

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**T E S I S**

**Gestión de calidad y su influencia en el desempeño organizacional, en  
la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022.**

**Para optar el grado académico de Maestro en:**

**Ciencias de la Administración**

**Mención: Gestión Pública y Desarrollo Local**

**Autor:**

**Bach. Jhanet Nathaly BLANCO ARZAPALO**

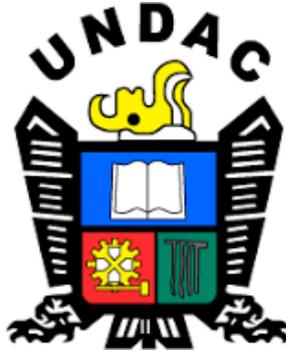
**Asesor:**

**Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE**

**Cerro de Pasco – Perú – 2024**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**T E S I S**

**Gestión de calidad y su influencia en el desempeño organizacional, en la**

**Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022.**

**Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:**

---

**Dra. Yolanda Virginia LLANOS ROMERO**  
**PRESIDENTE**

---

**Dr, Otto MENDIOLAZA ZUÑIGA**  
**MIEMBRO**

---

**Mg. Juan Antonio RICALDI BALDEON**  
**MIEMBRO**



Firmado digitalmente por:  
CARHUARICRA MEZA Julio  
Cesar FAU 20154805048  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 22/11/2023 23:09

**Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión**  
**Escuela de Posgrado**  
**Unidad de Investigación**

**INFORME DE ORIGINALIDAD N° 0206-2023-DI-EPG-UNDAC**

La Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:  
**Jhanet Nathaly BLANCO ARZAPALO**

Escuela de Posgrado:  
**MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN MENCIÓN: GESTIÓN  
PÚBLICA Y DESARROLLO LOCAL**

Tipo de trabajo:  
**Tesis**

TÍTULO DEL TRABAJO:  
**“GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO  
ORGANIZACIONAL, EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE JUNÍN,  
AÑO 2022.”**

**ASESOR (A):** Dr. José Antonio CÁRDENAS SINCHE

Índice de Similitud:  
**29%**

Calificativo  
**APROBADO**

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 22 de noviembre del 2023

**DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE**  
Dr. Julio César CARHUARICRA MEZA  
**DIRECTOR**

## **DEDICATORIA**

A mis padres, siempre han sido mis mejores guías de vida, es una meta más conquistada, les dedico este logro alcanzado.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi reconocimiento a la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, por haberme forjado en los estudios de maestría y a mis docentes que me brindaron sus sabias enseñanzas, mi reconocimiento a mi asesor de tesis y a los distinguidos jurados.

## RESUMEN

El trabajo de investigación tiene el propósito de establecer, la incidencia de la gestión de calidad, en el desempeño organizacional, en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022.

Para la variable independiente, se aplicó el cuestionario a ciento dieciocho (118) trabajadores y/o funcionarios de la Dirección Regional de Salud de Junín y para la variable dependiente, se aplicó el cuestionario a trescientos ochenta y tres (383) pobladores usuarios de la salud pública del distrito de Huancayo.

Al realizar las pruebas de hipótesis se escogió los estadísticos de Correlación de Pearson y Regresión Lineal, en las cuatro hipótesis específicas, el valor de P es menor de 0.05 (0.045, 0.043, 0.030 y 0.041, respectivamente), siendo P menor de 0.05, se rechaza las hipótesis nulas ( $H_0$ ), confirmándose la hipótesis de estudio ( $H_i$ ).

La conclusión general arribado es: La gestión de calidad incidió significativamente en optimizar el desempeño organizacional, en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022. La gestión de calidad resulta hoy día una estrategia para impulsar la competitividad empresarial, permitiendo desde una perspectiva integral mejorar su desempeño empresarial.

**Palabras claves:** Gestión de calidad, desempeño organizacional.

## **ABSTRACT**

The purpose of the research work is to establish the incidence of quality management on organizational performance in the Regional Health Directorate of Junín, year 2022. For the independent variable, the questionnaire was applied to one hundred and eighteen (118) workers and/or officials of the Regional Health Directorate of Junín and for the dependent variable, the questionnaire was applied to three hundred and eighty- three (383) public health users in the district of Huancayo.

When performing the hypothesis tests, the Pearson Correlation and Linear Regression statistics were chosen, in the four specific hypotheses, the P value is less than 0.05 (0.045, 0.043, 0.030 and 0.041, respectively), being P less than 0.05, the null hypothesis (Ho) is rejected, confirming the study hypothesis (Hi).

The general conclusion reached is: Quality management had a significant impact on optimizing organizational performance in the Regional Health Directorate of Junín, year 2022. Quality management is nowadays a strategy to boost business competitiveness, allowing from an integral perspective to improve business performance.

**Key words:** Quality management, organizational performance.

## INTRODUCCIÓN

Señores miembros del jurado calificador:

De conformidad al Reglamento de Grados y Títulos de la UNDAC, sometemos a vuestro elevado criterio la tesis intitulada: “**Gestión de calidad y su influencia en el desempeño organizacional, en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022**”. Con la finalidad de optar el grado académico de maestro en Ciencias de la Administración, mención: Gestión Pública y Desarrollo Local.

La hipótesis general o conjetura realizado a partir del problema planteado fue: La **gestión de calidad**, incidió significativamente en optimizar el **desempeño organizacional**, en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022.

Variable independiente: Gestión de calidad y la variable dependiente: Desempeño organizacional.

La investigación realizada tiene cuatro capítulos, el **Primer Capítulo**, contiene la realidad problemática; el planteamiento del problema general y específicos; los objetivos de la investigación, al final se encuentra la justificación de la investigación.

**El Segundo Capítulo**, contiene los antecedentes de la investigación y el marco teórico.

**El Tercer Capítulo**, contiene la **metodología y técnicas de investigación**, es una investigación no experimental cuantitativa, el tipo de investigación es aplicada y de diseño transversal – correlacional.

**El Cuarto Capítulo**, contiene los **resultados** obtenidos en la investigación, con cuadros y gráficos; a su vez, contiene la contrastación de hipótesis y la discusión de los resultados.

## ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE GRÁFICOS

### CAPÍTULO I

#### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y determinación del problema .....	1
1.2.	Delimitación de la investigación.....	2
1.3.	Formulación del problema .....	3
1.3.1.	Problema general .....	3
1.3.2.	Problemas específicos .....	3
1.4.	Formulación de objetivos .....	4
1.4.1.	Objetivo general.....	4
1.4.2.	Objetivos específicos .....	4
1.5.	Justificación de la investigación .....	4
1.6.	Limitaciones de la investigación.....	5

### CAPÍTULO II

#### MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes de estudio.....	6
------	------------------------------	---

2.2.	Bases teóricas – científicas .....	8
2.2.1.	Gestión de calidad .....	9
2.2.2.	Desempeño organizacional .....	12
2.3.	Definición de términos básicos .....	14
2.4.	Formulación de hipótesis .....	17
2.4.1.	Hipótesis general.....	17
2.4.2.	Hipótesis específicas .....	17
2.5.	Identificación de variables .....	17
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores .....	18

### **CAPÍTULO III**

#### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

3.1.	Tipo de investigación.....	19
3.2.	Nivel de investigación .....	20
3.3.	Métodos de investigación .....	20
3.4.	Diseño de investigación .....	21
3.5.	Población y muestra.....	22
3.5.1.	Población .....	22
3.5.2.	Muestra .....	23
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación .....	24
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	25
3.9.	Tratamiento estadístico .....	26
3.10.	Orientación ética filosófica y epistémica.....	27

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1.	Descripción del trabajo de campo.....	28
4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados .....	29
4.3.	Prueba de hipótesis .....	53
4.3.1.	Primera hipótesis.....	53
4.3.2.	Segunda hipótesis.....	55
4.3.3.	Tercera hipótesis .....	57
4.3.4.	Cuarta hipótesis.....	59
4.4.	Discusión de resultados.....	62

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 identificación de variables.....	17
Tabla 2 matriz de operacionalización de variables.....	18
Tabla 3 matriz de consistencia en la construcción de instrumentos de investigación ....	24
Tabla 4 cuestionario pregunta: 01 - v.i.....	29
Tabla 5 cuestionario pregunta: 02 v.i. ....	30
Tabla 6 cuestionario pregunta: 03 - v.i.....	31
Tabla 7 cuestionario pregunta: 04 - v.i.....	32
Tabla 8 cuestionario pregunta: 05 v.i. ....	33
Tabla 9 cuestionario pregunta: 06 v.i. ....	34
Tabla 10 cuestionario pregunta: 07 v.i. ....	35
Tabla 11 cuestionario pregunta: 08 - v.i.....	36
Tabla 12 cuestionario pregunta: 09 - v.i.....	37
Tabla 13 cuestionario pregunta: 10 -v.i.....	38
Tabla 14 cuestionario pregunta: 01- v.d.....	39
Tabla 15 cuestionario pregunta: 02 - v.d.....	40
Tabla 16 cuestionario pregunta: 03 - v.d.....	41
Tabla 17 cuestionario pregunta: 04 - v.d.....	42
Tabla 18 cuestionario pregunta: 05 - v.d.....	43
Tabla 19 cuestionario pregunta: 06 - v.d.....	44
Tabla 20 cuestionario pregunta: 07 - v.d.....	45
Tabla 21 cuestionario pregunta: 08 - v.d.....	46
Tabla 22 cuestionario pregunta: 09 - v.d.....	47
Tabla 23 cuestionario pregunta: 10 - v.d.....	48

Tabla 24 cuestionario pregunta: 11 - v.d. ....	49
Tabla 25 cuestionario pregunta: 12 - v.d. ....	50
Tabla 26 cuestionario pregunta: 13 - v.d. ....	51
Tabla 27 cuestionario pregunta: 14 -v.d. ....	52
Tabla 28 resumen cuestionario: hipótesis específico 1, coeficiente de correlación de pearson.....	53
Tabla 29 coeficiente de correlación de pearson: hipótesis específico 1 .....	54
Tabla 30 resumen cuestionario: hipótesis específico 1, coeficiente de correlación lineal de pearson .....	54
Tabla 31 coeficiente de correlación lineal de pearson: hipótesis específico 1 .....	54
Tabla 32 resumen cuestionario: hipótesis específico 2, coeficiente de correlación de pearson.....	56
Tabla 33 coeficiente de correlación de pearson, hipótesis específico 2 .....	56
Tabla 34 resumen cuestionario: hipótesis específico 2, coeficiente de correlación lineal de pearson .....	56
Tabla 35 coeficiente de correlación lineal de pearson: hipótesis específico 2 .....	56
Tabla 36 resumen cuestionario: hipótesis específico 3, coeficiente de correlación de pearson.....	58
Tabla 37 coeficiente de correlación de pearson: hipótesis específico 3 .....	58
Tabla 38 resumen cuestionario: hipótesis específico 3, coeficiente de correlación lineal de pearson .....	58
Tabla 39 coeficiente de correlación lineal de pearson: hipótesis específico 3 .....	59
Tabla 40 resumen cuestionario: hipótesis específico 4, coeficiente de correlación de pearson.....	60
Tabla 41 coeficiente de correlación de pearson: hipótesis específico 4 .....	60

Tabla 42 resumen cuestionario: hipótesis específico 4, coeficiente de correlación lineal de pearson .....	61
Tabla 43 coeficiente de correlación lineal de pearson: hipótesis específico 4 .....	61
Tabla 44 tabla de frecuencia hipótesis específico 1 .....	63
Tabla 45 tabla de frecuencia hipótesis específico 2 .....	64
Tabla 46 tabla de frecuencia hipótesis específico 3 .....	65
Tabla 47 tabla de frecuencia hipótesis específico 4 .....	66
Tabla 48 discusión de resultados: hipótesis específico 1 .....	67
Tabla 49 discusión de resultados: hipótesis específico 2 .....	68
Tabla 50 discusión de resultados: hipótesis específico 3 .....	68
Tabla 51 discusión de resultados: hipótesis específico 4 .....	69

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Enfoque de procesos utilizado en la Norma ISO 9001:2000. ....	12
Gráfico 2 Cuestionario pregunta: 01 - V.I.....	29
Gráfico 3 Cuestionario pregunta: 02 - V.I.....	30
Gráfico 4 Cuestionario pregunta: 03 - V.I.....	31
Gráfico 5 Cuestionario pregunta: 04 - V.I.....	32
Gráfico 6 Cuestionario pregunta: 05 - V.I.....	33
Gráfico 7 Cuestionario pregunta: 06 - V.I.....	34
Gráfico 8 Cuestionario pregunta: 07 - V.I.....	35
Gráfico 9 Cuestionario pregunta: 08 - V.I.....	36
Gráfico 10 Cuestionario pregunta: 09 - V.I.....	37
Gráfico 11 Cuestionario pregunta: 10 - V.I.....	38
Gráfico 12 Cuestionario pregunta: 01 - V.D. ....	39
Gráfico 13 Cuestionario pregunta: 02 - V.D. ....	40
Gráfico 14 Cuestionario pregunta: 03 - V.D. ....	41
Gráfico 15 Cuestionario pregunta: 04 - V.D. ....	42
Gráfico 16 Cuestionario pregunta: 05 - V.D. ....	43
Gráfico 17 Cuestionario pregunta: 06 - V.D. ....	44
Gráfico 18 Cuestionario pregunta: 07 - V.D. ....	45
Gráfico 19 Cuestionario pregunta: 08 - V.D. ....	46
Gráfico 20 Cuestionario pregunta: 09 V.D.....	47
Gráfico 21 Cuestionario pregunta: 10 - V.D. ....	48
Gráfico 22 Cuestionario pregunta: 11 V.D.....	49
Gráfico 23 Cuestionario pregunta: 12 - V.D. ....	50

Gráfico 24 Cuestionario pregunta: 13 - V.D. ....	51
Gráfico 25 Cuestionario pregunta: 14 - V.D. ....	52
Gráfico 26 Resultado de indicadores hipótesis específico 1 .....	63
Gráfico 27 Resultado de indicadores hipótesis específico 2 .....	64
Gráfico 28 Resultado de indicadores hipótesis específico 3 .....	65
Gráfico 29 Resultado de indicadores hipótesis específico 4 .....	66

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Identificación y determinación del problema**

“En el Perú, los principales problemas identificados por los directivos de los establecimientos de salud son la escasez de recursos humanos, la falta de insumos y medicamentos, la deficiente infraestructura y el déficit presupuestal” (Espinoza et al., 2021, p. 2).

“La retribución económica no se realiza con el nivel de complejidad de las funciones del trabajador, por lo que existe una clara desmotivación, es indispensable una adecuada planificación presupuestal” (Espinoza et al., 2021, p. 11).

“La capacitación del personal es un reto especialmente en áreas rurales y de acceso limitado; los trabajadores y profesionales que se encuentren laborando en este tipo de situaciones, pueden acceder a formación a través de medios digitales como la telemedicina” (Espinoza et al., 2021, p. 11).

Respecto a la capacidad gerencial de los directivos de salud, Espinoza et al. (2021), indica:

“Es importante destacar la capacitación de recursos humanos como uno de los factores claves para el personal directivo de los servicios de salud, los directores de establecimientos de América Latina tienen en general, un bajo nivel de capacidad de gerencia, debido a la falta de entrenamiento que implican las reformas y cambios en los programas gubernamentales, incluyendo el conocimiento de las directivas promovidas por el MINS y organismos supervisores como la SUSALUD” (p. 11,12).

“No solo se percibe un déficit de recursos humanos sino también recursos materiales, respecto a los medicamentos existe un insuficiente acceso a ellos, especialmente en grupos vulnerables como los ancianos y pacientes con trastornos de salud mental” (Espinoza et al., 2021, p. 11).

“Entre las quejas de los usuarios resalta el maltrato tanto del personal asistencial como administrativo; hecho poco explorado en el país y que existen estudios que lo evalúen de forma sistemática” (Espinoza et al., 2021, p. 12).

Respecto a la queja de los usuarios de salud, Espinoza et al. (2021) en su investigación indica:

“Otro aspecto que destaca en las quejas de los usuarios es la falta de información, hoy en día los pacientes son más conscientes de sus derechos en salud y los establecimientos deben velar por ofrecer información precisa y de calidad acerca de los procesos de la atención en salud” (p. 13).

## **1.2. Delimitación de la investigación**

El estudio se delimitó en los siguientes aspectos:

**Dimensión social.** El recojo de información mediante el cuestionario, comprende a ciento dieciocho (118) trabajadores y/o funcionarios de la Dirección Regional de Salud de Junín y trescientos ochenta y tres (383) pobladores usuarios

de la salud pública del distrito de Huancayo.

**Dimensión espacial.** Distrito de Huancayo, comprendido en la provincia de Huancayo, en el departamento de Junín.

**Dimensión temporal.** El período de estudio investigado es el año 2022.

**Dimensión conceptual.** Variable independiente: Gestión de calidad.  
Variable dependiente: Desempeño organizacional.

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema general**

¿Cómo la gestión de calidad, incidió en el desempeño organizacional, en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022?

#### **1.3.2. Problemas específicos**

¿Cómo las prácticas de gestión de calidad, incidió en el desempeño en vigilancia e intervención epidemiológica, en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022?

¿Cómo las prácticas de gestión de calidad, incidió en el desempeño en vigilancia e intervención ambiental, en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022?

¿Cómo las prácticas de gestión de calidad, incidió en el desempeño en seguridad e higiene de alimentos, en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022?

¿Cómo las prácticas de gestión de calidad, incidió en el desempeño en prevención y promoción de la salud, en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022?

## **1.4. Formulación de objetivos**

### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar cómo la gestión de calidad, incidió en el desempeño organizacional, en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

Determina cómo las prácticas de gestión de calidad, incidió en el desempeño en vigilancia e intervención epidemiológica, en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022.

Determinar cómo las prácticas de gestión de calidad, incidió en el desempeño en vigilancia e intervención ambiental, en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022.

Determinar cómo las prácticas de gestión de calidad, incidió en el desempeño en seguridad e higiene de alimentos, en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022.

Determinar cómo las prácticas de gestión de calidad, incidió en el desempeño en la prevención y promoción de la salud, en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022.

## **1.5. Justificación de la investigación**

La investigación propuesta, busca mejorar el **desempeño organizacional** de la Dirección Regional de Salud de Junín, mediante la adecuada **gestión de calidad**, en beneficio de los pobladores usuarios de los servicios de salud. Estos resultados de la investigación aportarán conocimientos útiles para los gestores y decisores en salud, para mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción del usuario.

El sector salud en nuestro país atraviesa por una severa crisis en la

atención de la salud, existiendo una creciente población insatisfecha, lo que evidencia la necesidad de plantear propuestas orientadas a mejorar los indicadores de gestión y desempeño en la atención de la salud pública.

Teóricamente es importante porque el análisis de la problemática de la gestión de salud pública y su implicancia en el desempeño de la prestación de servicios, induce a revisar los indicadores que permita medir adecuadamente su desempeño.

Es importante metodológicamente por cuanto no existen suficientes metodologías aplicadas para evaluar el problema de la gestión pública en salud.

Empíricamente es importante porque los resultados de la investigación, van a servir a los directivos de la Dirección Regional de Salud.

#### **1.6. Limitaciones de la investigación**

Moreno (2013), referente a las limitaciones en el desarrollo de la investigación

“Las limitaciones vienen a constituirse en factores externos al equipo de investigadores que se convierten en obstáculos que eventualmente pudieran presentarse durante el desarrollo del estudio y que escapan al control del investigador mismo; dicho de otro modo, un factor limitante en una investigación es todo aquel capaz de influir en la calidad del estudio” (p. 5).

La limitación más importante fue la renuencia de algunas personas, a brindar información a través del cuestionario aplicado a la muestra.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de estudio

Este estudio revisó una serie de tesis y artículos referidos a las variables de la presente investigación: gestión de calidad y desempeño organizacional, presentamos los antecedentes más importantes:

**Berrospi (2021)**, en su investigación “*Gestión de la calidad y desempeño organizacional en el Hospital de Baja Complejidad Vitarte, 2021*”, sustentada en la Universidad César Vallejo, para optar el grado académico de maestro en gestión pública:

“**El objetivo** es determinar el grado de relación entre la gestión de la calidad y el desempeño organizacional en el hospital de Baja Complejidad Vitarte, 2021; se empleó el **enfoque** cuantitativo, **nivel de investigación** correlacional – descriptivo, se empleó el **diseño** no experimental, se trabajó con una **muestra** de 92 personal médico y administrativo del hospital de Vitarte, se aplicó la **técnica** de encuesta y el **instrumento** utilizados fue el cuestionario; la **conclusión** es que existe correlación

positiva muy alta y significativa, entre la gestión de la calidad y el desempeño organizacional en el hospital de Baja Complejidad Vitarte 2021, existe una correlación positiva alta de 0,941 y su nivel de significancia, p-valor <0,05” (p. 22,31).

**Cárdenas (2017)**, en su investigación “*Gestión y desempeño en un hospital de ESSALUD, Cañete, Lima, 2017*”, tesis sustentada en la Universidad del Pacífico, para optar el Grado Académico de Magister en Gestión Pública:

“El **objetivo** del estudio fue determinar la relación que existe entre las prácticas de gestión de la calidad y el desempeño organizacional en el Hospital ESSALUD de Cañete, con un **enfoque** cuantitativo, el **diseño** de investigación es no experimental y transversal, el **nivel de investigación** es descriptiva y correlacional, se trabajó con una **muestra** de 43 médicos y directivos, se utilizó como **instrumento** un cuestionario; lo cual permitió llegar a la **conclusión** que el bajo desempeño hospitalario que actualmente predomina en el Hospital ESSALUD Cañete hace que se puede calificar a su gestión como empírica y precaria, fragmentada y desarticulada en todos los niveles, que puede ser superada si se adoptan e implementan prácticas de gestión de calidad, y mediante la incorporación con competencias profesionales de alto nivel en gestión de organizaciones hospitalarias, desterrando los nombramientos por algún tipo de simpatía” (p. 8,25,27,28,50).

**Loayza (2022)**, en la tesis “*Modelo de gestión de calidad de servicio y desempeño organizacional en una unidad de dosaje ético de Lima, 2022*”, sustentado en la Universidad César Vallejo, para optar el grado académico de maestro en gestión de los servicios de salud:

“**El objetivo** del estudio es determinar la relación el modelo de gestión de calidad de servicio y el desempeño organizacional en una Unidad de Dosaje Ético de Lima, 2022; para lo cual se empleó un **diseño** no experimental transversal, con un **enfoque** cuantitativo, se trabajó con una **muestra** conformada por 38 colaboradores de una Unidad de Dosaje Ético de Lima, para la recolección de la información se aplicó la **técnica** de la encuesta y el **instrumento** utilizado fue el cuestionario; lo cual permitió llegar a la **conclusión** que se determinó que existe una relación significativa, positiva y de intensidad baja entre las variables del estudio: modelo de gestión de calidad de servicio y de desempeño organizacional, con  $p = 0,007$  y rho de Spearman = 0,431” (p. 51,53,54).

## 2.2. Bases teóricas – científicas

Guerreo (2009, como se citó en Pineda, 2012), respecto a la filosofía de la ciencia indica:

“La filosofía de la ciencia es un campo de la filosofía contemporánea, que recoge cuestiones ontológicas, epistemológicas, metodológicas y semánticas, referidas a la ciencia como su objeto de indagación; se pueden distinguir dos campos generales de la filosofía de la ciencia: filosofía general de la ciencia y filosofía de ciencias particulares; resulta entonces, que la filosofía de la ciencia trata cuestiones metacientíficas particulares y generales que, pueden ser fundamentales para numerosas disciplinas que buscan ahondar en la reflexión sobre su status científico o, inclusive, validarlo; tal es el caso de la administración, en tanto disciplina que intenta ganarse un espacio legítimo en las ciencias sociales” (p. 3).

Según Hacking (1995, como se citó en Pineda, 2012), respecto a la

administración indica:

“Si esta disciplina pretende ser ciencia y técnica social al mismo tiempo, debe teorizar, es decir, realizar representaciones sobre el fragmento de la realidad social que le corresponde como su objeto de estudio particular y, además, intervenir, por medio del actuar administrativo, bajo el marco de las elaboraciones teóricas; en tanto que la administración, como disciplina, genere representaciones teóricas sobre algún objeto específico y delimitado de la realidad social, que den cuenta de una explicación, interpretación, descripción y prescripción de este, podremos hablar de una ciencia de la Administración” (p. 4,5).

Según Marín (2011, como se citó en Pineda, 2012), respecto al debate sobre el objeto de estudio de la administración indica:

“La administración cuenta como objetos de estudio, la organización gestionada, el individuo gestor, el proceso de gestionar y concomitancia de las tres anteriores; en tal caso, se han elaborado diversas representaciones teóricas para dichos objetos, los cuales, a grandes rasgos se hallan en las teorías administrativas y organizacionales; aquellas representaciones del mundo social (o de la realidad social), respecto a las organizaciones, el acto administrativo y el individuo gestor, emprendidas por la administración, son pues, el contenido teórico que, por el momento hace parte de esta disciplina; la administración está en camino a ser una disciplina enmarcada en las ciencias sociales” (p. 5,6).

### **2.2.1. Gestión de calidad**

Sobre la definición de calidad, Oliver (2005), hace referencia al diccionario de la lengua española:

“La calidad es definida como la propiedad o conjunto de propiedades inherente a una cosa que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las

restantes de su especie; definiciones más próximas al mundo de la gestión consideran la calidad como el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas, o también como el grado en que un producto cumple con las especificaciones técnicas establecidas cuando fue diseñado; así pues, hablar de calidad implica el conocimiento de unas necesidades, la presencia de un modelo de referencia con el cual comparar nuestra realidad y conseguir, mediante esta realidad, la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente; un elemento más que se debe añadir es que la calidad de un producto o de un servicio no está predeterminada por la fatalidad, sino que puede ser programada, medida y mejorada, en consecuencia, la calidad puede ser gestionada” (p. 8).

En cuanto a la calidad en el campo de la salud, Oliver (2005) hace referencia a sus inicios:

“En el terreno sanitario, el concepto de calidad de la asistencia sanitaria, empezaba ser aplicado, hacia los años cincuenta, en Estados Unidos; la aparición, en 1951, de la Joint Commission on Accreditation of Hospitals con un primer planteamiento de parámetros de calidad, que debían cumplir los hospitales para ser acreditados (condición indispensable hacia la década de 1960 para poder establecer contratos con la seguridad social norteamericana) y el histórico artículo de Avedis Donabedian en el que se planteaban los principios de la calidad asistencial según criterios de estructura, proceso y resultados, publicados en el año 1966, dan cuenta de la naturaleza de los sistemas de calidad aplicados a la asistencia sanitaria; estos sistemas de calidad forman parte del panorama del mundo de la gestión sanitaria, con aportaciones normativas de las diversas administraciones públicas frecuentemente basadas en modelos de calidad” (p. 2).

“En 1988, el Institute of Medicine definió las denominadas funciones de salud pública, entendidas como conjunto de actuaciones que deben ser realizadas para mejorar la salud de las poblaciones; estas funciones son tres: evaluación, desarrollo de políticas y aseguramiento” (Oliver, 2005, p. 6).

“Un sistema de gestión de la calidad es un conjunto de elementos relacionados y que interactúan para establecer políticas y objetivos, así como establecer la guía para lograr dichos objetivos dirigiendo y controlando una organización con respecto a la calidad” (Medina, 2011, p. 1).

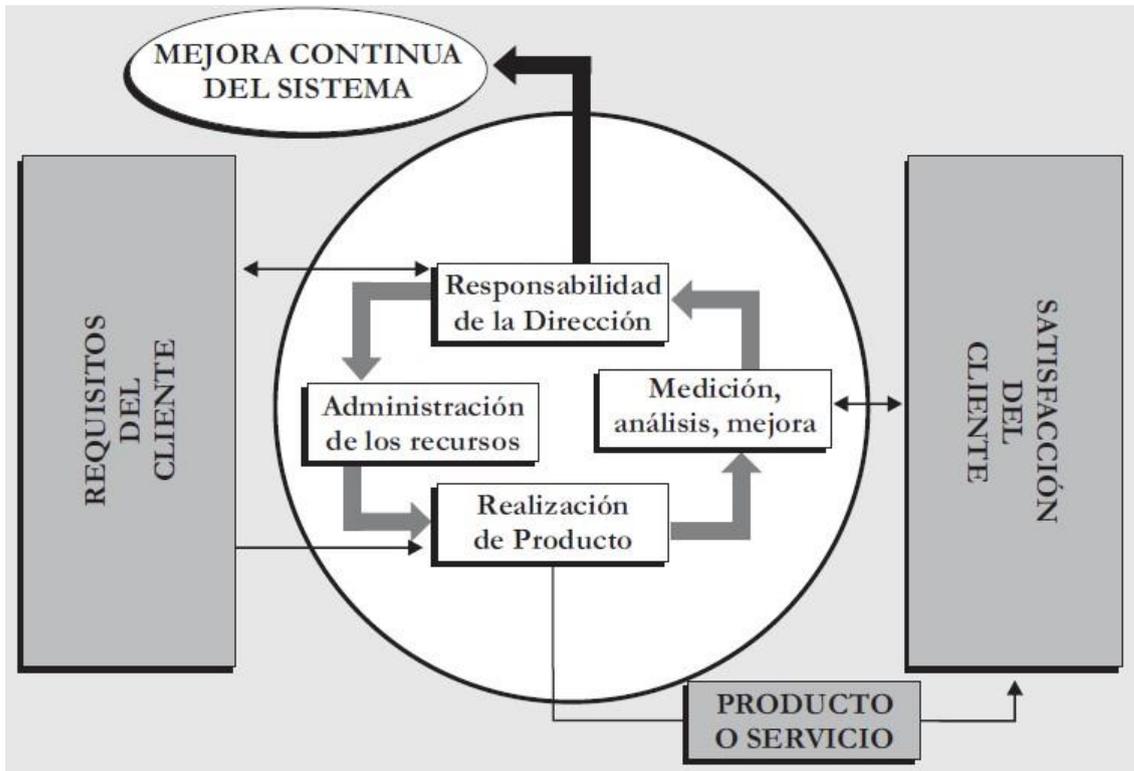
“El sistema de gestión de calidad, contiene la definición de políticas, definición de objetivos, planificación, establecimiento de responsabilidades, establecimiento de procedimientos, definición de procesos y recursos necesarios” (Medina, 2011, p. 1).

Según Carro & Gonzáles (2012), son ocho los principios de gestión de calidad definidos por consenso universal:

“Organización enfocada al cliente: da como resultado el cumplimiento de los requisitos de los clientes y el esforzarse por excederlos; liderazgo: crear un ambiente interno en el cual las personas estén totalmente involucradas; participación del personal: es la esencia de una organización; enfoque basado en procesos: da como resultado la mejora de la eficiencia para obtener los resultados deseados; gestión enfocada a sistemas: conduce a la mejora de la eficiencia y la eficacia por medio de la identificación, comprensión y gestión de procesos interrelacionados; mejora continua: se convierte en un objetivo permanente de la organización; toma de decisiones basados en hechos: basado en el análisis de datos e información; relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: basado en la comprensión de su independencia” (p. 9).

**Gráfico 1**

*Enfoque de procesos utilizado en la Norma ISO 9001:2000*



Nota: Enfoque de procesos (Carro & Gonzáles, 2012, p. 10).

### 2.2.2. Desempeño organizacional

Según Camisón y Cruz (2008, como se citó en Barradas et al., 2021), plantea una acepción sobre desempeño organizacional:

“El desempeño ha sido un término ampliamente estudiado dentro de la literaturade las organizaciones, no obstante, la teoría de la estrategia plantea diferencias en su concepto, en su contenido y en la forma de operativizar, principalmente por su naturaleza multidimensional” (p. 3).

Georgopoulos y Tannenbaum (1957, como se citó en Barradas et al., 2021), hace referencia:

“En los años cincuenta el desempeño fue definido como el grado en el que las organizaciones, vistas como un sistema social, cumplían con sus objetivos, esto trajo consigo que durante esa época la evaluación se centrara en el trabajo,

las personas y la estructura organizacional” (p. 4).

Respecto a la evaluación del desempeño, Yuchtman y Seashore (1967, como se citó en Barradas et al., 2021):

“A finales de los años sesenta y durante la década de los setenta, se exploraron nuevas formas de evaluar el desempeño enfocándose en indicadores no financieros vinculados a los procesos de producción y operaciones mientras que su conceptualización se orientó en la capacidad de una organización para explotar su entorno para acceder y usar los recursos limitados” (p. 4).

Sobre la conceptualización del desempeño organizacional, Lebars y Euske (2006, como se citó en Barradas et al., 2021), indica:

“Es un conjunto de indicadores financieros y no financieros que ofrecen información sobre el grado del cumplimiento de los objetivos y resultados; es dinámico, requiere juicio e interpretación; puede ilustrarse mediante el uso de un modelo causal que describe como las acciones actuales pueden afectar los resultados futuros, para definir el concepto del desempeño es necesario conocer sus elementos característicos a cada área de responsabilidad; para informar sobre el nivel de desempeño de una organización, es necesario ser capaz de cuantificar los resultados” (p. 5).

Como indica, Bourne et al. (2003, como se citó en Barradas et al., 2021), respecto a la definición del desempeño organizacional:

“Implica utilizar un conjunto de medidas multidimensionales, que incluye indicadores financieros y no financieros, además de los relacionados con factores de desempeño internos y externos que permiten cuantificar los objetivos alcanzados y proyectar situaciones futuras, no se puede realizar de forma aislada; sólo es relevante dentro de un marco de referencia con respecto al cual se

comparan los resultados de medición y la evaluación de la eficiencia y efectividad de la estrategia; es una parte integral del sistema de planeación y control, lo que exige el establecimiento de los criterios relacionados con la medición: qué medir, cómo medir y cuáles serán los objetivos, en términos generales todos los actos que influyen sobre los individuos y grupos de la organización” (p. 5,6).

Según, Oliveira y Leone (2008, como se citó en Barradas et al., 2021), es importante la forma de medición del desempeño organizacional:

“La medición del desempeño es un punto clave en el mejoramiento de la organización porque permite plantear objetivos, evaluarlos e identificar las desviaciones que se producen, al tiempo que contribuye en el nivel de satisfacción de las necesidades del cliente, entender los procesos, asegurar la idoneidad de cada decisión que se toma e identificar el cumplimiento de los resultados previstos, lo que permite obtener diferentes evaluaciones de efectividad basadas en diversos grupos” (p. 6).

“El dominio conceptual del desempeño organizacional únicamente puede especificarse relacionando este constructo con el concepto más amplio de eficacia organizacional” (Hamann, 2013, como se citó en Barradas et al., 2021, p. 6).

### **2.3. Definición de términos básicos**

**Calidad.** “Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos; es importante reconocer que la calidad puede ser subjetiva y que depende de la necesidad del cliente” (Benavides, 2020, párr. 3).

**Desempeño.** “El desempeño es el resultado del esfuerzo aplicado para obtener un resultado deseado en un determinado plazo de tiempo, consiste fundamentalmente en alcanzar un estado deseado, valorado mediante el resultado alcanzado durante un período de tiempo” (Contreras, 2021, párr. 1).

**Desempeño organizacional.** El desempeño organizacional según Bernal et al. (2020, como se citó en Pérez y Cortés, 2009):

“El desempeño organizacional, de acuerdo con Yamakawa y Ostos (2011), es un término utilizado para hacer referencia a los resultados que genera la organización derivado de la dinámica de los factores internos y externos que la componen; es decir, el desempeño organizacional refleja el comportamiento de un conjunto de elementos que de manera integral intervienen en logro de los objetivos establecidos” (p. 4).

**Epidemiología.** “Tradicionalmente se ha definido como la disciplina que estudia la distribución de las enfermedades o los estados relacionados con la salud y sus determinantes en poblaciones específicas, y su aplicación en el control de los problemas de salud” (Baños et al., 2018, p. 26).

**Intervención.** “Cualquier acción (preventiva, diagnóstica, terapéutica) aplicada con el fin de modificar el curso de un proceso, por ejemplo, una enfermedad, una situación fisiológica o un hábito” (Baños et al., 2018, p. 36).

**Prevención.** “Cualquier intervención que reduzca el riesgo de que una enfermedad o trastorno afecte a un individuo, que interrumpa o detenga su progreso o evite la muerte” (Baños et al., 2018, p. 44).

**Promoción de la salud.** “Es el proceso que permite a las personas incrementar el control sobre su salud para mejorarla, se trata de un enfoque que va más allá del comportamiento individual hacia uno que asegura un entorno social, físico y político que promueve la salud” (Organización Panamericana de la Salud, 2022, párr. 1).

**Procesos.** “Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que transforman elementos de entradas en salidas” (Benavides, 2020, párr. 2).

**Seguridad e higiene de alimentos.** Según Escuela Europea de Excelencia (2021), se tiene el siguiente concepto:

“Los principios de higiene alimentaria y manipulación de alimentos son el eje que sostiene la seguridad de los consumidores en cualquier lugar del planeta, la Organización Mundial de la Salud establece las mejores prácticas, a través de cinco principios: Evitar la contaminación, separar alimentos e ingredientes, cocinar durante períodos de tiempo y temperaturas adecuados, almacenar bajo las condiciones adecuadas, utilizar agua limpia y potable” (párr. 2,5,8,9,10,11).

**Sistemas de Gestión de Calidad.** “La ISO 9001 es una norma ISO internacional elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) que se aplica a los Sistemas de Gestión de Calidad de organizaciones públicas y privadas, independiente de su tamaño o actividad empresarial” (ISOTOOLS, 2022, párr. 1).

**Vigilancia en salud pública ambiental.** “La vigilancia sanitaria del medio ambiente está considerado como una de las actividades fundamentales entre las competencias de las administraciones de salud pública; cumple tres funciones:

Investigación, vigilancia y decisión sobre la salud pública sobre contaminación ambiental” (Ballester, 2005, p. 253).

## **2.4. Formulación de hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

La gestión de calidad, incidió significativamente en optimizar el desempeño organizacional, en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

Las prácticas de gestión de calidad, incidió significativamente en optimizar el desempeño en vigilancia e intervención epidemiológica, en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022.

Las prácticas de gestión de calidad, incidió significativamente en optimizar el desempeño en vigilancia e intervención ambiental, en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022.

Las prácticas de gestión de calidad, incidió significativamente en optimizar el desempeño en seguridad e higiene de alimentos, en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022.

Las prácticas de gestión de calidad, incidió significativamente en optimizar el desempeño en la prevención y promoción de la salud, en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022.

## **2.5. Identificación de variables**

**Tabla 1**

*Identificación de variables*

<b>Tipo de variables</b>	<b>Variables (Rxy)</b>
Variable independiente (causa):	Gestión de calidad.
Variable dependiente (efecto):	Desempeño organizacional.

## 2.6. Definición operacional de variables e indicadores

Tabla 2

*Matriz de operacionalización de variables*

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Ítems
<b>Gestión de calidad</b> (Variable independiente)	“Es un conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, procesos y lograr objetivos el sistema como un todo; es necesario el enfoque a procesos para que el sistema en realidad pueda funcionar como un todo, es como un engranaje que mueve la rueda y que permite alcanzar resultados” (Benavides, 2020, párr. 4).	<b>X1 Prácticas de gestión de calidad.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política institucional de calidad.</li> <li>• Liderazgo institucional.</li> <li>• Planificación estratégica de calidad.</li> <li>• Direccionamiento estratégico de calidad.</li> <li>• Gestión de calidad de TI.</li> <li>• Gestión de recursos humanos con calidad.</li> <li>• Eficiencia en el uso de recursos materiales.</li> <li>• Eficiencia en el uso de recursos financieros.</li> <li>• Gestión de riesgos con calidad.</li> <li>• Gestión de procesos con calidad.</li> </ul>	<b>Cuestionario</b>	01 02 03 04 05 06 07 08 09 10

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Ítems
<b>Y: Desempeño organizacional</b> (Variable dependiente)	Según Bernal et al. (2020, como se citó en Pérez y Cortés, 2009) “El desempeño organizacional, es un término comúnmente utilizado para hacer referencia a los resultados que genera la organización derivado de la dinámica de los factores internos y externos que la componen; es decir, el desempeño organizacional refleja el comportamiento de un conjunto de elementos que de manera integral intervienen en el logro de los objetivos establecidos, como por ejemplo los resultados financieros, la calidad, la estructura funcional, la innovación, el ambiente de los negocios, la satisfacción de los clientes, las cuotas de mercado, entre otros” (p. 4).	<b>Y1 Desempeño en vigilancia e intervención epidemiológica.</b>  <b>Y2 Desempeño en vigilancia e intervención ambiental.</b>  <b>Y3 Desempeño en seguridad e higiene de los alimentos.</b>  <b>Y4 Desempeño en la prevención y promoción de la salud.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de prevención y control de la tuberculosis.</li> <li>• Vigilancia y control del sida/VIH.</li> <li>• Vigilancia y control de hepatitis y meningitis.</li> <li>• Vigilancia y control de brotes epidémicos</li> <li>• Vigilancia de salud ocupacional.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas de mejora de la calidad del aire.</li> <li>• Vigilancia y control de las aguas de consumo humano.</li> <li>• Vigilancia y control de establecimientos y servicios plaguicidas.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigilancia y control sanitario de los mercados.</li> <li>• Vigilancia y control sanitario del comercio.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de vacunación continuada.</li> <li>• Programa de educación para la salud en las instituciones educativas.</li> <li>• Programas de salud sexual y reproductiva.</li> <li>• Programa de formación en prevención de riesgos laborales.</li> </ul>	<b>Cuestionario</b>	1 2 3 4 5  6 7 8  9 10  11 12 13 14

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación en el estudio desarrollado, pertenece a la **ciencia aplicada**; según Sánchez et al. (2018), la ciencia aplicada es:

“El campo en el cual la investigación de los problemas científicos se realiza con un fin práctico, aplicativo o pragmático; se trata esencialmente de todas aquellas ciencias fácticas que centran su objetivo en conocer una realidad o un fenómeno para mejorar el bienestar del hombre; buena parte de la tecnología que se desarrolla es producto de la ciencia aplicada” (p. 28).

Es preciso enfatizar respecto a la investigación aplicada, Vara (2015), indica al respecto:

“El interés de la investigación aplicada es práctica, pues sus resultados son utilizados inmediatamente en la solución de problemas de la realidad; la investigación aplicada normalmente identifica la situación problemática y busca, dentro de las posibles soluciones, aquella que pueda ser la más adecuada para el contexto específico; no se olvide que la investigación empresarial casi siempre

es aplicada, porque busca solucionar un problema concreto, práctico, de la realidad cotidiana de las empresas” (p. 235).

### **3.2. Nivel de investigación**

“La investigación es del nivel **correlacional**, su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que existen entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular” (Hernández-Sampiere & Mendoza, 2018, p. 109).

“El nivel correlacional no son estudios de causa y efecto; solo demuestra dependencia probabilística entre eventos” (Supo, 2012, p. 5).

### **3.3. Métodos de investigación**

El método de investigación es no experimental cuantitativa, según Hernández-Sampiere & Mendoza (2018):

“Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables; es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables; lo que efectúa en la investigación no experimental es observar o medir fenómenos y variables tal como se dan en su contexto natural para analizarlas” (p. 174).

Según Niglas (2010, como se citó en Hernández-Sampiere & Mendoza, 2018), “el significado original del término cuantitativo (del latín “quantitas”) se vincula a conteos numéricos y métodos matemáticos, actualmente, representa un conjunto de procesos organizado de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones” (p. 5,6).

### **3.4. Diseño de investigación**

Desde la posición de Hernández-Sampiere & Mendoza (2018), “Diseño es un plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información (datos) requerida en una investigación con el fin último de responder satisfactoriamente el planteamiento del problema” (p. 150).

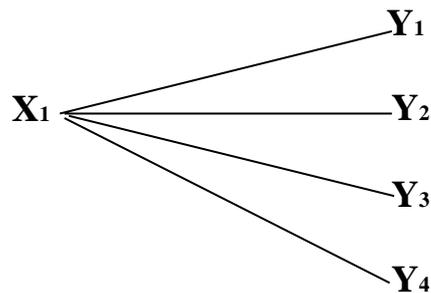
En cuanto a los tipos de diseños no experimentales Hernández-Sampiere & Mendoza (2018), señala:

“Distintos autores han adoptado diversos criterios para catalogar la investigación no experimental; sin embargo, consideramos la siguiente manera de clasificar dicha investigación, por su dimensión temporal o el número de momentos o puntos en el tiempo en los cuales se recolectan datos; el diseño transeccional o transversal (recolección de datos en un solo momento), longitudinal (recolección de datos en varios momentos” (p. 176).

“El diseño transeccional o transversal pueden tener un alcance exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo” (Hernández-Sampiere & Mendoza, 2018, p. 177).

“El diseño transversal correlacional o causal, son útiles para establecer relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado; a veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa-efecto (causales)” (Hernández-Sampiere & Mendoza, 2018, p. 178).

El diseño de investigación es transeccional o transversal: correlacional; cuyo esquema del diseño es el siguiente:



**X: Variable independiente (causa)**

**Y: Variable dependiente (efecto)**

### **3.5. Población y muestra**

#### **3.5.1. Población**

“La población es el conjunto de todos los individuos (objetos, personas, documentos, data, eventos, empresas, situaciones, etc.) a investigar” (Vara, 2015, p. 261).

Respecto al concepto de población, según Gamarra et al. (2015) nos indica lo siguiente:

“La palabra población, universo o colectivo, se usan indistintamente para referirse al conjunto de todos los elementos, individuos o unidades, medición o experimentación y que constituye el ámbito de estudio para cualquier tipo de investigación” (p. 136).

“La población está constituida para la variable independiente: Ciento sesenta y nueve (169) trabajadores y/o funcionarios de la Dirección Regional de Salud de Junín” (DIRESA Junín, 2011, p. 1).

“La población para la variable dependiente: Ciento diecinueve novecientos noventa y tres (119,993) pobladores del distrito de Huancayo, ubicado en la provinciade Huancayo, en el departamento de Junín” (INEI, 2018, p. 540).

### 3.5.2. Muestra

Vara (2015) indica “muestra es el conjunto de casos extraídos de la población, seleccionados por algún método racional; la muestra siempre es una parte de la población” (p. 261).

Sobre la muestra, Hernández et al. (2014) indican “para el proceso cuantitativo, la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tienen que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que deber ser representativo de la población” (p. 173).

Vara (2015) indica “para determinar la muestra de la investigación, se aplica la fórmula para población finita (p.269). Cuya fórmula es la siguiente:

$$n = \frac{p(1-p) \cdot Z^2 \cdot N}{E^2 \cdot (N-1) + p(1-p) \cdot Z^2}$$

**Dónde:**

n= Tamaño de muestra

Z= Margen de confiabilidad (95% de confiabilidad, Z = 1.96).

p= Proporción de éxito (50% = 0.5)

E= Máximo error permisible = 0.05 (5%)

N= Tamaño de la población.

En las muestras obtenidas, utilizando un nivel de confianza del 95% y un error de estimación del 5% se obtuvo: Para la **variable independiente**: Ciento dieciocho (**118**) trabajadores y/o funcionarios de la Dirección Regional de Salud de Junín. Para la **variable dependiente**: Trescientos ochenta y tres (**383**) pobladores del distrito de Huancayo, ubicado en la provincia de Huancayo, en el departamento de Junín.

En la investigación se utiliza el muestreo aleatorio simple, este tipo de muestreo “se utiliza cuando en el conjunto de una población, cualquiera de los

sujetos tiene la variable o variables objeto de la medición” (Bernal, 2010, p. 164).

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

Vara (2012), respecto a las técnicas e instrumentos de recolección de datos señala lo siguiente:

“Las técnicas de análisis de datos son herramientas útiles para obtener información científica; después de organizar los datos, es necesario analizarlos cualitativa o cuantitativamente, dependiendo de la naturaleza de los datos indica que, para determinar la muestra de la investigación, se aplica la fórmula para población finita” (p. 459).

**Tabla 3**

*Matriz de consistencia en la construcción de instrumentos de investigación*

No	Técnicas	Instrumento	Informantes	Aspectos a informar
01	Encuesta	Cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Para la <b>variable independiente</b>: Ciento dieciocho <b>(118)</b> trabajadores y/o funcionarios de la Dirección Regional de Salud de Junín.</li> <li>Para la <b>variable dependiente</b>: Trescientos ochenta y tres <b>(383)</b> pobladores del distrito de Huancayo, ubicado en la provincia de Huancayo, en el departamento de Junín.</li> </ul>	VARIABLES DE ESTUDIO.

### 3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

Se efectuó la prueba de fiabilidad de Alfa Cronbach, mediante el software SPSS, versión 25, habiéndose logrado el 95,7% de fiabilidad, Sánchez et al. (2018):

“Alfa de Cronbach, es un indicador estadístico que se emplea para estimar el nivel de confiabilidad por consistencia interna de un instrumento que contiene una lista de reactivos; se expresa en término de correlaciones que van desde -1 a + 1; generalmente se aplica a reactivos que son de respuestas politómicas, es

decir, que admiten más de dos alternativas de respuesta” (p. 16). Se muestra en el Anexo 03: Procedimiento de validez y confiabilidad.

### **3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

“En cuanto al análisis de datos se utilizó la Correlación de Pearson y Regresión Lineal” (Hernández-Sampiere & Mendoza, 2018, p. 345-349).

#### **Estrategias o procedimientos de contrastación de hipótesis.**

Hernández-Sampiere & Mendoza (2018), indica para una investigación cuantitativa, con diseño transversal – correlacional, se tendrá en cuenta:

“**El estadístico de Correlación de Pearson**, sin embargo, no evalúa la causalidad de las variables, por lo tanto, la prueba estadística adecuada para el presente trabajo de investigación viene a ser **Regresión Lineal**, que es un modelo estadístico para estimar el efecto de una variable sobre otra; está asociado con el coeficiente  $r$  de Pearson, se utiliza cuando las hipótesis son causales, nivel de medición de las variables: intervalos o razón” (p. 345-349).

En el trabajo de investigación, para contrastar las hipótesis, según Hernández- Sampiere & Mendoza (2018), es necesario contemplar los procedimientos establecidos: “Formular la hipótesis nula ( $H_0$ ), formular la hipótesis de estudio ( $H_1$ ), fijar el nivel de significancia (95% de confianza,  $p=0.05$ ), aplicación de la prueba estadística de Correlación de Pearson, aplicación de la prueba estadística de Regresión Lineal e interpretación” (p. 345-349).

Para la toma de decisiones tanto en los estadísticos de Correlación de Pearson y Regresión lineal, según Hernández-Sampiere & Mendoza (2018), indica:

“El coeficiente de  $r$  de Pearson puede variar de -1.00 a + 1.00; donde: -1.00 = correlación negativa perfecta (“A mayor X, menor Y”; o “a menor X,

mayor Y”;si el coeficiente es + 1.00= correlación positiva perfecta (“A mayor X, mayor Y” o “a menor X, menor Y”); el signo indica la dirección de la correlación (positiva o negativa); y el valor numérico, la magnitud de la correlación” (p. 346).

Tanto para la Correlación de Pearson y Regresión Lineal, Hernández-Sampiere & Mendoza (2018) señala:

“Si P es menor del valor 0.05, se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error); si P es menor del valor 0.05 se confirma la hipótesis alterna  $H_i$  (hipótesis de estudio), por cuanto hay significancia; si P es mayor del valor 0.05 se rechaza la hipótesis alterna  $H_i$  y se acepta la hipótesis nula” (p. 341).

### **3.9. Tratamiento estadístico**

Para el tratamiento estadístico se utilizó la Correlación de Pearson y Regresión Lineal.

Hernández-Sampiere & Mendoza (2018), respecto a los criterios en la elección del tratamiento estadístico, refiere:

“Existen muchísimas técnicas estadísticas, según el objetivo de contraste que se persiga, hay cuatro criterios a tener en cuenta en la elección y aplicación del método de análisis estadístico: el fin que se pretende (descriptivo, correlacional, causal, predictivo, etc.); el número de variables a analizar a la vez (univariada, bivariada o multivariada); el tipo de escala en que se van a medir las variables (nominal, ordinal, de intervalos o de razón); el objetivo específico, es decir describir variables, comparar grupos, correlacionar variables, analizar relaciones causales, analizar fiabilidad y validez” (p. 474,475).

### **3.10. Orientación ética filosófica y epistémica**

“Teniendo en cuenta la importancia de cumplir con los criterios éticos de una investigación biomédica, se tuvo presente el cumplimiento de los criterios de valor social, no tener conflictos de interés, selección adecuada de los participantes” (Cárdenas, 2017, p. 28).

En el trabajo de investigación, se utilizó las citas y referencias de Normas APA (American Psychological Association), en todas las fuentes de información consultadas. “La ética debe estar necesariamente presente en los investigadores y debe ser respetada a través de los estilos normativos de citación y referenciación” (Salazar et al., 2018).

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1. Descripción del trabajo de campo**

En el trabajo de campo, se aplicó el instrumento del cuestionario para la variable independiente a ciento dieciocho (118) trabajadores y/o funcionarios de la Dirección Regional de Salud de Junín; para la variable dependiente trescientos ochenta y tres (383) pobladores del distrito de Huancayo, ubicado en la provincia de Huancayo, en el departamento de Junín.

Se compiló en el Excel las respuestas obtenidas del cuestionario por cada indicador, luego se hizo un resumen por cada dimensión y por cada una de las preguntas se elaboró los gráficos estadísticos y sus interpretaciones.

Para la prueba de hipótesis, el resumen del Excel por cada dimensión, se trasladó al estadístico de SPSS, para establecer el Coeficiente de Correlación de Pearson y el Coeficiente de Regresión Lineal de Pearson, respectivamente.

“Un trabajo de campo es una investigación donde el autor se ubica en el lugar- contexto donde se encuentran los datos necesarios para desarrollar su texto académico; Se trata de una actividad donde se recopila información, observa y

estudia el área dondese genera una **hipótesis**” (Godoy, 2022) .

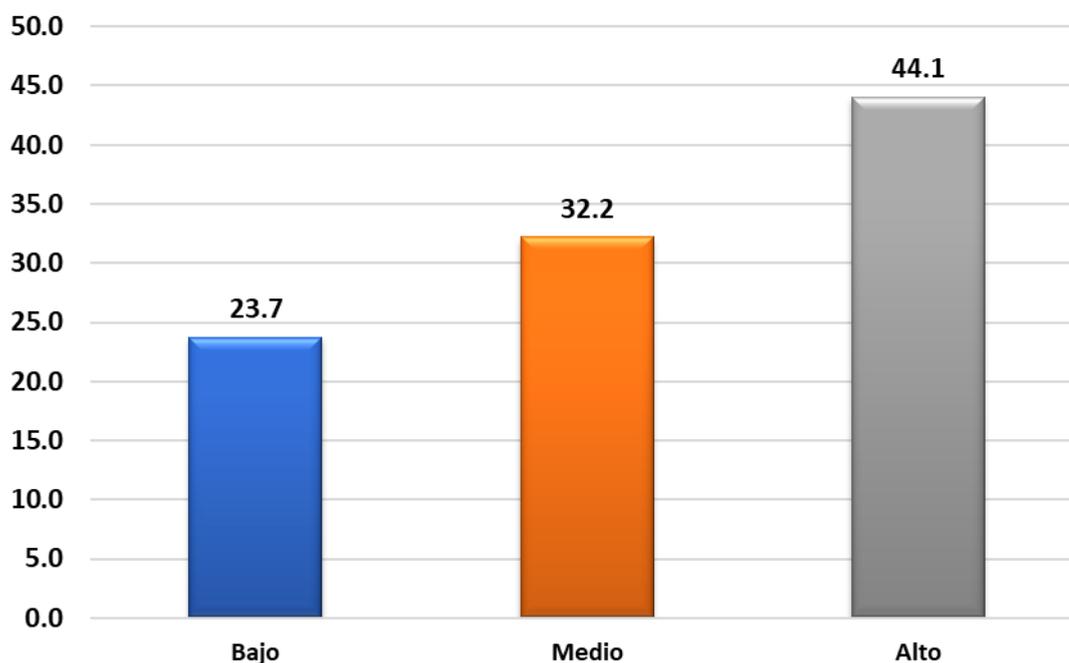
#### 4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

**GESTIÓN DE CALIDAD – VI**  
**PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**Gráfico 2**

*Cuestionario pregunta: 01 - V.I.*

**¿Considera usted que la DIRESA Junín, aplicó con calidad la política institucional?**



**Tabla 4**

*Cuestionario pregunta: 01 - V.I.*

1 - VI	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	28	23.7
Medio	38	32.2
Alto	52	44.1
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100</b>

Con respecto a la interrogante, el gráfico muestra que el 44.1% de los entrevistados afirman que, la DIRESA Junín aplicó con calidad la política institucional, un 32.2% consideran medianamente y un 23.7% estiman que no.

Gráfico 3

Cuestionario pregunta: 02 - V.I.

¿Considera usted que la DIRESA Junín, aplicó adecuadamente el liderazgo institucional?

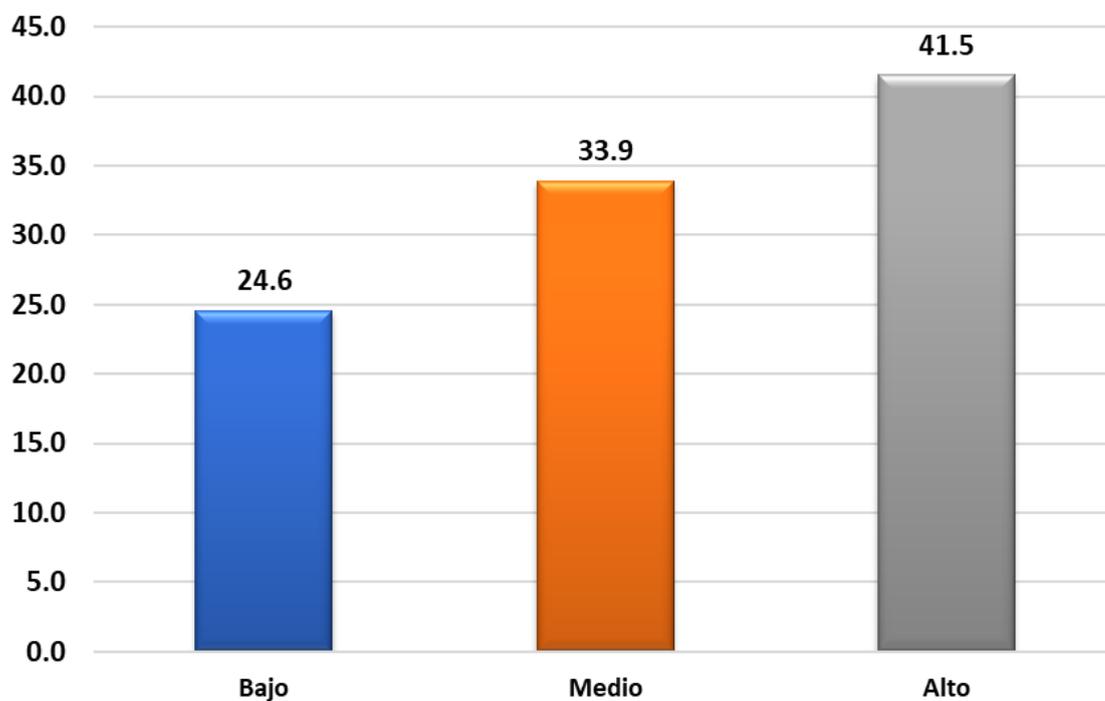


Tabla 5

Cuestionario pregunta: 02 V.I.

2 - VI	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	29	24.6
Medio	40	33.9
Alto	49	41.5
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100</b>

El gráfico muestra que el 41.5% de los entrevistados aseveran que, la DIRESA Junín aplicó adecuadamente el liderazgo institucional; un 33.9% consideran medianamente y un 24.6% estiman que no.

Gráfico 4

Cuestionario pregunta: 03 - V.I.

¿Considera usted que la DIRESA Junín, aplicó con calidad la planificación estratégica?

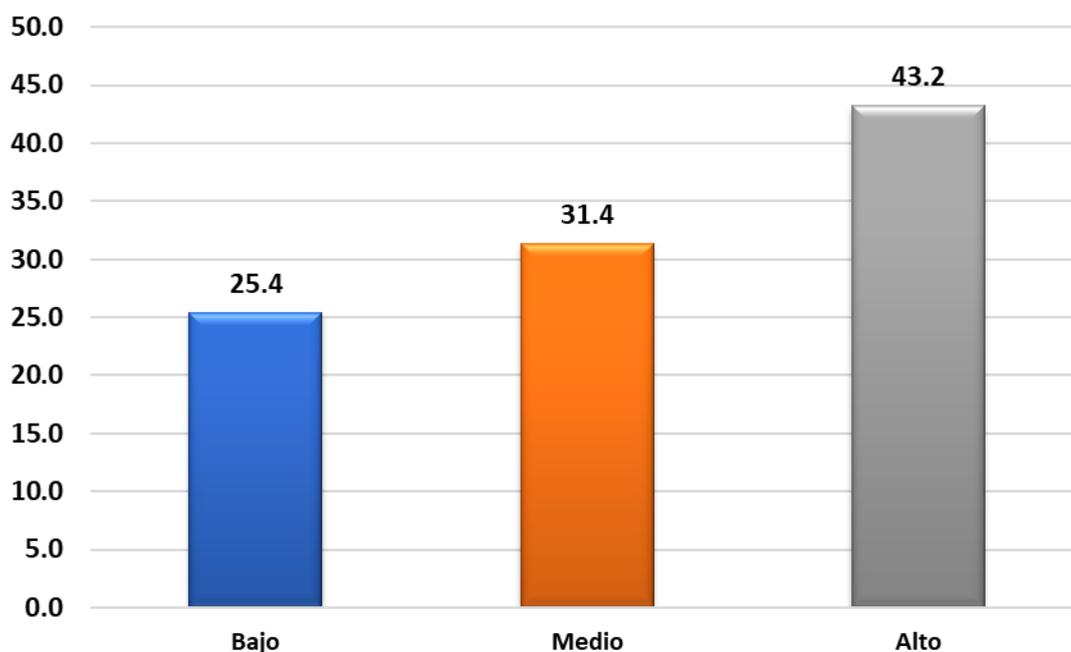


Tabla 6

Cuestionario pregunta: 03 - V.I.

3 - VI	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	30	25.4
Medio	37	31.4
Alto	51	43.2
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100</b>

Los resultados de la muestra aseveran que el 43.2% de los entrevistados afirman que, la DIRESA Junín aplicó con calidad la planificación estratégica; un 31.4% consideran medianamente y un 25.4% estiman que no.

Gráfico 5

Cuestionario pregunta: 04 - V.I.

¿Considera usted que la DIRESA Junín, aplicó con calidad la dirección estratégica?

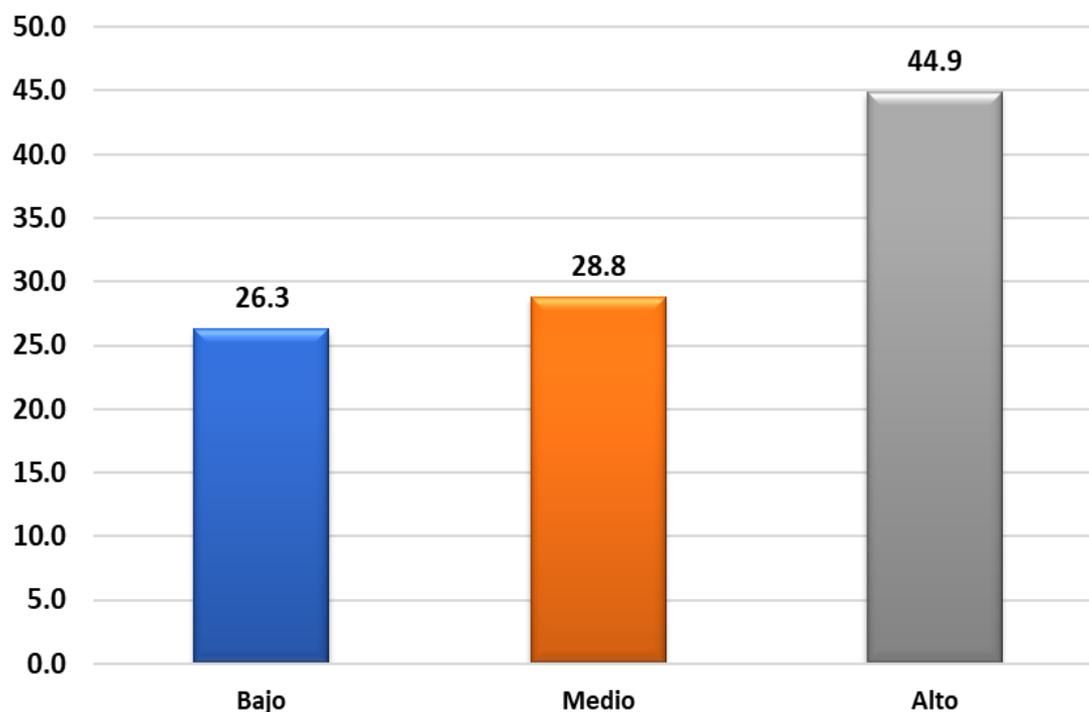


Tabla 7

Cuestionario pregunta: 04 - V.I.

4 - VI	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	31	26.3
Medio	34	28.8
Alto	53	44.9
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100</b>

La estadística demuestra que el 44.9% de los entrevistados afirman que, la DIRESA Junín aplicó con calidad la dirección estratégica; un 28.8% consideran medianamente y un 26.3% estiman que no.

Gráfico 6

Cuestionario pregunta: 05 - V.I.

¿Considera usted que la DIRESA Junín, utilizó con calidad la tecnología de información?

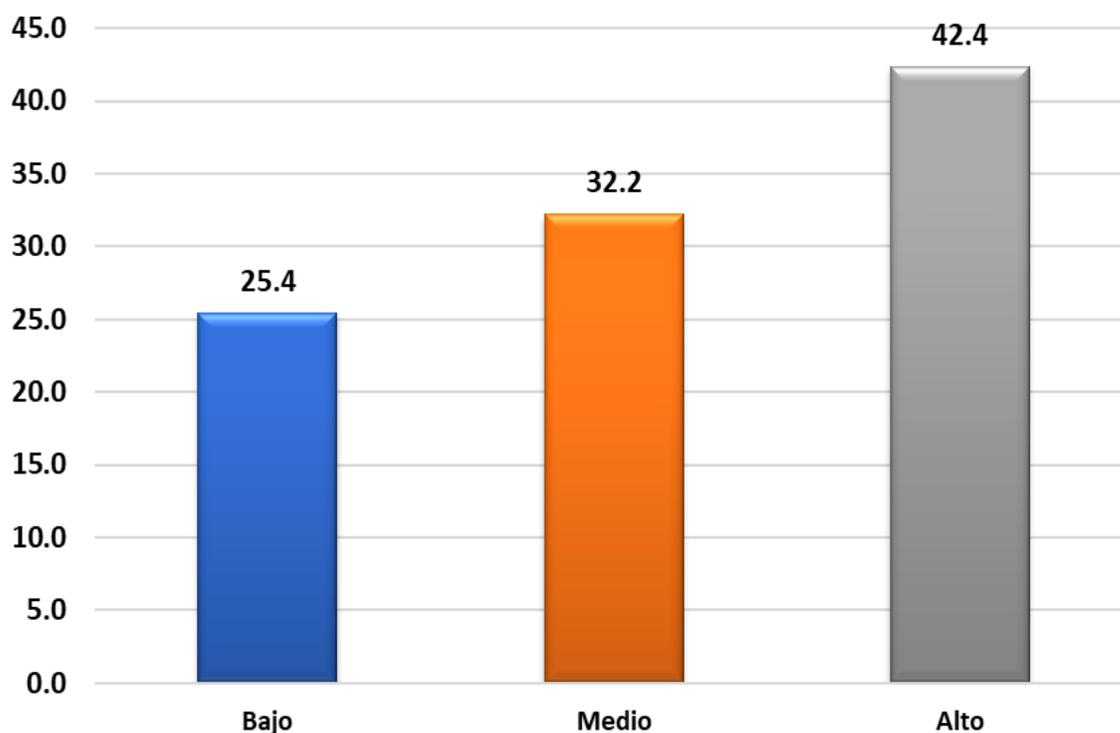


Tabla 8

Cuestionario pregunta: 05 V.I

5 - VI	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	30	25.4
Medio	38	32.2
Alto	50	42.4
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100</b>

Los resultados que se muestran corresponden a la interrogante: ¿Considera usted que la DIRESA Junín, utilizo con calidad la tecnología de información?; un 42.4% de los encuestados lo afirman, el 32.2% indican medianamente y un 25.4% lo niegan.

Gráfico 7

Cuestionario pregunta: 06 - V.I.

¿Considera usted que la DIRESA Junín, realizó una gestión de recursos humanos con calidad?

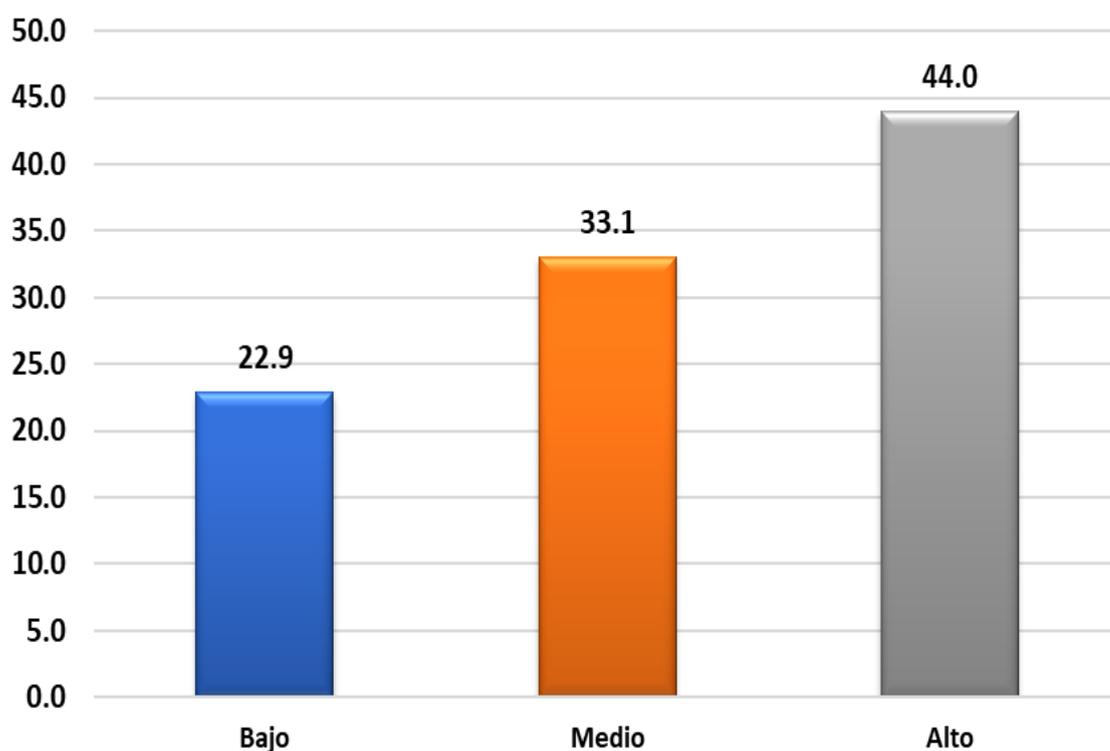


Tabla 9

Cuestionario pregunta: 06 V.I.

6 - VI	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	27	22.9
Medio	39	33.1
Alto	52	44.0
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100</b>

Con respecto a la interrogante: ¿Considera usted que la DIRESA Junín, realizó una gestión de recursos humanos con calidad?; los encuestados aseveran positivamente en un 44.0%; el 33.1% indican medianamente y un 22.9% respondieron negativamente.

Gráfico 8

Cuestionario pregunta: 07 - V.I.

¿Considera usted que la DIRESA Junín, realizó con eficiencia el uso de recursos materiales?

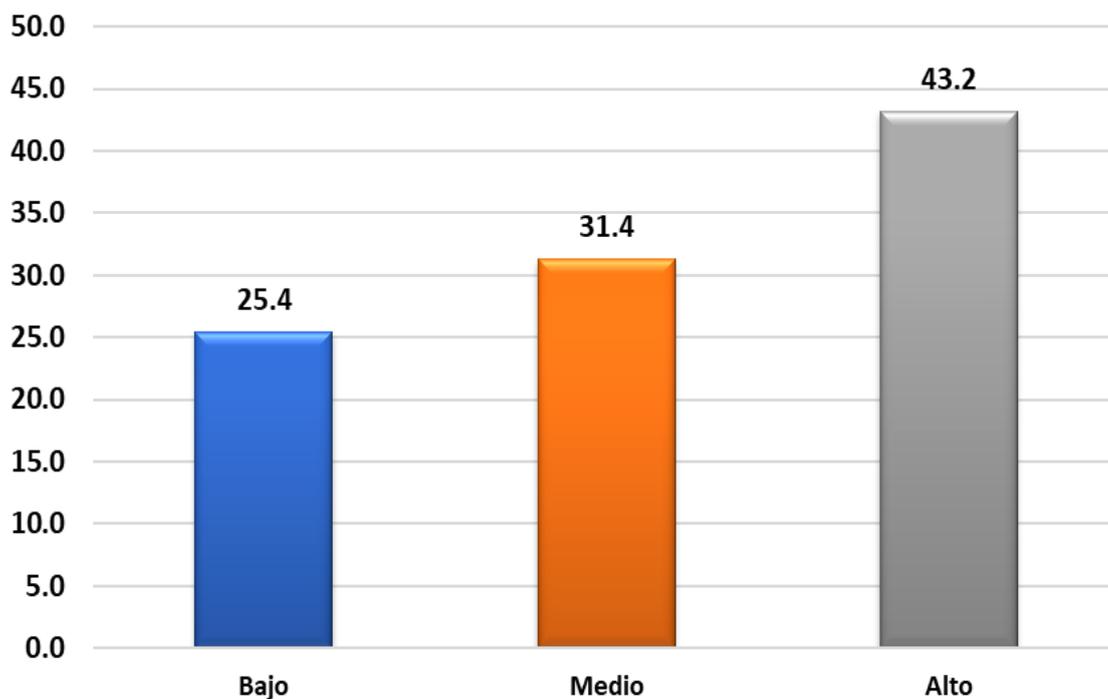


Tabla 10

Cuestionario pregunta: 07 V.I.

7 - VI	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	30	25.4
Medio	37	31.4
Alto	51	43.2
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100</b>

En el presente cuadro estadístico, el 43.2% de los consultados indican que, la DIRESA Junín, realizó con eficiencia el uso de recursos materiales; indican negativamente un 31.4% y un 25.4% lo niegan.

Gráfico 9

Cuestionario pregunta: 08 - V.I.

¿Considera usted que la DIRESA Junín, realizó con eficiencia el uso de recursos financieros?

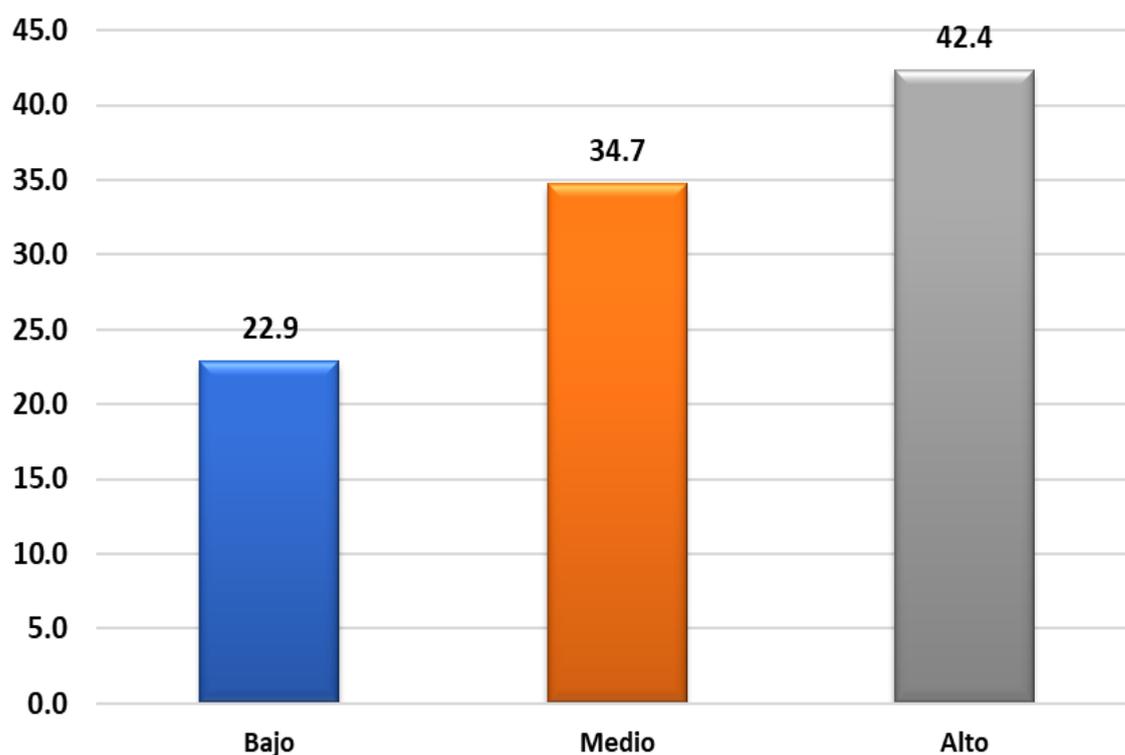


Tabla 11

Cuestionario pregunta: 08 - V.I.

8 - VI	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	27	22.9
Medio	41	34.7
Alto	50	42.4
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100</b>

El gráfico muestra que un 42.4% de los entrevistados indican que, la DIRESA Junín, realizó con eficiencia el uso de recursos financieros; el 34.7% indican medianamente y el 22.9% indican que no.

Gráfico 10

Cuestionario pregunta: 09 - V.I.

¿Considera usted que la DIRESA Junín, realizó una gestión de riesgos con calidad?

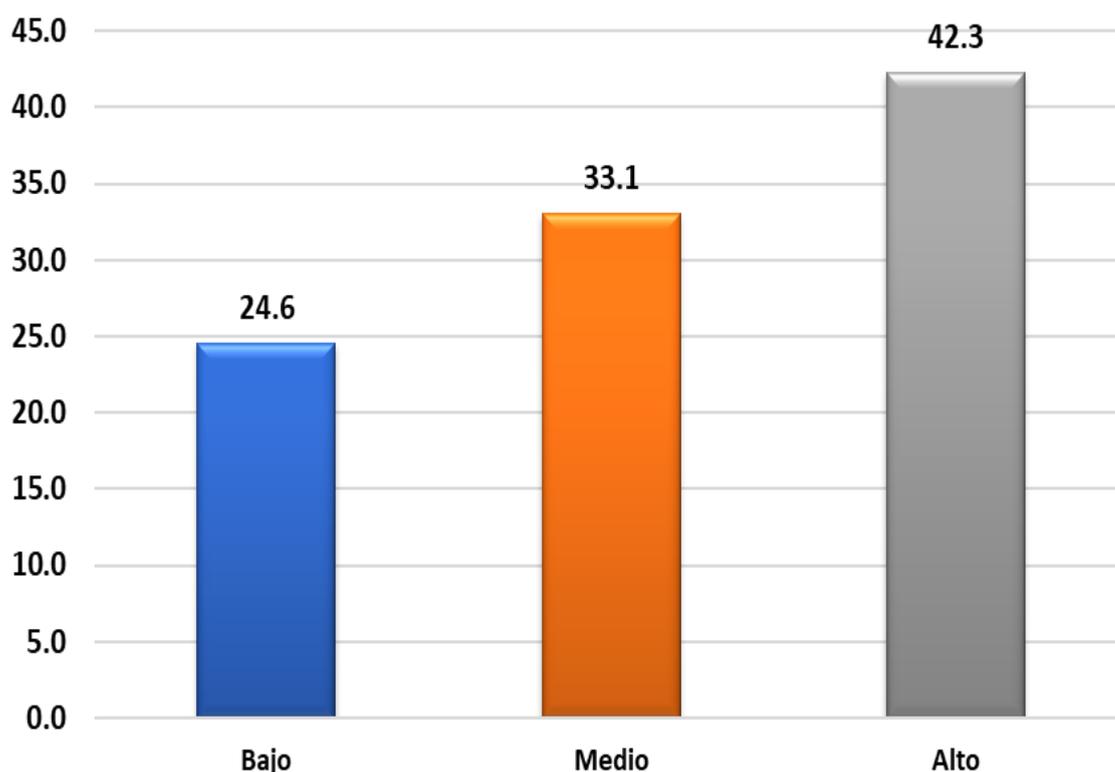


Tabla 12

Cuestionario pregunta: 09 - V.I.

9 - VI	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	29	24.6
Medio	39	33.1
Alto	50	42.3
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100</b>

En el presente gráfico podemos apreciar que el 42.3% de los entrevistados afirman que, la DIRESA Junín, realizó una gestión de riesgos con calidad, indican medianamente un 33.1% y un 24.6% señalan que no.

Gráfico 11

Cuestionario pregunta: 10 - V.I.

¿Considera usted que la DIRESA Junín, aplicó la gestión de procesos con calidad?

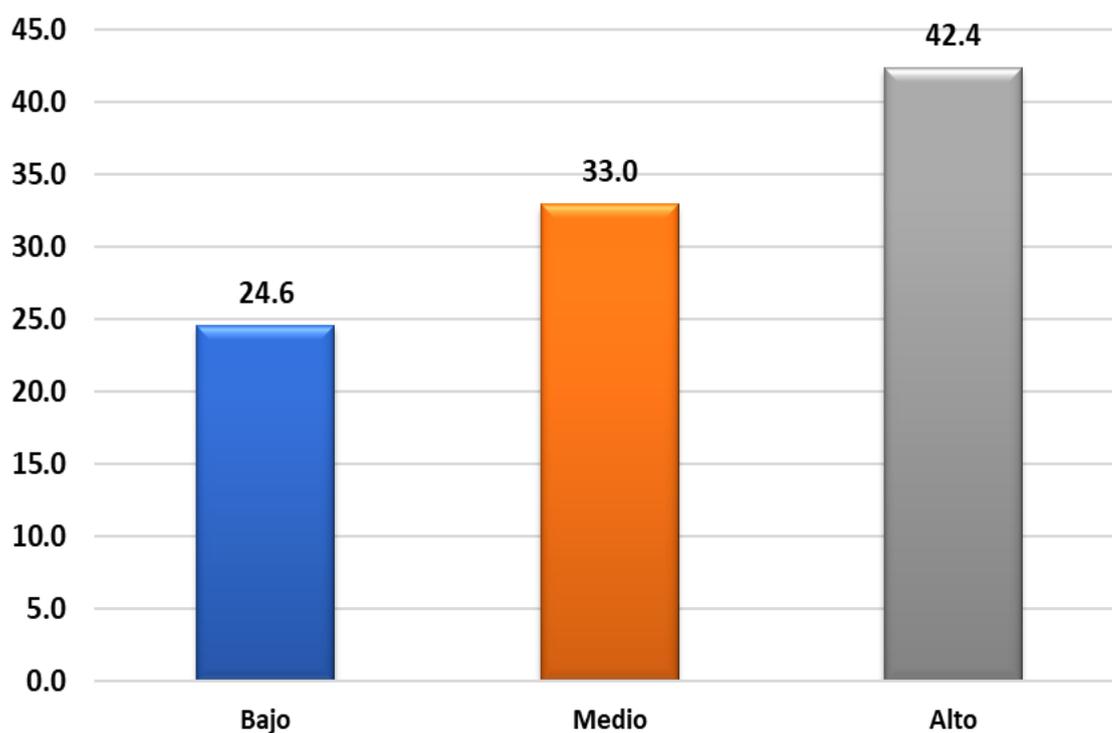


Tabla 13

Cuestionario pregunta: 10 - V.I.

10 - VI	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	29	24.6
Medio	39	33.0
Alto	50	42.4
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100</b>

En el gráfico se aprecia que el 42.4% de los entrevistados manifiesta que, la DIRESA Junín, aplico la gestión de procesos con calidad; un 33.0% indican medianamente y un 24.6% estiman que no.

Gráfico 12

Cuestionario pregunta: 01 - V.D.

¿Considera usted que la DIRESA Junín, ejecutó en forma adecuada el programa de prevención y control de la tuberculosis?

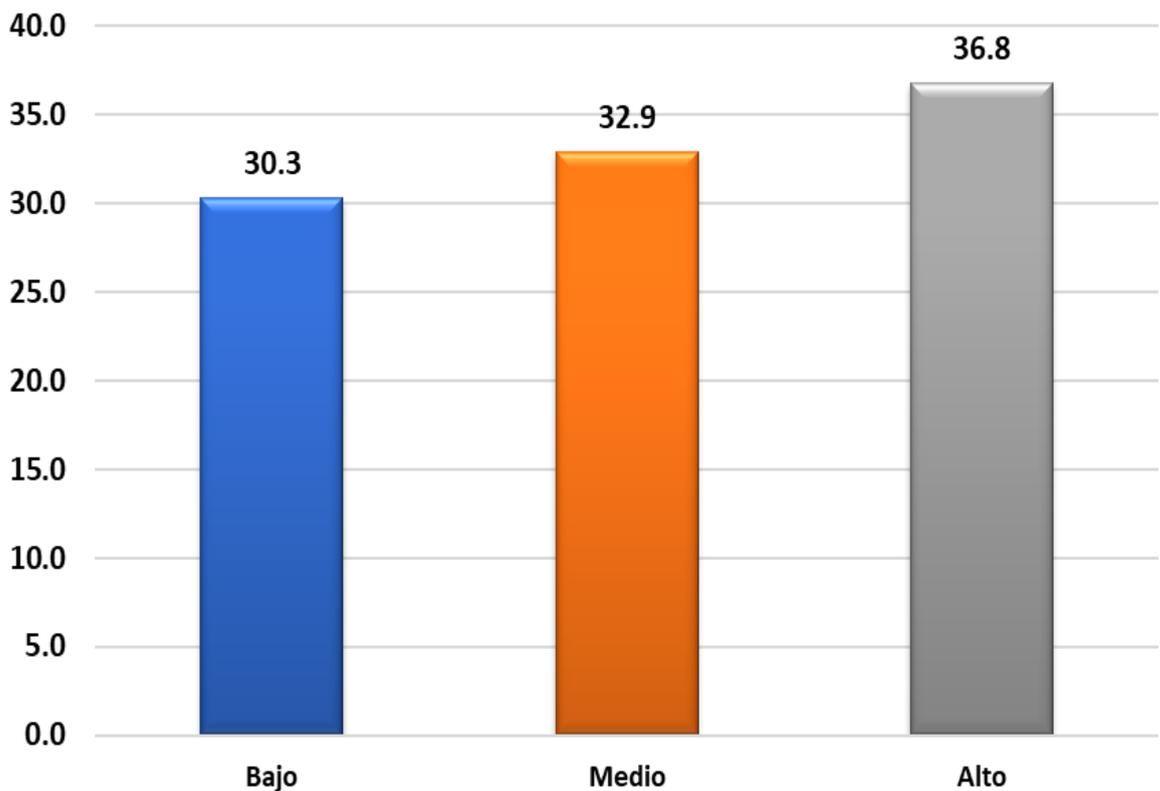


Tabla 14

Cuestionario pregunta: 01- V.D.

1 - VD	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	116	30.3
Medio	126	32.9
Alto	141	36.8
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

El gráfico muestra que el 36.8% de los entrevistados aseveran que, la DIRESA Junín, ejecutó en forma adecuada el programa de prevención y control de la tuberculosis; un 32.9% consideran medianamente y un 30.3% estiman que no.

Gráfico 13

Cuestionario pregunta: 02 - V.D.

¿Considera usted que la DIRESA Junín, ejecutó en forma adecuada la vigilancia y control del sida/VIH?

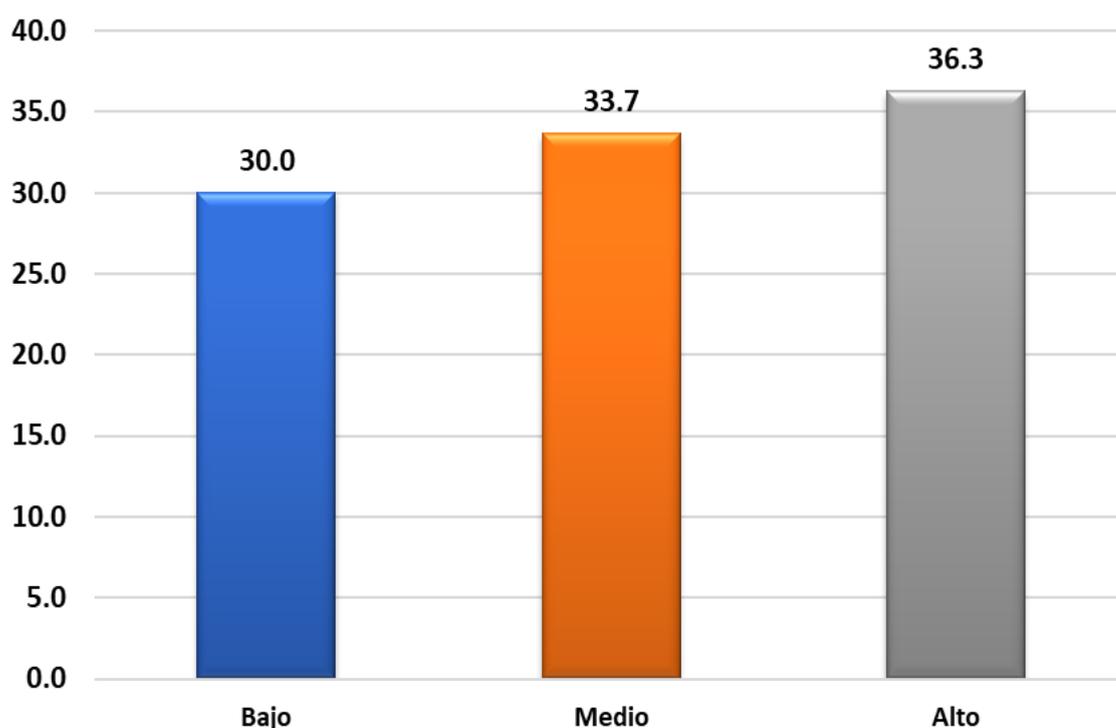


Tabla 15

Cuestionario pregunta: 02 - V.D.

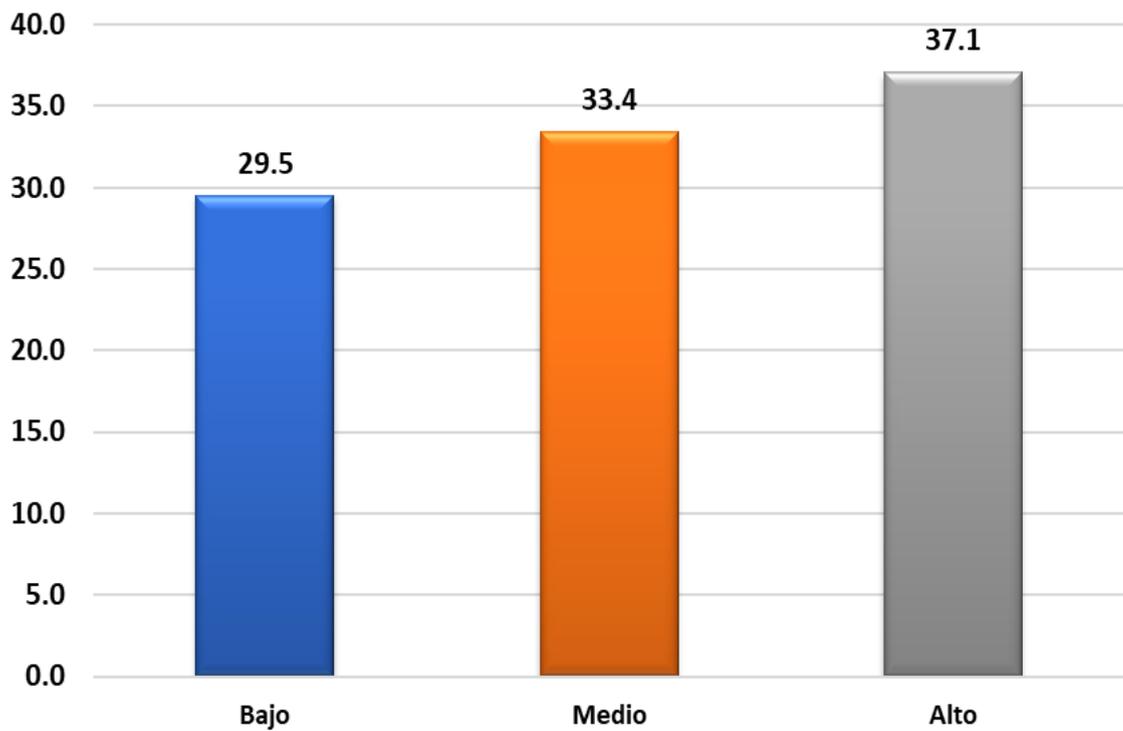
2 - VD	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	115	30.0
Medio	129	33.7
Alto	139	36.3
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

El gráfico muestra que el 36.6% de los entrevistados aseveran que, la DIRESA Junín, ejecutó en forma adecuada la vigilancia y control del sida/ VIH; un 33.7% consideran medianamente y un 30.0% estiman que no.

**Gráfico 14**

*Cuestionario pregunta: 03 - V.D.*

**¿Considera usted que la DIRESA Junín, ejecutó en forma adecuada la vigilancia y control de hepatitis y meningitis?**



**Tabla 16**

*Cuestionario pregunta: 03 - V.D.*

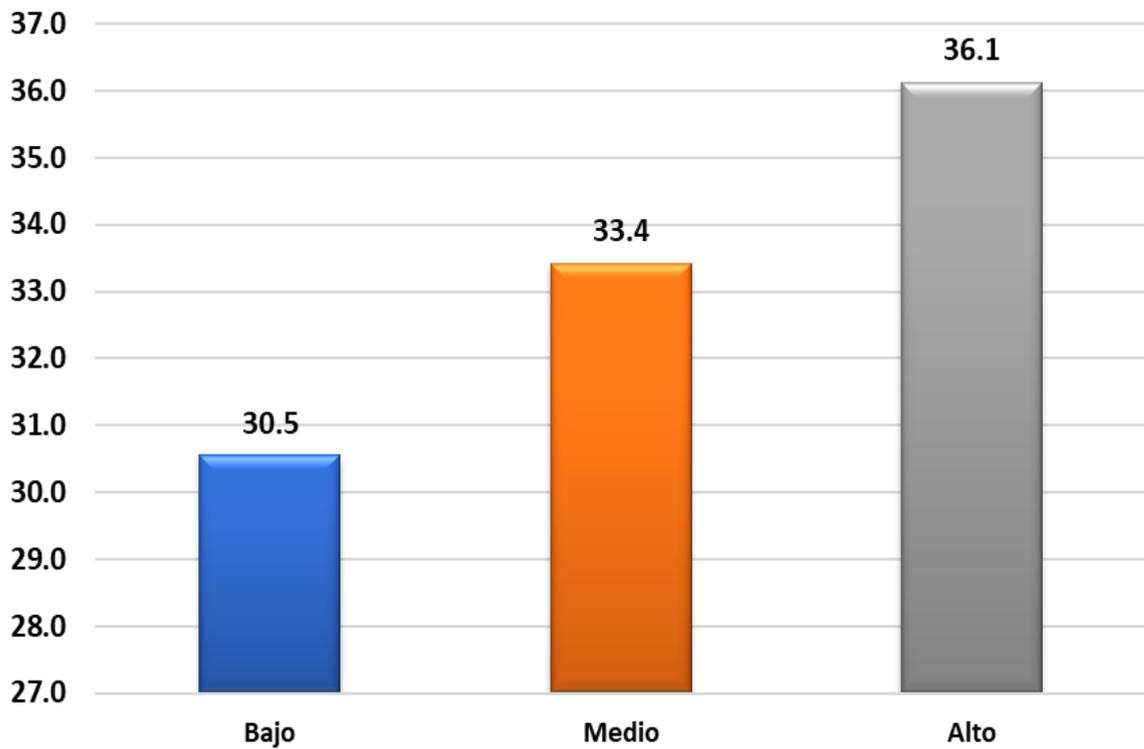
3 - VD	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	113	29.5
Medio	128	33.4
Alto	142	37.1
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

Los resultados de la muestra aseveran que el 37.1% de los entrevistados afirman que, la DIRESA Junín, ejecutó en forma adecuada la vigilancia y control de hepatitis y meningitis; un 33.4% consideran medianamente y un 29.5% estiman que no.

**Gráfico 15**

*Cuestionario pregunta: 04 - V.D.*

**¿Considera usted que la DIRESA Junín, ejecutó en forma adecuada la vigilancia y control de brotes epidémicos?**



**Tabla 17**

*Cuestionario pregunta: 04 - V.D.*

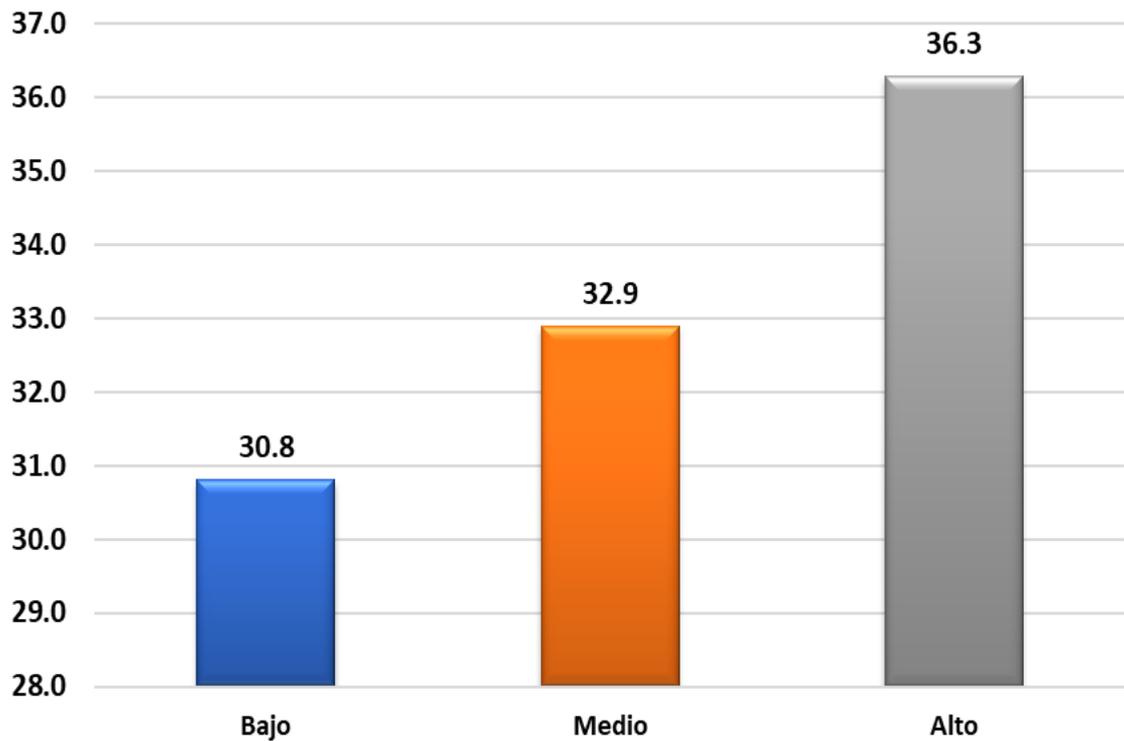
4 - VD	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	117	30.5
Medio	128	33.4
Alto	138	36.1
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

La estadística muestra que el 36.1% de los entrevista afirman que, la DIRESA Junín, ejecutó e forma adecuada la vigilancia y control de brotes epidémicos; un 34.4% consideran medianamente y un 30.5% estiman que no.

**Gráfico 16**

*Cuestionario pregunta: 05 - V.D.*

**¿Considera usted que la DIRESA Junín, ejecutó en forma adecuada la vigilancia de salud ocupacional?**



**Tabla 18**

*Cuestionario pregunta: 05 - V.D.*

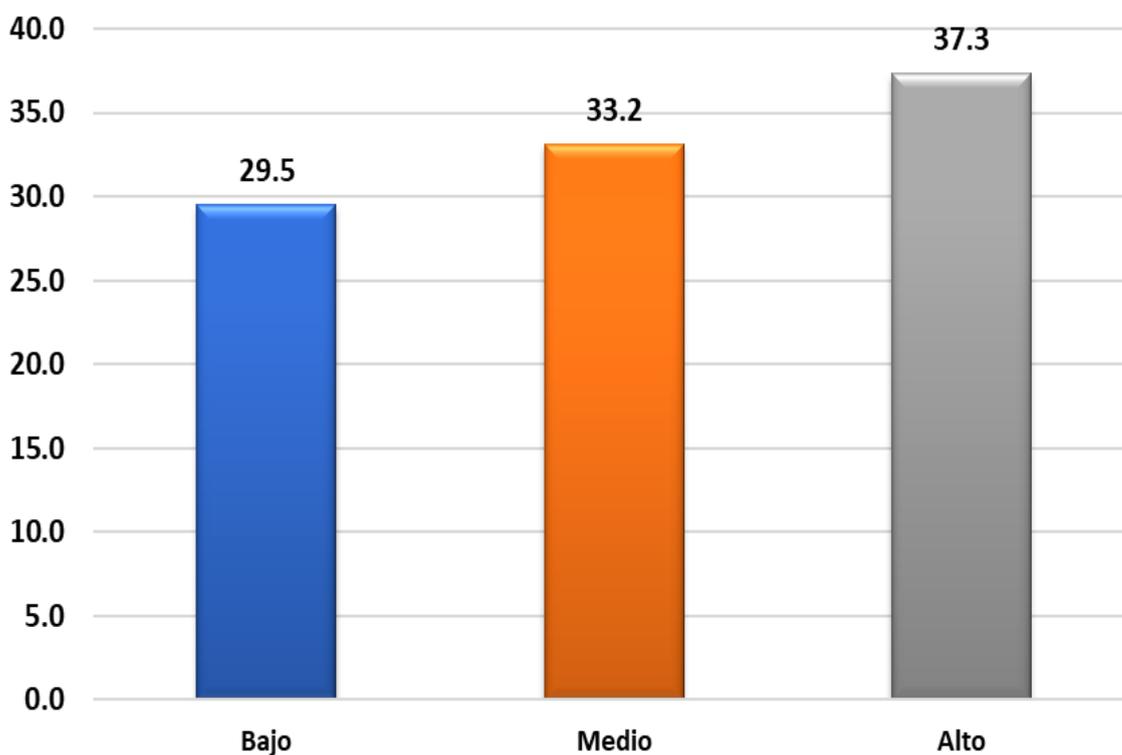
5 - VD	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	118	30.8
Medio	126	32.9
Alto	139	36.3
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

Los resultados que se muestran corresponden a la interrogante: ¿Considera usted que la DIRESA Junín, ejecutó en forma adecuada la vigilancia de salud ocupacional?; un 36.3% de los encuestados lo afirman, el 32.9% indican medianamente y un 30.8% lo niegan.

**Gráfico 17**

*Cuestionario pregunta: 06 - V.D.*

**¿Considera usted que la DIRESA Junín, ejecutó en forma adecuada el programa de mejora de la calidad del aire?**



**Tabla 19**

*Cuestionario pregunta: 06 - V.D.*

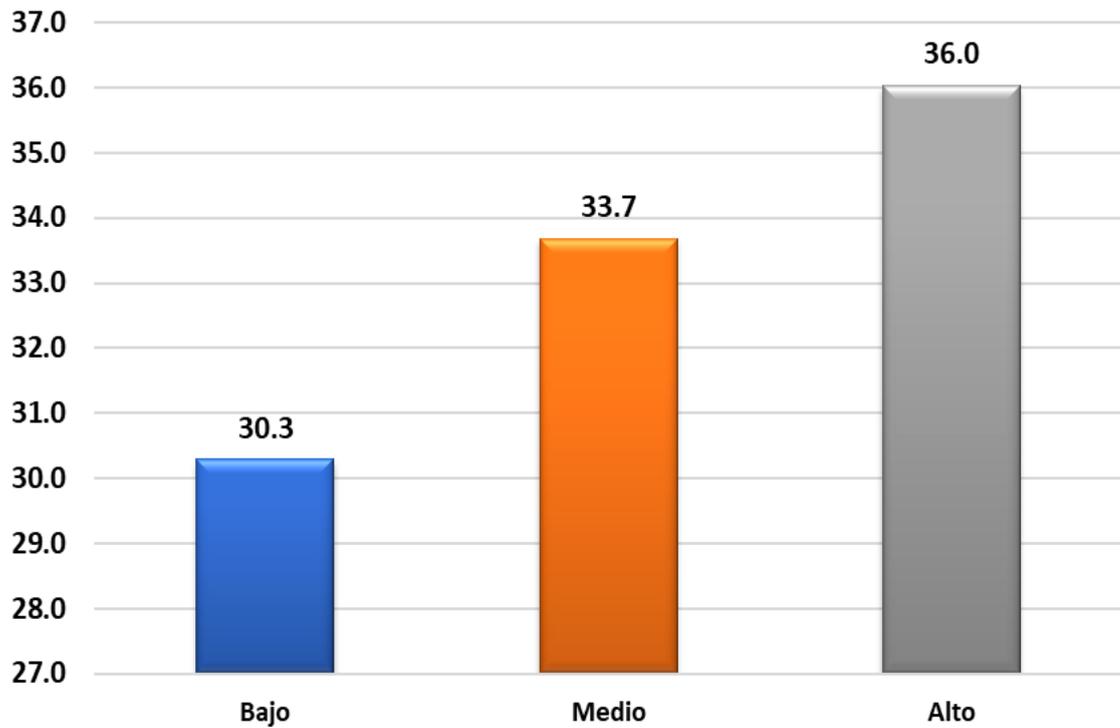
6 - VD	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	113	29.5
Medio	127	33.2
Alto	143	37.3
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

Con respecto a la interrogante: ¿Considera usted que la DIRESA Junín, ejecutó en forma adecuada el programa de mejora de calidad del aire?, el 37.3% lo afirman, el 33.2 indican medianamente y un 29.5% respondieron negativamente.

**Gráfico 18**

*Cuestionario pregunta: 07 - V.D.*

**¿Considera usted que la DIRESA Junín, ejecutó en forma adecuada la vigilancia y control de las aguas de consumo humano?**



**Tabla 20**

*Cuestionario pregunta: 07 - V.D.*

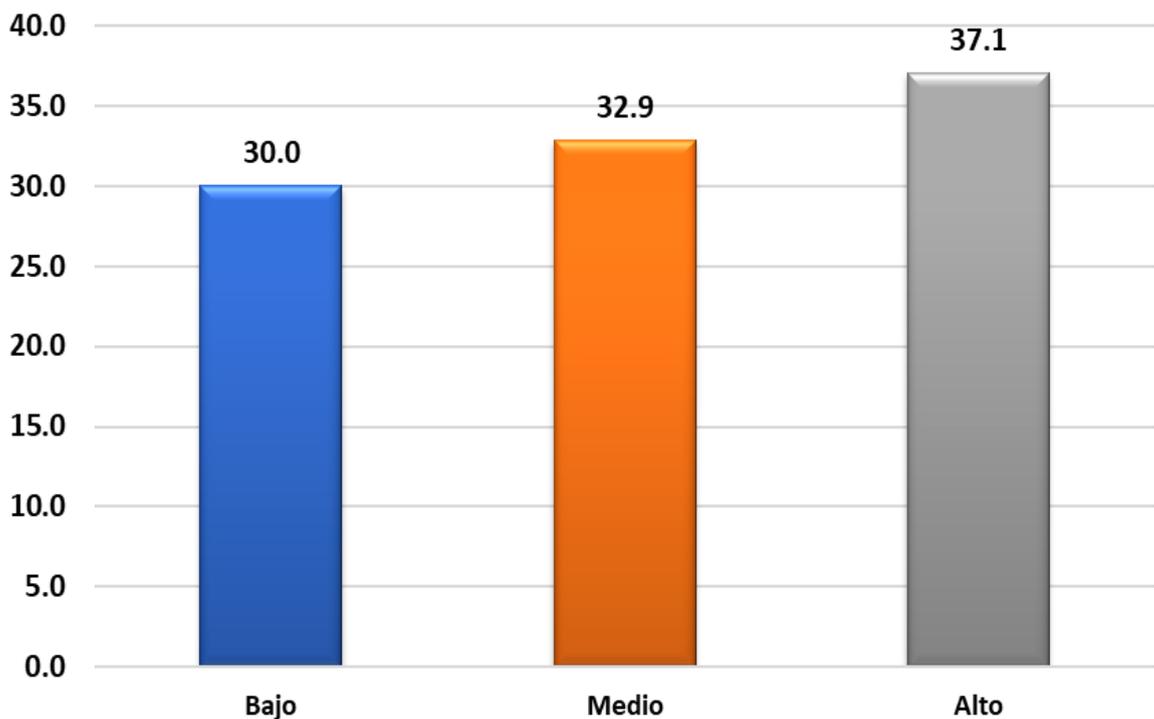
7- VD	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	116	30.3
Medio	129	33.7
Alto	138	36.0
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

En el presente cuadro estadístico, el 36.0% de los consultados indican que, la DIRESA Junín, ejecutó en forma adecuada la vigilancia y control de las aguas de consumo humano; indican medianamente un 33.7% y un 30.3% lo niegan.

**Gráfico 19**

*Cuestionario pregunta: 08 - V.D.*

**¿Considera usted que la DIRESA Junín, ejecutó en forma adecuada la vigilancia y control de establecimientos y servicios plaguicidas?**



**Tabla 21**

*Cuestionario pregunta: 08 - V.D.*

8 - VD	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	115	30.0
Medio	126	32.9
Alto	142	37.1
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

Del gráfico y cuadro estadístico, se afirma que el 37.1% de los entrevistados indican que la DIRESA Junín, ejecutó en forma adecuada la vigilancia y control de establecimientos y servicios plaguicidas; el 32.9% indican medianamente y el 30.0% lo niegan.

Gráfico 20

Cuestionario pregunta: 09 V.D.

¿Considera usted que la DIRESA Junín, ejecutó en forma adecuada la vigilancia y control sanitario de los mercados?

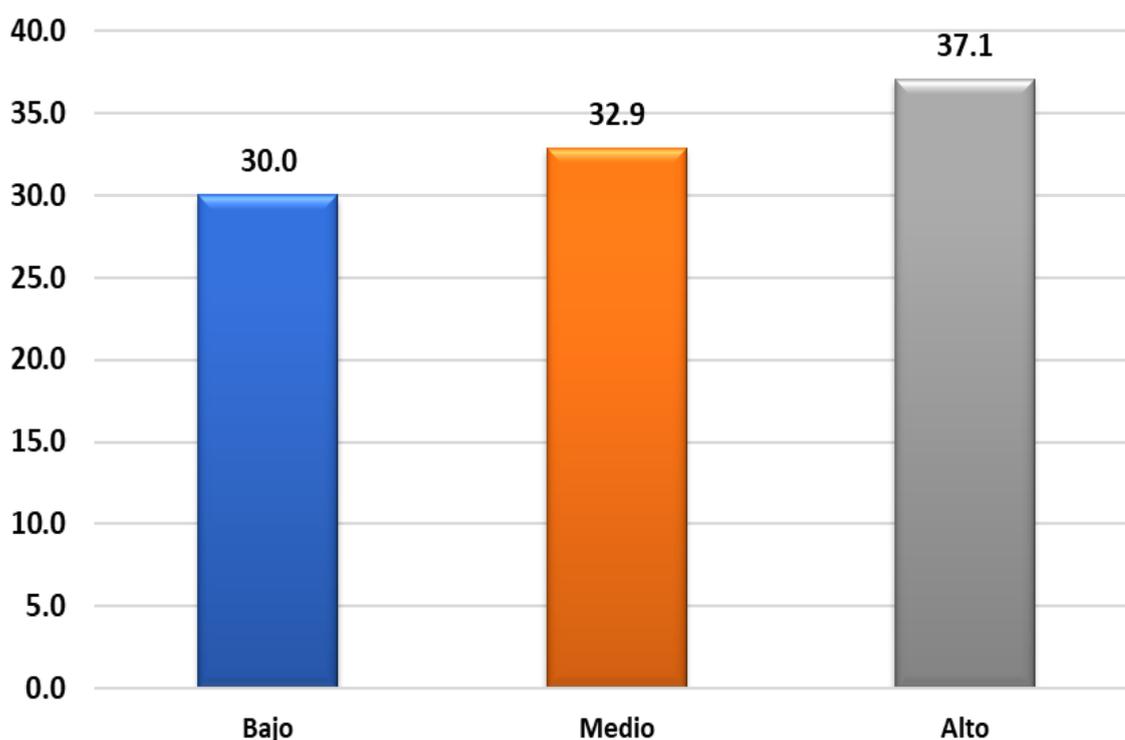


Tabla 22

Cuestionario pregunta: 09 - V.D.

9 - VD	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	115	30.0
Medio	126	32.9
Alto	142	37.1
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

Los resultados que se muestran corresponden a la interrogante; ¿Considera usted que la DIRESA Junín, ejecutó en forma adecuada la vigilancia y control sanitario de los mercados?; lo afirman un 37.1%; un 32.9% señalan medianamente y un 30.0% lo niegan.

Gráfico 21

*Cuestionario pregunta: 10 - V.D.*

**¿Considera usted que la DIRESA Junín, ejecutó en forma adecuada la vigilancia y control sanitario del comercio?**

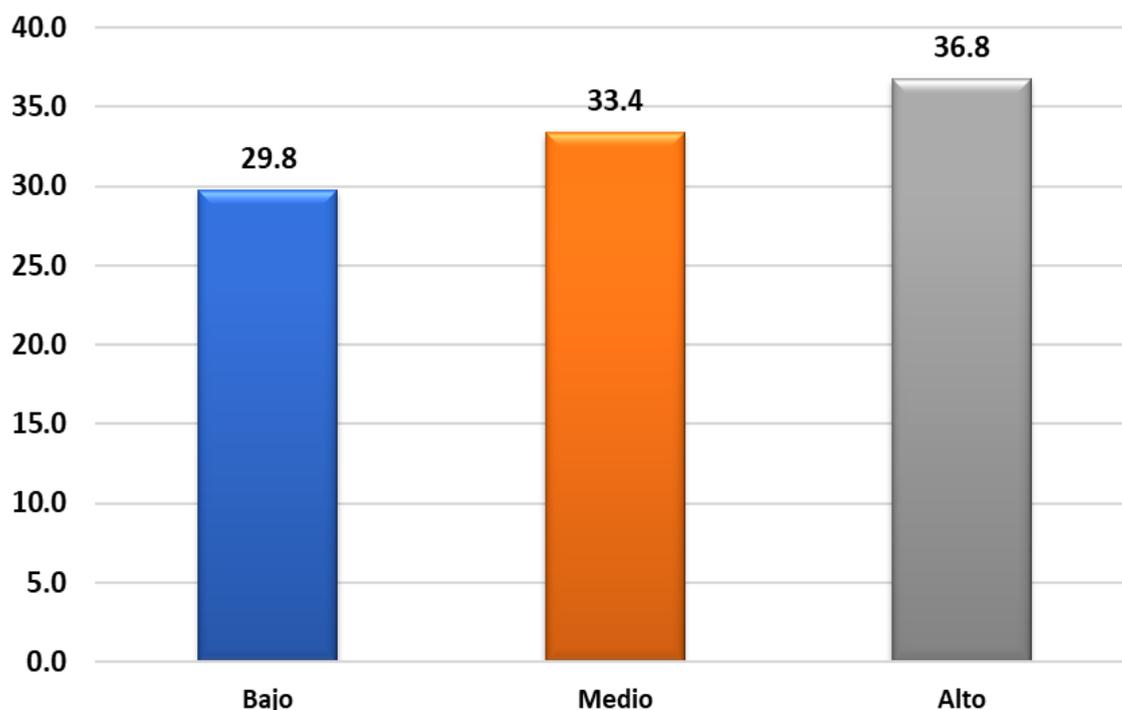


Tabla 23

*Cuestionario pregunta: 10 - V.D.*

10 - VD	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	114	29.8
Medio	128	33.4
Alto	141	36.8
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

Del gráfico y cuadro estadístico, se afirma que el 36.8% de los entrevistados indican que, la DIRESA Junín, ejecutó en forma adecuada la vigilancia y control sanitario del comercio; el 33.4% indican medianamente y el 29.8% lo niegan.

Gráfico 22

Cuestionario pregunta: 11 V.D.

¿Considera usted que la DIRESA Junín, ejecutó en forma adecuada el plan de vacunación continuada?

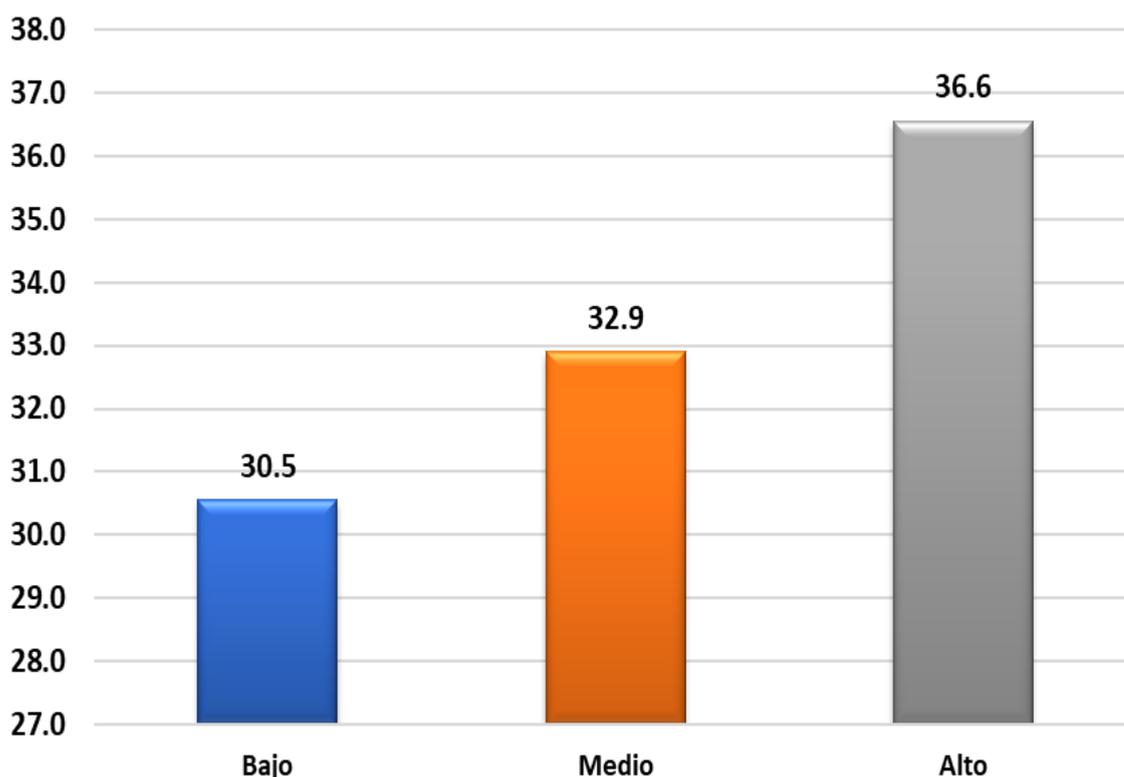


Tabla 24

Cuestionario pregunta: 11 - V.D.

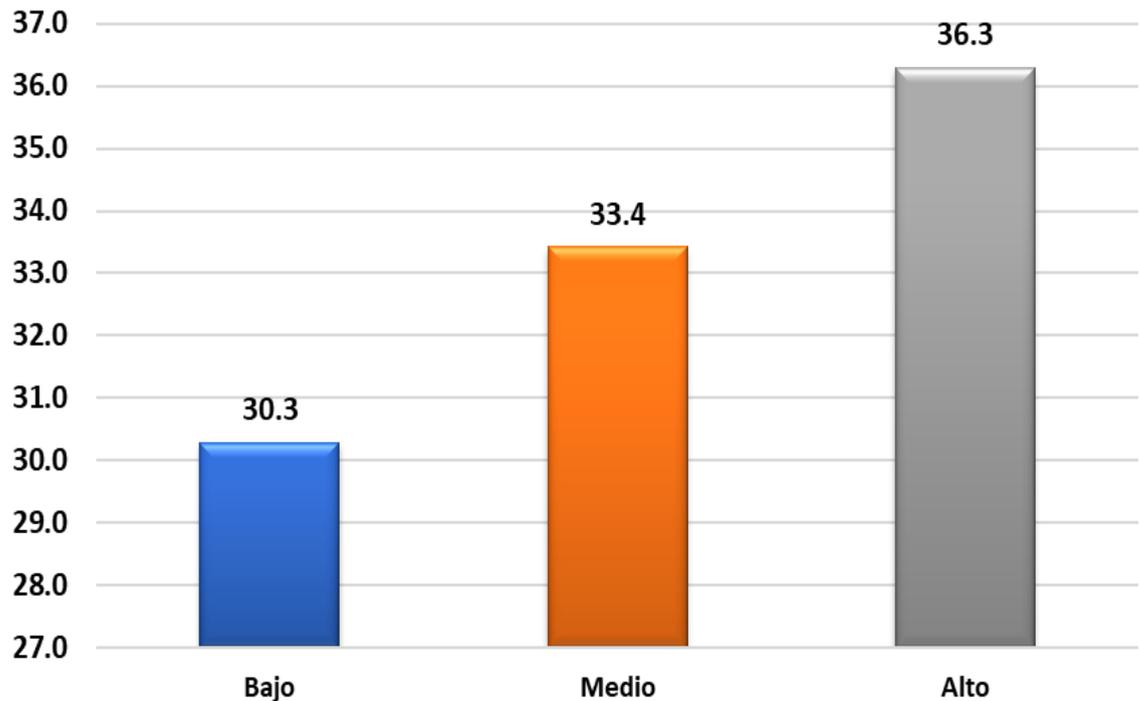
11 - VD	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	117	30.5
Medio	126	32.9
Alto	140	36.6
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

Los resultados que se muestran corresponden a la interrogante: ¿Considera usted que la DIRESA Junín, ejecutó en forma adecuada el plan de vacunación continuada?; un 36.6% lo afirman; un 32.9% señalan medianamente y un 30.5% lo niegan.

**Gráfico 23**

*Cuestionario pregunta: 12 - V.D.*

**¿Considera usted que la DIRESA Junín, ejecutó en forma adecuada el programa de educación para la salud en las instituciones educativas?**



**Tabla 25**

*Cuestionario pregunta: 12 - V.D.*

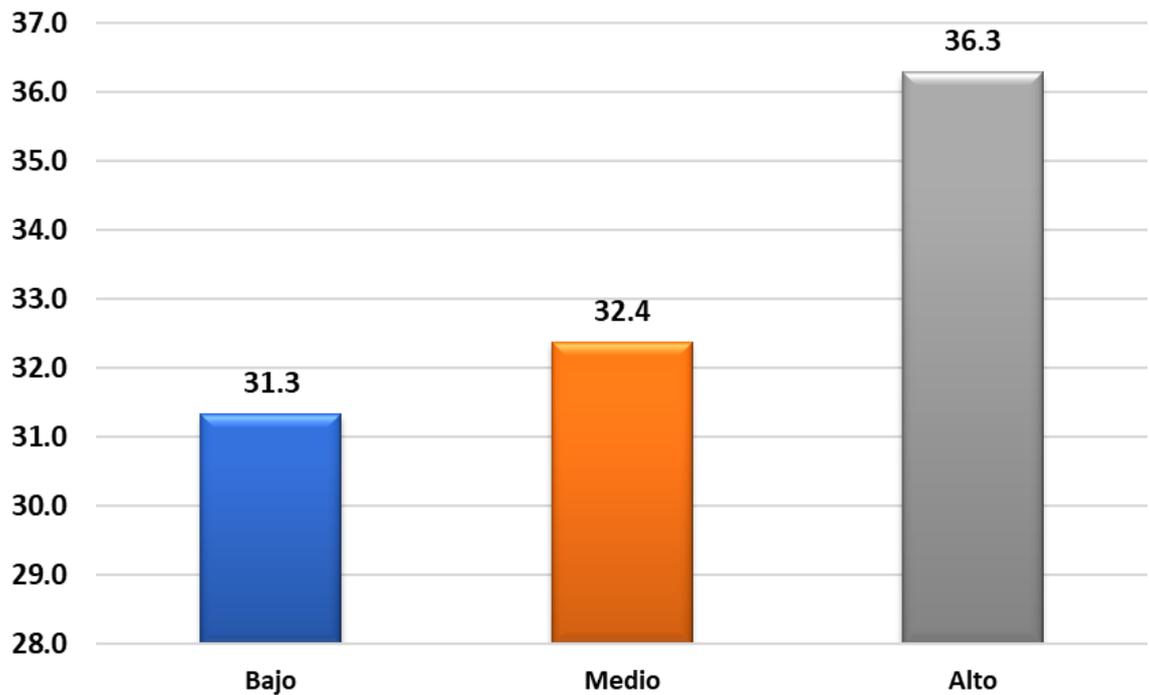
12- VD	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	116	30.3
Medio	128	33.4
Alto	139	36.3
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

Del gráfico y cuadro estadístico, se afirma que el 36.3% de los entrevistados indican que, la DIRESA Junín ejecutó e forma adecuada el programa de educación para la salud en las instituciones educativas; el 33.4% indican medianamente y el 30.3% indican que no.

**Gráfico 24**

*Cuestionario pregunta: 13 - V.D.*

**¿Considera usted que la DIRESA Junín, ejecutó en forma adecuada el programa de salud sexual y reproductiva?**



**Tabla 26**

*Cuestionario pregunta: 13 - V.D.*

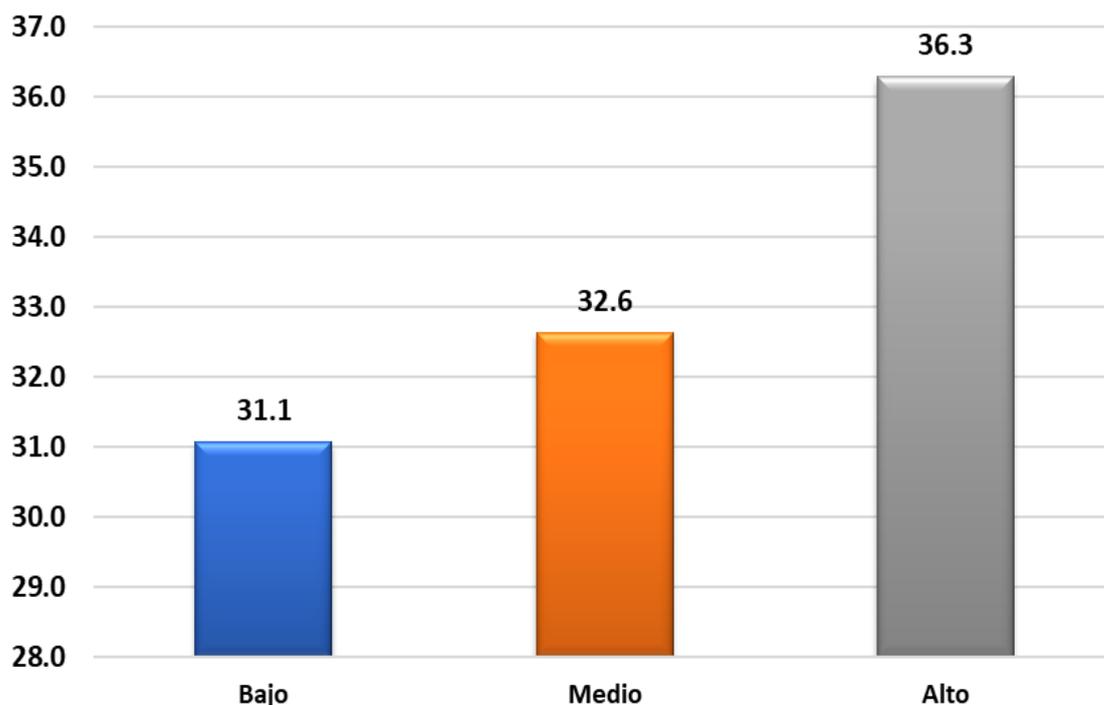
13- VD	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	120	31.3
Medio	124	32.4
Alto	139	36.3
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

En el presente gráfico podemos apreciar que el 36.3% de los entrevistados afirman que, la DIRESA Junín ejecutó en forma adecuada el programa de salud sexual y reproductiva; indican medianamente un 32.4% y un 31.3% señalan que no.

**Gráfico 25**

*Cuestionario pregunta: 14 - V.D.*

**¿Considera usted que la DIRESA Junín, ejecutó en forma adecuada el programa de formación en prevención de riesgos laborales?**



**Tabla 27**

*Cuestionario pregunta: 14 -V.D.*

14- VD	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	119	31.1
Medio	125	32.6
Alto	139	36.3
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

Con respecto a la interrogante, el gráfico muestra que el 36.3% de los entrevistados afirman que, la DIRESA Junín ejecutó en forma adecuada el programa de formación en prevención de riesgos laborales; consideran medianamente un 32.6% y estiman que no el 31.1%.

### 4.3. Prueba de hipótesis

#### 4.3.1. Primera hipótesis

Las prácticas de gestión de calidad, incidió significativamente en optimizar el desempeño en vigilancia e intervención epidemiológica, en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022.

#### **Procedimiento de contrastación:**

**Ho:** Las prácticas de gestión de calidad, NO incidió significativamente en optimizar el desempeño en vigilancia e intervención epidemiológica, en la Dirección Regionalde Salud de Junín, año 2022.

**Hi:** Las prácticas de gestión de calidad, incidió significativamente en optimizar el desempeño en vigilancia e intervención epidemiológica, en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022.

**Nivel de significancia= 5%.**

#### **Coefficiente de Correlación de Pearson**

**Tabla 28**

***Resumen cuestionario: Hipótesis específico 1, Coeficiente de Correlación de Pearson***

Hipótesis específico 1	Bajo	Medio	Alto	Total
Desempeño en vigilancia e intervención epidemiológica - V.D.	579	637	699	1915
Prácticas de gestión de calidad - V.I.	290	382	508	1180

**Tabla 29**

***Coefficiente de Correlación de Pearson: Hipótesis específico 1***

**Correlaciones**

		DESEMPEÑO EN VIGILANCIA E INTERVENCIÓN EPIDEMIOLOGICA	PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE CALIDAD
DESEMPEÑO EN VIGILANCIA E INTERVENCIÓN EPIDEMIOLOGICA	Correlación de Pearson	1	,998 <sup>*</sup>
	Sig. (bilateral)		,045
	N	3	3
PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	Correlación de Pearson	,998 <sup>*</sup>	1
	Sig. (bilateral)	,045	
	N	3	3

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Coefficiente de Correlación Lineal de Pearson**

**Tabla 30**

***Resumen cuestionario: Hipótesis específico 1, Coeficiente de Correlación Lineal de Pearson***

Hipótesis específico 1	Bajo	Medio	Alto	Total
Desempeño en vigilancia e intervención epidemiológica - V.D.	579	637	699	1915
Prácticas de gestión de calidad - V.I.	290	382	508	1180

**Tabla 31**

***Coefficiente de Correlación Lineal de Pearson: Hipótesis específico 1***

**Resumen del modelo**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,998 <sup>a</sup>	,995	,990	5,983

a. Predictores: (Constante), PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

**ANOVA<sup>a</sup>**

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	7166,865	1	7166,865	200,185	,045 <sup>b</sup>
	Residuo	35,801	1	35,801		
	Total	7202,667	2			

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO EN VIGILANCIA E INTERVENCIÓN EPIDEMIOLOGICA

b. Predictores: (Constante), PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

**Coefficientes<sup>a</sup>**

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	423,189	15,593		27,139	,023
	PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	,547	,039	,998	14,149	,045

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO EN VIGILANCIA E INTERVENCIÓN EPIDEMIOLÓGICA

### Interpretación

Tanto en la Correlación de Pearson y Regresión Lineal el valor de P es 0.045, siendo menor del valor 0.05, por lo que el coeficiente es significativo; siendo P 0.045, se confirma la hipótesis alterna  $H_i$ ) que es la hipótesis de estudio, por cuanto hay significancia y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) (Hernández-Sampiereet al., 2014).

#### 4.3.2. Segunda hipótesis

Las prácticas de gestión de calidad, incidió significativamente en optimizar el desempeño en vigilancia e intervención ambiental, en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022.

#### Procedimiento de contrastación:

**$H_0$ :** Las prácticas de gestión de calidad, NO incidió significativamente en optimizar el desempeño en vigilancia e intervención ambiental, en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022.

**$H_i$ :** Las prácticas de gestión de calidad, incidió significativamente en optimizar el desempeño en vigilancia e intervención ambiental, en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022.

**Nivel de significancia= 5%.**

**Coefficiente de Correlación de Pearson**

**Tabla 32**

**Resumen cuestionario: Hipótesis específico 2, Coeficiente de Correlación de Pearson**

Hipótesis específico 2	Bajo	Medio	Alto	Total
Desempeño en vigilancia e intervención ambiental - V.D.	344	382	423	1149
Prácticas de gestión de calidad - V.I.	290	382	508	1180

**Tabla 33**

**Coeficiente de Correlación de Pearson, Hipótesis específico 2**

**Correlaciones**

		DESEMPEÑO EN VIGILANCIA E INTERVENCIÓN AMBIENTAL	PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE CALIDAD
DESEMPEÑO EN VIGILANCIA E INTERVENCIÓN AMBIENTAL	Correlación de Pearson	1	,998 <sup>*</sup>
	Sig. (bilateral)		,043
	N	3	3
PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	Correlación de Pearson	,998 <sup>*</sup>	1
	Sig. (bilateral)	,043	
	N	3	3

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Coeficiente de Correlación Lineal de Pearson**

**Tabla 34**

**Resumen cuestionario: Hipótesis específico 2, Coeficiente de Correlación Lineal de Pearson**

Hipótesis específico 2	Bajo	Medio	Alto	Total
Desempeño en vigilancia e intervención ambiental - V.D.	344	382	423	1149
Prácticas de gestión de calidad - V.I.	290	382	508	1180

**Tabla 35**

**Coeficiente de Correlación Lineal de Pearson: Hipótesis específico 2**

**Resumen del modelo**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,998 <sup>a</sup>	,995	,991	3,790

a. Predictores: (Constante), PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

### ANOVA<sup>a</sup>

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	3107,636	1	3107,636	216,349	,043 <sup>b</sup>
	Residuo	14,364	1	14,364		
	Total	3122,000	2			

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO EN VIGILANCIA E INTERVENCIÓN AMBIENTAL

b. Predictores: (Constante), PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

### Coefficientes<sup>a</sup>

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	241,329	9,877		24,433	,026
	PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	,360	,024	,998	14,709	,043

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO EN VIGILANCIA E INTERVENCIÓN AMBIENTAL

### Interpretación

Tanto en la Correlación de Pearson y Regresión Lineal el valor de P es 0.043, siendo menor del valor 0.05, por lo que el coeficiente es significativo; siendo P 0.043, se confirma la hipótesis alterna (H<sub>i</sub>) que es la hipótesis de estudio, por cuanto hay significancia y se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) (Hernández-Sampiere et al., 2014).

#### 4.3.3. Tercera hipótesis

Las prácticas de gestión de calidad, incidió significativamente en optimizar el desempeño en seguridad e higiene de alimentos, en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022.

#### Procedimiento de contrastación:

**H<sub>0</sub>:** Las prácticas de gestión de calidad, NO incidió significativamente en optimizar el desempeño en seguridad e higiene de alimentos, en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022.

**H<sub>i</sub>:** Las prácticas de gestión de calidad, incidió significativamente en

optimizar el desempeño en seguridad e higiene de alimentos, en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022.

**Nivel de significancia= 5%**

**Coefficiente de Correlación de Pearson**

**Tabla 36**

**Resumen cuestionario: Hipótesis específico 3, Coeficiente de Correlación de Pearson**

Hipótesis específico 3	Bajo	Medio	Alto	Total
Desempeño en seguridad e higiene de alimentos - V.D.	229	254	283	766
Prácticas de gestión de calidad - V.I.	290	382	508	1180

**Tabla 37**

**Coeficiente de Correlación de Pearson: Hipótesis específico 3**

**Correlaciones**

		DESEMPEÑO EN SEGURIDAD E HIGIENE DE ALIMENTOS	PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE CALIDAD
DESEMPEÑO EN SEGURIDAD E HIGIENE DE ALIMENTOS	Correlación de Pearson	1	,999*
	Sig. (bilateral)		,030
	N	3	3
PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	Correlación de Pearson	,999*	1
	Sig. (bilateral)	,030	
	N	3	3

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Coefficiente de Correlación Lineal de Pearson**

**Tabla 38**

**Resumen cuestionario: Hipótesis específico 3, Coeficiente de Correlación Lineal de Pearson**

Hipótesis específico 3	Bajo	Medio	Alto	Total
Desempeño en seguridad e higiene de alimentos - V.D.	229	254	283	766
Prácticas de gestión de calidad - V.I.	290	382	508	1180

**Tabla 39**

***Coefficiente de Correlación Lineal de Pearson: Hipótesis específico 3***

**Resumen del modelo**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,999 <sup>a</sup>	,998	,996	1,798

a. Predictores: (Constante), PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

**ANOVA<sup>a</sup>**

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1457,434	1	1457,434	450,823	,030 <sup>b</sup>
	Residuo	3,233	1	3,233		
	Total	1460,667	2			

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO EN SEGURIDAD E HIGIENE DE ALIMENTOS

b. Predictores: (Constante), PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

**Coefficientes<sup>a</sup>**

Modelo		Coefficients no estandarizados		Coefficients estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error			
1	(Constante)	158,314	4,686		33,786	,019
	PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	,247	,012	,999	21,233	,030

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO EN SEGURIDAD E HIGIENE DE ALIMENTOS

**Interpretación**

Tanto en la Correlación de Pearson y Regresión Lineal el valor de P es 0.030, siendo menor del valor 0.05, por lo que el coeficiente es significativo; siendo P 0.030, se confirma la hipótesis alterna Hi) que es la hipótesis de estudio, por cuanto hay significancia y se rechaza la hipótesis nula (Ho) (Hernández-Sampiereet al., 2014).

**4.3.4. Cuarta hipótesis**

Las prácticas de gestión de calidad, incidió significativamente en optimizar el desempeño en la prevención y promoción de la salud, en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022.

### Procedimiento de contrastación:

**H<sub>0</sub>:** Las prácticas de gestión de calidad, NO incidió significativamente en optimizar el desempeño en la prevención y promoción de la salud, en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022.

**H<sub>1</sub>:** Las prácticas de gestión de calidad, incidió significativamente en optimizar el desempeño en la prevención y promoción de la salud, en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022.

**Nivel de significancia= 5%**

### Coefficiente de Correlación de Pearson

**Tabla 40**

**Resumen cuestionario: Hipótesis específico 4, Coeficiente de Correlación de Pearson**

Hipótesis específico 4	Bajo	Medio	Alto	Total
Desempeño en la prevención y promoción de la salud -V.D.	472	503	557	1532
Prácticas de gestión de calidad -V.I.	290	382	508	1180

**Tabla 41**

**Coeficiente de Correlación de Pearson: Hipótesis específico 4**

### Correlaciones

		DESEMPEÑO EN LA PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD	PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE CALIDAD
DESEMPEÑO EN LA PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD	Correlación de Pearson	1	,998*
	Sig. (bilateral)		,041
	N	3	3
PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	Correlación de Pearson	,998*	1
	Sig. (bilateral)	,041	
	N	3	3

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

## Coeficiente de Correlación Lineal de Pearson

**Tabla 42**

**Resumen cuestionario: Hipótesis específico 4, Coeficiente de Correlación Lineal de Pearson**

Hipótesis específico 4	Bajo	Medio	Alto	Total
Desempeño en la prevención y promoción de la salud -V.D.	472	503	557	1532
Prácticas de gestión de calidad -V.I.	290	382	508	1180

**Tabla 43**

**Coeficiente de Correlación Lineal de Pearson: Hipótesis específico 4  
Resumen del modelo**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,998 <sup>a</sup>	,996	,992	3,962

a. Predictores: (Constante), PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

### ANOVA<sup>a</sup>

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	3684,973	1	3684,973	234,799	,041 <sup>b</sup>
	Residuo	15,694	1	15,694		
	Total	3700,667	2			

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO EN LA PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD

b. Predictores: (Constante), PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

### Coeficientes<sup>a</sup>

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	356,396	10,324		34,520	,018
	PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	,392	,026	,998	15,323	,041

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO EN LA PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD

## Interpretación

Tanto en la Correlación de Pearson y Regresión Lineal el valor de P es 0.041, siendo menor del valor 0.05, por lo que el coeficiente es significativo; siendo P 0.041, se confirma la hipótesis alterna Hi) que es la hipótesis de estudio,

por cuanto hay significancia y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) (Hernández-Sampiere et al., 2014).

#### 4.4. **Discusión de resultados**

En la discusión de resultados se tomó en cuenta en el cuestionario:

- Variable independiente: Gestión de calidad, en la Dirección Regional de Salud de Junín, se midieron de la siguiente forma:

**Alto:** Adecuada gestión de calidad.

**Medio:** Medianamente adecuada gestión de calidad.

**Bajo:** Inadecuada gestión de calidad.

- Variable dependiente: **Desempeño organizacional**, en la Dirección Regional de Salud de Junín, se midieron de la siguiente forma:

**Alto:** Adecuado desempeño organizacional.

**Medio:** Medianamente adecuado desempeño organizacional.

**Bajo:** Inadecuado desempeño organizacional.

“**Coefficiente de correlación** ( $R_{xy}$ ), es una medida descriptiva de la intensidad de la relación lineal entre dos variables X, Y (variable independiente y dependiente, respectivamente); un valor de +1 indica que las dos variables están perfectamente relacionadas en sentido lineal positivo” (Anderson et al., 2008).

## HIPÓTESIS ESPECÍFICO 1

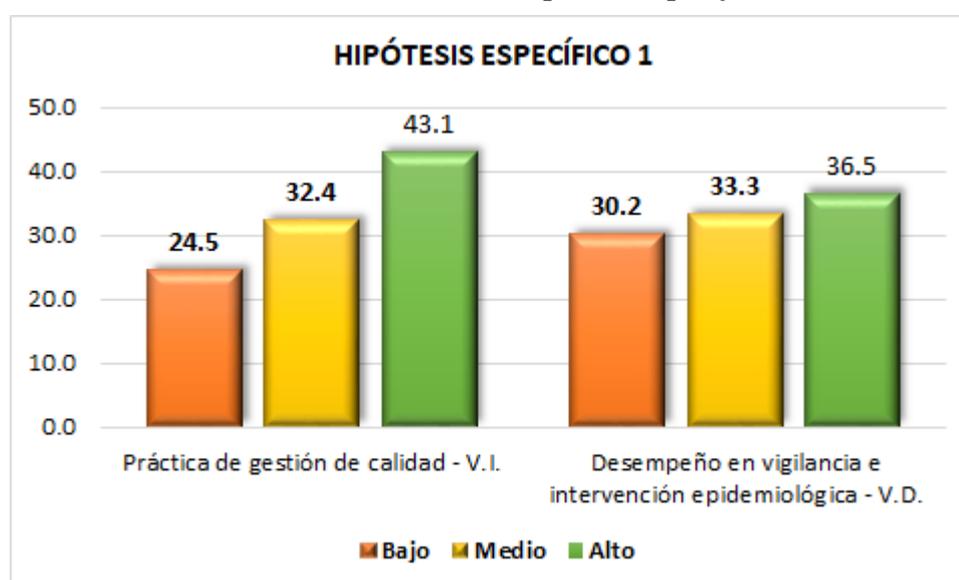
Tabla 44

*Tabla de frecuencia hipótesis específico 1*

Hipótesis específico 1	Bajo		Medio		Alto		Total
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	
Práctica de gestión de calidad - V.I.	290	24.5	382	32.4	508	43.1	1180
Desempeño en vigilancia e intervención epidemiológica - V.I.	579	30.2	637	33.3	699	36.5	1915
Total	869	28.1	1019	32.9	1207	39.0	3095

Gráfico 26

*Resultado de indicadores hipótesis específico 1*



Gestión de calidad en la Dirección Regional de Salud de Junín, en la dimensión: **Prácticas de gestión de calidad**, fue bajo con el 24.5%, medio con el 32.4% y alto con el 43.1%; y su **incidencia** en el desempeño organizacional, en la dimensión: **Desempeño en vigilancia e intervención epidemiológica** fue bajo con el 30.2%, medio con el 33.3% y alto con el 36.5%.

## HIPÓTESIS ESPECÍFICO 2

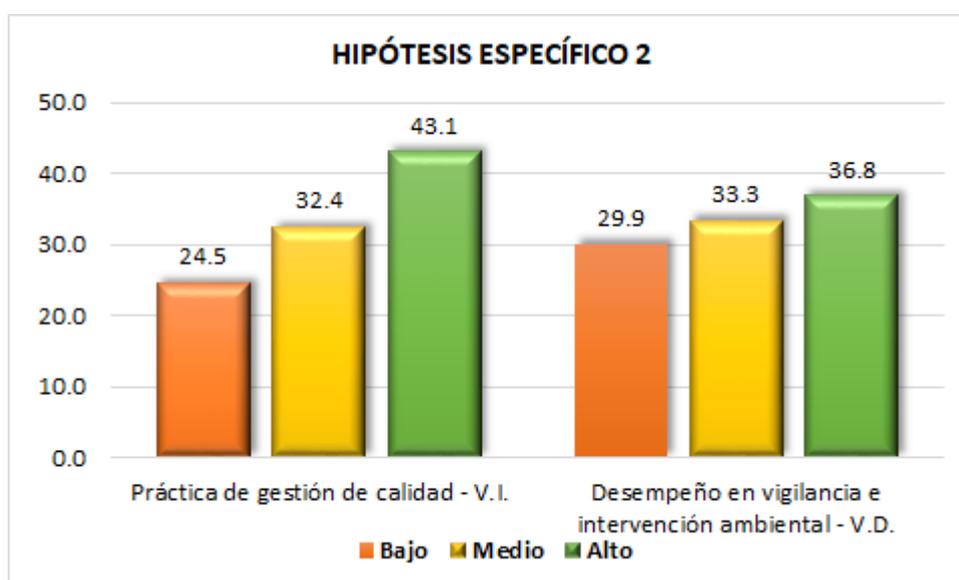
Tabla 45

*Tabla de frecuencia hipótesis específico 2*

Hipótesis específico 2	Bajo		Medio		Alto		Total
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	
Práctica de gestión de calidad - V.I.	290	24.5	382	32.4	508	43.1	1180
Desempeño en vigilancia e intervención ambiental - V.D.	344	29.9	382	33.3	423	36.8	1149
Total	634	27.2	764	32.8	931	40.0	2329

Gráfico 27

*Resultado de indicadores hipótesis específico 2*



Gestión de calidad en la Dirección Regional de Salud de Junín, en la dimensión: **Prácticas de gestión de calidad**, fue bajo con el 24.5%, medio con el 32.4% y alto con el 43.1%; y su incidencia en el desempeño organizacional, en la dimensión: **Desempeño en vigilancia e intervención ambiental** fue bajo con el 29.9%, medio con el 33.3% y alto con el 36.8%

## HIPÓTESIS ESPECÍFICO 3

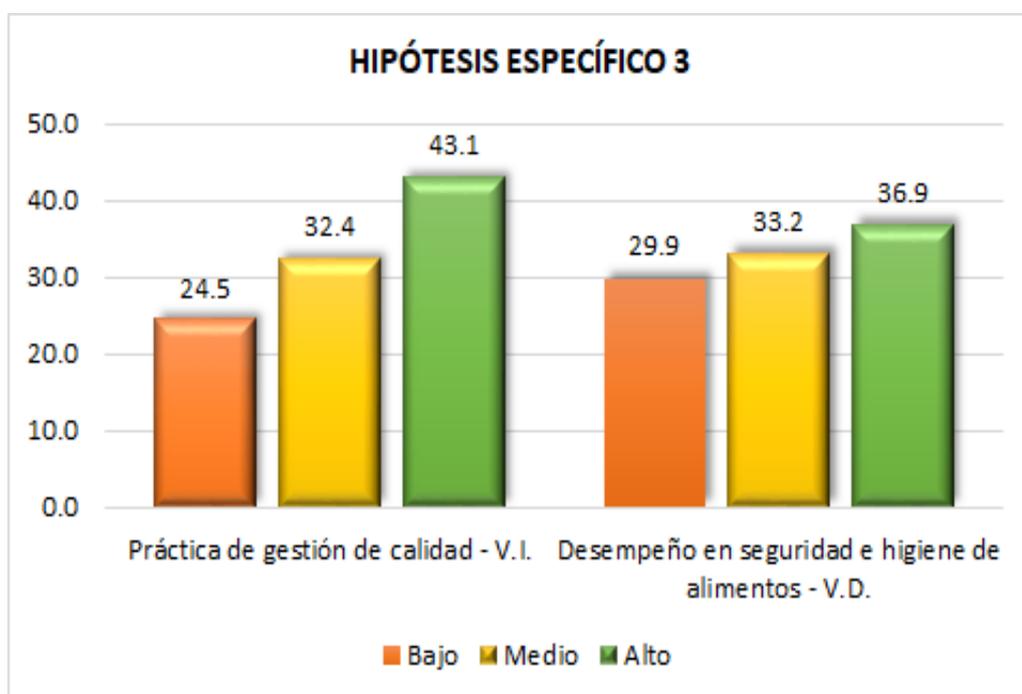
Tabla 46

*Tabla de frecuencia hipótesis específico 3*

Hipótesis específico 3	Bajo		Medio		Alto		Total
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	
Práctica de gestión de calidad - V.I.	290	24.5	382	32.4	508	43.1	1180
Desempeño en seguridad e higiene de alimentos - V.D.	229	29.9	254	33.2	283	36.9	766
Total	519	26.7	636	32.7	791	40.6	1946

Gráfico 28

*Resultado de indicadores hipótesis específico 3*



Gestión de calidad en la Dirección Regional de Salud de Junín, en la dimensión: **Prácticas de gestión de calidad**, fue bajo con el 24.5%, medio con el 32.4% y alto con el 43.1%; y su **incidencia** en el desempeño organizacional, en la dimensión: **Desempeño en seguridad e higiene de alimentos** fue bajo con el 29.9%, medio con el 33.2% y alto con el 36.9%.

## HIPÓTESIS ESPECÍFICO 4

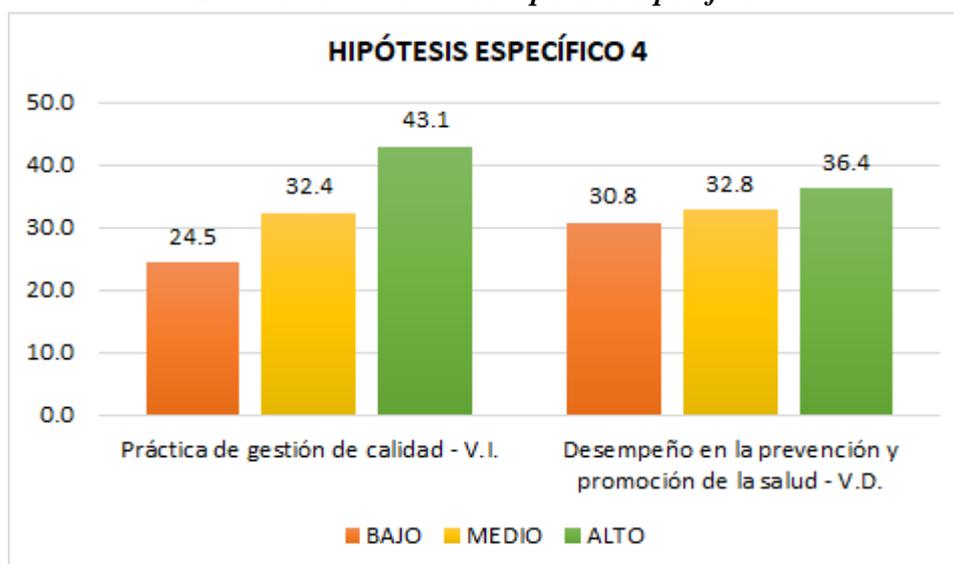
Tabla 47

Tabla de frecuencia hipótesis específico 4

Hipótesis específico 4	Bajo		Medio		Alto		Total
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	
Práctica de gestión de calidad - V.I.	290	24.5	382	32.4	508	43.1	1180
Desempeño en la prevención y promoción de la salud - V.D.	472	30.8	503	32.8	557	36.4	1532
Total	762	28.1	885	32.6	1065	39.3	2712

Gráfico 29

Resultado de indicadores hipótesis específico 4



Gestión de calidad en la Dirección Regional de Salud de Junín, en la dimensión: **Prácticas de gestión de calidad**, fue bajo con el 24.5%, medio con el 32.4% y alto con el 43.1%; y su **incidencia** en el desempeño organizacional, en la dimensión: **Desempeño en la prevención y prevención y promoción de la salud** fue bajo con el 30.8%, medio con el 32.8% y alto con el 36.4%.

### Discusión de resultados hipótesis específico 1

**Dimensión:** Prácticas de gestión de calidad (causa).

**Dimensión:** Desempeño en vigilancia intervención epidemiológica(efecto).

**Tabla 48**

*Discusión de resultados: Hipótesis específico 1*

Estadísticos	Nivel de Significancia P=0.05	Coefficiente de Correlación (Rxy)	Referencia Tablas
Correlación de Pearson	0.045	0.998	Tabla 29
Regresión Lineal	0.045	0.998	Tabla 31

Según las Tablas 29 y 31, se confirma la hipótesis alterna  $H_1$  o hipótesis de estudio, debido a que el **nivel de significancia** es menor del valor 0.05; a su vez, existe una **correlación positiva muy fuerte** ( $> +0.90$ , acercándose a  $+1.00$ ) de las dimensiones **prácticas de gestión de calidad** (causa) y **desempeño en vigilancia e intervención epidemiológica** (efecto) (Hernández-Sampiere et al., 2014).

Consecuentemente se concluye que, la **práctica de gestión de calidad**; incidió significativamente en optimizar el **desempeño en vigilancia e intervención epidemiológica**, en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022.

### Discusión de resultados hipótesis específico 2

**Dimensión:** Prácticas de gestión de calidad (causa).

**Dimensión:** Desempeño en vigilancia e intervención ambiental (efecto).

**Tabla 49**

*Discusión de resultados: Hipótesis específico 2*

Estadísticos	Nivel de Significancia P=0.05	Coefficiente de Correlación (Rxy)	Referencia Tablas
Correlación de Pearson	0.043	0.998	Tabla 33
Regresión Lineal	0.043	0.998	Tabla 35

Según las Tablas 33 y 35, se confirma la hipótesis alterna Hi) o hipótesis de estudio, debido a que el **nivel de significancia** es menor del valor 0.05; a su vez, existe una **correlación positiva muy fuerte** (> +0.90, acercándose a +1.00) de las dimensiones **prácticas de gestión de calidad** (causa) y **desempeño en vigilancia e intervención ambiental** (efecto) (Hernández-Sampiere et al., 2014).

Consecuentemente se concluye que, la **práctica de gestión de calidad**; incidió significativamente en optimizar el **desempeño en vigilancia e intervención ambiental**, en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022.

**Discusión de resultados hipótesis específico 3**

**Dimensión:** Prácticas de gestión de calidad (causa).

**Dimensión:** Desempeño en seguridad e higiene de alimentos (efecto).

**Tabla 50**

*Discusión de resultados: Hipótesis específico 3*

Estadísticos	Nivel de Significancia P=0.05	Coefficiente de Correlación (Rxy)	Referencia Tablas
Correlación de Pearson	0.030	0.999	Tabla 37
Regresión Lineal	0.030	0.999	Tabla 39

Según las Tablas 37 y 39, se confirma la hipótesis alterna Hi) o hipótesis de estudio, debido a que el **nivel de significancia** es menor del valor 0.05; a su vez, existe una **correlación positiva muy fuerte** (> +0.90, acercándose a +1.00)

de las dimensiones **prácticas de gestión de calidad** (causa) y **desempeño en seguridad e higiene de alimentos** (efecto) (Hernández-Sampiere et al., 2014).

Consecuentemente se concluye que, la **práctica de gestión de calidad**; incidió significativamente en optimizar el **desempeño en seguridad e higiene de alimentos**, en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022.

#### **Discusión de resultados hipótesis específico 4**

**Dimensión:** Prácticas de gestión de calidad (causa).

**Dimensión:** Desempeño en la prevención y promoción de la salud(efecto).

**Tabla 51**

*Discusión de resultados: Hipótesis específico 4*

<b>Estadísticos</b>	<b>Nivel de Significancia P=0.05</b>	<b>Coefficiente de Correlación (Rxy)</b>	<b>Referencia Tablas</b>
Correlación de Pearson	0.041	0.998	Tabla 41
Regresión Lineal	0.041	0.998	Tabla 43

Según las Tablas 41 y 43, se confirma la hipótesis alterna  $H_1$  o hipótesis de estudio, debido a que el **nivel de significancia** es menor del valor 0.05; a su vez, existe una **correlación positiva muy fuerte** ( $> +0.90$ , acercándose a +1.00) de las dimensiones **prácticas de gestión de calidad** (causa) y **desempeño en la prevención y promoción de la salud** (efecto) (Hernández-Sampiere et al., 2014).

Consecuentemente se concluye que, la **práctica de gestión de calidad**; incidió significativamente en optimizar el **desempeño en la prevención y promoción de la salud**, en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022.

## CONCLUSIONES

- 1) En cuanto al objetivo general concluimos, que la gestión de calidad incidió significativamente en optimizar el desempeño organizacional, en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022. La gestión de calidad resulta hoy día una estrategia para impulsar la competitividad empresarial, permitiendo desde una perspectiva integral mejorar su desempeño empresarial.
- 2) Respecto del primer objetivo específico concluimos, que la práctica de gestión de calidad; incidió significativamente en optimizar el desempeño en vigilancia e intervención epidemiológica, en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022. Habiéndose obtenido un nivel de significancia 0.045 y un coeficiente de correlación 0.998.
- 3) A cerca del segundo objetivo específico concluimos, que la práctica de gestión de calidad; incidió significativamente en optimizar el desempeño en vigilancia e intervención ambiental, en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022. Habiéndose obtenido un nivel de significancia 0.043 y un coeficiente de correlación 0.998.
- 4) En lo referente al tercer objetivo específico concluimos, que la práctica de gestión de calidad; incidió significativamente en optimizar el desempeño en seguridad e higiene de alimentos, en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022. Habiéndose obtenido un nivel de significancia 0.030 y un coeficiente de correlación 0.999.
- 5) En cuanto al cuarto objetivo específico concluimos, que la práctica de gestión de calidad; incidió significativamente en optimizar el desempeño en la prevención y promoción de la salud, en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022. Habiéndose obtenido un nivel de significancia 0.041 y un coeficiente de correlación 0.998.

## **RECOMENDACIONES**

- 1) El Ministerio de Salud debe implementar el “Sistema de Gestión de Calidad en Salud”, definido como el conjunto de elementos interrelacionados que contribuyen a conducir, regular, brindar asistencia técnica y evaluar a las entidades de salud del sector y a sus dependencias públicas de los tres niveles (nacional, regional y local) en lo relativo a la calidad de la atención y de la gestión.
- 2) El “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud” que el Ministerio de Salud debe desarrollar debe enmarcarse dentro de los Lineamientos de Política del Sector Salud, que se debe traducir en políticas y objetivos de calidad orientados a la búsqueda permanente de la mejora de la calidad de atención.
- 3) La gestión de la calidad debe ser un componente de la gestión institucional y por ello es un deber de todo funcionario en el sector, en determinar y aplicar la política de calidad expresada formalmente por la alta dirección del MINSA; consecuentemente, las orientaciones normativas del “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud” deben desarrollarse creativamente y con las especificidades que correspondan en todas las instituciones y entidades del sector, en los diferentes niveles de su jerarquía organizativa.
- 4) El sistema de calidad debe tener los componentes de planificación, organización, garantía y mejora de la calidad e información para la calidad dentro de la dirección estratégica de la institución, en la perspectiva de diseñar, gestionar y mejorar los procesos institucionales hacia una cultura de calidad.
- 5) La Dirección Regional de Salud de Junín, tomando en cuenta la metodología y herramientas de la calidad implementada por el MINSA, debe implementar el área de Gestión de Calidad, a fin de que esta unidad orgánica debe monitorear y proponer mejoras continuas previa evaluación y diagnóstico de los servicios de salud.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ballester, F. (2005). Vigilancia de riesgos ambientales en salud pública: El caso de la contaminación atmosférica. *Gaceta Sanitaria*, 19(3), 253-257.
- Barradas, M. del R., Rodríguez, J., & Maya, I. (2021). Desempeño organizacional. Una revisión teórica de sus dimensiones y forma de medición. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Infomática*, 10(28).  
<https://www.redalyc.org/journal/6379/637968301002/html/>
- Benavides, K. (2020). Términos y definiciones ISO 9000. Todo para la ISO 9001.  
<https://calidad.genebraquality.com/index.php/2020/10/16/terminos-y-definiciones-iso-9000/>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera edición). Pearson Educación de Colombia Ltda,
- Bernal, I., Pedraza, N. A., & Castillo, L. (2020). El capital humano y su relación con el desempeño organizacional. 15.
- Berrospi, M. (2021). Gestión de la calidad y desempeño organizacional en el Hospital de Baja Complejidad Vitarte, 2021 [Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68692>
- Cárdenas, A. O. (2017). Gestión y desempeño en un Hospital de Essalud, Cañete, Lima, 2017. <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1968>
- Carro, R., & Gonzáles, D. (2012). Normalización serie normas ISO 9000.  
[http://nulan.mdp.edu.ar/1615/1/10\\_normas\\_iso\\_9000.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1615/1/10_normas_iso_9000.pdf)
- Contreras, J. (2021). Definición del desempeño. Predictiva21.  
<https://predictiva21.com/definicion-desempeno-mantenimiento/>
- DIRESA Junín. (2011). Portal del Estado Peruano—Portal de Transparencia Estándar—PTE.

[https://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte\\_transparencia\\_enlaces.aspx?id\\_entidad=13711&id\\_tema=5&ver=#.Y1QFxxbMLIU](https://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=13711&id_tema=5&ver=#.Y1QFxxbMLIU)

Escuela Europea de Excelencia. (2021). 5 principios de higiene alimentaria y manipulación de alimentos. Escuela Europea de Excelencia. <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2021/09/5-principios-de-higiene-alimentaria-y-manipulacion-de-alimentos/>

Espinoza, E., Gil, W., & Elvia Agurto. (2021). Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46(4). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0864-34662020000400012&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-34662020000400012&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

Gamarra, G., Rivera, T. A., Wong, F. J., & Pujay, O. E. (2015). *Estadística e investigación con aplicaciones de SPSS*. Editorial San Marcos E.I.R.L.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta edición). MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.

Hernández-Sampiere, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación* (Primera edición). MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.

INEI. (2018). Junín—Resultados definitivos: Vol. I. [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1576/12TOMO\\_01.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1576/12TOMO_01.pdf)

ISOTOOLS. (2022). ISO 9001—Norma ISO 9001 para Sistemas de Gestión de Calidad. Software ISO. <https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-9001/>

Loayza, E. J. (2022). *Modelo de gestión de calidad de servicio y desempeño organizacional en una unidad de dosaje etílico de Lima, 2022* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/99149>

- Medina, L. N. (2011). El sistema de gestión de la calidad como índice para medir la eficacia del desempeño organizacional. 8.
- Moreno, E. (2013, agosto 7). Metodología de investigación, pautas para hacer tesis. Metodología de investigación, pautas para hacer tesis. <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/limitaciones-del-problema-de.html>
- Oliver, J. G. (2005). Calidad en salud pública. Gaceta Sanitaria, 19(4), 325-332. <https://doi.org/10.1157/13078042>
- Organización Panamericana de la Salud. (2022). ¿Qué es la promoción de la salud? ¿Por qué es importante para nosotros? Herramienta Para La Acción de Ciudades Saludables. <https://paho.ctb.ku.edu/es/que-es-la-promocion-de-la-salud-por-que-es-importante-para-nosotros/>
- Pineda, E. F. (2012). Filosofía de la ciencia aplicada a la administración. Revistas Unal. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/ensayos/article/download/51044/51221/249342>
- Salazar, M. B., Icaza, M. de F., & Alejo, O. J. (2018). La importancia de la ética en la investigación. Revista Universidad y Sociedad, 10(1), 305-311.
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Universidad Ricardo Palma - Vicerectorado de Investigación. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>
- Supo, J. (2012). Seminario de investigación científica. Bioestadístico.com. Vara, A. A. (2015). 7 Pasos para elaborar una tesis (Primera edición). Empresa Editora Macro EIRL.

## **ANEXOS**

## ANEXO 01

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### Cuestionario

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

**INVESTIGACIÓN:** “Gestión de calidad y su influencia en el desempeño organizacional, en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022”

**CUESTIONARIO:** Para la variable independiente: Ciento dieciocho (118) trabajadores y/o funcionarios de la Dirección Regional de Salud de Junín. Para la variable dependiente: Trescientos ochenta y tres (383) pobladores del distrito de Huancayo, ubicado en la provincia de Huancayo, en el departamento de Junín.

**OBJETIVOS:** Obtener datos de las variables: Gestión de calidad y desempeño organizacional de la DIRESA Junín, en el departamento de Junín, año 2022.

#### INSTRUCCIÓN:

Lea usted con atención y conteste a todas las preguntas, su participación es de suma importancia, para el logro de los objetivos de la investigación.

**GRACIAS POR TU COOPERACIÓN**

#### INFORMACIÓN GENERAL:

Fecha: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/2023.

V.I. GESTIÓN DE CALIDAD				
PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE CALIDAD		BAJO	MEDIO	ALTO
01	¿Considera usted que la DIRESA Junín, aplicó con calidad la política institucional?	No	Medianamente	Si Adecuadamente
02	¿Considera usted que la DIRESA Junín, aplicó adecuadamente el liderazgo institucional?	No	Medianamente	Si Adecuadamente
03	¿Considera usted que la DIRESA Junín, aplicó con calidad la planificación estratégica?	No	Medianamente	Si Adecuadamente
04	¿Considera usted que la DIRESA Junín, aplicó con calidad la dirección estratégica?	No	Medianamente	Si Adecuadamente
05	¿Considera usted que la DIRESA Junín, utilizó con calidad la tecnología de información?	No	Medianamente	Si Adecuadamente
06	¿Considera usted que la DIRESA Junín, realizó una gestión de recursos humanos con calidad?	No	Medianamente	Si Adecuadamente
07	¿Considera usted que la DIRESA Junín, realizó con eficiencia el uso de recursos materiales?	No	Medianamente	Si Adecuadamente
08	¿Considera usted que la DIRESA Junín, realizó con eficiencia el uso de recursos financieros?	No	Medianamente	Si Adecuadamente
09	¿Considera usted que la DIRESA Junín, realizó una gestión de riesgos con calidad?	No	Medianamente	Si Adecuadamente
10	¿Considera usted que la DIRESA Junín, aplicó la gestión de procesos con calidad?	No	Medianamente	Si Adecuadamente

<b>V.D. DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL</b>				
<b>DESEMPEÑO EN VIGILANCIA E INTERVENCIÓN EPIDEMIOLÓGICA</b>		<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
01	¿Considera usted que la DIRESA Junín, ejecutó en forma adecuada el programa de prevención y control de la tuberculosis?	No	Medianamente	Si Adecuadamente
02	¿Considera usted que la DIRESA Junín, ejecutó en forma adecuada la vigilancia y control del sida/VIH?	No	Medianamente	Si Adecuadamente
03	¿Considera usted que la DIRESA Junín, ejecutó en forma adecuada la vigilancia y control de hepatitis y meningitis?	No	Medianamente	Si Adecuadamente
04	¿Considera usted que la DIRESA Junín, ejecutó en forma adecuada la vigilancia y control de brotes epidémicos?	No	Medianamente	Si Adecuadamente
05	¿Considera usted que la DIRESA Junín, ejecutó en forma adecuada la vigilancia de salud ocupacional?	No	Medianamente	Si Adecuadamente
<b>DESEMPEÑO EN VIGILANCIA E INTERVENCIÓN AMBIENTAL</b>		<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
06	¿Considera usted que la DIRESA Junín, ejecutó en forma adecuada el programa de mejorada de la calidad del aire?	No	Medianamente	Si Adecuadamente
07	¿Considera usted que la DIRESA Junín, ejecutó en forma adecuada la vigilancia y control de las aguas de consumo humano?	No	Medianamente	Si Adecuadamente
08	¿Considera usted que la DIRESA Junín, ejecutó en forma adecuada la vigilancia y control de establecimientos y servicios plaguicidas?	No	Medianamente	Si Adecuadamente
<b>DESEMPEÑO EN SEGURIDAD E HIGIENE DE ALIMENTOS</b>		<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
09	¿Considera usted que la DIRESA Junín, ejecutó en forma adecuada la vigilancia y control sanitario de los mercados?	No	Medianamente	Si Adecuadamente
10	¿Considera usted que la DIRESA Junín, ejecutó en forma adecuada la vigilancia y control sanitario del comercio?	No	Medianamente	Si Adecuadamente
<b>DESEMPEÑO EN LA PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD</b>		<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
11	¿Considera usted que la DIRESA Junín, ejecutó en forma adecuada el plan de vacunación continuada?	No	Medianamente	Si Adecuadamente
12	¿Considera usted que la DIRESA Junín, ejecutó en forma adecuada el programa de educación para la salud en las instituciones educativas?	No	Medianamente	Si Adecuadamente
13	¿Considera usted que la DIRESA Junín, ejecutó en forma adecuada el programa de salud sexual y reproductiva?	No	Medianamente	Si Adecuadamente
14	¿Considera usted que la DIRESA Junín, ejecutó en forma adecuada el programa de formación en prevención de riesgos laborales?	No	Medianamente	Si Adecuadamente

### **MEDICIÓN DE LAS VARIABLES DE INVESTIGACIÓN:**

#### **Gestión de calidad – Variable independiente (V.I.):**

**Alto** = Adecuada gestión de calidad.  
**Medio** = Medianamente adecuada gestión de calidad  
**Bajo** = inadecuada gestión de calidad.

#### **Desempeño organizacional – Variable dependiente (V.D.):**

**Alto** = Adecuado desempeño organizacional.  
**Medio** = Medianamente adecuado desempeño organizacional  
**Bajo** = Inadecuado desempeño organizacional.

## ANEXO 2

### PROCEDIMIENTO DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,957	24



## UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

### ESCUELA DE POSGRADO

#### INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN** : GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL, EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE JUNÍN, AÑO 2022
- 1.2. **NOMBRE DEL INSTRUMENTO** : Ficha de recolección de datos sobre gestión de calidad y su influencia en el desempeño organizacional
- 1.3. **AUTORES DEL INSTRUMENTO** : Jhanet Nathaly BLANCO ARZAPALO

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	BAJO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		00 A 20	21 A 40	41 A 60	61 A 80	81 A 100
1) CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado				80	
2) OBJETIVIDAD	Se expresa en conducta observable					89
3) ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la investigación					90
4) ORGANIZACIÓN	Existe un constructo lógico de los ítems				75	
5) SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad					85
6) INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados					90
7) CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referencias bibliográficas					84
8) COHERENCIA	Existe coherencia entre variables, dimensiones e indicadores					92
9) METODOLOGÍA	Cumple con los lineamientos metodológicos				80	
10) PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación				78	
SUMA					313	530
SUMA TOTAL		843				

**PROMEDIO DE VALORACIÓN (SUMA TOTAL /10) = 8.43**

<b>OPINIÓN DE APLICABILIDAD</b>	Deciente (1-2)	Bajo (3-4)	Regular (5-6)	Buena (7-8)	Muy buena (9-10)
---------------------------------	----------------	------------	---------------	-------------	------------------

<b>APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO INFORMANTE</b>	<b>GRADO ACADÉMICO/MENCIÓN</b>	<b>DNI:</b>	<b>CELULAR</b>
<b>GUZMÁN CHACÓN, Richard Abimael</b>	<b>DOCTOR EN EDUCACIÓN</b>	<b>42826721</b>	<b>929737351</b>

<b>DIRECCIÓN DOMICILIARIA</b>	<b>Ca. Eucaliptos N° Mz 23 Lt 16 Urb. Las Margaritas</b>
-------------------------------	--

Lugar y fecha: Cerro de Pasco, 16 de Agosto del 2024



DR. RICHARD A. GUZMAN CHACÓN  
052 - 663096

FIRMA Y POS FIRMA DE EXPERTO INFORMANTE



**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN** : GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL, EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE JUNÍN, AÑO 2022
- 1.2. **NOMBRE DEL INSTRUMENTO** : Ficha de recolección de datos sobre gestión de calidad y su influencia en el desempeño organizacional
- 1.3. **AUTORES DEL INSTRUMENTO** : Jhanet Nathaly BLANCO ARZAPALO

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	BAJO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		00 A 20	21 A 40	41 A 60	61 A 80	81 A 100
1) CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado					82
2) OBJETIVIDAD	Se expresa en conducta observable				65	
3) ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la investigación				71	
4) ORGANIZACIÓN	Existe un constructo lógico de los ítems				62	
5) SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad				61	
6) INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados					81
7) CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referencias bibliográficas				75	
8) COHERENCIA	Existe coherencia entre variables, dimensiones e indicadores				70	
9) METODOLOGÍA	Cumple con los lineamientos metodológicos				70	
10) PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación				80	
SUMA					554	163
SUMA TOTAL		717				

**PROMEDIO DE VALORACIÓN (SUMA TOTAL /10) = 7.17**

<b>OPINIÓN DE APLICABILIDAD</b>	Deciente (1-2)	Bajo (3-4)	Regular (5-6)	Buena (7-8)	Muy buena (9-10)
---------------------------------	----------------	------------	---------------	-------------	------------------

<b>APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO INFORMANTE</b>	<b>GRADO ACADÉMICO/MENCIÓN</b>	<b>DNI:</b>	<b>CELULAR</b>
<b>RAMON ESPINOZA, Sandra Diana</b>	<b>MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN</b>	<b>45229996</b>	<b>985858653</b>

<b>DIRECCIÓN DOMICILIARIA</b>	<b>JR. Waller – S/N cuadra 07 Urb. Santa rosa</b>
-------------------------------	---

Lugar y fecha: Cerro de Pasco, 24 de setiembre del 2024



**Mg. Sandra Diana Ramon Espinoza**

FIRMA Y POS FIRMA DE EXPERTO INFORMANTE



**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN** : GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL, EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE JUNÍN, AÑO 2022
- 1.2. **NOMBRE DEL INSTRUMENTO** : Ficha de recolección de datos sobre gestión de calidad y su influencia en el desempeño organizacional
- 1.3. **AUTORES DEL INSTRUMENTO** : Jhanet Nathaly BLANCO ARZAPALO

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	BAJO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		00 A 20	21 A 40	41 A 60	61 A 80	81 A 100
1) CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado					83
2) OBJETIVIDAD	Se expresa en conducta observable					81
3) ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la investigación				75	
4) ORGANIZACIÓN	Existe un constructo lógico de los ítems				62	
5) SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad				62	
6) INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados				68	
7) CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referencias bibliográficas				64	
8) COHERENCIA	Existe coherencia entre variables, dimensiones e indicadores					82
9) METODOLOGÍA	Cumple con los lineamientos metodológicos					83
10) PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación				80	
<b>SUMA</b>					<b>411</b>	<b>329</b>
<b>SUMA TOTAL</b>		<b>740</b>				

**PROMEDIO DE VALORACIÓN (SUMA TOTAL /10) = 7.17**

<b>OPINIÓN DE APLICABILIDAD</b>	Deciente (1-2)	Bajo (3-4)	Regular (5-6)	Buena (7-8)	Muy buena (9-10)
---------------------------------	----------------	------------	---------------	-------------	------------------

<b>APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO INFORMANTE</b>	<b>GRADO ACADÉMICO/MENCIÓN</b>	<b>DNI:</b>	<b>CELULAR</b>
<b>PALOMINO CHACON, Clever</b>	<b>DOCTOR EN EDUCACIÓN</b>	<b>09951048</b>	<b>920709038</b>

<b>DIRECCIÓN DOMICILIARIA</b>	<b>Jr. Jr. Loechle cuadra 04</b>
-------------------------------	----------------------------------

Lugar y fecha: Cerro de Pasco, 29 de setiembre del 2024

  
Dr. Clever PALOMINO CHACÓN  
FIRMA Y POS FIRMA DE EXPERTO INFORMANTE

**ANEXO 3**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**“Gestión de calidad y su influencia en el desempeño organizacional, en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022”**

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA INVESTIGACIÓN	TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS	POBLACIÓN Y MUESTRA.
PROBLEMA GENERAL: ¿Cómo la <b>gestión de calidad</b> , incidió en el <b>desempeño organizacional</b> , en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022?	OBJETIVO GENERAL: Determinar cómo la <b>gestión de calidad</b> , incidió en el <b>desempeño organizacional</b> , en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022.	HIPÓTESIS GENERAL: La <b>gestión de calidad</b> , incidió significativamente en optimizar el <b>desempeño organizacional</b> , en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022.	VI: Gestión de calidad. VD: Desempeño organizacional.	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.  No experimental cuantitativo.	TÉCNICAS: - Entrevista.	POBLACIÓN: Para la <b>variable independiente</b> : Ciento sesenta y nueve (169) trabajadores y/o funcionarios de la Dirección Regional de Salud de Junín.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS: ¿Cómo las <b>prácticas de gestión de calidad</b> , incidió en el <b>desempeño en vigilancia e intervención epidemiológica</b> , en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Determina cómo las <b>prácticas de gestión de calidad</b> , incidió en el <b>desempeño en vigilancia e intervención epidemiológica</b> , en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022.	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS: Las <b>prácticas de gestión de calidad</b> , incidió significativamente en optimizar el <b>desempeño en vigilancia e intervención epidemiológica</b> , en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022.	VI: Gestión de calidad. DIMENSIONES: <b>X1</b> Prácticas de gestión de calidad.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.  Investigación aplicada.	HERRAMIENTAS: - Cuestionario	Para la <b>variable dependiente</b> : Ciento diecinueve mil novecientos noventa y tres (119,993) pobladores del distrito de Huancayo, ubicado en la provincia de Huancayo, en el departamento de Junín.
¿Cómo las <b>prácticas de gestión de calidad</b> , incidió en el <b>desempeño en vigilancia e intervención ambiental</b> , en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022?	Determinar cómo las <b>prácticas de gestión de calidad</b> , incidió en el <b>desempeño en vigilancia e intervención ambiental</b> , en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022.	Las <b>prácticas de gestión de calidad</b> , incidió significativamente en optimizar el <b>desempeño en vigilancia e intervención ambiental</b> , en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022.	VD: Desempeño organizacional. DIMENSIONES: <b>Y1</b> Desempeño en vigilancia e intervención epidemiológica. <b>Y2</b> Desempeño en vigilancia e intervención ambiental. <b>Y3</b> Desempeño en seguridad e higiene de alimentos. <b>Y4</b> Desempeño en la prevención y promoción de la salud.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.  Transeccional o transversal: Correlacional.	TRATAMIENTO DE DATOS. - Prueba de fiabilidad de alfa de Cronbach. - Excel. - SPSS versión 25.	MUESTRA Según los cálculos estadísticos, con un error muestral del 5%, la muestra aleatoria simple: Para la <b>variable independiente</b> : Ciento dieciocho (118) trabajadores y/o funcionarios de la Dirección Regional de Salud de Junín.

<p>¿Cómo las <b>prácticas de gestión decalidad</b>, incidió en el <b>desempeño en seguridad e higiene de alimentos</b>, en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022?</p>	<p>Determinar cómo las <b>prácticasde gestión de calidad</b>, incidió en el <b>desempeño en seguridad e higiene de alimentos</b>, en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022.</p>	<p>Las <b>prácticas de gestión de calidad</b>, incidió significativamente en optimizar el <b>desempeño en seguridad e higiene de alimentos</b>, en la Dirección Regional de Salud de Junín,año 2022.</p>		<p>X1 _____ Y1 Y2 Y3 Y4</p>	<p>TRATAMIENTO ESTADÍSTICO. - Correlación de Pearson. - Regresión lineal.</p>	<p>Para la <b>variable dependiente</b>: Trescientos ochenta y tres <b>(383)</b> pobladores del distrito de Huancayo, ubicado en la provincia de Huancayo, en el departamento de Junín.</p>
<p>¿Cómo las <b>prácticas de gestión decalidad</b>, incidió en el <b>desempeño en prevención y promoción de la salud</b>, en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022?</p>	<p>Determinar cómo las <b>prácticas de gestión de calidad</b>, incidió en el <b>desempeño en la prevención y promoción de la salud</b>, en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022.</p>	<p>Las <b>prácticas de gestión de calidad</b>, incidió significativamente en optimizar el <b>desempeño en la prevención y promoción de la salud</b>, en la Dirección Regional de Salud de Junín, año 2022.</p>				