming Prize, detallados Anexo 2.

De la perspectiva de Malcolm Baldrige se apoyaron los dos magnas guías de calidad total. Esta perspectiva indica que los directivos de una empresa deben dirigir los objetivos hacia la planificación y organización de una empresa para ello es necesario dirigir el desempeño funcional en un enfoque basado en resultados. Bajo esta visión la medición del desempeño se debe realizar teniendo como base los indicadores y como parte fundamental, al conocimiento funcional sobre la cual se debe establecer las tácticas y técnicas primordiales, relacionando los procesos para optimizar los recursos.

Para la presente investigación nos basaremos en el modelo Malcom Baldrige, cuya estructura se basa en 7 criterios: liderazgo; planificación estratégica; la medición, el análisis y gestión del conocimiento; modelo asentado en el consumidor y el medio de mercadeo; la orientación direccionada a optimizar los recursos; gestión por procesos y gestión por resultados.

El rol de líder lo asume la alta dirección de la organización, quien origina la gestión y ejecución en la tarea de evaluar y promover la calidad. Los procesos implicados en la labor de evaluación son: el protocolo de la administración o servicio de recursos y el proceso instructivo teniendo como fin común la obtención de elevados niveles de satisfacción de los servicios TICs que el cliente pueda percibir definido para este proceso.

Para efectos del presente estudio se consideró 4 dimensiones para la variable gestión de calidad: liderazgo, orientación hacia el cliente, información-análisis y orientación a los recursos humanos.

Liderazgo: cumple con el encargo de crear estrategias e implantar métodos que den facilidades el cometido de la organización. Los encargados de señalar la visión, misión, así como los bienes de la entidad y las perspectivas del desenvolvimiento son los directivos y es dentro de la organización donde se forman a los líderes futuros, observando el nivel de comunicación que mantiene con los trabajadores, su comportamiento ético, puesto que fomenta el buen clima laboral realzando el desempeño organizacional. (Camisión, Cruz , & González , 2007)

Orientación hacia el cliente: hace referencia a la atención de las necesidades y expectativas por parte de la organización hacia el cliente y que tan buena relación se mantenga entre ambas partes. (Oré , 2017, pág. 21)

Información y análisis: Oré (2017) indica que “este componente representa la gestión, el alcance y la utilidad de historial e información para conservar una orientación en el consumidor, basado en la excelencia, la calidad y la mejora del desempeño” (p. 44).

Orientación a los recursos humanos: Para Camisón, Cruz y Gonzales (2007) esta dimensión señala que “las gestiones se deben dirigir con estrategias que permitan optimizar al límite las capacidades de los trabajadores dirigidos al cumplimiento de objetivos de la empresa” (p. 707)

Del mismo modo describimos la variable dependiente: Desempeño funcional.

El concepto de organizaciones y desempeño ha sufrido modificaciones a través del tiempo, abarcando factores que hacen referencia a las actividades laborales donde se incluyen las personas que participan de los organigramas cuyos actores principales son los clientes, el personal e interesados directos que participan de la evaluación del desempeño. (Lusthaus, Adrien , Anderson , & Carden , 2002)

Morries y otros. (2013), expresan que: “el desempeño es la consecuencia del mecanismo de la elaboración de productos y/o servicios de una entidad que compone el propósito de la misma.

El desempeño funcional es la medida o nivel del cumplimiento de metas de la planificación de una entidad se basa en los metas planteados (misión, visión), métodos, acciones, mercancías o servicios que, intervienen en la calidad y por ende en la satisfacción del cliente, de manera interna como también externa de la organización, así como de factores intervinientes, como el estado, la sociedad, u otras entidades. (Lusthaus et al., 2002)

El desempeño funcional además se puede regular mediante los juicios de evaluativos de las denominadas guías de la gestión de calidad total (TQM), es así que tenemos como dimensiones a: Resultado del desempeño, eficiencia y efectividad, continuidad y empleo de recursos.

Resultado del desempeño para Chiavenato es: “el parámetro del beneficio

logrado en un determinado espacio temporal, es decir, es el beneficio basado en las metas trazadas, es una técnica predominante en la labor administrativa” (p. 386).

De la dimensión eficiencia y efectividad se puede mencionar que la eficiencia es un equilibrio entre los resultados que se han logrado y los pendientes para el logro de los objetivos. (Lusthaus, et al., 2002, p. 123) y se puede precisar a la efectividad dentro de entidad como la disposición de una institución para ser competente y lograr sus planes. (Lusthaus et al, 2002, p. 117).

Según Lusthaus et al. (2002) la continuidad hace referencia a la capacidad de una entidad para cubrir para cubrir los requerimientos de sus interesados directos en el transcurso del tiempo.

Para Lusthaus, et al. (2002) el empleo de recursos es la evaluación de los mecanismos de gestión que abarca: instalaciones, personal y el factor económico que se atiende y administra eficientemente los recursos de la organización (; p. 12).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo

El tipo de investigación fue básica, porque se planteó una hipótesis de trabajo a solucionar bajo un contexto de resolución de problemas latentes en la sociedad. (Ñaupas et al., 2014.)

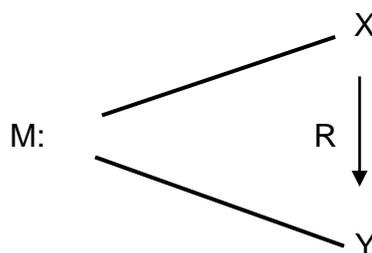
Diseño

El diseño de investigación utilizado fue No experimental, descriptivo – correlacional. Cuando se hace referencia al No experimental es porque las variables no fueron manipuladas con la intención de cambiar el comportamiento del fenómeno a estudiar.

Al ser descriptiva se realizó el acto de referir a detalle las situaciones encontradas sin perder las especificaciones, como rasgos, propiedades y peculiaridades, resaltantes de los sucesos en análisis. (Hernández et al., 2014).

Así mismo Hernández et al. (2014) hacen referencia que una investigación es correlacional cuando efectúa el objetivo de demostrar la relación que existe entre dos o más conceptos, variables o categorías en una situación en específico.

En diseño a tomar en cuenta fue el correlacional, cuyo esquema se representa a continua



Donde:

M: Representa a los individuos tomados en cuenta para desarrollar la investigación.

X: Lo constituye la variable 1: sistema de gestión de la calidad

Y: Lo constituye la variable 2: desempeño funcional del proceso GTIC

R: Es la relación de influencia que se da en las variables.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Sistema de gestión de la Calidad

Variable 2: Desempeño funcional del proceso GTIC

Tabla 1:

Operacionalización de la variable 1

VARIABLE 1: Sistema de Gestión de la calidad				
DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES O RANGOS
"Liderazgo"	"Grado de Importancia del Cliente"	1, 2, 3,4,5,7	Nunca (1) casi nunca (2) a veces (3) casi siempre (4) siempre (5)	Deficiente (7-16) Regular (17-26) Eficiente (27-35)
	"Intención de mejorar la atención"			
"Orientación hacia el cliente"	"Grado de aceptación de comentarios"			
	"Atención a opiniones y sugerencias"	8,9,10,11,12	Nunca (1) casi nunca (2) a veces (3) casi siempre (4) siempre (5)	Deficiente (5-12) Regular (13-20) Eficiente (21-25)
	"Atención de necesidades de los clientes"			
	"Comunicación e información2"			
"Información y análisis"	"Evaluación del desempeño Evaluación"	13,14,15,16	Nunca (1) casi nunca (2) a veces (3) casi siempre (4) siempre (5)	Deficiente (4-9) Regular (10-15) Eficiente (16-20)
	"Indicadores de calidad"			

	"Trabajo en equipo"		Nunca (1)	Deficiente (6-14)
"Orientación a los recursos humanos"	"Desarrollo de potencial"	17, 18,19,20,21,22	casi nunca (2) a veces (3) casi siempre (4)	Regular (15-23)
	"Entrenamiento de personal"		siempre (5)	Eficiente (24-30)

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2:

Operacionalización de la variable 2

VARIABLE 2: Desempeño funcional				
DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES O RANGOS
"Resultado del desempeño"	"Satisfacción del cliente"	1, 2, 3,4,5,6,7,8,9, 10	Nunca (1) casi nunca (2) a veces (3) casi siempre (4) siempre (5)	Deficiente (10-23) Regular (24-37) Eficiente (38-50)
"Eficiencia y efectividad"	"Percepción del desempeño Suficiencia de especialistas" "Suficiencia de coordinadores" "Suficiencia de personal administrativo" "Suficiencia de personal técnico"	11,12,13	Nunca (1) casi nunca (2) a veces (3) casi siempre (4) siempre (5)	Deficiente (3-7) Regular (8-12) Eficiente (13-15)
"Continuidad"	"Continuidad de la atención" "Condiciones administrativas" "Continuidad en la atención especializada" "Continuidad de	14,15, 16,17,18	Nunca (1) casi nunca (2) a veces (3) casi siempre (4) siempre (5)	Deficiente (5-12) Regular (13-20) Eficiente (21-25)

	la reposición de los insumos"			
"Empleo de recursos"	"Uso eficiente de recursos"		Nunca (1)	
	"Empleo con eficiencia los recursos"	19, 20,21	casi nunca (2)	Deficiente (3-7)
	"Utiliza con eficiencia la infraestructura"		a veces (3)	Regular (8-12)
			casi siempre (4)	Eficiente (13-15)
			siempre (5)	

Fuente: Elaboración propia

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.

Población:

La población considerada para el presente estudio estuvo definida por los 441 trabajadores de INDECI

Tabla 3:

Distribución de los trabajadores en INDECI

	Personal
Trabajadores de la OGTIC	27
Trabajadores de otras dependencias	414

Fuente: Recursos humanos del INDECI

Muestra

La muestra la conformaron por dos grupos de trabajadores:

Grupo 1: Los 27 trabajadores de la OGTIC

Grupo 2: Por los 67 trabajadores de otras dependencias:

Para determinar la muestra del grupo 2 se hizo uso de la siguiente fórmula que hace referencia a la población conocida o finita

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

Donde:

N es el total de la población = 414

Z_α= hace referencia al nivel de confianza= 95%= 1.96

p = es la probabilidad o proporción de éxito aciertos= 0.5

q = es la probabilidad o proporción fracaso o desaciertos= 1 - p = 0.5

d = hace referencia al margen de error = 5%

Muestreo

Para el grupo 1 se empleó el muestreo no probabilístico, haciendo uso de técnica por conveniencia.

Para el grupo 2 se aplicó el muestreo probabilístico MAS (muestreo aleatorio simple)

$$n = \frac{414 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.10^2 * (414 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 79$$

Como n_o ≥ 0.10 del tamaño de la población, es decir con N, entonces corregimos el tamaño muestral mediante la fórmula:

$$n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}}$$

$$n = \frac{79}{1 + \frac{79}{414}}$$

n=67

Uniendo las cifras del grupo 1 grupo 2 el tamaño de la muestra fue:

Grupo 1 + grupo 2 = 27+67= 94

Unidad de análisis

Fue cada trabajador de INDECI tomado en cuenta como parte de la muestra.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

Las técnicas que se utilizan para recolectar los datos son varias, se diferencian en la forma en la que se obtienen dichos datos. (Arias, 2006)

La técnica que se utilizó para recoger los datos en la presente investigación fue la encuesta para medir cada una de las variables. Para Tamayo y Tamayo (2008) la encuesta es la forma por la cual se pueden hallar contestaciones a inconvenientes afines con la variable.

Instrumentos:

Tamayo y Tamayo (2008, pág. 124) indica que: “el cuestionario se basa en los factores, dimensiones o aspectos del fenómeno en estudio; así mismo, aísla aspectos de interés, obteniendo datos precisos para resolver los objetivos de estudio”.

Para efectos de la investigación se utilizaron dos cuestionarios:

Para la variable 1: sistema de gestión de calidad: Se elaboró un cuestionario de 22 preguntas en base a las dimensiones: “liderazgo” (7 preguntas), “orientación hacia el usuario” (5 preguntas), “información y análisis” (4 preguntas) y “orientación a los recursos humanos” (6 preguntas), cuyas opciones de respuestas están plasmadas escala de Likert: nunca, rara vez, algunas veces, casi siempre y siempre.

Para la variable 2: Desempeño funcional del proceso GTIC: Se obtuvo un cuestionario de 21 preguntas en base a las dimensiones: “resultado de desempeño” (10 preguntas), “eficiencia y efectividad” (3 preguntas), “continuidad” (5 preguntas) y “empleo de recursos” (3 preguntas), cuyas respuestas están en escala de Likert con 5 opciones: nunca, rara vez, algunas veces, casi siempre y siempre.

➤ **Validación y confiabilidad de los instrumentos**

Validación:

La validez de un instrumento es el grado de precisión de las dimensiones, características y/o atributos que se desea medir. (Carrasco, 2015)

La validación de los cuestionarios se efectuó a través de la técnica juicio por expertos y se determinó que el instrumento era aplicable.

Tabla 4:

Validez del instrumento: “Sistema de gestión de calidad”

Validador	Veredicto
Dr. Alejandro Ramírez Ríos	“Aplicable”
Dra. Mirtha Lisbeth Sánchez Farías	“Aplicable”
Dra. Nilsa Sifuentes Pinto	“Aplicable”

Nota: El resultado se obtuvo del veredicto del validador.

Tabla 5:

Validez del instrumento: “Desempeño funcional”.

Validador	Veredicto
Dr. Alejandro Ramírez Ríos	“Aplicable”
Dra. Mirtha Lisbeth Sánchez Farías	“Aplicable”
Dra. Nilsa Sifuentes Pinto	“Aplicable”

Nota: El resultado se obtuvo del veredicto del validador.

Confiabilidad

La confiabilidad se efectuó haciendo uso del coeficiente Alpha de Cronbach, al respecto, los autores: Mallery George (2003, pág. 231) refieren los siguientes parámetros para la evaluación de los coeficientes de alfa de Cronbach, dicho coeficiente oscila entre 0 a 1, dando mayor conformidad al cuestionario cuyo valor se aproxima al 1.

- Se considera excelente el cuestionario cuyo coeficiente es mayor a 0.9.
- Se considera bueno el cuestionario cuyo coeficiente es mayor a 0.8.
- Se considera aceptable el cuestionario cuyo coeficiente es mayor a 0.7.
- Se considera cuestionable el cuestionario cuyo coeficiente es mayor a 0.6.
- Se considera pobre el cuestionario cuyo coeficiente es mayor a 0.5.
- Se considera inaceptable el cuestionario cuyo coeficiente es menor a 0.5.

Para intereses de la actual investigación se realizó la confiabilidad en ambos cuestionarios encontrando un coeficiente mayor a 0.9, considerándose excelentes ambos instrumentos.

Tabla 6:

Análisis de confiabilidad de la variable: "Sistema de gestión de calidad"

Alfa de Cronbach	Números de preguntas
.937	22

Fuente: Salida SPSS v. 24. Con datos de una "muestra piloto".

En la tabla 6 se identifica que el valor del alfa de Cronbach encontrado es de 0.937 y según el criterio de los autores: George y Mallery (2003) se considera excelente para ser aplicado en el estudio.

Tabla 7:

Análisis de confiabilidad de la variable: "Desempeño funcional"

Alfa de Cronbach	Número de preguntas
.922	21

Fuente: Salida SPSS v. 24. Con datos de una "muestra piloto".

En la tabla 7 se identifica que el valor del alfa de Cronbach encontrado es de 0.922 y según el criterio de los autores: George y Mallery (2003) se considera excelente para ser aplicado en la investigación

3.5. Procedimientos

Se informó de la importancia de la diligencia de los materiales de recopilación de datos a nuestros participantes.

Seguido a ellos se aplicó de manera virtual los instrumentos y luego se procedió a organizar la base de datos para consignar los datos recolectados para posteriormente analizar la información y se procedió a la creación de tablas, gráfico y correlaciones para redactar las conclusiones de dicho análisis.

3.6. Método de análisis de datos

Para efectuar el proceso de los datos se creó una base de datos en Excel y luego se procedió a realizar la estadística descriptiva, con la finalidad de establecer el nivel en que se encuentran cada una de las variables medidas. Dichos resultados fueron presentados en cuadros de frecuencia y porcentaje para cada una de las dimensiones de ambas variables en estudio.

Para establecer el nivel de relación entre ambas variables, se encontró el coeficiente de correlación de Spearman a través del Software estadístico SPSS V.25. mediante el nivel de significancia se podrá contrastar las hipótesis y aceptar o rechazar la asociación entre las variables. Los parámetros de este coeficiente oscilan entre -1,00 a +1,0 así tenemos la siguiente tabla de puntuación:

Tabla 8:

Prueba estadística de la correlación de Rho de Spearman

Correlación	Interpretación
"-1,00"	"La correlación encontrada es definida como negativa perfecta"
"-0,90"	"La correlación encontrada es definida como negativa y muy fuerte"
"-0,75"	"La correlación encontrada es definida como negativa considerable"
"-0,50"	"La correlación encontrada es definida como negativa media"
"-0,10"	"La correlación encontrada es definida como negativa y débil"
"0.00"	"No se encontró correlación existente entre las variables"
"+0,10"	"La correlación encontrada es definida como positiva"
"+0,50"	"La correlación encontrada es definida como positiva media"
"+0,75"	"La correlación encontrada es definida como positiva y considerable"
"+0,902"	"La correlación encontrada es definida como positiva y muy fuerte"
"+1,00"	"La correlación encontrada es definida como positiva perfecta"

Fuente: Valores propuestos por Fernández, Hernández, y Baptista (2006).

3.7. Aspectos éticos

Se solicitó el permiso correspondiente a la institución para la diligencia de los cuestionarios. Así mismo se respetó el deseo de participación de los servidores. Y se mantuvo en total anonimato la identidad de los participantes, así como sus respuestas.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

4.1.1. Análisis descriptivo de la variable sistema de gestión de calidad (SGC)

Tabla 9:

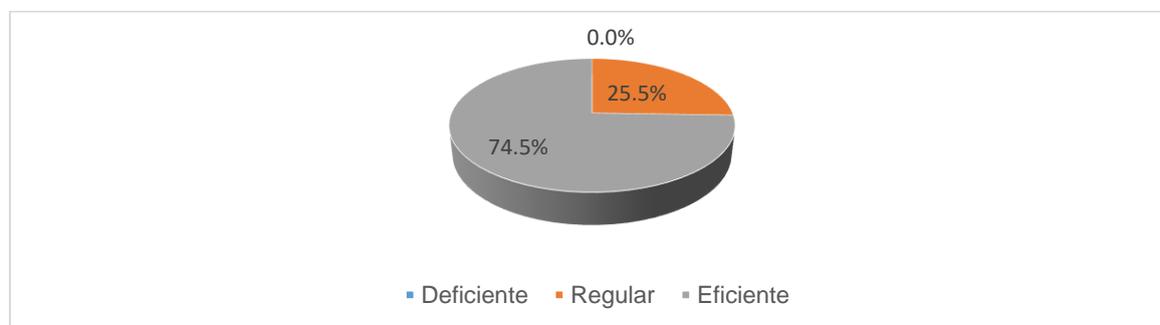
Niveles del sistema de gestión de calidad

Nivel	Sistema de Gestión de la Calidad	
	n	%
Deficiente	0	0.0%
Regular	24	25.5%
Eficiente	70	74.5%
Total	94	100.0%

Fuente: Datos obtenidos por el investigador

Figura 1:

Distribución de los niveles del sistema de gestión de calidad



Fuente: Tabla 9.

En la tabla 9 y figura 1 se determinan que, de 94 encuestados, el 74.5% señala que el sistema de gestión de calidad es eficiente y el 25.5% lo percibe con un nivel regular.

Tabla 10:

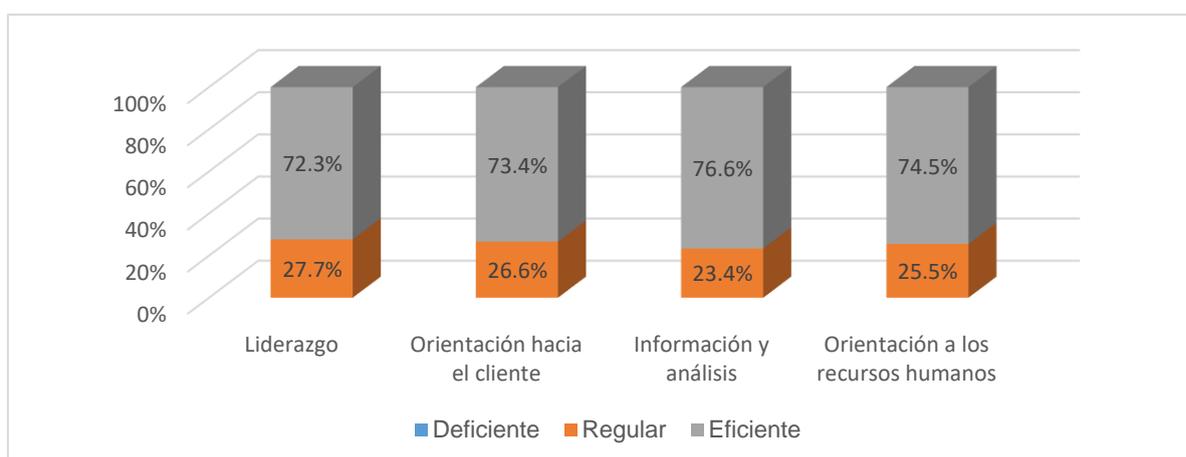
Niveles de las dimensiones del SGC

Nivel	Liderazgo		Orientación hacia el cliente		Información y análisis		Orientación a los recursos humanos	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Deficiente	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Regular	26	27.7%	25	26.6%	22	23.4%	24	25.5%
Eficiente	68	72.3%	69	73.4%	72	76.6%	70	74.5%
Total	94	100.0%	94	100.0%	94	100.0%	94	100.0%

Fuente: Datos obtenidos por el investigador

Figura 2:

Distribución de los niveles de las dimensiones del SGC



Fuente: Tabla 10.

En la tabla 10 y figura 2 se determina que del total de trabajadores encuestados de INDECI, en la dimensión liderazgo el 72.3% percibe un nivel eficiente y el 27.7% como regular; en la dimensión orientación hacia el cliente el 73.4% muestra un nivel eficiente y el 26.6% restante como regular; de la dimensión información y análisis se puede afirmar que el 76.6% percibe un eficiente nivel, en tanto que el 23.4% indica un nivel regular y en cuanto a la dimensión orientación a los recursos humanos, se muestra que el 74.5% un nivel eficiente y el 25.5% restante como medio. Cabe indicar que ninguna dimensión presento ningún porcentaje en el nivel deficiente.

4.1.2. Análisis descriptivo de la variable desempeño funcional

Tabla 11:

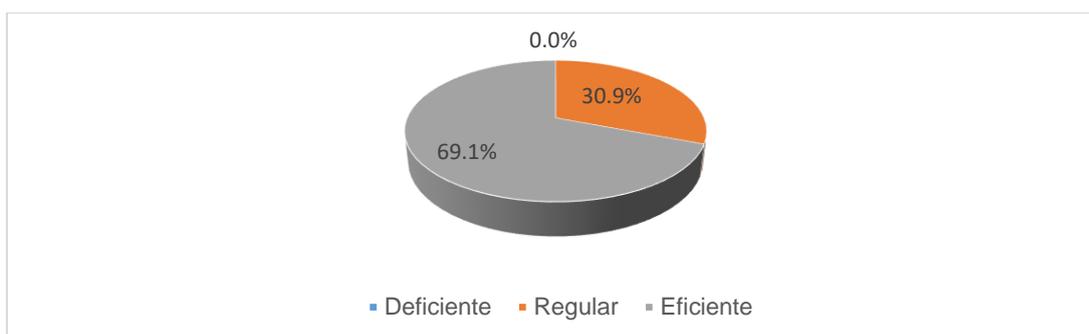
Niveles del desempeño funcional.

Nivel	Desempeño funcional	
	n	%
Deficiente	0	0.0%
Regular	29	30.9%
Eficiente	65	69.1%
Total	94	100.0%

Fuente: Datos obtenidos por el investigador

Figura 3:

Distribución de los niveles del desempeño funcional



Fuente: Tabla 11.

En la tabla 11 y figura 3 se afirma que, de los 94 trabajadores encuestados de INDECI, el 69.1% señala que el desempeño funcional es eficiente y el 30.9% restante lo percibe con un nivel regular.

Tabla 12:

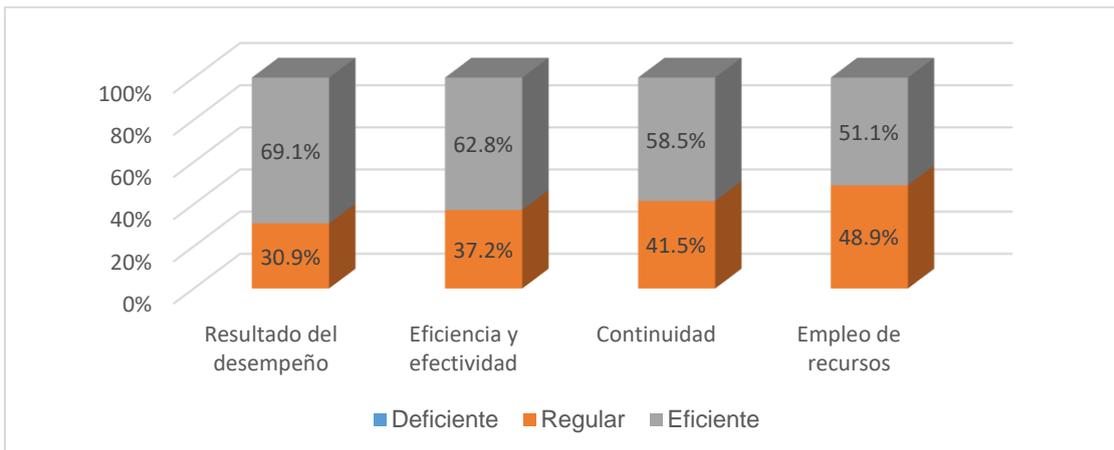
Niveles de las dimensiones del desempeño funcional.

Nivel	Resultado del desempeño		Eficiencia y efectividad		Continuidad		Empleo de recursos	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Deficiente	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Regular	29	30.9%	35	37.2%	39	41.5%	46	48.9%
Eficiente	65	69.1%	59	62.8%	55	58.5%	48	51.1%
Total	94	100.0%	94	100.0%	94	100.0%	94	100.0%

Fuente: Datos obtenidos por el investigador

Figura 4:

Distribución de los niveles de las dimensiones del desempeño funcional



Fuente: Tabla 12.

En la tabla 12 y figura 4 se determinan que, de 94 encuestados se obtiene en la dimensión resultado del desempeño que el 69.1% percibe un nivel eficiente y el 30.9% como regular; en la dimensión eficiencia y efectividad el 62.8% muestra un nivel eficiente y el 37.2% restante como regular; de la dimensión continuidad se puede afirmar que el 58.5% percibe un eficiente nivel, en tanto que el 41.5% indica un nivel regular y en cuanto a la dimensión empleo de recursos, se muestra que el 51.5% un nivel eficiente y el 48.9% restante como medio. Indicando que ninguna dimensión presento ningún porcentaje en el nivel deficiente.

Tabla 13:

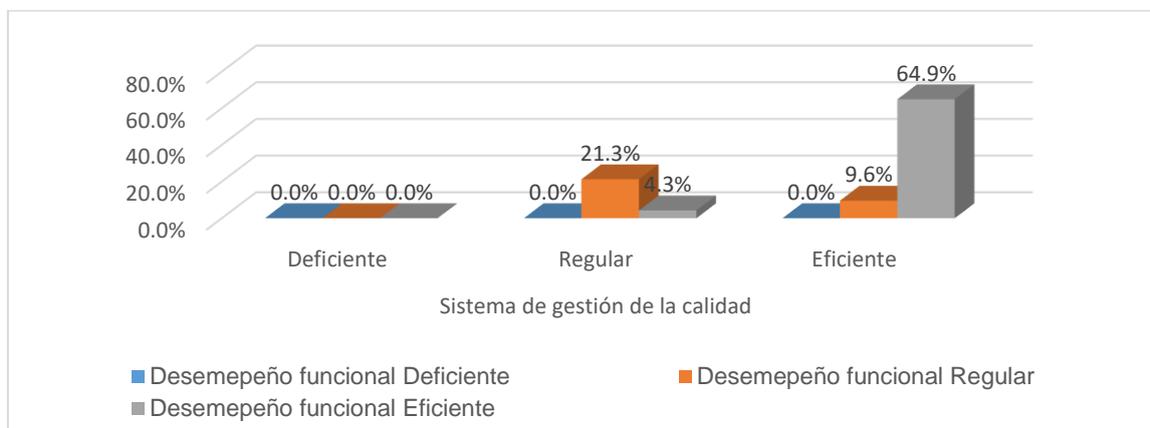
Medidas de la tabla cruzada gestión de calidad y desempeño organizacional

		Desempeño funcional			Total
		Deficiente	Regular	Eficiente	
Sistema de gestión de la calidad	Deficiente	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	Regular	0 0.0%	20 21.3%	4 4.3%	24 25.5%
	Eficiente	0 0.0%	9 9.6%	61 64.9%	70 74.5%
	Total	0 0.0%	29 30.9%	65 69.1%	94 100.0%

Fuente: Datos obtenidos por el investigador

Figura 5:

Distribución de las medidas de la tabla cruzada gestión de calidad y desempeño organizacional



Fuente: Tabla 13.

En la tabla 13 y figura 05, se determina que, de las 94 personas encuestadas, el 69.1% señalan que el nivel de desempeño organizacional es eficiente, mientras que el 30,9% muestran un nivel regular de desempeño funcional en INDECI

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Contrastación de la hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre el sistema de gestión de la calidad y el desempeño funcional del proceso GTIC del Instituto Nacional de Defensa Civil, Lima 2020.

H1: Existe relación significativa entre el sistema de gestión de la calidad y el desempeño funcional del proceso GTIC del Instituto Nacional de Defensa Civil, Lima 2020.

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta Ho; Si $p < \alpha$, se rechaza Ho.

Prueba estadística: Rho de Spearman

Tabla 14: *Correlación entre el sistema de gestión de la calidad y el desempeño funcional*

		Desempeño funcional	
Rho de Spearman	Sistema de gestión de la calidad	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,901** .000 94

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 14 se puede distinguir los efectos resultantes de la contrastación de la hipótesis general, donde luego de aplicar la prueba estadística pertinente se encontró evidencia suficiente para afirmar que existe una relación positiva muy fuerte de 0,901 y nivel de significancia ,000.

Como el valor p encontrado es menor al nivel de significancia se decide rechazar la Ho, aceptando la hipótesis alterna que afirma la existencia de una relación altamente significativa entre el sistema de gestión de la calidad y el desempeño funcional del proceso GTIC del Instituto Nacional de Defensa Civil, Lima 2020.

4.2.2. Contratación de la hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre el liderazgo y el desempeño funcional del proceso GTIC del Instituto Nacional de Defensa Civil, Lima 2020.

H1: Existe relación significativa entre el liderazgo y el desempeño funcional del proceso GTIC del Instituto Nacional de Defensa Civil, Lima 2020.

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta Ho;

Si $p < \alpha$, se rechaza Ho.

Prueba estadística: Rho de Spearman

Tabla 15: *Correlación entre la dimensión liderazgo y el desempeño funcional.*

		Desempeño funcional	
Rho de Spearman	Liderazgo	Coefficiente de correlación	,771**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	94

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 15 se muestra el resultante del contraste de la hipótesis específica 1. Luego de la aplicación del coeficiente estadístico seleccionado bajo la prueba de normalidad se comprueba la existencia de una relación positiva considerable de 0,771 y nivel de significancia ,000.

Como el p valor encontrado es menor al nivel de significancia se decide rechazar la Ho, y aceptar la hipótesis alterna afirmando la existencia de una relación significativa entre el liderazgo y el desempeño funcional del proceso GTIC del Instituto Nacional de Defensa Civil, Lima 2020.

4.2.3. Contrastación de la hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre la orientación hacia el cliente y el desempeño funcional del proceso GTIC del Instituto Nacional de Defensa Civil, Lima 2020.

H1: Existe relación significativa entre la orientación hacia el cliente y el desempeño funcional del proceso GTIC del Instituto Nacional de Defensa Civil, Lima 2020.

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta Ho;

Si $p < \alpha$, se rechaza Ho.

Prueba estadística: Rho de Spearman

Tabla 16: *Correlación entre la dimensión orientación hacia el cliente y el desempeño funcional.*

		Desempeño funcional	
Rho de Spearman	Orientación hacia el cliente	Coefficiente de correlación	,771**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	94

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 16 se presentan los resultados de contrastación de la hipótesis específica 2, en esta prueba estadística se observó que existe una relación positiva considerable de 0,771 y nivel de significancia ,000; como $p < \alpha$ se rechaza la Ho, en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna: existe relación significativa entre orientación hacia el cliente y el desempeño funcional del proceso GTIC del Instituto Nacional de Defensa Civil, Lima 2020.

4.2.4. Contratación de la hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre la información y análisis y el desempeño funcional del proceso GTIC del Instituto Nacional de Defensa Civil, Lima 2020.

H1: Existe relación significativa entre la información y análisis y el desempeño funcional del proceso GTIC del Instituto Nacional de Defensa Civil, Lima 2020

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta Ho;

Si $p < \alpha$, se rechaza Ho.

Prueba estadística: Rho de Spearman.

Tabla 17: *Correlación entre la dimensión información y análisis y el desempeño funcional.*

			Desempeño funcional
Rho de Spearman	Información y análisis	Coefficiente de correlación	,719**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	94

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 17 se presentan los resultados de contrastación de la hipótesis específica 3, en esta prueba estadística se observó que existe una relación positiva media de 0,719 y nivel de significancia ,000; como $p < \alpha$ se rechaza la Ho, en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna: existe relación significativa entre información y análisis y el desempeño funcional del proceso GTIC del Instituto Nacional de Defensa Civil, Lima 2020.

4.2.5. Contrastación de la hipótesis específica 4

Ho: No existe relación significativa entre la orientación a los recursos humanos y el desempeño funcional del proceso GTIC del Instituto Nacional de Defensa Civil, Lima 2020.

H1: Existe relación significativa entre la orientación a los recursos humanos y el desempeño funcional del proceso GTIC del Instituto Nacional de Defensa Civil, Lima 2020.

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta Ho;

Si $p < \alpha$, se rechaza Ho.

Prueba estadística: Rho de Spearman

Tabla 18: *Correlación entre la dimensión orientación a los recursos humanos y el desempeño funcional.*

		Desempeño funcional	
Rho de Spearman	Orientación a los recursos humanos	Coeficiente de correlación	,797**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	94

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 18 se presentan los resultados de contrastación de la hipótesis específica 4, en esta prueba estadística se observó que existe una relación positiva considerable de 0,797 y nivel de significancia ,000; como $p < \alpha$ se rechaza la Ho, en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna: existe relación significativa entre orientación a los recursos humanos y el desempeño funcional del proceso GTIC del Instituto Nacional de Defensa Civil, Lima 2020.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio consideró como objeto de investigación verificar la relación existente entre las variables: sistema de gestión de la calidad y desempeño funcional del proceso GTIC del instituto Nacional de Defensa Civil, Lima 2020, condición que se presenta como un problema puesto que la entidad mencionada es prestadora de servicios públicos.

El objetivo general del trabajo de investigación fue determinar la relación que existe entre el sistema de gestión de la calidad y el desempeño funcional del proceso GTIC del Instituto Nacional de Defensa Civil, Lima 2020. Donde se realizó la prueba de normalidad a ambas variables para determinar la prueba estadística a usar, determinando que el Rho de Spearman evaluaría la relación entre ambas variables, es así que se halló el coeficiente cuyo valor fue de 0.901, calificando la relación como positiva y muy fuerte. Al realizar el análisis de la contrastación de hipótesis, tomamos en cuenta la regla de decisión que indica rechazar la hipótesis nula si el valor de significancia hallado es menor a 0.05 ya que el valor encontrado es 0.000 se acepta la hipótesis alterna afirmando la existencia de una relación significativa entre el sistema de gestión de la calidad y el desempeño funcional del proceso GTIC del Instituto Nacional de Defensa Civil, Lima 2020. Este resultado es similar al hallado por Oré (2017) en su estudio donde evalúa la *Gestión y el desempeño en un hospital de Essalud, desarrollada en Cañete*, donde determinó a través del coeficiente de correlación cuyo valor fue de 0,803 y un $p < 0,05$ que la relación existente era directa y significativa entre sus variables en estudio. Y es que al ejecutar una metodología de gestión de calidad precede el cumplimiento de las funciones, tal como lo afirma Gualpa (2015) en su investigación donde afirma que al implementar el sistema conlleva la seguridad en obtener la complacencia de las exigencias de los consumidores, así como la mejora continua. Caso similar se presenta en la investigación de Oscanea y Sinche (2016): *Predominio de la ejecución del método de gestión de calidad asentado en la Norma ISO 9001:2008 sobre la eficiencia del espacio comercial de la compañía Inversa S.R.L.*, llegando a afirmar que el SGC interviene de manera significativa en la eficiencia del espacio comercial de la organización, puesto que a partir del acto de implementar la norma

se dio una evolución positiva en la eficiencia comercial. Así también se tiene a Quispe y Rodríguez (2018) en su investigación verifican la correlación altamente significativa entre la percepción de la Norma ISO 9001:2015 y la satisfacción laboral de docentes ($\rho = .710$, $p = .000$). Al respecto Rodríguez (2019), afirma que: "la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad de los servicios, permitirá mejorar el desempeño de labores o funciones en una empresa o entidad, al establecer una distribución o estructura de trabajo clara y concisa de cada integrante de la misma, alcanzando una mejora continua para el logro de los objetivos propuestos y por el contrario, la falta de reglamentación de un sistema de gestión de calidad apta con documentación de los procedimientos, registros, procesos relacionados con la operatividad, origina problemas de desempeño laboral provocando incomodidad e insatisfacción a los turistas.

En cuanto a la hipótesis específica 1 se encontró que existe relación significativa entre la dimensión liderazgo y la variable desempeño funcional del proceso GTIC del Instituto Nacional de Defensa Civil, Lima 2020. La prueba estadística afirma la relación positiva considerable de 0,771 y un nivel de significancia ,000; entonces, como $p < \alpha$ se rechaza la H_0 , aceptando la hipótesis alterna: existe relación significativa entre el liderazgo y el desempeño funcional del proceso GTIC del Instituto Nacional de Defensa Civil. Este resultado refleja semejanza al hallado en la investigación de Oré (2017) quien determinó que mediante un $r = 0,68$ existe una correlación positiva y mediante su p valor que fue igual a 0,00 refleja una correlación altamente significativa entre las prácticas de liderazgo y el desempeño organizacional en el Hospital Essalud de Cañete explicando así que el liderazgo tiene el compromiso absoluto de implantar la medidas con estrategia de dirección y establecer métodos que den facilidad al desenvolvimiento organizacional para el logro de los objetivos planteados en la empresa. Así mismo Oscanea y Sinche (2016) manifiesta que la dimensión responsabilidad de la dirección presenta una influencia altamente significativamente en la eficiencia del sector mercantil de la empresa, teniendo mayor influencia las dimensiones: participación y conocimiento del personal en relación al Sistema de gestión de Calidad.

En cuanto a la hipótesis específica 2, se afirma que existe una relación significativa entre la dimensión orientación hacia el cliente y la variable desempeño funcional del proceso GTIC del Instituto Nacional de Defensa Civil, Lima 2020. La prueba estadística establecida para contrastar la segunda hipótesis se determinó que, si bien existe una relación positiva, ésta es débil (conclusión basada en el valor del coeficiente = 0,462 y significancia menor a 0.05). Al respecto, Oré (2017) afirma que la compañía debe cubrir las perspectivas del cliente, atendiendo sus necesidades de manera eficiente y manteniendo una buena relación entre ambas partes” (p. 22). Bajo este enfoque, la institución se esmera en coberturar los requerimientos e intereses de las partes interesadas: alumnos, padres de familia y educadores, monitoreando siempre el manejo de las reciprocidades entre los actores que intervienen en la educación con el fin de verificar el servicio prestado, traduciéndose en la adecuada percepción del desempeño en la organización, del mismo modo Arrascue y Segura (2016) en su investigación indican que al superar las expectativas de sus clientes en el servicio recibido, ellos lo perciben en un nivel alto, prometiendo volver y/o recomendar ya que quedaron muy satisfechos en el factor atención personalizada.

Al respecto de la tercera hipótesis específica, que sostiene la existencia de una relación significativa entre la dimensión información y análisis y la variable desempeño funcional del proceso GTIC del Instituto Nacional de Defensa Civil, Lima 2020. En consecuencia, de la prueba estadística se afirma que existe relación positiva media ya que el valor del coeficiente encontrado fue igual a 0,719 y el valor del nivel de significancia fue menor a 0.05 (0,000) rechazando la H_0 , (según el criterio de decisión) aceptando la hipótesis alterna que indica la existencia de una relación en medida altamente significativa entre la información y análisis y el desempeño funcional del proceso GTIC del Instituto Nacional de Defensa Civil. Del mismo modo Oré (2017) en su investigación pudo hallar un valor $r=0,613$ y un $p = 0,00$, concluyendo que la dimensión la información y análisis tienen relación significativa con la variable desempeño organizacional,

Por último, de la hipótesis específica 4 se puede afirmar la existencia de una relación significativa entre la orientación a los recursos humanos y el desempeño

funcional del proceso GTIC del Instituto Nacional de Defensa Civil, Lima 2020. Luego de la aplicación de la prueba estadística se puede hallar existe una relación positiva considerable de 0,797 y un nivel de significancia ,000 y como $p < \alpha$ entonces se rechaza la H_0 , por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna: existe relación significativa entre la orientación a los recursos humanos y el desempeño funcional del proceso GTIC del Instituto Nacional de Defensa Civil. Respecto a ello, Oré (2017) encontró similitud en sus resultados, encontrando relación significativa entre las prácticas de gestión de calidad de recursos humanos y la variable desempeño organizacional con un $r = 0,706$, y p valor = $0,00 < 0,05$. Así mismo en la investigación de Espaderos (2016) concluye que los trabajadores de la municipalidad al sentirse identificados y reconocidos por la entidad, reflejan un incremento en su productividad y eficiencia, del mismo modo Zevallos (2019) en su investigación corroboró la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de Industria de Cerámicas Mattaz Zeballos Sociedad de Responsabilidad Limitada en la ciudad de Sucre a través del coeficiente de correlación de Spearman.

VI. CONCLUSIONES

Primera: El sistema de gestión de calidad presenta relación significativa con el desempeño funcional del proceso GTIC del Instituto Nacional de Defensa Civil, Lima 2020, dado que el coeficiente de correlación encontrado fue de 0,901 se afirma que la relación encontrada es positiva muy fuerte y dado el nivel de significancia menor a 0.05 (0,000); según el criterio de decisión se decide rechazar la H_0 , afirmando que al mejorar el sistema de gestión de calidad mejorará el desempeño funcional del proceso GTIC.

Segunda: La dimensión liderazgo se relaciona de manera significativa con la variable desempeño con el desempeño funcional del proceso GTIC del Instituto Nacional de Defensa Civil, Lima 2020. El valor del coeficiente encontrado fue de 0,771 calificando como una correlación positiva considerable y dado que el nivel de significado encontrado fue de 0,000; según el criterio de decisión se opta por rechazar la H_0 , afirmando que si el comportamiento de la dimensión mejora, el resultado de la variable también, es así que a mejor liderazgo le corresponderá un mejor desempeño funcional del proceso GTIC.

Tercera: La orientación hacia el cliente presenta relación significativa con el desempeño funcional del proceso GTIC del Instituto Nacional de Defensa Civil, Lima 2020. Se encontró un coeficiente de correlación igual a 0,462, con lo que se determinó una correlación positiva débil cuyo nivel de significancia fue menor a 0.05 (0,001) y apoyado en el criterio de decisión de la contrastación de hipótesis se determinó rechaza la H_0 , afirmando que, a mejor orientación hacia el cliente entonces también va mejorar el desempeño funcional del proceso GTIC.

Cuarta: Respecto a la dimensión de la información y el análisis presentan relación significativa con la variable desempeño funcional del proceso GTIC del Instituto Nacional de Defensa Civil, Lima 2020. Se encontró un coeficiente de correlación igual a 0,719, con lo que se determinó una correlación

positiva media cuyo nivel de significancia fue menor a 0.05 (0,001) y apoyado en el criterio de decisión de la contrastación de hipótesis de determinó rechaza la H_0 , afirmando que, cuando mejor fluye la información y el análisis entonces mejor será el desempeño funcional del proceso GTIC.

Quinta: La dimensión orientación a los recursos humanos se relaciona de manera significativa con la variable desempeño funcional del proceso GTIC del Instituto Nacional de Defensa Civil, Lima 2020. Se encontró un coeficiente de correlación igual a 0,797, con lo que se determinó una correlación positiva débil cuyo nivel de significancia fue menor a 0.05 (0,001) y apoyado en el criterio de decisión de la contrastación de hipótesis de determinó rechaza la H_0 , afirmando que, a mejor orientación cuando hay una mejor orientación a los recursos humanos entonces también será mejor el desempeño funcional del proceso GTIC.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: La oficina general de tecnologías de la información y comunicaciones debe mantener vigente las capacitaciones periódicas a su personal a fin de mantener actualizado el sistema de gestión de calidad para la mejor prestación de los servicios TIC's actuando de acuerdo a los procedimientos establecidos con el compromiso de la mejora continua velando por los intereses y la satisfacción de sus usuarios.

Segunda: El responsable de la oficina general de tecnologías de la información y comunicaciones debe ser consiente durante su gestión que el liderazgo que ejerza va a implicar directamente en el desempeño funcional. Para lograr dicho cometido se debe crear estrategias adecuadas y pertinentes donde sea fomentado el trabajo en equipo, manteniendo una gestión adecuada de los recursos aprovechando las capacidades del personal a cargo, motivando al mismo haciéndolo participe de los logros de la entidad y del equipo mismo, reconociendo y valorando el esfuerzo por el logro de las metas alcanzadas

Tercera: La oficina general de tecnologías de la información y comunicaciones debe mantener activos y en alerta las vías de comunicación, para apoyar los servicios de orientación al cliente, para involucrar a los actores que intervienen en los objetivos institucionales. Por ser una entidad del estado debe garantizar y vigilar la calidad de los servicios brindados para atender oportunamente los requerimientos de las necesidades de sus usuarios.

Cuarta: La oficina general de tecnologías de la información y comunicaciones debe mantener eficientes las acciones que involucren actividades de información y análisis, sistematizando las mismas, procurando la capacitación del personal para el manejo de las mismas, de acuerdo a las jerarquías establecidas para la delegación de funciones y responsabilidades.

Quinta: La oficina general de tecnologías de la información y comunicaciones en coordinación con el área de recursos humanos debe garantizar la dotación y permanencia del personal a fin de mantener la continuidad de los mismos, valorando el factor humano como eje principal de la entidad y del sistema de gestión de calidad establecido. A través de estas acciones el personal involucrado será consiente del cumplimiento de sus funciones, si se tiene especial cuidado en mantener la motivación laboral a través de un ambiente óptimo para el desarrollo de sus actividades encomendadas. Se debe fomentar las interacciones de las áreas funcionales a fin de interactuar y obtener el intercambio de experiencias entre los miembros de la oficina.

REFERENCIAS

- Aguilar, L. (2015). *Gobernanza y gestión pública*. México: Fondo de cultura económica.
- Aldana, A., Álvarez, P., Bernal, A., Díaz, I., Galindo, D., Gónzales, E., & Villegas, A. (2011). *Administración por calidad*. Madrid, España: Alfaomega.
- Aliaga, P. (2014). *Gestión de la calidad en el desempeño organizacional de la facultad de administración de empresas de la Universidad Nacional del Centro del Perú, 2013*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú] <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/1470>
- Arias, F. (2006). *Introducción a la metodología científica, 5° edición*. Episteme. Caracas, Venezuela: Episteme.
- Arrascue, J., & Segura, E. (2016). *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte "CLINIFER" Chiclayo-2015*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán] <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/2283>
- Arraut, L. (2016). *La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa*. México: Escuela de Administración de Negocios.
- Atkinson, F. (1990). *Creating Culture Change: The Key to Successful Total Quality Management*. Toronto, Canada: IFS Publication.
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2007). *Gestión d la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid, España: Pearson.
- Carrasco, S. (2015). *Metodología de la investigación científica. 1° Edición*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Cervantes, R., & Garcés, P. (2016). *Diseño de un sistema de gestión de calidad en la Institución Educativa ciudad de Tunja*. Colombia: Universidad Tecnológica de Bolívar.
- Deming, E. (1986). *Fuera de la Crisis*. Estados Unidos: Editorial MIT Press.

- Dirección y Economía de la Empresa. (2018). *Sistemas de gestión de la calidad y desempeño: Importancia de las prácticas de gestión del conocimiento*.
- Doyle, P. (2000). *Value-based marketing*. Nueva York: John Wiley & Song.
- Elg , M., Palmberg, K., & Kollberg, B. (2013). *Performance measurement to drive improvements in healthcare practice. International Journal of Operation & Production Managemente. Vol. 33*. Estados Unidos.
- Espaderos, A. (2016). *Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de Dirección Financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa*. [Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landivar] <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Espaderos-Alejandro.pdf>
- Fred, D. (2011). *Conceptos de Administración Estratégica*. México: Editorial Prentice Hall.
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS para Windows paso a paso: una guía simple y una actualización de referencia 11.0 (4ª ed.)*. Boston.
- Gualpa, E. (2015). *Implementación de un sistema de gestión de calidad, para el proyecto crecer del Gobierno Provincial del Azuay, según la normativa ISO 9001:2008* . [Tesis de maestría, Universidad Politécnica de Salesiana] <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/7881>
- Gutierrez, H. (2010). *Calidad Total y Productividad. Tercera edición*. México: Mc. Graw Hill.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación científica. Sexta edición*. México: McGraw-Hill.
- Isaza, A. (2018). *Control Interno Y Sistema de Gestión de Calidad: Guía para su implementación en empresas públicas o privadas. 3º Edición*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Löfgren, V. (2012). *Developing and implementing a quality management system in a startup company*. Göteborg, Sweden: Chalmers University Of Technology.

- Lusthaus, C., Adrien , M., Anderson , G., & Carden , F. (2002). *Evaluación organizacional marco para mejorar el desempeño*. Ottawa, Canadá: Banco Interamericano de Desarrollo y Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo.
- Medrano, C., & Salluca , D. (2019). *Implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 para la ejecución de proyectos en la empresa Cerealcorp SAC 2019*. Callao, Perú: Universidad Nacional del Callao.
- Morris , A., Rodríguez , C., Vizán , A., Martínez, M., & Gil, M. (2013). *Sistema de gestión de la calidad y desempeño organizacional en la industria petrolera*.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis*. 4° Edición. Bogotá: Ediciones de la U.
- Ocampo, L., & Valencia, S. (2016). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Essalud-Tumbes, 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Tumbes] <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/88>
- Oré , A. (2017). *Gestión y desempeño en un hospital de Essalud , Cañete, Lima, 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad del Pacífico] <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1968>
- Organización Internacional de Normalización. (2015). *Norma Internacional ISO 9001 5 Edición*. Ginebra-Suiza.
- Ortiz, Ó., & Arciniegas, J. (2016). *Sistema de Gestión de Calidad: Teoría y práctica bajo la Norma ISO*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Oscanoa, F., & Sinche , Y. (2016). *Influencia de la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 en la efectividad del área comercial de la empresa Inversa S.R.L.* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del Centro del Perú] <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/1282>

- Presidencia de Consejo de Ministros. . (19 de Abril de 2013). Decreto Supremo N043-2013-PCM. . *Diario El Peruano*, pág. 4.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (27 de Diciembre de 2018). Resolución de Secretaria de Gestión Pública N006-2018-PCM/SGP. . *Diario El Peruano*, pág. 2.
- Quispe, S., & Rodríguez, M. (2018). *Percepción de la Norma ISO y satisfacción de docentes de una institución educativa de régimen castrense*. [Tesis de Maestría, Universidad Marcelino Champagnat] <http://repositorio.umch.edu.pe/handle/UMCH/505>
- Rodríguez, B. (2019). *Gestión de calidad de los servicios para mejorar el desempeño laboral en el hotel Riobamba Inn. de la ciudad de Riobamba*. Chimborazo, Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Tamayo y Tamayo, M. (2008). *El proceso de la Investigación científica*. México: Editorial Limusa.
- Tessena, G. (2017). *The Impact of Implementing Quality Management System on Organizational Performance: The Case of National Tobacco Enterprise (Eth.)* S.C. Addis Ababa, Ethiopia.
- Udaondo , M. (1992). *Gestión de Calidad*. Madrid, España: Ediciones Diaz de Santos.
- Willar, D. (2012). *Improving quality management system implementation in Indonesian construction companies*. Germany.
- Zevallos, R. (2019). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de Industria de Cerámicas Mattaz Zevallos Sociedad de Responsabilidad Limitada en la ciudad de Sucre*. [Tesis de Maestría, Univeridad Andina Simón Bolívar] <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/634>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE 1: Sistema de Gestión de la calidad	Sistema de Gestión de Calidad es una gran herramienta que se utiliza a la hora de realizar la planificación, la coordinación y la ejecución de acciones, hacia la ejecución del proceso nivel 0, nivel 01 y cada uno de los procedimientos establecidos.	La gestión de calidad se evaluará mediante las dimensiones detalladas de Gestión; para dicho efecto se aplicará un cuestionario estructurado en 22 ítems de acuerdo a estas dimensiones. Los ítems se formulan según la siguiente escala de Likert: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5. Los resultados se presentarán mediante las siguientes categorías: deficiente, regular y eficiente	Liderazgo	Importancia del Cliente Mejora de la atención	Ordinal
			Orientación hacia el cliente	Aceptación de comentarios Atención a opiniones y sugerencias Atención de necesidades de los clientes Comunicación e información	Ordinal
			Información y análisis	Evaluación del desempeño Evaluación Indicadores de calidad	Ordinal
			Orientación a los recursos humanos	Trabajo en equipo Desarrollo de potencial Entrenamiento de personal	Ordinal

VARIABLE 2 : Desempeño Funcional	Rendimiento del proceso y la actuación que manifiesta al efectuar las funciones y tareas principales que exige su ROF en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.	El desempeño funcional se evaluará mediante las dimensiones detalladas e instrumentos del desempeño; para dicho efecto se aplicará un cuestionario estructurado en 21 ítems de acuerdo a las dimensiones. Los ítems se formulan según la siguiente escala de Likert: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5. Los resultados se presentarán mediante las siguientes categorías: deficiente, regular y eficiente	Resultado del desempeño	Satisfacción del cliente	Ordinal
			Eficiencia y efectividad	Percepción del desempeño Suficiencia de especialistas Suficiencia de coordinadores Suficiencia de personal administrativo Suficiencia de personal técnico	Ordinal
			Continuidad	Continuidad de la atención Condiciones administrativas Continuidad en la atención especializada Continuidad de la reposición de los insumos	Ordinal
			Empleo de recursos	Uso eficiente de recursos Empleo con eficiencia los recursos	Ordinal

Anexo 2: Instrumentos

Cuestionario para medir la variable: Sistema de gestión de calidad

Estimado(a) servidor, lo que tiene en manos es un cuestionario que forma parte de una investigación que busca relacionar la gestión de calidad y el desempeño funcional del proceso GTIC del INDECI. Por lo tanto, su aporte es muy valioso para las consideraciones respectivas.

Recomendaciones:

- Este instrumento es una encuesta que colaborará a realizar un diagnóstico en el aspecto de los compromisos de la gestión de calidad en relación al desempeño funcional, por ello la información debe aproximarse a la objetividad.
- Sus respuestas permanecerán en anonimato y se protegerá su confidencialidad.
- Las respuestas no deben prestarse a suposiciones ni abstracciones.
- Es necesario que llene los datos correspondientes y haga lo posible de responder todas las preguntas.

Tiempo: 15 minutos.

Fecha: _____

Lea detenidamente las preguntas y marque con un aspa la opción que crea conveniente:

DIMENSIÓN 1. LIDERAZGO						
Nº	Preguntas	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
01	La dirección general de su entidad o dueño del proceso GTIC siempre enfatiza la importancia de la atención al usuario.					
02	La dirección general de su entidad o dueño del proceso GTIC se centra en mejorar la atención al usuario.					
03	La dirección general de su entidad o dueño del proceso GTIC es accesible a los usuarios.					
04	La dirección general de su entidad o dueño del proceso GTIC adapta sus estrategias operacionales a las tendencias del sector público.					
05	La entidad emplea siempre prácticas éticas relativas al resto del sector público.					
06	La entidad anticipa las preocupaciones del público sobre sus productos, servicios y operaciones.					
07	La dirección general de su entidad o dueño del proceso GTIC busca					

	activamente comentarios.					
DIMENSIÓN 2. ORIENTACIÓN HACIA EL USUARIO						
Nº	Preguntas	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
08	La entidad aborda seriamente las opiniones y sugerencias de los usuarios.					
09	La entidad analiza y atiende las necesidades de los usuarios de manera oportuna.					
10	La entidad tiene un canal de comunicación bien establecido con los usuarios, que les permite buscar ayuda e información, y presentar sus quejas y sugerencias.					
11	Como entidad, se supervisa de cerca las acciones de otras entidades en el mismo sector.					
12	La entidad es plenamente consciente de las tendencias del sector público.					
DIMENSIÓN 3. INFORMACIÓN Y ANÁLISIS						
Nº	Pregunta	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
13	La entidad cuenta con un sistema eficaz para evaluar su desempeño operacional.					
14	La entidad tiene un sistema de evaluación claro y amplio.					
15	Todo el personal entiende bien los indicadores relacionados con su desempeño y los toma en serio.					
16	La entidad ajusta su desempeño de acuerdo con los cambios en su entorno.					
DIMENSION 4. ORIENTACIÓN A LOS RECURSOS HUMANOS						
Nº	Pregunta	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
17	La entidad tiene un sistema eficaz de evaluación para reconocer y recompensar al personal por sus esfuerzos.					
18	La entidad fomenta el trabajo en equipo y el espíritu de grupo.					
19	La gestión motiva al personal y desarrolla plenamente su potencial.					
20	La entidad entrena a su personal en conceptos de calidad.					
21	La entidad proporciona un ambiente de trabajo seguro y saludable					
22	La entidad ofrece capacitación y desarrollo al personal.					

Cuestionario para medir la variable: Gestión pública

Estimado(a) responsable, lo que tiene en manos es un cuestionario que forma parte de una investigación que busca relacionar la gestión de calidad y el desempeño funcional del proceso GTIC del INDECI.

Por lo tanto, su aporte es muy valioso para las consideraciones respectivas.

Recomendaciones:

- Este instrumento es una encuesta que colaborará a realizar un diagnóstico en el aspecto de los compromisos de la gestión de calidad en relación al desempeño funcional, por ello la información debe aproximarse a la objetividad.
- Sus respuestas permanecerán en anonimato y se protegerá su confidencialidad.
- Las respuestas no deben prestarse a suposiciones ni abstracciones.
- Es necesario que llene los datos correspondientes y haga lo posible de responder todas las preguntas.

Tiempo: 15 minutos.

Fecha: _____

Lea detenidamente las preguntas y marque con un aspa la opción que crea conveniente:

DIMENSIÓN 1. RESULTADO DEL DESEMPEÑO						
Nº	Pregunta	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	Los usuarios están satisfechos con los servicios TICs brindados.					
2	El sistema de remuneración y beneficios es satisfactorio.					
3	Nuestros servicios TICs se están expandiendo.					
4	La calidad global de los servicios TIC está mejorando constantemente.					
5	Las evaluaciones de nuestro desempeño de parte de los usuarios han estado mejorando.					
6	En nuestra entidad, el número de jefes o directivos es suficiente.					
7	En nuestra entidad, el número de especialistas es suficiente.					
8	En nuestra entidad, el número de coordinadores es suficiente.					
9	En nuestra entidad, el número de empleados administrativos es suficiente.					
10	En nuestra entidad, el número de agentes de seguridad es suficiente.					

DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD						
Nº	Pregunta	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
11	La OGTIC es técnicamente eficiente en los servicios que ofrece.					
12	La organización y gestión de los servicios TICS son efectivos en los procesos y procedimientos de atención.					
13	La OGTIC evalúa los servicios en términos de eficiencia, costo y oportunidad.					
DIMENSIÓN 3: CONTINUIDAD						
Nº	Pregunta	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
14	Los servicios TICs garantizan la continuidad de la atención de usuarios.					
15	Existen condiciones administrativas que ayude a la continuidad atención de los usuarios que provienen de las diferentes regiones.					
16	Existe continuidad en la atención especializada de acuerdo con el acompañamiento del usuario por la OGTIC.					
17	Existe reposición oportuna y continua en cuanto al desplazamiento del personal.					
18	Existe continuidad de la reposición de los insumos de materiales para una atención eficiente.					
DIMENSIÓN 4 : EMPLEO DE RECURSOS						
Nº	Pregunta	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
19	En la OGTIC se emplea con eficiencia los recursos: técnicos, humanos y económicos, para dar una atención de calidad a los usuarios.					
20	La OGTIC cuenta y emplea con eficiencia los recursos económicos para dar una atención de calidad a los usuarios.					
21	La OGTIC utiliza con eficiencia la infraestructura para dar atención de calidad a los usuarios.					

Anexo 3: Validación

Experto 1

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: LIDERAZGO								
1	La dirección general de su entidad o dueño del proceso GTIC siempre enfatiza la importancia de la atención al usuario.	✓		✓		✓		
2	La dirección general de su entidad o dueño del proceso GTIC se centra en mejorar la atención al usuario.	✓		✓		✓		
3	La dirección general de su entidad o dueño del proceso GTIC es accesible a los usuarios.	✓		✓		✓		
4	La dirección general de su entidad o dueño del proceso GTIC adapta sus estrategias operacionales a las tendencias del sector público.	✓		✓		✓		
5	La entidad emplea siempre prácticas éticas relativas al resto del sector público.	✓		✓		✓		
6	La entidad anticipa las preocupaciones del público sobre sus productos, servicios y operaciones.	✓		✓		✓		
7	La dirección general de su entidad o dueño del proceso GTIC busca activamente comentarios.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: ORIENTACIÓN HACIA EL CLIENTE								
8	La entidad aborda seriamente las opiniones y sugerencias de los usuarios.	✓		✓		✓		
9	La entidad analiza y atiende las necesidades de los usuarios de manera oportuna.	✓		✓		✓		
10	La entidad tiene un canal de comunicación bien establecido con los usuarios, que les permite buscar ayuda e información, y presentar sus quejas y sugerencias.	✓		✓		✓		
11	Como entidad, se supervisa de cerca las acciones de otras entidades en el mismo sector.	✓		✓		✓		
12	La entidad es plenamente consciente de las tendencias del sector público.	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 3: INFORMACIÓN Y ANÁLISIS		SI	No	SI	No	SI	No	
13	La entidad cuenta con un sistema eficaz para evaluar su desempeño operacional	✓		✓		✓		
14	La entidad tiene un sistema de evaluación claro y amplio.	✓		✓		✓		
15	Todo el personal entiende bien los indicadores relacionados con su desempeño y los toma en serio.	✓		✓		✓		
16	La entidad ajusta su desempeño de acuerdo con los cambios en su entorno.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: INFORMACIÓN Y ANÁLISIS		SI	No	SI	No	SI	No	
17	La entidad tiene un sistema eficaz de evaluación para reconocer y recompensar al personal por sus esfuerzos.	✓		✓		✓		
18	La entidad fomenta el trabajo en equipo y el espíritu de grupo	✓		✓		✓		
19	La gestión motiva al personal y desarrolla plenamente su potencial.	✓		✓		✓		
20	La entidad entrena a su personal en conceptos de calidad.	✓		✓		✓		
21	La entidad proporciona un ambiente de trabajo seguro y saludable	✓		✓		✓		
22	La entidad ofrece capacitación y desarrollo al personal.	✓		✓		✓		

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION 1: RESULTADOS DEL DESEMPEÑO								
1	Los usuarios están satisfechos con los servicios TIC's brindados.	✓		✓		✓		
2	El sistema de remuneración y beneficios es satisfactorio	✓		✓		✓		
3	Nuestros servicios TIC's se están expandiendo.	✓		✓		✓		
4	La calidad global de los servicios TIC está mejorando constantemente	✓		✓		✓		
5	Las evaluaciones de nuestro desempeño de parte de los usuarios han estado mejorando	✓		✓		✓		
6	En nuestra entidad, el número de jefes o directivos es suficiente	✓		✓		✓		
7	En nuestra entidad, el número de especialistas es suficiente	✓		✓		✓		
8	En nuestra entidad, el número coordinadores es suficiente	✓		✓		✓		
9	En nuestra entidad, el número de empleados administrativos es suficiente	✓		✓		✓		
10	En nuestra entidad, el número de agentes de seguridad es suficiente.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD								
11	La OGTIC es técnicamente eficiente en los servicios que ofrece	✓		✓		✓		
12	La organización y gestión de los servicios TIC'S son efectivos en los procesos y procedimientos de atención.	✓		✓		✓		

13	La OGTIC evalúa los servicios en términos de eficiencia, costo y oportunidad.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: CONTINUIDAD		SI	No	SI	No	SI	No	
14	Los servicios TIC's garantizan la continuidad de la atención de usuarios	✓		✓		✓		
15	Existen condiciones administrativas que ayude a la continuidad atención de los usuarios que provienen de las diferentes regiones.	✓		✓		✓		
16	Existe continuidad en la atención especializada de acuerdo con el acompañamiento del usuario por la OGTIC	✓		✓		✓		
17	Existe reposición oportuna y continua en cuanto al desplazamiento del personal.	✓		✓		✓		
18	Existe continuidad de la reposición de los insumos de materiales para una atención eficiente.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: EMPLEO DE RECURSOS		SI	No	SI	No	SI	No	
19	En la OGTIC se emplea con eficiencia los recursos: técnicos, humanos y económicos, para dar una atención de calidad a los usuarios.	✓		✓		✓		
20	La OGTIC cuenta y emplea con eficiencia los recursos económicos para dar una atención de calidad a los usuarios.	✓		✓		✓		
21	La OGTIC utiliza con eficiencia la infraestructura para dar atención de calidad a los usuarios.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Dra. Sifuentes Pinto Nilza

DNI: 09098353

Especialidad del validador: Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad

29 de Diciembre del 2020

¹Perinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Experto 2

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO.....

Observaciones: 90% de validez _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Ramírez Ríos Alejandro
DNI: 07191553

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

29 de Diciembre del 2020



Firma

Experto 3

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO.....

Observaciones:

Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:

Sanchez James Martha Fabeta

DNI: *700152571*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



29 de Diciembre del 2020

Anexo 4: Modelos de calidad de gestión total

Malcolm Baldrige (MBNQA)	Modelo de Excelencia EFQM	Modelo Deming Prize
1. Liderazgo	1.Políticas de dirección y su despliegue	1.Políticas de dirección y su despliegue
2. Planificación estratégica	2.Política y estrategia	2.Desarrollo de nuevos productos, innovación de procesos
3. Enfoque en el cliente y el mercado	3.Personas	3. Mantenimiento y mejora
4.Medida, análisis y gestión del conocimiento	4.Alianzas y recursos	4. Recogida, transmisión y utilización de la información sobre calidad
5. Enfoque en los recursos humanos	5.Procesos	5.Sistemas de dirección
6.Gestión por procesos	6.Resultados en los clientes	6.Análisis de información y utilización de las TI
7 Resultados	7.Resultados en las personas	
	8.Resultados en la sociedad	
	9. Resultados clave	

Fuente: Gestión de la calidad Camisón, Cruz, y Gonzales, T (2006, p. 703)

Anexo 5: Pruebas de Normalidad para determinar la prueba estadística a utilizar

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Sistema de Gestión de la Calidad	.465	94	.000	.543	94	.000
Desempeño funcional	.438	94	.000	.581	94	.000

Fuente: Salida del Software SPSS

Prueba de Hipótesis

H₀: Los datos tienen una distribución normal

H₁: Los datos no tienen una distribución normal

Criterios de decisión

Si $p < 0.05$ entonces aceptamos H₀

Si $p > 0.05$ Rechazamos H₀ y aceptamos H₁

En el anexo 5 se muestra la prueba de normalidad aplicada para ambas variables en estudio. La prueba de normalidad se muestra a través de Kolmogorov-Smirnov y de Shapiro-Wilk y como la muestra es mayor a 50 elegimos la prueba de Kolmogorov Smirnov y aprecia que el valor de significancia tanto para la variable personalidad como para felicidad son menores a 0.05 por lo que se puede rechazar la H₀ y se aceptar la H₁: los datos no tienen una distribución normal. Por lo tanto, la prueba estadística a aplicar para verificar las correlaciones es el Rho de Spearman (prueba no paramétrica)