

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras

**RESILIENCIA ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DE LA
CALIDAD EN COLABORADORES DEL DISTRITO
FISCAL DE TACNA, 2024**

TESIS

Presentada por:

Abog. Carlos Augusto Bellodas Ticona

Para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en:
GESTIÓN PÚBLICA

TACNA – PERÚ

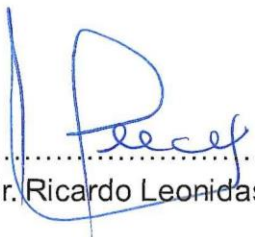
2026

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

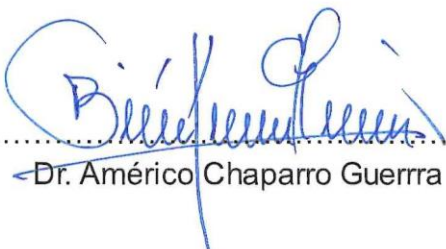
RESILIENCIA ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DE LA CALIDAD EN COLABORADORES
DEL DISTRITO FISCAL DE TACNA, 2024.

Tesis sustentada y aprobada el 14 de abril del 2026; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE :


.....
Dr. Ricardo Leonidas Mendoza Salas

SECRETARIO :


.....
Dr. Américo Chaparro Guerra

VOCAL :


.....
Mgr. Carlos Raul Tapia Florian

ASESOR :


.....
Dr. Américo Chaparro Guerra

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Américo Chaparro Guerra, en mi condición de ASESOR acreditado con la Resolución de Facultad N° 13329-2025-FCJE/UNJBG del 13 de enero del 2026, según el informe de (X) tesis / () trabajo académico titulado: "RESILIENCIA ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DE LA CALIDAD EN COLABORADORES DEL DISTRITO FISCAL DE TACNA, 2025",.

Presentado por el(la) Carlos Augusto Bellodas Ticona. Para optar por el título de Segunda Especialidad Profesional en Gestión Pública.

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajos de investigación y producción intelectual de la UNJBG, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del software de similitud textual TURNITIN, cuenta con el nivel de similitud permitido con un porcentaje de 5% Por lo que **CERTIFICO LA SIMILITUD** de la (X) tesis / () trabajo académico enunciada líneas arriba, cumple con el nivel de permitido, para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio Institucional.

Se emite el presente certificado para continuar con los trámites de obtención del título de Segunda Especialidad Profesional en Gestión Pública.

Tacna, 19 de febrero de 2026

FIRMA ASESOR

Nombres y apellidos: Américo Chaparro Guerra

DNI 29332851

CHAPARRO GUERRA AMERKO
DR. POST. DOC. EN INVESTIGACIÓN
ALMA MATER
UNIVERSIDAD CATOLICA

FIRMA AUTOR

Nombres y apellidos : Carlos Augusto Bellodas Ticona

DNI 70660217



DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a mis mejores amigos, es decir, a mis padres, Cesar y Roxana, quienes con amor me incentivan a crecer profesional y personalmente. Para ustedes y por ustedes se realiza este trabajo.

AGRADECIMIENTOS

Expreso mi agradecimiento eterno a Dios, quien me brinda muchas bendiciones a diario, en especial de rodearme de personas que me motivan a superarme día tras día, como lo son mis padres, mis hermanos, docentes, amigos, y otras; quienes me incentivaron a no solo culminar mi segunda especialidad, sino también a redoblar esfuerzos para obtener el título.

Manifiesto mi agradecimiento al Dr., Walter Jesús Goyzueta Neyra, Presidente de la Junta de Fiscales Superiores del Distrito Fiscal de Tacna, por brindarme las facilidades para la consecución de la presente investigación. Además, agradecer a todos los compañeros de trabajo del Distrito Fiscal de Tacna quienes colaboraron en esta investigación.

Asimismo, agradezco a mi asesor, el Dr. Américo Chaparro Guerra, quien de forma constante brindó su sabiduría para el desarrollo del presente trabajo. Además, doy las gracias a mis profesores de la segunda especialidad en Gestión Pública, quienes con su paciencia me proporcionaron bastos conocimientos para ser un hombre positivo en la sociedad.

Índice

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS	v
Índice	vi
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	16
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	21
1.2.1 Problema principal	21
1.2.2 Problemas específicos	21
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	21
1.3.1 Objetivo general	22
1.3.2 Objetivos específicos	22
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	22
1.4.1 Justificación teórica	22
1.4.2 Justificación social	23
1.4.3 Justificación práctica.	23
1.4.4 Justificación organizacional.	23
1.4.5 Justificación metodológica	23
1.5 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	24
1.5.1 Hipótesis general	24
1.5.2 Hipótesis específicas	24

1.6	VARIABLES E INDICADORES	24
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO		26
2.1	ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	26
2.1.1	Antecedentes internacionales	26
2.1.2	Antecedentes nacionales	29
2.2	BASES TEÓRICAS	32
2.2.1	Resiliencia organizacional.	32
2.2.2	Gestión de la calidad	45
2.3	DEFINICIONES DE TÉRMINOS BÁSICOS	52
CAPÍTULO III METODOLOGÍA		54
3.1	ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN	54
3.2	TIPO DE INVESTIGACIÓN	54
3.2.1	Por el objetivo del estudio	54
3.2.2	Por su temporalidad	54
3.2.3	Por el origen de las fuentes	54
3.3	NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN	55
3.4	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	55
3.5	POBLACIÓN Y MUESTRA	55
3.5.1	Población	55
3.5.2	Muestra	57
3.5.3	Muestreo	58
3.6	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.	58
3.6.1	Técnica	58
3.6.2	Instrumento	58
3.7	VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	61
3.7.1	Validez del instrumento	61

3.7.2	Confiabilidad del instrumento	61
3.8	PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS	62
3.8.1	Fase de formulación del problema:	62
3.8.2	Fase de recolección de información:	63
3.8.3	Fase de procesamiento de resultados:	63
3.8.4	Presentación de resultados:	63
	CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN	64
4.1	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	64
4.2	DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO	64
4.3	RESULTADOS DESCRIPTIVOS	66
4.4	RESULTADOS INFERENCIALES	72
4.4.1	Prueba de normalidad	72
4.4.2	Contraste de la hipótesis general	73
4.4.3	Contraste de la hipótesis específica 1	74
4.4.4	Contraste de la hipótesis específica 2	75
4.4.5	Contraste de la hipótesis específica 3	76
4.4.6	Contraste de la hipótesis específica 4	77
4.4.7	Contraste de la hipótesis específica 5	78
4.5	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	79
	CONCLUSIONES	84
	RECOMENDACIONES	86
	REFERENCIAS	89
	ANEXOS	97
	Anexo 1. Matriz de consistencia	98
	Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables	100
	Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos	104

Anexo 4. Baremos de los variables	108
Anexo 5. Autorización de la entidad participante	109
Anexo 6. Base de datos	111
Anexo 7. Validación por expertos	122
Anexo 8. Análisis de confiabilidad	128
Anexo 9. Reporte Turnitin	120
Anexo 10. Recolección de datos	130

Índice de tablas

Tabla 1 Población de estudio	56
Tabla 2 Muestra de estudio	58
Tabla 3 Ficha técnica del instrumento para Resiliencia Organizacional	59
Tabla 4 Ficha técnica del instrumento para gestión de calidad	60
Tabla 5 Confiabilidad para el instrumento de resiliencia organizacional	61
Tabla 6 Confiabilidad para el instrumento de gestión de la calidad	62
Tabla 7 Relación entre la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024.	66
Tabla 8 Relación entre el liderazgo y cultura de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024.	67
Tabla 9 relación entre la preparación y recursos de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024.	68
Tabla 10 relación entre el conocimiento compartido de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024.	69
Tabla 11 Relación entre la innovación y mejora de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024.	70
Tabla 12 relación entre las redes y relaciones externas de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024.	71
Tabla 13 Prueba de normalidad	72
Tabla 14 Prueba de correlación	73
Tabla 15 Prueba de correlación	74
Tabla 16 Prueba de correlación	75
Tabla 17 Prueba de correlación	76
Tabla 18 Prueba de correlación	77
Tabla 19 Prueba de correlación	78

Índice de figuras

Figura 1 <i>Diagrama del diseño de investigación.</i>	55
--	----

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en los colaboradores del Distrito Fiscal de Tacna, 2024. Se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 455 colaboradores, seleccionándose una muestra probabilística de 128 participantes. Para la recolección de datos se aplicaron dos cuestionarios tipo Likert validados por juicio de expertos y con una confiabilidad excelente ($\alpha = 0,979$ y $\alpha = 0,960$). Los resultados del coeficiente Rho de Spearman ($\rho = 0,649$; $p < 0,05$) evidenciaron una relación positiva y significativa entre la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad. Asimismo, todas las dimensiones de la resiliencia (liderazgo y cultura, preparación y recursos, conocimiento compartido, innovación y mejora, redes y relaciones externas) mostraron correlaciones significativas con la gestión de la calidad. Se concluye que el fortalecimiento de la cultura resiliente y de los mecanismos de innovación, cooperación y liderazgo contribuye directamente a optimizar la calidad del servicio y la eficiencia institucional en la administración de justicia del Ministerio Público.

Palabras clave: resiliencia organizacional; gestión de la calidad; liderazgo institucional; innovación pública; Ministerio Público.

Abstract

The present study aimed to determine the relationship between organizational resilience and quality management among the employees of the Public Prosecutor's Office in Tacna District, 2024. A quantitative approach was applied, with a basic, descriptive-correlational, and non-experimental cross-sectional design. The population consisted of 455 employees, and a probabilistic sample of 128 participants was selected. Data were collected through two Likert-scale questionnaires validated by expert judgment and showing excellent reliability ($\alpha = 0.979$ and $\alpha = 0.960$). The Spearman's Rho coefficient ($\rho = 0.649$; $p < 0.05$) indicated a positive and significant relationship between organizational resilience and quality management. Likewise, all dimensions of resilience—leadership and culture, preparedness and resources, shared knowledge, innovation and improvement, networks and external relations—showed significant correlations with quality management. It is concluded that strengthening a resilient culture and promoting innovation, cooperation, and leadership directly contribute to improving service quality and institutional efficiency in the administration of justice.

Keywords: organizational resilience; quality management; institutional leadership; public innovation; Public Prosecutor's Office.

INTRODUCCIÓN

La gestión de calidad en la Administración Pública constituye un componente esencial para garantizar el cumplimiento de los fines del Estado, orientados al bienestar colectivo y a la satisfacción de las necesidades ciudadanas. En este contexto, las instituciones públicas enfrentan de manera constante diversos desafíos que ponen a prueba su capacidad de respuesta, adaptación e innovación frente a cambios sociales, tecnológicos, políticos o sanitarios. Por ello, la resiliencia organizacional se ha consolidado como un elemento estratégico que permite a las entidades superar crisis, mantener la continuidad operativa y fortalecer la confianza de la ciudadanía en los servicios que se brindan.

El Ministerio Público – Distrito Fiscal de Tacna, como parte del sistema de justicia peruano, desempeña un rol fundamental en la defensa de la legalidad, la persecución del delito y la protección de los derechos ciudadanos. Sin embargo, como otras instituciones del Estado, no está exento de limitaciones estructurales y operativas que afectan la gestión de sus procesos. Factores como la sobrecarga procesal, la escasez de recursos humanos y tecnológicos, y la necesidad de una cultura organizacional orientada a la mejora continua, evidencian la urgencia de fortalecer la resiliencia institucional como medio para optimizar la gestión de la calidad.

En este marco, el presente estudio titulado “Resiliencia organizacional y gestión de la calidad en colaboradores del Distrito Fiscal de Tacna, 2024” busca analizar la relación entre ambos constructos, partiendo del reconocimiento que una organización resiliente es aquella que aprende, se adapta y mejora constantemente, asegurando que los servicios públicos respondan eficazmente a las necesidades de la sociedad. A través del uso de un enfoque cuantitativo y de instrumentos validados, se pretende aportar evidencia empírica que contribuya a la toma de decisiones en materia de gestión pública y al fortalecimiento institucional del Ministerio Público.

Los resultados de esta investigación permitirán identificar las principales dimensiones de la resiliencia organizacional liderazgo y cultura, preparación y recursos, conocimiento compartido, innovación y mejora, redes y relaciones externas que influyen en la gestión de la calidad, entendida esta como la capacidad institucional para garantizar procesos eficientes, transparentes y orientados al usuario interno y externo.

El trabajo se estructura en cuatro capítulos principales:

Capítulo I: Planteamiento del problema, donde se expone la descripción de la realidad problemática, la formulación de los problemas general y específicos, los objetivos de la investigación, las justificaciones teórica, social, práctica, organizacional y metodológica, así como las hipótesis y las variables con sus respectivos indicadores.

Capítulo II: Marco teórico, que incluye los antecedentes internacionales y nacionales, las bases teóricas sobre resiliencia organizacional y gestión de la calidad, las definiciones de términos básicos y los fundamentos conceptuales que sustentan el estudio.

Capítulo III: Metodología, en el cual se detallan el enfoque, tipo y nivel de investigación, el diseño empleado, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como los procedimientos de validez, confiabilidad y procesamiento de la información.

Capítulo IV: Resultados y discusión, que presenta los hallazgos descriptivos e inferenciales derivados del análisis estadístico, las correlaciones obtenidas entre las variables, la contrastación de hipótesis, la discusión de los resultados, las conclusiones y las recomendaciones orientadas a fortalecer la gestión institucional.

Finalmente, se incluyen las referencias bibliográficas y anexos correspondientes, que respaldan la validez teórica y metodológica del estudio, garantizando su coherencia científica y su aporte a la mejora continua del sistema de justicia en el ámbito del Ministerio Público.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La calidad se entiende como el conjunto de condiciones y características que determinan un estándar predeterminado en la prestación de servicios, reflejando el nivel de valor que los colaboradores otorgan a los productos y servicios dentro de una organización. Dicho de otro modo, la calidad es la entidad o cualidad que tiene determinada cosa, bien o servicio, para que realice su función de forma óptima, brindando satisfacción a quien lo utilice o disfrute (Vásquez, 2013). En sectores específicos, como el de servicios públicos en el Estado, la calidad adquiere particularidades únicas al priorizar objetivos sociales sobre la rentabilidad económica, como es el caso del cumplimiento de estándares e indicadores específicos que impactan directamente en el bienestar colectivo (Yarin y Berrocal, 2024). En otras palabras, la calidad cuando del ámbito público nos refiramos debe propender a cumplir funciones colectivas por sobre otros aspectos, ello en beneficio de la sociedad en su conjunto.

No obstante, en el ámbito público muchas veces se evidencian problemas de diversa índole que dificultan la consecución de sus propósitos. Ante ello, es importante no enfrascarse en el problema, sino buscar soluciones que sirvan para menguar o mitigar dicha situación, sino buscar la solución a ellos, y ahí radica la resiliencia organizacional, la que se instituye como la fortaleza de una institución para hacerle frente a los urgentes problemas que pueda atravesar.

En este contexto, la resiliencia organizacional se erige como la capacidad para garantizar la calidad de lo brindado, especialmente ante los desafíos constantes, tales como aquellos derivados de las crisis sanitarias, como la pandemia por COVID-19, las transformaciones generadas por la revolución digital (García et al., 2021), cambios climatológicos, vicisitudes económicas, y otros. Es así que la UNESCO (2022) establece que los establecimientos deben cumplir con estándares que aseguren tanto la protección de los derechos de los usuarios como la mejora continua de los indicadores sociales. En buena cuenta, las instituciones deben mejorar los servicios y/o bienes que ofrecen y ante problemas deben buscar mejoras para un cambio positivo. Entonces, la resiliencia es entendida como la habilidad para adaptarse activamente a los cambios y mantener

indicadores de calidad frente a circunstancias adversas, es esencial para la sostenibilidad de las organizaciones (García et al., 2021). Así pues, es aquella cualidad que busca afrontar con fortaleza y temple problemas que se presentan, y así poder adaptarse positivamente ante situaciones negativas (Becoña, 2006).

En el ámbito público, el Banco Mundial (2020) destaca varios pilares fundamentales para fortalecer la resiliencia organizacional, entre ellos hacemos énfasis a una infraestructura adecuada, que permita garantizar estándares de calidad en los servicios ofrecidos; políticas gubernamentales orientadas a la asignación como supervisión eficiente de los recursos presupuestarios; recursos humanos óptimos; innovación ante problemas; y otros. A esto se suma la necesidad de estrategias dinámicas que mejoren la capacidad de respuesta de las entidades frente a las crecientes demandas, específicamente en el ámbito de justicia, donde las nuevas modalidades delictivas se han abierto paso, rebasando la capacidad de los sistemas de persecución del delito (Duce, 2010). Pues, una sociedad que garantice una mejora en su sistema de justicia, es una sociedad que pueda mejorar constantemente; sin embargo, no suelen darle tanta prioridad o atención a este aspecto del Estado. Caso contrario, de verificar problemas en esta parcela jurídica, y que los mismos no son solucionados, podría desencadenar en una sociedad cuya convivencia social sea por decirlo menos, complicada.

En buena cuenta, es imperiosa la necesidad de brindar una óptima justicia que se encuentre aparejada de una resiliencia en su actuar para mitigar cualquier problema que pueda atravesar (Martínez, 2022). Estudios recientes evidencian deficiencias críticas en los niveles de resiliencia organizacional de entidades públicas (Rico et al., 2013), en especial aquellas dedicadas a la prestación de servicios vinculados a la justicia y de persecución del delito (Jiménez, 2019)

Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2023), estas debilidades suelen estar relacionadas con problemas estructurales, como la falta de infraestructura adecuada, la insuficiencia en la capacitación del personal, dotación exigua de presupuesto. Estas carencias afectaron negativamente la capacidad de respuesta del aparato judicial y fiscal (Alcaide, 2015), incrementando la percepción de insatisfacción entre los justiciables, que se traduce en el retraso, rechazo o no aceptación de los distintos sectores de la sociedad.

Por su parte, la gestión de la calidad en los servicios se encuentra directamente vinculada con la resiliencia organizacional, manifestándose como la capacidad para implementar estándares eficaces, satisfacer las necesidades de los usuarios, garantizar una atención oportuna y eficiente (Cevallos, et al, 2018). Entonces es importante la implementación de parte de las organizaciones de estándares para brindar un servicio de forma óptima. En esa medida, las organizaciones resilientes suelen destacarse por su flexibilidad, una menor resistencia al cambio, una gestión eficiente del talento humano y de los recursos financieros, contribuyendo significativamente al cumplimiento de sus objetivos sociales (Gutiérrez et al., 2022). De esta manera, este tipo de organizaciones no son convidados de piedras inmutables, sino permiten el cambio en pro de su mejoría.

El sistema de justicia está compuesto por diversas instituciones que no están exentas de problemas y requieren cambios significativos. Así, en el ámbito nacional, tenemos al Ministerio Público, que es aquel organismo autónomo constitucional encargado de, entre otros aspectos, prevenir y perseguir el delito, velar por la defensa de la legalidad y la correcta administración de justicia. Esta institución no está exenta de problemas, tales como la no descentralización de los procesos, exigua capacitación a su personal, coordinación interinstitucional no óptima, tergiversación del principio de jerarquía (Duce, 2000), problemas con los líderes de la institución, entre otros.

Sin embargo, pese a los problemas que podría tener el Ministerio Público, emitió diversas disposiciones para garantizar la calidad en la prestación de los servicios públicos para los justiciables. En primer término, tenemos el Plan Estratégico Institucional - PEI 2023 - 2030, aprobado con Resolución de la Fiscalía de la Nación N° 1852-2025-MP-FN, de fecha 18 de junio de 2025, el mismo que se instituye como el instrumento de gestión a la luz de la nueva realidad pos pandemia y los nuevos escenarios que atraviesan, teniendo así como uno de los 5 objetivos estratégicos institucionales el fortalecimiento de la gestión institucional, congregando así varias acciones estratégicas para cumplir dichos propósitos, tales como afianzar recursos humanos, transformación digital de los procesos, mejorar los canales de comunicación, entre otras. Dicho objetivo se encuentra también considerado en el Plan Operativo Estratégico Institucional, aprobado con Resolución N° 010-2025-MP-FN, de fecha 06 de enero de 2025, que procurará tener una mejor gestión administrativa, traducida en eficiencia, eficacia y calidad de los servicios que realizan

Por otro lado, se destacan iniciativas como el Programa de Mejoramiento de los Servicios de Justicia en Materia Penal, impulsado mediante un esfuerzo interinstitucional entre el Poder Judicial, el Viceministerio de Justicia y el Ministerio Público. Este programa tiene como objetivo mejorar los servicios de justicia penal, enfocados en incrementar la calidad de la investigación criminal, optimizar el acceso a los servicios de administración penal y crear un Centro Nacional de Gestión de la Calidad.

Otro ejemplo relevante es la política de mejora de calidad se verifica a través del fortalecimiento del Programa Presupuestal 0086, que busca mejorar los servicios del sistema de justicia penal, incluyendo los procesos vinculados al Ministerio Público impulsado por el Ministerio de Economía y Finanzas y considerado en la Resolución de la Fiscalía de la Nación N° 487-2022-MP-FN Lima, del 02 de noviembre de 2022. No obstante, si bien estas iniciativas abordan aspectos importantes de la calidad de atención, como el desarrollo de una infraestructura adecuada, no profundizan en otros elementos críticos de la gestión de calidad, como la generación de confianza, la percepción de seguridad o la capacidad de respuesta.

Aunado a lo aludido, el Ministerio Público pudo conseguir el 2024 hasta el 2027 la certificación ISO 9001:2015, referida al Sistema de Gestión de la Calidad e IQNet realizados por las dependencias de tramite documentario y Gestión de la Información, parámetro internacional que permite mejorar los procesos. Es así que emitió varios documentos o guías para propender la referida certificación, tal es el caso que se emitió la Resolución N.º 1738-2023-MP-FN del 17 de julio de 2023, por la que se aprobó la Guía denominada "Metodología para la Implementación de la Gestión por Procesos en el Ministerio Público - Fiscalía de la Nación" (versión 02), misma que tiene como propósito implementar gestión de procesos con una óptima calidad de cara a los objetivos estratégicos del Ministerio Público.

En este contexto, se observa que el énfasis está puesto principalmente en mejorar las condiciones de infraestructura física, tecnológica, así como optimización de proceso de calidad; ello en aras de ofrecer condiciones logísticas óptimas. Sin embargo, estas alternativas de mejora no garantizan automáticamente una mayor capacidad de respuesta, ya que esta depende también de la simplificación de procesos administrativos, una mayor cobertura y una accesibilidad más inclusiva a los servicios. La gestión de calidad requiere

una visión integral que contemple estos elementos esenciales para lograr un impacto significativo en la percepción y satisfacción de los usuarios del sistema de justicia.

Y, es que el concepto de calidad no solo abarca la eficiencia en la resolución de casos, sino también la accesibilidad, la infraestructura adecuada y el personal capacitado, elementos esenciales para garantizar tiempos razonables de atención, ambientes propicios y respuestas efectivas por parte de las fiscalías. Al respecto, la calidad en la gestión del Ministerio Público incluye tanto aspectos administrativos como operativos. Esto implica procesos que cumplen estándares mínimos de eficiencia y transparencia, fundamentales para la atención de las necesidades de los usuarios del sistema de justicia. Por ejemplo, la calidad se asocia estrechamente con la capacidad de respuesta, definida por el cumplimiento de plazos, la claridad en los procedimientos y la atención adecuada a las denuncias y solicitudes ciudadanas.

Muchas de las entidades que prestan servicios públicos, incluidas las fiscalías, presentan niveles bajos de resiliencia organizacional, lo cual se refleja en indicadores como la limitada capacidad de adaptación al cambio, insuficiencia de herramientas tecnológicas y deficiencias en los procesos de mejora continua. Durante la pandemia, estas debilidades se hicieron más evidentes, afectando la continuidad en la atención al ciudadano y la eficacia en la resolución de casos (Rojas, 2022).

En el Distrito Fiscal de Tacna, la resiliencia organizacional y su relación con la gestión de la calidad de los servicios ofrecidos por el Ministerio Público representan una problemática que afecta su capacidad para responder a las demandas de la población, lo cual se manifiesta en una limitada capacidad para adaptarse a cambios, la insuficiencia en la atención durante períodos de alta carga procesal, la percepción negativa de los usuarios respecto a la calidad de los servicios. Estas deficiencias se hacen especialmente evidentes en momentos críticos, como incrementos repentinos en la cantidad de denuncias, situaciones de presión mediática, emergencias sociales, aumento de la inseguridad ciudadana, mayor índice delictivo, donde la institución enfrenta serias dificultades para garantizar la continuidad y calidad en la resolución de los casos.

Las causas de estos problemas se darían debido a diversos motivos, tales como insuficiencia de personal capacitado, tanto en competencias técnicas como en habilidades de gestión, que conlleva a limitar la capacidad para implementar procesos innovadores o

responder de manera efectiva ante demandas crecientes. En el ámbito institucional, la planificación estratégica presenta falencias, ya que las políticas internas no siempre priorizan el fortalecimiento de la resiliencia organizacional ni la implementación de estándares de calidad en los servicios. Asimismo, la asignación presupuestaria insuficiente y las dificultades en la ejecución de los recursos asignados impiden la mejora continua de las actividades del Ministerio Público.

Estos problemas generan a su vez muchos más inconvenientes, tales como la insatisfacción o descontento ciudadano, traducidas en distintas marchas, protestas en dicha institución, disminución en el registro formal de denuncias, preferencia por mecanismos informales de resolución de conflictos. Internamente, la falta de resiliencia organizacional impacta negativamente en el desempeño del personal, incrementando el estrés laboral, la rotación de trabajadores y disminuyendo la motivación de los equipos.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema principal

¿Qué relación existe entre la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Qué relación existe entre el liderazgo y cultura de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024?
- b) ¿Qué relación existe entre la preparación y recursos de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024?
- c) ¿Qué relación existe entre el conocimiento compartido de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024?
- d) ¿Qué relación existe entre la innovación y mejora de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024?
- e) ¿Qué relación existe entre las redes y relaciones externas de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Analizar la relación entre el liderazgo y cultura de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024.
- b) Evaluar la relación entre la preparación y recursos de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024.
- c) Identificar la relación entre el conocimiento compartido de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024.
- d) Examinar la relación entre la innovación y mejora de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024.
- e) Determinar la relación entre las redes y relaciones externas de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024.

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Justificación teórica

En cuanto a la justificación teórica, la investigación buscará profundizar en la resiliencia organizacional en un contexto específico fundándose en la teoría de la resiliencia frente al cambio de Manfield y Newey (2018), la cual entiende la resiliencia como la capacidad de las instituciones para adaptarse y responder eficazmente ante condiciones adversas, cambios en el entorno jurídico y social. Por otro lado, la variable gestión de la calidad se abordará desde un enfoque sistémico e integrado de Mariscal y Valdiviezo (2020), que resalta la importancia de la colaboración entre los diferentes actores del sistema de justicia para garantizar la eficiencia y la equidad en los servicios ofrecidos. En este contexto, los resultados de la presente investigación buscarán llenar vacíos teóricos sobre la interacción entre estas variables en el ámbito judicial, además de ampliar el conocimiento existente sobre estrategias organizacionales en instituciones públicas.

1.4.2 Justificación social

Desde una perspectiva social, los hallazgos de esta investigación contribuirán a fortalecer la resiliencia organizacional de las dependencias participantes adscritas al distrito fiscal de Tacna. Esto se logrará mediante la identificación de áreas débiles que limitan su desempeño actual y la implementación de estrategias concretas para abordar dichas limitaciones. Los resultados permitirán mejorar indicadores como la capacidad de respuesta, traducida en tiempos más cortos para la resolución de casos; la fiabilidad, a través de procedimientos transparentes y consistentes; y la eficacia, garantizando que las decisiones adoptadas respondan de manera adecuada y oportuna a las necesidades de la ciudadanía.

1.4.3 Justificación práctica.

Desde el punto de vista práctico, se espera que los resultados de esta investigación promuevan mejoras significativas en los modelos de gestión de la calidad utilizados por las dependencias del Ministerio Público en el distrito fiscal de Tacna, mejorando la optimización de procesos internos, la adopción de herramientas tecnológicas que faciliten el manejo de casos y el fortalecimiento de competencias del personal administrativo y fiscal.

1.4.4 Justificación organizacional.

Desde el punto de vista organizacional se justifica esta investigación por cuanto permite dar una visión sobre cómo se estructura el Ministerio Público – Distrito Fiscal de Tacna, y en especial en momentos críticos, poniendo en evidencia las estrategias que utilizan a efectos que pueda superarlos satisfactoriamente, en aras que los justiciables obtengan una respuesta de calidad de forma sostenida en el tiempo.

1.4.5 Justificación metodológica

Desde el punto de vista metodológico, la investigación destaca por el uso de instrumentos validados y confiables para la recolección de datos, así como un diseño muestral representativo que permite generar hallazgos aplicables al contexto de estudio. Asimismo, se llevará a cabo un análisis estadístico descriptivo e inferencial alineado con

las características de las variables estudiadas, lo que garantizará la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos.

1.5 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

1.5.1 Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024.

1.5.2 Hipótesis específicas

- a) Existe una relación significativa entre el liderazgo y cultura de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna – 2024.
- b) Existe una relación significativa entre la preparación y recursos de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024.
- c) Existe una relación significativa entre el conocimiento compartido de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024.
- d) Existe una relación significativa entre la innovación y mejora de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024.
- e) Existe una relación significativa entre las redes y relaciones externas de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024.

1.6 VARIABLES E INDICADORES

Variable 1: Resiliencia organizacional

Indicadores:

- Liderazgo y cultura
- Preparación y recursos
- Conocimiento compartido
- Innovación y mejora
- Redes y relaciones externas

Variable 2: Gestión de calidad

Indicadores:

- Enfoque al usuario interno/externo
- Liderazgo y compromiso
- Enfoque basado en procesos
- Mejora continua
- Toma de decisiones basada en evidencias
- Gestión de las relaciones

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1 Antecedentes internacionales

En primer término, tenemos la investigación realizada por Flores et al., (2024), misma que tuvo lugar en Chile, y esta intitulada como la “Simplificación administrativa y calidad de los servicios en el Sistema Judicial: Una revisión Sistemática”. Esta investigación tenía como objetivo analizar los problemas que complican la simplificación administrativa y su incidencia en la impresión de los justiciables sobre la calidad del servicio del aparato judicial. La metodología empleada fue cualitativa con un enfoque fenomenológico, basada en el estudio bibliográfico de 15 artículos sobre simplificación administrativa y la calidad de los aparatos judiciales.

Las conclusiones del anotado estudio revelan que existen varios problemas que atañen negativamente a obtener un óptimo del sistema y la percepción de los justiciables, tales como la sobrecarga procesal que atraviesan los aparatos judiciales, las amplias barreras de índole burocrático, procesos demasiados lentos y muy formalistas, escasez de personal capacitado. En tal sentido, es importante considerar la implementación de herramientas tecnológicas para mejorar la administración. Por ello, se coligió que es necesario una reforma organizacional integral para garantizar un servicio más expeditivo en beneficio de la sociedad, y hacer evaluaciones continuas de la calidad del servicio judicial brindado.

En síntesis, la investigación antes indicada nos permite verificar varios problemas que hoy atraviesa la administración de justicia, que no se evidencia únicamente en Chile, sino también trasunta a otras latitudes como la justicia peruana, que, sumado a los problemas expuestas, también podríamos añadir el alto índice de politización de la justicia, la corrupción de los funcionarios, la falta de accesibilidad a esta, y otras. Por tanto, es importante evaluar la problemática en la administración de justicia, saber afrontar dichos problemas con resiliencia; por lo

que con ello se podría proponer alternativas de solución para brindar una justicia de forma óptima y de calidad.

A su turno, se tiene la investigación de Rojas et al. (2022), desarrollada en Colombia, cuyo título es: “Software de gestión de información: una propuesta para contrarrestar una de las causas del problema de congestión judicial en Colombia”. Esta investigación tenía como objetivo brindar una solución eficiente para descongestionar el sistema judicial en el país de Colombia, teniendo en cuenta el Juzgado 01 Civil Circuito de Fusagasugá, Cundinamarca, y así obtener una justicia de calidad, mediante la aplicación de herramientas tecnológicas de gestión de información, específicamente un software web diseñado para optimizar el tiempo de atención a los usuarios y mejorar la organización de expedientes judiciales frente al elevado nivel de documentos. La metodología empleada es de tipo evaluativa. Asimismo, se utilizó el método deductivo pre-experimental a través de la aplicación de entrevistas, así como de observación de campo.

Las conclusiones a las que se arribó son que el sistema judicial en Colombia representa un problema que afecta su calidad, debido a que no se cuenta con suficientes recursos logísticos y humanos, lo que perjudica revisar ampliamente todos los documentos judiciales. Esto representa problemas no solo para el aparato judicial, sino también para los propios justiciables. Sin embargo, con la aplicación del software propuesto podría mejorar la administración de justicia y que esta sea de calidad, más allá de los problemas que podría atravesar, el mismo que no es de onerosos costos, por el contrario, no representa grandes gastos, pero quedarían relegados por los beneficios que podrían representar.

En tesis, este estudio pone en relieve los problemas que atraviesan a nivel Latinoamericano la justicia, y que dichos problemas no son ajenos a los usuarios, sino que estos calan significativamente sobre los justiciables. En consecuencia, es importante reconocer los problemas y proponer alternativas de solución a la luz de las TIC de hoy en día y así optimizar los servicios de justicia.

Una tercera investigación es la realizada por Pincha (2014) en Ecuador, que tiene como título “La Cultura Organizacional en la Gestión de la Justicia, Casos Tribunales Penales Quinto, Séptimo y Octavo en la ciudad de Quito en el

año 2013”, cuyo objetivo era determinar como se podría implementar una cultura organizacional optima para una justicia de calidad; siendo esta investigación de índole cualitativa y teórica.

El autor concluye que es importante presentar una cultura organizacional en la estructura de los aparatos judiciales a fin de cumplir con los fines propios de la justicia. Por ende, es importante socializar un proceso continuo de la restructuración del aparato judicial para brindar una mejor justicia. En síntesis, se verifica que con una cultura organizacional internalizada por los miembros de aparato judicial, permitiría obtener una justicia mucho más optima, y así sea más eficiente para los justiciables.

Asimismo, tenemos una cuarta investigación a nivel internacional desarrollada por Castiglioni (2018), cuyo nombre es “Poder Judicial: indicadores de Gestión y Calidad como motor de mejora”, la cual tuvo lugar en Argentina. El objetivo de la investigación es gestionar un sistema de indicadores de gestión óptimos para la administración de justicia.

Se coligió que es importante implementar medidas destinadas a obtener una justicia de calidad, tales como obtener una justicia abierta o transparente, debiendo también mejorar las oficinas de estadística a fin de obtener información más precisa respecto de los distintos tópicos en la administración de justicia. Por consiguiente, debemos de darle un realce a la importancia de la parte estadística para mejorar la administración de justicia,

Tenemos la investigación realizada por Mayoral y Martinez (2013) denominada “La calidad de la Justicia en España ¿Cómo evalúan los españoles el funcionamiento de las instituciones judiciales y qué se puede hacer para mejorarlas?”, la cual tuvo lugar en España. Este trabajo tiene como objetivo analizar la justicia española de cara a los distintos países en Europa, verificando así que factores institucionales como individuales que inciden en el funcionamiento de la administración de justicia, y la percepción que tienen los justiciables de esta.

El trabajo antes citado concluyó que los justiciables en España no perciben de forma óptima a la administración de justicia, no teniendo confianza respecto de ella; existiendo factores importantes para mejorar esta, tales como la transparencia judicial, acceso célere a la justicia, imparcialidad e independencia. Por consiguiente, es de acuciante necesidad la modernización de la administración de justicia, y afianzar la división del aparato judicial con el ámbito político.

La investigación analizada destaca la importancia que más allá de los problemas que pueda atravesar la administración de justicia, es importante buscar soluciones, es decir, tener resiliencia organizacional en este apartado del Estado. Por consiguiente, no solo en España debe de modernizarse la justicia, sino también es importante que la modernización también se haga en nuestra latitud. Además, para una justicia de calidad deberá de existir y afianzar la separación de esta con la política a fin de poder asegurar su independencia e imparcialidad.

Finalmente, la investigación elaborada por Sjöberg et. al. (2022) intitulada “Justicia organizacional y resultados empresariales. estudio comparativo en pequeñas y medianas empresas de Chile y Perú” tiene como finalidad establecer la relación entre justicia organizacional y los resultados al momento de decidir en pequeños y medianos negocios de Chile y Perú. Coligiendo que para obtener el éxito de una empresa es importante afianzar una justicia organizacional.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Tenemos a nivel nacional la investigación realizada por Rivera (2023) titulada “La Gestión Pública y la Calidad de servicio al usuario en el Ministerio Público Distrito Fiscal de Ucayali – año 2021”. Dicha investigación tenía como objetivo establecer el nivel de correspondencia entre la Gestión pública y la Calidad del servicio al justiciable en la Fiscalía del departamento de Ucayali durante el año 2021. Esta investigación es de tipo básica en tanto permitía aunar mayores conocimientos teóricos; descriptiva y correlacional respecto de las variables de estudio; teniendo un enfoque cuantitativo; utilizando el enfoque hipotético deductivo.

Se concluyó que existen una correlación positiva alta entre las variables materia de estudio, es decir, una alta vinculación entre la gestión pública de cara con la Calidad del servicio al justiciable en la Fiscalía de Ucayali; sumado a ello, la dirección, el Control, la Planeación y Calidad del servicio se correlacionan con la calidad del servicio al justiciable e la fiscalía del departamento de Ucayali. En buena cuenta, se colige entonces de lo investigado que existe una correlación alta entre la calidad de servicio con la atención al usuario en el anotado Distrito Fiscal.

Una segunda investigación a nivel nacional es la realizada por Daga (2022) titulada “Gestión administrativa y calidad de servicios del Ministerio Público - distrito fiscal de Tacna, durante la pandemia por el COVID-19, año 2020”, misma que tuvo como finalidad establecer el impacto de la Gestión de índole administrativa en la Calidad de Servicios brindados por el Ministerio Público de Tacna en el marco de la pandemia por el COVID-19 durante el 2020. Dicha investigación es una de tipo básica, teniendo un diseño descriptivo y explicativo.

Se arribó a que se tendría un alto nivel de gestión de calidad en el Ministerio Público de Tacna, debido ello a los recursos humanos, así como al nivel de recurso financieros. Asimismo, de determinó que la calidad de servicios es alta debido a un buen nivel de infraestructura y la eficiencia de los servicios. Finalmente, se verificó una correlación amplia entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicios del personal del Ministerio Público del departamento de Tacna en la pandemia por el COVID-19.

Esta investigación pone en relieve que pese a problemas que pueda representar una institución, es decir, la Fiscalía de Tacna, es importante no agotarse en los mismos, tal como la pandemia, sino buscar soluciones, es decir tener resiliencia institucional y organizacional para obtener mejores servicios.

Seguidamente, Ruiz (2021) realizó la investigación “Gestión administrativa y calidad del servicio de Justicia en el Ministerio Público de Chiclayo, en tiempos de pandemia por Covid-19”, misma que tenía como objetivo establecer la correspondencia entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Fiscalía de Chiclayo de cara al COVID-19. Este trabajo es de tipo básico; siendo de diseño no experimental.

Se coligió en este trabajo que hay una significancia entre la Gestión administrativa y Calidad de servicio de administración de justicia en el Ministerio Público, lo cual conlleva a tener un impacto positivo; la Planeación y Calidad del servicio de justicia no se vinculan de forma amplia; la Organización y la Calidad del servicio de justicia tienen correlación, es decir, influyen de manera positiva; mientras que la Dirección y Control se correlacionan con la calidad de la prestación de justicia, esto es, influyen ambos de forma positiva. Este estudio pone en evidencia que más allá de problemas, tal como la pandemia, debemos de buscar mejoras en las instituciones, en especial aquellas que brindan justicia como la investigación antes analizada.

A su turno, Velasquez (2024) efectuó un trabajo importante que se intituló “Modernización del sistema de gestión fiscal relacionado a la calidad de prestación de servicios, Puente Piedra, 2023”. El anotado trabajo tenía como finalidad determinar si la modernización del sistema de gestión del Ministerio Público impacta en la calidad de los servicios brindados en Puente Piedra, 2023. La investigación tenía un enfoque cualitativo; siendo de tipo básica; mientras que el diseño fue Fenomenológico.

Se coligió del estudio que la modernización del sistema de gestión del Ministerio Público de Puente Piedra impactó de forma negativa en los servicios que brinda, pues pese a que instauró en el 2021, no ha conseguido una digitalización de los procesos; además, contribuye meridianamente en el devenir de la institución, esto es, aun no se morigeran los plazos para la atención a los justiciables por no tener una digitalización completa, siendo que estos problemas conllevan a no obtener una óptima calidad en la prestación de sus servicios.

Se tiene entonces que, si bien se pretende modernizar la fiscalía; no obstante, ello no se ha podido concretar en su totalidad; por consiguiente, no se puede brindar una prestación de servicios de forma óptima. En tal sentido, deberá de adoptarse las medidas urgentes para ello.

Tenemos que Montenegro (2021) efectuó un estudio denominado “La calidad del servicio de la Sede Central del Distrito Fiscal de Lambayeque, Ministerio Público y lineamientos de mejora”; cuyo propósito fue establecer la

vinculación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios en el Distrito Fiscal de Lambayeque; así como proponer directrices para mejorar ello; siendo un estudio es de índole descriptivo, correlacional, no experimental.

Se concluyó que se presenta un nivel medio de atención de calidad por parte de los usuarios, no encontrándose satisfechos por el trato del personal, ni con la estructura, comodidad, ni organización. Conllevando a colegir que deberá de mejorarse la infraestructura y mejorar las competencias del personal que atiende a los usuarios.

Finalmente, tenemos de la investigación de Ferradas y Regalado (2024) denominada “Resiliencia organizacional en la implementación de proyectos complejos en un contexto desafiante. Caso de estudio: proyecto Ella alimenta al mundo, desarrollado en el departamento de Lima, entre 2019-2022”, que tenía como propósito estudiar los aspectos de la resiliencia organizacional que coadyuvan en la adaptación en la gestión de proyectos complicados y que representan problemas. Esta investigación es de alcance exploratorio y descriptivo; teniendo un enfoque cualitativo. Siendo su diseño no experimental.

Se determinó en la anotada investigación que la resiliencia organizacional coadyuva a realizar de forma óptima proyectos complejos, para dichos efectos se debe considerar que han de tenerse en cuenta dimensiones tales como implementar un proceso de adaptación frente a situaciones complejas. Además, gestionar riesgos que podrían devenir en el transcurso del proyecto; identificar vulnerabilidades y posteriormente mitigarlas para evitar problemas o reducir su impacto; es importante mantener constata colaboración entre los miembros a fin de menguar problemas que se puedan evidenciar. Aunado a esto es importante tener un liderazgo transformacional que permita guiar todo este derrotero; tener una apertura al cambio y no ser ajeno a una transformación en situaciones complejas es importante.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Resiliencia organizacional.

2.2.1.1 Definición

De acuerdo a Cruz (2021) la resiliencia organizacional se refiere a la capacidad de una organización para anticipar, prepararse, responder y adaptarse a cambios e interrupciones, mientras sigue funcionando y prosperando. Es decir, no circunscribirse únicamente a su actual situación, sino estar abierta al cambio en aras de mejorar. Esta capacidad es esencial en un entorno cada vez más complejo y volátil, donde las organizaciones enfrentan diversas amenazas y desafíos (Cruz, 2021). Por ende, esta apertura permitirá ser más receptiva al cambio y tener mejorías constantemente.

Según García et al. (2021), la resiliencia organizacional es la capacidad de una organización para absorber y adaptarse en un entorno cambiante, permitiéndole cumplir sus objetivos y prosperar. Esta definición destaca la importancia de la adaptabilidad y la continuidad para alcanzar los objetivos organizacionales, y así mejorar de forma continua. De acuerdo a García et al., (2021) es pues la capacidad de una organización para mantener su propósito y su integridad ante el estrés de los cambios internos y externos. De esta manera, la organización no presenta problemas de gran envergadura ante los cambios, sino por el contrario, trae consigo muchas mejorías.

Conforme lo sostenido por Mendieta y Mendoza (2024) la resiliencia organizacional es la capacidad de una organización para recuperarse rápidamente de las disrupciones, adaptar su estructura y estrategia según sea necesario y aprender de las experiencias. Aquí, se enfatiza la capacidad de recuperación rápida, la adaptabilidad estratégica y el aprendizaje organizacional continuo. Asimismo, la resiliencia organizacional es la capacidad de una organización para resistir la presión, la tensión, el cambio, y recuperarse de los contratiempos (García et al., 2021).

De acuerdo a la International Organization for Standardization [ISO] (2017) la resiliencia organizacional es la capacidad de una organización para reinventarse y adaptarse continuamente sin perder su esencia o ventajas competitivas, resaltando la importancia de la innovación y la adaptación constante para mantener la relevancia y la competitividad. De otro lado, Lengnick-Hall y

Beck (2005) define la resiliencia como la capacidad de las organizaciones para rebotar o recuperarse rápidamente de la adversidad, centrándose en la capacidad de recuperación rápida y la continuidad operativa tras una interrupción.

En síntesis, la resiliencia es aquella capacidad de las organizaciones de estar abiertas al cambio, no circunscribiéndose únicamente a la estructura que cuenta, de manera que pueda constantemente tener cambios para mejorar, sin que estos representen el resquebrajamiento de la misma, puesto que se adaptan a los problemas y los convierten en una oportunidad para mejorar.

2.2.1.2 Características:

Chingay et al. (2022) refiere que la resiliencia organizacional se compone de varias características que permiten a las organizaciones adaptarse, recuperarse y prosperar ante adversidades y cambios en su entorno. Estas características incluyen la adaptabilidad, la capacidad de aprendizaje, la agilidad, la robustez, la cultura organizacional sólida, el liderazgo efectivo, la comunicación eficaz y las redes de apoyo internas y externas (Gutierrez et al., 2022).

Seguidamente, Peregalli y Gomez (2020) sostiene que la adaptabilidad es una de las características más importantes de la resiliencia organizacional, pues las organizaciones resilientes son capaces de ajustarse rápidamente a nuevas circunstancias, cambiando sus estrategias y operaciones según sea necesario. Esta flexibilidad permite a la organización responder efectivamente a crisis y oportunidades, manteniendo su relevancia en un entorno dinámico (Chingay et al., 2023). Entonces, esta característica permite que la organización tenga apertura para poder adaptarse a las nuevas exigencias que se le presenten, sin que ello implique la ruptura de la misma.

Tal como señala Cruz (2021), la capacidad de aprendizaje es otra característica esencial, ya que las organizaciones resilientes aprenden continuamente de sus experiencias, tanto de éxitos como de fracasos. Este enfoque proactivo para identificar lecciones clave y aplicar ese conocimiento fortalece la capacidad de la organización para enfrentar desafíos futuros, fomentando la innovación y la mejora continua (Martínez et al., 2024). Dicho de otro modo, una

organización resiliente aprende de forma constante, tanto de los aspectos buenos como malos, para así poder ajustarse a las exigencias requeridas.

La agilidad también juega un papel crucial, ya que las organizaciones ágiles pueden tomar decisiones rápidas y efectivas, reconfigurando sus recursos y estructuras de manera eficiente para adaptarse a nuevas condiciones (Cruz, 2021). Esta capacidad permite a las organizaciones aprovechar oportunidades emergentes y mitigar amenazas antes que se conviertan en crisis (Peña et al., 2024).

La robustez se refiere a la capacidad de una organización para resistir y absorber impactos sin perder su funcionalidad esencial (Duque et al., 2024). Las organizaciones resilientes construyen sistemas y procesos robustos que pueden soportar perturbaciones significativas, incluyendo planes de contingencia y redundancias en los sistemas críticos (González et al., 2024).

Las organizaciones resilientes fomentan una cultura que valora la colaboración, la comunicación abierta, el apoyo mutuo y la responsabilidad compartida, creando un sentido de pertenencia y compromiso entre los empleados (García et al., 2021). El liderazgo efectivo es otra característica central, donde los líderes resilientes inspiran confianza, proporcionan una visión clara y guían a la organización a través de tiempos difíciles con comunicación transparente y toma de decisiones informada (Duque et al., 2024). Además, una comunicación eficaz permite la rápida difusión de información crucial durante una crisis, asegurando que todos los miembros de la organización estén informados y alineados en sus esfuerzos de respuesta, fortaleciendo la confianza y cooperación (González et al., 2024).

Asimismo, las redes de apoyo internas y externas son fundamentales para la resiliencia organizacional (Peña et al., 2024). Internamente, esto incluye equipos y departamentos que colaboran y se apoyan mutuamente, externamente, implica establecer relaciones con otras organizaciones, proveedores y comunidades que pueden ofrecer asistencia y recursos adicionales en tiempos de necesidad (García et al., 2021). Por ello, estas características interrelacionadas

permiten a las organizaciones no solo sobrevivir, sino también prosperar en un entorno empresarial complejo y en constante cambio (González et al., 2024).

2.2.1.3 Importancia

De acuerdo a Cruz (2021), la resiliencia organizacional es importante para el éxito y la sostenibilidad a largo plazo de las organizaciones en un entorno caracterizado por la incertidumbre y el cambio constante. Su importancia radica en varios aspectos fundamentales que permiten a las organizaciones enfrentar desafíos, adaptarse a nuevas circunstancias y seguir avanzando en su misión y objetivos (Ríos et al., 2024). Su importancia entonces radica en varios aspectos, tales como la adaptación, el manejo de crisis, mejor continua, constante aprendizaje, sostenibilidad, entre otros aspectos que se desarrollaran a continuación.

Tal como señaló Velázquez et. al. (2024) la capacidad de adaptación a cambios es una característica fundamental de la resiliencia organizacional. Esta capacidad permite adaptarse eficazmente a fluctuaciones económicas, avances tecnológicos y cambios en las demandas del mercado (Martínez et al., 2024). La habilidad para ajustar estrategias, procesos y estructuras es esencial para mantener la competitividad y asegurar la relevancia en un contexto dinámico. Las organizaciones resilientes pueden responder de manera proactiva a nuevas oportunidades y amenazas (García et al., 2021).

El manejo de crisis y recuperación también es un aspecto neuralgico de la resiliencia organizacional, pues durante tiempos de crisis, como desastres naturales, pandemias o interrupciones operativas significativas, la resiliencia permite a las empresas gestionar la crisis de manera efectiva y recuperarse rápidamente (Cruz, 2021). Las organizaciones resilientes cuentan con planes de contingencia y sistemas robustos que les permiten minimizar el impacto negativo de las crisis y reanudar sus operaciones con eficacia. Esta capacidad de recuperación es fundamental para la continuidad del negocio y la protección de activos y recursos (Samán et al., 2022).

La mejora continua y el aprendizaje son facilitados por la resiliencia organizacional, toda vez que fomenta un enfoque de aprendizaje continuo, donde

las experiencias, tanto positivas como negativas, se utilizan para mejorar procesos y estrategias (Duque et al., 2024). La capacidad de aprender y adaptarse a partir de experiencias fortalece la organización y la prepara para enfrentar futuros desafíos con mayor eficacia. La resiliencia no solo permite superar desafíos, sino también evolucionar y crecer a partir de ellos (Samán et al., 2022).

El fortalecimiento de la cohesión y el compromiso es otro beneficio de la resiliencia organizacional, pues las organizaciones resilientes cultivan una cultura de apoyo y colaboración, lo que fortalece la cohesión entre los empleados y el compromiso con la misión organizacional (Gutierrez et al., 2022). Este sentido de unidad y propósito compartido es importante para mantener la moral y la motivación del personal durante tiempos difíciles. La cohesión organizacional facilita la comunicación y el trabajo en equipo, lo que contribuye a una respuesta más efectiva ante desafíos y crisis (Cruz, 2021; Samán et al., 2022).

La sostenibilidad y ventaja competitiva también están estrechamente relacionadas con la resiliencia organizacional, pues las organizaciones resilientes están mejor posicionadas para aprovechar oportunidades emergentes y adaptarse a nuevas tendencias, lo que puede proporcionar una ventaja competitiva (González et al., 2024). La capacidad de mantenerse flexible ante el cambio permite a innovar y prosperar a lo largo del tiempo, asegurando su sostenibilidad a largo plazo (Samán et al., 2022).

2.2.1.4 Teorías

a) Teoría de la Resiliencia Organizacional:

Lengnick-Hall y Beck (2005) desarrollan una teoría que pone énfasis en la capacidad de las organizaciones para adaptarse y transformarse en respuesta a condiciones adversas y cambios en el entorno. Según Barbosa (2025) la resiliencia organizacional no se limita simplemente a la capacidad de recuperación después de una crisis, sino que también implica la habilidad de anticipar, preparar y responder proactivamente a desafíos y amenazas. Esta teoría sostiene que una organización resiliente debe integrar prácticas que le permitan mantener un enfoque constante en su misión y objetivos, incluso en medio de incertidumbre y turbulencia (Gutiérrez et al., 2022).

Además, Lengnick-Hall y Beck (2005) argumentan que la resiliencia organizacional está profundamente ligada a la cultura y las capacidades organizativas. Las organizaciones resilientes suelen cultivar una cultura que valora la flexibilidad, la innovación y el aprendizaje continuo. Además, estas organizaciones desarrollan capacidades específicas que les permiten ajustar sus estrategias y operaciones en respuesta a cambios en el entorno. La capacidad de anticipar problemas futuros y adaptarse de manera efectiva es esencial para mantener la estabilidad y el crecimiento a largo plazo (García et al., 2021).

b) Teoría de aprendizaje organizacional

Esta teoría tiene en consideración a la resiliencia organizacional especialmente con el factor del aprendizaje constante; es decir, su característica principal es que las organizaciones resilientes aprenden constantemente para ser sostenibles en el tiempo (Meneghel, 2013). En tal sentido, para mejor como institución debe tenerse como primer y más importante factor la apertura al aprendizaje constante. (García et al., 2021).

c) Teoría de la Capacidad de Adaptación

La teoría de Samán et al. (2022) se centra en la importancia de la adaptabilidad y la innovación como componentes fundamentales de la resiliencia organizacional. Según esta teoría, las organizaciones resilientes no solo responden a las crisis cuando ocurren, sino que también utilizan estos momentos de incertidumbre como oportunidades para reinventarse y adaptar sus estrategias. Por tanto, las organizaciones deben ser capaces de anticipar cambios y desarrollar una mentalidad proactiva para mantenerse competitivas (Martínez et al., 2024).

Este enfoque resalta la capacidad de las organizaciones para transformar desafíos en oportunidades estratégicas, facilitando su evolución y adaptabilidad en un entorno en constante cambio. La teoría sostiene que las organizaciones que fomentan la innovación y la flexibilidad están mejor preparadas para sobrevivir y prosperar a largo plazo, aprovechando las crisis como catalizadores para el cambio y el crecimiento (García et al., 2021).

d) Teoría de la Capacidad de Recuperación

Según Cruz (2021), la resiliencia organizacional se basa en la capacidad de una organización para recuperarse de los impactos negativos mientras mantiene su funcionalidad y coherencia. Por ello, las organizaciones resilientes no solo sobreviven a las perturbaciones, sino que también preservan su propósito y sus valores fundamentales durante y después de la crisis (Cruz, 2021). Esta teoría pone énfasis en la importancia de la robustez organizativa y en la capacidad para mantener la integridad mientras se gestionan los desafíos (García et al., 2021).

Señala Mendieta y Mendoza (2024), que la teoría señala que una recuperación exitosa requiere de una planificación previa efectiva y la capacidad de adaptarse rápidamente a las nuevas circunstancias. Las organizaciones deben tener sistemas y procesos en lugar para manejar las crisis sin perder su enfoque en sus objetivos y misión, lo que les permite reponerse con fuerza y mantener su curso estratégico.

e) Teoría del Capital Social

Chingay et al. (2022) explora la resiliencia organizacional a través de la teoría del capital social, que resalta la importancia de las redes sociales y la confianza en la capacidad de una organización para enfrentar y superar crisis. Las organizaciones que cuentan con un alto nivel de capital social pueden movilizar recursos y apoyo a través de sus redes para adaptarse y recuperarse de manera más efectiva.

Tal como señala García et al., (2021), las organizaciones que desarrollan y mantienen relaciones de apoyo y colaboración están mejor equipadas para enfrentar adversidades y aprovechar oportunidades emergentes. Esta teoría sugiere que la inversión en el desarrollo de redes sociales y relaciones de confianza puede ser un factor determinante en la capacidad de una organización para superar desafíos y prosperar a largo plazo (Samán et al., 2022; Gutiérrez et al., 2022).

f) Teoría modelo Hero

Se postula como un modelo holístico y amplio que permite que se tenga una organización sana y resiliente; en buena cuenta, lo que se hace es mejorar los procesos, el personal, y la estructura como tal (Salanova et al., 2012). Estas organizaciones son fuertes por cuanto tienen un enfoque positivo pese a situaciones desafiantes, de manera que se recuperan ante la adversidad, consiguiendo un buen nivel de funcionamiento, pese a estar con complicaciones (Meneghel, 2013).

Según Meneghel (2013) esta teoría está compuesta por tres elementos, a saber: i) Recursos y prácticas organizacionales a fin de afianzar los procedimientos de trabajo; ii) Trabajadores e infraestructura saludable; y, iii) Resultados positivos o saludables (p. ej., desempeño in- y extra- rol, etc.).

g) Teoría de la resiliencia organizacional de cara a la norma ISO 22316

La ISO 22316:2017 es una norma internacional que brinda directrices para la resiliencia organizacional, definiéndola como la capacidad de una organización para anticipar, prepararse, responder y adaptarse a cambios súbitos o interrupciones, con el fin de sobrevivir y prosperar como organización, obteniendo resultados favorables, pese a que afrontó situaciones complicadas (ISO, 2017)

Se encuentra compuesta por el liderazgo y cultura, Preparación y recursos, Conocimiento compartido, Innovación y mejora, Redes y relaciones externas (García et al., 2021).

h) Modelo de acción resiliente (MAR)

Fue impulsado por Fernando Veliz, mismo que se concibe como que una organización puede instaurar su vida colectiva pese a las complicaciones que pueda representar (Rodríguez et al., 2023). Este modelo considera tres aspectos neurálgicos, así tiene una perspectiva inclusiva (desde el respeto a otros), ecléctica (a la luz de la diversidad), y ontológica (Rodríguez et al., 2023).

i) Modelo A.B.A.T.I.R y los niveles de Transformación resiliente

Modelo generado por Nelson Quintero Weffer y Mayte Bracho Sánchez, considerando especialmente la programación neurolingüística PNL. Esta teoría fue generada por los niveles neurológicos diseñados por Robert Dilts que contiene lo siguiente: Alcance, Balance, Autocontrol, Temporalidad, Interpretación y Relación (Quintero, et. al., 2009)

2.2.1.5 Dimensiones

La resiliencia organizacional es un concepto que abarca diversas dimensiones para la capacidad de una organización de adaptarse y prosperar en un entorno cambiante y a menudo incierto (Cruz, 2021; Gutiérrez et al., 2022). La resiliencia organizacional está integrada por componentes, estos al ser aplicados permiten que una organización pueda encontrarse en unos niveles óptimos de respuesta frente a los problemas que pueda atravesar. Así a continuación desarrollamos dimensiones sobre la resiliencia organizacional.

a) Innovación y mejora

La innovación constante se refiere a la habilidad de una organización para ajustar sus estrategias, procesos y estructuras en respuesta a cambios en el entorno (Martínez et al., 2024). De acuerdo a Cruz (2021), esta dimensión implica una flexibilidad organizativa que permite modificar sus enfoques y métodos de operación para enfrentar nuevas circunstancias y desafíos de la mejor forma.

Las organizaciones resilientes no solo responden a las perturbaciones, sino que también anticipan posibles cambios y preparan planes para adaptarse e innovar proactivamente (Ríos et al., 2024) ante situaciones complicadas. Tal como señala Chingay et al. (2022) está se manifiesta en la disposición de la organización para adoptar nuevas tecnologías, innovar en sus productos y servicios, y modificar sus prácticas operativas para mantener su relevancia y competitividad.

b) Preparación y recursos

Es una dimensión clave de la resiliencia, que se refiere a la capacidad de una organización para resistir y absorber impactos negativos sin comprometer su funcionamiento esencial (García et al., 2021). Una organización robusta o preparada cuenta con sistemas, procesos y recursos que le permiten soportar perturbaciones y mantener sus operaciones críticas en funcionamiento (Martínez et al., 2024).

Es así que implica tener estructuras organizativas y procesos internos que sean sólidos y estables, así como una infraestructura adecuada que pueda soportar diferentes tipos de estrés (Cruz, 2021). Estas también tienen mecanismos para gestionar riesgos y mantener la continuidad de la organización durante eventos adversos gestionando los recursos que cuenta de forma óptima (Samán et al., 2022).

En este aspecto incluye la implementación de planes de contingencia, la movilización de recursos necesarios para la recuperación y la capacidad de aprender de la experiencia para mejorar las futuras respuestas a crisis. Las organizaciones que poseen una alta capacidad de recuperación pueden minimizar el tiempo de inactividad y reducir el impacto de las perturbaciones en sus operaciones y en su desempeño general (Samán et al., 2022; Cruz, 2021).

c) Conocimiento compartido

Esta dimensión implica que el conocimiento básico con el que cuenten los miembros de la organización para realizar los trámites propios a sus funciones no sea el único exigido, sino es importante que se pueda capacitar de forma constante al personal, a fin que puedan estar a la vanguardia de los cambios constantes y adquieran continuamente nuevos conocimientos. Es así que la capacitación continua en varios tópicos, en especial sobre las nuevas tecnologías de la información (Velázquez et al., 2024).

Esta capacitación continua va propiciar a poder innovar y no ofrecer lo cotidianamente brindado a los usuarios, y de esa forma permita mejorar la prestación de bienes y servicios (Velázquez et al., 2024). Permitir que los miembros de una organización cuenten con una capacitación constante, se erige

como un tópico importante para desarrollar las habilidades de los miembros de la organización (Rosero, et al., 2025), siendo este aspecto de vital importancia en situaciones problemáticas o ante situaciones estresantes para una organización (Enríquez, 2022). Debe entonces propiciar capacitaciones para los miembros de una organización a fin de estar preparados ante escenarios complicados, y además que se incentive el trabajo en equipo.

En tal sentido, el aprendizaje es una dimensión crucial de la resiliencia organizacional, ya que permiten a las organizaciones evolucionar teniendo en cuenta las experiencias previas (Martínez et al., 2024). Por ello, una organización resiliente fomenta una cultura de aprendizaje, donde las lecciones aprendidas de experiencias pasadas se utilizan para mejorar procesos, estrategias y prácticas (Ríos et al., 2024). El aprendizaje continuo permite a las organizaciones anticipar futuros desafíos y adaptarse con mayor agilidad a las condiciones cambiantes (Martínez et al., 2024).

d) Redes y relaciones externas

Esta dimensión implica que una organización debe propiciar una red coordinada que tenga como propósito mitigar los problemas que puedan evidenciar (Moncini, 2023) en el funcionamiento, pues mantener un apoyo o sostén conjunto podría conllevar a tener mejores resultados en un tiempo más breve. Así pues, el empleo de las redes o relaciones con otras organizaciones permitirá adoptar mejores decisiones para ofrecer sus bienes y/o servicios (Cruz, 2021).

En tal sentido, Cruz (2021), manifiesta que es importante que las organizaciones puedan establecer redes o alianzas estratégicas a fin que se pueda también aprender de las medidas adoptadas por otras organizaciones en contextos complicados. En efecto, las experiencias similares conllevarían a tener un panorama más amplio y así adoptar medidas más adecuadas reduciendo las externalidades que el contexto difícil pueda representar, y así una organización resiliente pueda tener una mejor recuperación.

De esta forma esta dimensión representa una importancia amplia, puesto que permite implementar mejores canales de comunicación de la organización; no siendo solo estos internos, sino también externos. De otro lado, también ofrece la ventaja de tener organizaciones referentes para afrontar situaciones difíciles. Además, el trabajo coordinado conlleva a obtener mejores resultados en la consecución de los fines de la organización. Sumado a lo ya indicado, se debe considerar que este tópico permite trascender barreras propias de la misma organización, sino ir más allá de las mismas (Niño, 2021).

e) Liderazgo y cultura

El liderazgo en todo contexto es importante, pero es mucho más acuciante que se exprese en contextos de crisis (Bravo et al., 2025) en aras de mitigar los embates que puedan existir. El liderazgo no debe entenderse como la sola dirección de la sociedad u organización, sino debe de ser entendido desde una óptica amplia y transversal, siendo un liderazgo transformacional (Bravo et al., 2025).

Este se convierte en un liderazgo resiliente, el mismo que es catalogado como aquella dirección de la organización que de forma amplia pueda hacerle frente a un contexto crítico (Villa, 2020). Teniendo una visión amplia, empática, sin temores, estratégica, no reduciéndose en el solo encargo de labores. Todo su accionar esta direccionado a impactar positivamente en cada una de las acciones que tomen los miembros de la organización, y así propiciar cambios positivos.

Incluso, el liderazgo implica la apertura constante al aprendizaje, implementando el líder una cultura organizacional abierta a la comunicación, empatía, comprensión (Hernandez, 2025). Y pues a partir de dicha implementación de un liderazgo holístico y resiliente, subyace una cultura organizacional que importa la implementación de directrices claras, tanto en contextos normales, pero especialmente para afrontar situaciones críticas.

Entonces, acertadamente señala Ortega y Peñarroja (2020) que la cultura organizacional es un cimiento para contar con una organización resiliente y con unos colaboradores consientes que deben afrontar situaciones críticas. Esta cultura

organizacional suele estar configurada por tres factores, a saber: compromiso, competencia y conocimiento (Meneghel, 2013). De esa forma, una organización debe considerar dentro de sus parámetros a ser conscientes de una cultura organizacional que tolere o acepte el error (Bravo et al., 2025); pero que busque en ese error una oportunidad para mejorar.

2.2.2 Gestión de la calidad

2.2.2.1. Definición

De acuerdo a Mariscal y Valdiviezo (2020) la calidad es un concepto amplio que se refiere al grado en que un producto o servicio cumple con los requisitos estandarizados previamente establecidos, sean estos explícitos o implícitos. Es decir, la calidad no se refiere únicamente a la perfección técnica de un bien o servicio, sino también a su capacidad para cumplir con las expectativas y necesidades del consumidor o usuario. En este sentido, la calidad es percibida no solo como la ausencia de defectos, sino como un conjunto de características que permiten satisfacer de manera efectiva las necesidades del cliente (Cevallos, 2021).

Siguiendo con diversas teorías de gestión de la calidad cumple un papel fundamental en la determinación de la calidad de un producto o servicio (Cevallos, 2021). Así, la calidad es la combinación de factores tangibles e intangibles que hacen que el producto o servicio no solo cumpla con especificaciones técnicas, sino que también genere una experiencia positiva en el consumidor (Chacón et al., 2021).

El cumplimiento de requisitos de calidad se puede evaluar a través de diversas metodologías y normas, tales como las normas ISO, que proporcionan marcos de referencia para asegurar que los procesos productivos y de prestación de servicios sean eficientes y consistentes (Cevallos, 2021). La gestión de calidad, por lo tanto, es un proceso continuo de mejora y adaptación que debe responder no solo a los estándares preestablecidos, sino también a los cambios en las expectativas de los consumidores y las innovaciones del mercado (Chacón et al., 2021). Dicho de otra forma, es un procedimiento destinado a satisfacer a los usuarios de forma innovadora (Yañez, 2008).

2.2.2.2. Importancia

Se cataloga a la gestión de calidad como el conjunto de acciones destinadas a que los productos y servicios que se ofrezcan sean de condiciones óptimas. En tal sentido, su importancia radica en brindar ventajas para las organizaciones en el marco de la producción de sus productos, por consiguiente, que sus usuarios también se vena satisfechos. No limitándose solo a la relación de producto y usuario, sino que también repercute en un uso adecuado y optimo de los recursos y de los procedimientos que se utilizan.

De esta forma implementando las distintas acciones de gestión de calidad, pueden desarrollar un producto con altos estándares de calidad, a fin que el consumidor final se vea beneficiado (Otavalo et al., 2023); pero también el propio dueño de la organización, a fin que pueda mostrar estos resultados positivos a un mayor número de usuarios. Es necesario también considerar que parte de este programa de gestión de calidad es su autoevaluación a efectos de poder detectar problemas y así enmendarlos para garantizar un buen servicio (León et. al, 2018).

2.2.2.3. Teorías de la gestión de calidad

2.2.2.3.1. Modelo EFQM (European Foundation For Quality Management).

El primer modelo teórico a considerar en cuanto a gestión de calidad es el instaurado por la Fundación Europea para Gestión de Calidad, la cual es el baluarte en temas de organizaciones a nivel de este continente (Chacón et. al., 2018). Esta fundación coadyuva a las distintitas organizaciones europeas a tener estándares altos de calidad y eficiencia, teniendo como eje central que brinden servicios o bienes de calidad (Maderuelo, 2002).

Es así que instauro el modelo EFQM, el cual está compuesto por 3 pilares, Valores de Excelencia, Criterios y el Esquema Lógico REDER (Chacón et. al., 2018), los cuales se correlacionan recíprocamente, buscando afianza una gestión óptima en las organizaciones. de calidad.

Este esquema está dividido en 2 aspectos, por un lado, los agentes facilitadores, compuesto por aspectos tales como el liderazgo, implementación de

políticas optimas, alianzas estratégicas, recursos suficientes (Maderuelo, 2002). De otro lado, conlleva a tener resultados positivos en los clientes, en las personas, en la sociedad, convirtiendo resultados claves para la organización (Henriquez, et al., 2019).

2.2.2.3.2. Modelo ISO 9001.

La Organización Internacional de Normalización (ISO) fue creada en 1947, y con la creación de esta, busco cohesionar las distintas normas de calidad a nivel mundial, para así establecer estándares en aspectos a nivel mundial, dentro de estas estableció la ISO 9001, referida a la gestión de calidad (Chacón et al, et al., 2021) Esta se instituye como una norma de índole mundial donde establece sistemas de gestión de calidad (SGC), estableciendo elementos indispensables para que una organización cuente con productos o servicios óptimos (Yañez, 2008).

Para ahondar sobre el particular, es preciso indicar que una persona que desea adquirir un producto o servicio busca contar con óptimos resultados de los mismos, y para ello deben tener un soporte o aval en cuanto a su calidad, sea nacional o internacional. Y es ahí donde subyace la ISO 9001, mismo que se encuentra imbricado en las siguientes dimensiones, a saber: Liderazgo, enfoque al cliente, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque para la gestión, mejora continua, relaciones estratégicas, y enfoque basado en experiencias (Yañez, 2008).

Las ventajas de implementar este modelo son amplias, tales como la competitividad, comerciales, dirección de la organización, organizativas, operativas (Carriel et al. 2018), es decir, desde una perspectiva holística y amplia. Teniendo así por ejemplo la optimización del tiempo, mejorar del producto o servicio, rendimiento más productivo, entre otros aspectos.

2.2.2.3.3. Gestión de la Calidad Total (TQM – *Total Quality Management*)

Este modelo tiene su origen luego de la culminación de la II Guerra Mundial, iniciado en Estados Unidos, ello en aras de optimizar la producción de bienes y servicios (Espinoza et al., 2006). Se le denomina gestión de calidad total

por que pretende abarcar absolutamente todos los aspectos a fin que una organización brinde un servicio o producto con un nivel óptimo.

Este modelo cuenta con 4 aspecto elementales, teniendo así principios básicos; formas de mejorar; establecer un mecanismo para brindar mejores servicios y productos, y acciones para llegar a una calidad total (Espinoza et al., 2006). Visto desde una perspectiva practica se tiene que este modelo primero busca inspeccionar la situación como se encuentra, luego realizar un control de calidad continuo; además, mantener perennemente el aseguramiento de la calidad del servicio o producto, para así poder tener la calidad total de los ofertado (Torres, 2019).

2.2.2.3.4. Gestión por Procesos (BPM – Business Process Management)

Este modelo teórico permite contar con un marco o estándar respecto del trabajo de una organización a lo largo de todo el ciclo de vida (Delgado, 2014), esto es, desde sus albores hasta la ejecución propia de las actividades, como su evaluación. Teniendo de esta forma una revisión integral de toda la organización, incluso hasta la verificación de los resultados, y buscar mitigar los problemas que puedan evidenciarse.

Este modelo implementa ampliamente el uso de tecnología en el devenir de todo su proceso, lo cual daría mayor eficacia a sus procesos (Diaz, 2008). Es así que el uso de las tecnologías coadyuva ampliamente este modelo para tener una organización más optima. De esta forma, garantizan una mejor organización con la automatización de procesos para obtener mejores resultados (López, 2015).

2.2.2.3.5. Modelo *Lean Management*

Este modelo teórico esta caracterizado por la eficiencia de la organización al momento de obtener los resultados. Es así que busca llegar a los propósitos u objetivos, pero la optimizando los recursos, el tiempo y todos los factores (Cuatrecasas, 2014). Es decir, se busca asegurar una amplia productividad con la menor cantidad de recursos.

El caso relevante es Toyota, pues esta empresa con pocos recursos inició su producción compitiendo con gigantes del sector automovilístico, propiciando la eliminación de actividades que no generen productividad, y reducir gastos, pero sin menoscabar sus resultados (Cuatrecasas, 2014). Así se tiene entonces que la principal característica de este modelo es la eficiencia destinada a la mayor producción de la organización (Rojas et. al, 2021).

2.2.2.4. Dimensiones

2.2.2.4.1. Enfoque al usuario interno/externo

Esta dimensión implica que para brindar una gestión integral de lo que se está ofreciendo deba tener una correlación entre un trabajo óptimo de los colaboradores, es decir, de los propios usuarios. De otro lado, satisfacer de forma integral a los usuarios propiamente dicho, esto es, generar una atención óptima a los usuarios que requieren nuestros servicios o productos. En síntesis, la ejecución de las labores supondrá cumplir con niveles de excelencia para la satisfacción integral de los usuarios (Arbeláez y Mendoza, 2017).

Esta dimensión es importante que se encuentren engarzadas, de lo contrario, si existe un bajo nivel de satisfacción del usuario interno, podría generar problemas en el suministro de los productos a los usuarios (Abad & Pincay, 2014). Siendo de esta forma la importancia de establecer procesos claros internos para que los colaboradores puedan realizarlo en la organización, brindándoles las condiciones necesarias para desarrollar el trabajo. Habiendo hecho lo anterior, podría generar un impacto negativo o positivo en el producto o servicio de cara a lo realizado por el colaborador.

2.2.2.4.2. Liderazgo y compromiso

Al referirnos a gestión de calidad un término que debe ser pieza angular sería el liderazgo, pues no podemos concebir a una organización con óptimos estándares de gestión de calidad sin que tenga líderes. En ese contexto, la existencia de un líder no asegura una óptima gestión de calidad (Espinosa et al., 2021); más si podría generar impactos positivos en la organización, puesto que un líder buscará que se avance con resultados óptimos de forma constante.

Un líder de una organización entonces deberá de tener varias características a fin que una organización pueda tener resultados positivos. Así entonces debe ser una persona comunicativa para con los demás miembros (Espinosa et al., 2021). Pues de no poner de conocimiento varios aspectos por parte del líder, podría conllevar a complicaciones por la falta de conocimiento del personal de cuestiones que impliquen a la organización.

En ese entendimiento, Chacón (2011) refiere que un líder también busca instruir a sus compañeros, es un estratega por excelencia, y gestiona programas de mejoras de forma continua para él y los suyos. Entonces, una organización que cuenta con una persona que la encabece permitirá que los productos o servicios que brindan sean óptimos, pues de un lado motivara a sus compañeros a mejorar constantemente, y de otro lado, propiciara espacios para mejora continua.

2.2.2.4.3. Enfoque basado en procesos

Esta dimensión significa que las actividades que una organización realizar para efectuar sus productos o servicios, deben realizarse con una serie de características que brinden una aptitud para cumplir con los estándares solicitados por los usuarios (Carmona & Rivas, 2010). De esta forma, las organizaciones dirigen sus trabajos buscando que sus usuarios se encuentren satisfechos con lo que brindan, pero no solo respecto de la satisfacción de los usuarios, sino también el personal, de la sociedad en general, orientando a que se brinde un valor agregado a lo que brindan (Hernández et al., 2016).

El propósito de la gestión de procesos es analizar los tramites internos de la organización, para sí poder reorganizarlos para que se tenga mejores resultados (Hernández et al., 2016). En buena cuenta, es la reingeniería de los procesos desde una perspectiva constructiva a fin de mejorar los procesos existentes, o por qué no cambiarlos, pero con el objetivo que brinde mejores resultados.

2.2.2.4.4. Mejora continua

La mejora continua como dimensión de la gestión de calidad implica que los procesos que se realicen sean continuamente materia mejoras en aras de obtener mejores resultados y así obtener óptimos resultados como organización

(García et al. 2021). En buena cuenta, este aspecto es relevante para que se pueda evaluar de forma constante como se brinda un producto o servicio, y buscar mejoras. Entonces, observamos que una organización con estándares óptimos de gestión de calidad no se limita a la sola prestación de su producto o servicio, sino es un proceso holístico, que inicia desde la producción, no culminado con la entrega del producto o servicio, sino se mantiene para evaluar la calidad de estos y a partir de dicho análisis advertir eventuales errores para superarlos.

Esta mejora continua se realiza de forma integral en plenitud de toda la organización, no limitándose en la sola entrega del producto o servicio, sino también en el marco de todos los procesos que se realicen. Sobre el particular, Martínez (2020) indica que estas mejoras se pueden ver en la propia organización de la empresa, la producción, es decir, desde un plano interno, pero también desde un plano externo, como la entrega del producto, satisfacción del usuario, entre otros aspectos.

2.2.2.4.5. Toma de decisiones basada en evidencias

Un aspecto de la gestión de calidad es que permite tomar decisiones a partir de las evaluaciones realizadas a sus productos o servicios. Para esto, no basta la sola entrega de los productos o servicios a los usuarios, sino también la evaluación de los mismos, para obtener estudios o evidencias y así identificar en lo que se debe menguar errores (Espinoza et al, 2006). Por ello, es importante realizar evaluaciones o auditorias respecto de los ofrecido, para realizar un análisis de todo el proceso, buscando transformar los problemas en retos a implementar, pudiendo así mejorar la gestión de calidad (Cubillos, 2024).

2.2.2.4.6. Gestión de las relaciones

Es importante considerar que no basta que la organización se limite en su respectiva estructura, sino debe de tener relaciones para con los usuarios y otras organizaciones, esto podrá aumentar el valor a los productos o servicios (Sirvent et al, 2017), puesto que se analizará las opiniones de los demás. Por tanto, se debe considerar que una relación constante de la organización para con los demás,

propiciaría tener un mejor manejo organizativo e incentivar una cultura organizacional (Hernandez et al. 2018).

2.3 DEFINICIONES DE TÉRMINOS BÁSICOS

- a) Resiliencia organizacional: Capacidad de una organización para anticipar, prepararse, responder y adaptarse a cambios e interrupciones, manteniendo su funcionamiento y prosperidad. Enfatiza la adaptabilidad, la continuidad operativa y el aprendizaje organizacional (Cruz, 2021).
- b) Gestión de calidad: Es el proceso continuo de mejora y adaptación realizado por una organización para brindar un producto o servicio con altos estándares de calidad a los usuarios, (Chacón et al., 2021).
- c) Liderazgo: El liderazgo es una característica que requiere una organización para poder dirigir de forma óptima, debiendo ser entendida desde una óptica amplia y transversal, siendo un liderazgo transformacional (Bravo et al., 2025).
- d) Enfoque basado en procesos: Implica que las actividades que una organización realizar para efectuar sus productos o servicios, deben realizarse con una serie de características que brinden una aptitud para cumplir con los estándares solicitados por los usuarios (Carmona & Rivas, 2010). El propósito de la gestión de procesos es analizar los tramites internos de la organización, para sí poder reorganizarlos para que se tenga mejores resultados (Hernández et al., 2016).
- e) Conocimiento compartido: Implica que el conocimiento básico con el que cuenten los miembros de la organización para realizar los trámites propios a sus funciones no sea el único exigido, sino es importante que se pueda capacitar de forma constante al personal, a fin que puedan estar a la vanguardia de los cambios constantes y adquieran continuamente nuevos conocimientos. Es así que la capacitación continua en varios tópicos, en especial sobre las nuevas tecnologías de la información (Velázquez et al., 2024).
- f) Mejora continua: Los procesos que se realicen sean continuamente materia mejoras en aras de obtener óptimos resultados (García et al. 2021). En buena cuenta, este aspecto es relevante para que se pueda evaluar de forma constante como se brinda un producto o servicio, y buscar mejoras.

- g) Innovación: Esta dimensión implica una flexibilidad organizativa que permite modificar sus enfoques y métodos de operación para enfrentar nuevas circunstancias y desafíos de la mejor forma (Cruz, 2021).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se circunscribe en el enfoque cuantitativo, el cual es entendido como aquel análisis donde prima el estudio de datos estadísticos en aras de dar atención al problema y lo que se está investigando. Dicho de otro modo, dentro de este enfoque cuantitativo se orienta a medir, analizar y cuantificar datos mediante procedimientos estadísticos para responder a los objetivos planteados.

De acuerdo a Meneses *et al.* (2020) este tipo permite obtener resultados objetivos y precisos sobre las variables de interés. En buena cuenta, la presente investigación se orientó en relación a analizar estadísticamente los datos obtenidos a la luz de los instrumentos aplicados. Por lo que conllevó a obtener datos numéricos fiables.

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Por el objetivo del estudio

Es una investigación básica, ya que su propósito principal es ampliar el conocimiento científico sobre el fenómeno estudiado, sin buscar una aplicación inmediata en un contexto específico (Latorre, 2020). Sin perjuicio de emitir las recomendaciones que – de ser aplicadas – podrían menguar la problemática advertida.

3.2.2 Por su temporalidad

Esta investigación es de carácter transversal ya que los datos serán recolectados en un único momento en el tiempo, permitiendo una fotografía instantánea de la situación estudiada (Arias, et al. 2022); ello en tanto se realiza en un solo marco temporal, esto es, en el Distrito Fiscal durante el año 2025.

3.2.3 Por el origen de las fuentes

Esta investigación ha sido de índole documental, por un lado, en tanto se recabó información teórica de distinto material bibliográfico; así como también de campo, toda

vez que se aplicó los instrumentos a la muestra, todo lo que permitió sustentar esta investigación.

3.3 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

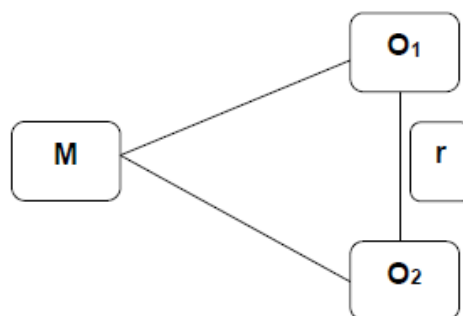
En cuanto a su nivel o alcance, la investigación es de tipo descriptivo-relacional, dado que se enfoca en describir las características principales de las variables involucradas y analizar la relación existente entre ellas (Arias, et al. 2022).

3.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño adoptado para esta investigación es no experimental observacional, lo que implica que no se manipularán intencionalmente las variables de estudio, sino que se observarán y analizarán en su contexto natural (Ñaupas et al., 2018).

Figura 1

Diagrama del diseño de investigación.



M= Muestra (Colaboradores)

O1=Resiliencia organizacional

r=Relación

O2=Gestión de calidad

3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1 Población

La población incluye a todos los individuos, cosas u objeto que cumplen con los criterios establecidos para la investigación, siendo relevante para analizar las variables planteadas.

En la presente investigación se incluirá a todos las personas con vínculo laboral, es decir, personas bajo el régimen laboral CAS, DL 276, DL 728, del distrito fiscal de Tacna.

Así, en Tacna, para el año 2025, según lo informado por la Presidencia del Distrito Fiscal de Tacna, mediante Carta N° 666-2025-MP-FN-PJFSTACNA, se tiene se tiene en el departamento de Tacna un total de 550 personas, estando dividido de la siguiente forma:

Tabla 1

Población de estudio

N°	Personal DFT	F	D.L. 276	CAS	D.L. 728	%
1	Fiscales	109	109	-	-	23.95 %
2	Personal administrativo	294	5	169	120	64.62 %
3	Personal de la UML	52	12	13	27	11.43 %
Total		455	126	187	147	100.00 %

Nota. Información extraída a partir de lo informado con Carta N° 666-2025-MP-FN-PJFSTACNA

Asimismo, se considerarán los siguientes criterios de elegibilidad:

Criterios de inclusión:

- Colaboradores que laboren en el distrito fiscal de Tacna, sean en las provincias de Tacna, Tarata, Candarave y/o Jorge Basadre.
- Colabores que se encuentren ejerciendo funciones en el distrito fiscal de Tacna.
- Colaboradores que otorguen su consentimiento informado para participar en la investigación.
- Colaboradores que tenga vínculo laboral durante el periodo de la investigación.

Criterios de exclusión:

- Colaboradores que se encuentren de licencia o suspensión laboral durante el periodo de recolección de datos.
- Participantes que decidan retirarse de la investigación antes de concluir el proceso.
- Personas que tengan vínculo por servicios por terceros o locadores de servicios en el Distrito Fiscal de Tacna.

3.5.2 Muestra

La muestra, por su parte, constituye un subconjunto representativo de la población, seleccionada para facilitar la recolección y análisis de datos (Tamayo y Tamayo, 2019).

Así, al contar con un tamaño de la población determinado (marco muestral), se ejecuta la fórmula para la determinación del tamaño muestral para poblaciones finitas:

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

Donde:

n=Tamaño de muestra buscado

N=Tamaño de la Población o Universo

Z=Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza

e=Error de estimación máximo aceptado

p=Probabilidad de que ocurra el evento estudiado

q=Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

$$n = \frac{619 + 1.96_{\alpha}^2 * 0.05 * 0.05}{0.5^2 * (619 - 1) + 1.96_{\alpha}^2 * 0.05 * 0.05}$$

$$n = 128$$

Este grupo está integrado por 128 colaboradores del distrito fiscal de Tacna. De esta manera, se optó por el muestreo probabilístico a fin de garantizar la representatividad de la población total, asegurando resultados fiables y válidos (Garrido et al., 2019).

Tabla 2*Muestra de estudio*

Nº	Personal DFT	F	%
1	Fiscales	31	23.95 %
2	Personal administrativo	83	64.62 %
3	Personal de la UML	14	11.43 %
Total		128	100 %

3.5.3 Muestreo

Para seleccionar la muestra, se utilizó un muestreo probabilístico, el cual permite que todos los elementos de la población tengan una probabilidad conocida y no nula de ser seleccionados (Ñaupas et al., 2018). Este enfoque garantiza la representatividad y minimiza el sesgo en la selección de los participantes (Arias et al., 2022).

Respecto de la técnica de muestreo, se aplicó el muestreo probabilístico aleatorio a través del sorteo, lo que asegura que las conclusiones obtenidas puedan extrapolarse al conjunto de la población.

3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

3.6.1 Técnica

La técnica utilizada en esta investigación fue la encuesta, un método eficiente para recopilar información estructurada directamente de los participantes, permitiendo medir las variables de interés de manera objetiva (Alarcón, 2019).

3.6.2 Instrumento

El instrumento empleado fue un cuestionario, diseñado específicamente para esta investigación, con ítems que evalúan las dimensiones y aspectos relevantes de las variables estudiadas (Arias et al., 2022).

Este estudio empleará dos cuestionarios, a saber:

Tabla 3*Ficha técnica del instrumento para Resiliencia Organizacional*

Aspecto	Descripción
Nombre del instrumento:	Cuestionario sobre Resiliencia Organizacional
Autor:	Elaborado por el investigador Carlos Augusto Bellodas Ticona (2025)
Finalidad:	Medir el nivel de resiliencia organizacional de los colaboradores del Distrito Fiscal de Tacna, considerando factores internos y externos que influyen en su capacidad de adaptación, aprendizaje y mejora institucional.
Variable que mide:	Resiliencia organizacional
Dimensiones:	1. Liderazgo y cultura.2. Preparación y recursos.3. Conocimiento compartido.4. Innovación y mejora.5. Redes y relaciones externas.
Número de ítems:	20 ítems
Tipo de ítems:	Cerrados, tipo Likert de cinco categorías
Escala de valoración:	(1) Nunca – (2) Rara vez – (3) A veces – (4) Casi siempre – (5) Siempre
Nivel de medición:	Ordinal
Población objetivo:	Colaboradores del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Tacna (fiscales, personal administrativo y de la Unidad Médico Legal).
Aplicación:	Individual, de forma presencial y virtual (Google Forms).
Tiempo estimado de aplicación:	20 minutos aproximadamente
Técnica utilizada:	Encuesta
Procedencia:	Adaptado y contextualizado por el investigador a partir de la Norma ISO 22316:2017 sobre resiliencia organizacional y de autores como Cruz (2021), García et al. (2021) y Chingay et al. (2022).
Validez del instrumento:	Validado mediante juicio de tres expertos en gestión pública y metodología de investigación, quienes evaluaron la pertinencia, coherencia y claridad de los ítems.
Confiabilidad del instrumento:	Alta consistencia interna (α de Cronbach = 0.979).
Interpretación de resultados:	Se establecieron baremos para niveles bajo, medio y alto según los puntajes totales obtenidos (ver Anexo correspondiente).

Tabla 4

Ficha técnica del instrumento para gestión de calidad

Aspecto	Descripción
Nombre del instrumento:	Cuestionario sobre <i>Gestión de la Calidad</i>
Autor:	Elaborado por el investigador Carlos Augusto Bellodas Ticona (2024)
Finalidad:	Evaluar el nivel de gestión de la calidad en los colaboradores del Distrito Fiscal de Tacna, considerando la percepción del cumplimiento de estándares de eficiencia, liderazgo, mejora continua y satisfacción del usuario.
Variable que mide:	Gestión de la calidad
Dimensiones:	1. Enfoque al usuario interno/externo.2. Liderazgo y compromiso.3. Enfoque basado en procesos.4. Mejora continua.5. Toma de decisiones basada en evidencias.6. Gestión de las relaciones.
Número de ítems:	20 ítems
Tipo de ítems:	Cerrados, tipo Likert de cinco categorías
Escala de valoración:	(1) Nunca – (2) Rara vez – (3) A veces – (4) Casi siempre – (5) Siempre
Nivel de medición:	Ordinal
Población objetivo:	Colaboradores del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Tacna (fiscales, personal administrativo y de la Unidad Médico Legal).
Aplicación:	Individual, de forma presencial y virtual (Google Forms).
Tiempo estimado de aplicación:	20 minutos aproximadamente
Técnica utilizada:	Encuesta
Procedencia:	Elaborado por el investigador con base en los modelos de gestión de calidad ISO 9001:2015 y los aportes teóricos de Mariscal y Valdiviezo (2020), Cevallos (2021)
Validez del instrumento:	Validado mediante juicio de tres expertos, quienes evaluaron claridad, coherencia, pertinencia y relevancia de los ítems.
Confiabilidad del instrumento:	Alta consistencia interna (α de Cronbach = 0.960).
Interpretación de resultados:	Los puntajes se clasificaron en niveles bajo, medio y alto de acuerdo con los baremos establecidos para cada dimensión (ver <u>Anexo correspondiente</u>).

3.7 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

3.7.1 Validez del instrumento

La validez del instrumento se asegurará mediante el juicio de expertos, quienes evaluaron la claridad, relevancia y coherencia de los ítems respecto a los objetivos del estudio, garantizando que el cuestionario mide adecuadamente lo que se pretende investigar (Ñaupas et al., 2018).

Este proceso se llevará a cabo con la concurrencia de tres expertos/especialistas con amplia trayectoria en el área de Gestión Pública y con grado académico registrado en SUNEDU.

3.7.2 Confiabilidad del instrumento

Por otro lado, la confiabilidad del instrumento se determinará mediante el cálculo del alfa de Cronbach con base en una prueba piloto de 35 personas, obteniendo un nivel adecuado de consistencia interna, lo que asegurará la estabilidad y precisión de las mediciones.

Los resultados de la prueba de confiabilidad fueron:

3.7.2.1 Confiabilidad del instrumento para medir la variable 01

Tabla 5

Confiabilidad para el instrumento de resiliencia organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,903	20

El valor del alfa de Cronbach obtenido (0,903) para el cuestionario de Resiliencia Organizacional, compuesto por 20 ítems, evidencia un alto nivel de consistencia interna, lo que indica que los ítems que conforman el instrumento mantienen una fuerte correlación entre sí y miden de manera coherente la misma variable. Según los criterios metodológicos de George y Mallery (2003), valores superiores a 0,90 reflejan una confiabilidad excelente, por lo que se concluye que

el instrumento aplicado es estadísticamente confiable y adecuado para evaluar la resiliencia organizacional en los colaboradores del Distrito Fiscal de Tacna.

3.7.2.2 *Confiabilidad del instrumento para medir la variable 02*

Tabla 6

Confiabilidad para el instrumento de gestión de la calidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,960	20

El coeficiente alfa de Cronbach de 0,960 obtenido para el cuestionario de Gestión de la Calidad, conformado por 20 ítems, demuestra una excelente consistencia interna, lo que significa que los ítems presentan una alta homogeneidad y miden de manera uniforme la variable evaluada. De acuerdo con los criterios de George y Mallery (2003), un valor superior a 0,90 indica una confiabilidad excelente; por tanto, se concluye que el instrumento aplicado posee una fiabilidad muy elevada, siendo apropiado para medir con precisión la gestión de la calidad en los colaboradores del Distrito Fiscal de Tacna..

3.8 PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS

3.8.1 Fase de formulación del problema:

En primera instancia el problema se pudo evidenciar teniendo en cuenta que el Ministerio Público es una institución que coadyuva en la tramitación de justicia en el Perú; y como tal, no está exenta de problemas en el devenir de la realización de sus actividades, lo que conllevaría en consecuencias perjudiciales al sistema y en especial a los justiciables.

Por consiguiente, se consideró importante efectuar una investigación sobre resiliencia organizacional, es decir, sobre la forma de afrontar problemas por parte de la institución antes anotada y así ver cómo podría relacionarse con la gestión de calidad y así que impacte positivamente en la administración de justicia.

3.8.2 Fase de recolección de información:

Desde un plano teórico se recabó información de distintos artículos y trabajos de investigación sobre la resiliencia organizacional y gestión de calidad, a efectos de ampliar el bagaje de información. Además, toda la normativa, instrumentos, directivas y demás que se aplican en la administración de justicia y en especial sobre el Ministerio Público.

Mientras que, del plano de la aplicación de los instrumentos, en primera instancia se solicitó a la Presidencia del Distrito Fiscal de Tacna que se nos brinde información sobre la cantidad del personal que labora en la referida institución a efectos de poder obtener la población. Es así, que se nos remitió la Carta N° 666-2025-MP-FN-PJFSTACNA, con la que nos remitió la cantidad del personal, lo que incluye personal fiscal, administrativo, y de la Unidad Médico Legal, que laboran en el Distrito Fiscal de Tacna a efectos de aplicar el cuestionario de Likert. A su vez, se solicitó la autorización respectiva para la aplicación del instrumento, por lo que nos brindó las facilidades para su aplicación con Carta N° 574-2025-MP-FN-PJFSTACNA.

En ese sentido, habiendo delimitado la muestra y teniendo las autorizaciones respectivas, se comenzó a realizar la aplicación del cuestionario de Likert de forma presencial y vía correo electrónico (mediante Google Forms) al fiscal, administrativo, y de la Unidad Médico Legal, y posteriormente se consolidó la información.

3.8.3 Fase de procesamiento de resultados:

Habiendo acopiado la información se procesó la información mediante una hoja de Excel, luego de ello se aplicó de las fórmulas respectivas mediante el programa SPSS.

3.8.4 Presentación de resultados:

Finalmente, los resultados se presentaron mediante gráficos y tablas con sus respectivos comentarios o interpretaciones para luego aplicar las fórmulas estadísticas respectivas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos tras la aplicación de los instrumentos de recolección de datos a los colaboradores del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Tacna, con el propósito de determinar la relación entre la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad durante el año 2025. Los datos recopilados fueron procesados mediante técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales utilizando el software SPSS versión 26, garantizando la rigurosidad en el análisis y la confiabilidad de los hallazgos.

En la parte descriptiva, se muestran las frecuencias y porcentajes correspondientes a cada una de las dimensiones que componen las variables de estudio, lo cual permitió identificar los niveles de resiliencia organizacional y gestión de la calidad presentes en la institución. Posteriormente, en el análisis inferencial, se aplicó la prueba de correlación Rho de Spearman, seleccionada por tratarse de variables de tipo ordinal y no cumplir estrictamente con el supuesto de normalidad, según los resultados de la prueba de Kolmogórov-Smirnov.

Los resultados se presentan a través de tablas y figuras interpretativos, que permiten evidenciar la relación entre las dimensiones de ambas variables. Estos resultados sirven de base para contrastar las hipótesis planteadas y establecer conclusiones sustentadas en la evidencia empírica. Finalmente, se expone la discusión de resultados, en la cual se comparan los hallazgos del presente estudio con investigaciones previas nacionales e internacionales, con el fin de identificar coincidencias, diferencias y aportes relevantes al campo de la gestión pública y organizacional.

4.2 DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

El trabajo de campo se desarrolló en las instalaciones del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Tacna, abarcando sus dependencias administrativas, fiscales y la Unidad Médico Legal. Para su ejecución, se solicitó la autorización institucional correspondiente mediante la Carta N.º 574-2025-MP-FN-PJFSTACNA, la cual permitió realizar la recolección de datos de manera formal y ética.

El proceso inició con la coordinación y sensibilización del personal participante, explicándoles los objetivos de la investigación, la naturaleza confidencial de la información y el uso exclusivo de los datos con fines académicos. Posteriormente, se aplicaron los dos cuestionarios estructurados: el Cuestionario de Resiliencia Organizacional (20 ítems) y el Cuestionario de Gestión de la Calidad (20 ítems), ambos con escala tipo Likert de cinco alternativas.

La aplicación de los instrumentos se realizó de forma presencial y virtual, dependiendo de la disponibilidad de los colaboradores y las condiciones operativas de cada sede fiscal. En total se obtuvieron 128 cuestionarios válidos, que conformaron la muestra representativa establecida mediante el muestreo probabilístico. La fase de recolección de datos se ejecutó durante el mes de junio de 2025 , en un periodo de tres semanas, garantizando la participación voluntaria de los encuestados mediante la firma del consentimiento informado.

Una vez recolectada la información, los datos fueron organizados y depurados en una base de datos diseñada en Microsoft Excel y posteriormente procesados en el programa SPSS para la obtención de los estadísticos descriptivos e inferenciales. Esta etapa permitió identificar las tendencias y correlaciones existentes entre las variables, asegurando la calidad del procesamiento mediante revisiones sucesivas y verificación cruzada.

En suma, el trabajo de campo se llevó a cabo de manera ordenada, ética y sistemática, cumpliendo con los principios de confidencialidad, objetividad y rigor científico, lo que permitió obtener resultados válidos y representativos de la realidad institucional del Distrito Fiscal de Tacna.

4.3 RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Tabla 7

Relación entre la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024.

			Gestión de calidad			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Resiliencia organizacional	Bajo	Recuento	17	13	0	30
		% del total	13,3%	10,2%	0,0%	23,4%
	Medio	Recuento	12	42	11	65
		% del total	9,4%	32,8%	8,6%	50,8%
	Alto	Recuento	2	10	21	33
		% del total	1,6%	7,8%	16,4%	25,8%
Total	Recuento	31	65	32	128	
	% del total	24,2%	50,8%	25,0%	100,0%	

La Tabla 7 evidencia una relación directa entre la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2025. Se observa que a medida que aumenta el nivel de resiliencia organizacional, también se incrementa el nivel de gestión de la calidad. En efecto, el 16,4 % del total de participantes presenta altos niveles en ambas variables, mientras que quienes tienen una resiliencia baja se concentran principalmente en niveles bajos o medios de gestión de la calidad (13,3 % y 10,2 %, respectivamente). Asimismo, la mayoría de los encuestados se ubica en un nivel medio tanto de resiliencia (50,8 %) como de gestión de la calidad (50,8 %), lo que sugiere una tendencia general moderada. En conjunto, los resultados reflejan que las organizaciones con mayor capacidad de resiliencia tienden a desarrollar prácticas de gestión de la calidad más sólidas, evidenciando una relación positiva entre ambas dimensiones.

Tabla 8

Relación entre el liderazgo y cultura de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024.

			GESTIÓN DE CALIDAD			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Dimensión I: Liderazgo y cultura	Bajo	Recuento	13	12	0	25
		% del total	10,2%	9,4%	0,0%	19,5%
	Medio	Recuento	14	40	13	67
		% del total	10,9%	31,3%	10,2%	52,3%
	Alto	Recuento	4	13	19	36
		% del total	3,1%	10,2%	14,8%	28,1%
	Total	Recuento	31	65	32	128
		% del total	24,2%	50,8%	25,0%	100,0%

La Tabla 8 muestra que existe una relación positiva entre el liderazgo y la cultura de la resiliencia organizacional con la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024. Se aprecia que los niveles más altos de liderazgo y cultura resiliente se asocian con mayores niveles de gestión de la calidad, ya que el 14,8 % del total de encuestados presenta valores altos en ambas variables. En contraste, quienes tienen un liderazgo y cultura resiliente bajos se concentran mayormente en niveles bajos o medios de gestión de la calidad (10,2 % y 9,4 %, respectivamente). La mayor proporción de participantes se ubica en un nivel medio tanto en liderazgo y cultura (52,3 %) como en gestión de la calidad (50,8 %), lo que refleja un desarrollo intermedio de ambas dimensiones. En conjunto, los resultados indican que el fortalecimiento del liderazgo y una cultura organizacional orientada a la resiliencia contribuyen directamente a una mejor gestión de la calidad institucional.

Tabla 9

Relación entre la preparación y recursos de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024.

			Gestion de calidad			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Dimensión II: Preparación y recursos	Bajo	Recuento	13	20	1	34
		% del total	10,2%	15,6%	0,8%	26,6%
	Medio	Recuento	15	36	13	64
		% del total	11,7%	28,1%	10,2%	50,0%
	Alto	Recuento	3	9	18	30
		% del total	2,3%	7,0%	14,1%	23,4%
Total		Recuento	31	65	32	128
		% del total	24,2%	50,8%	25,0%	100,0%

La Tabla 9 revela una relación positiva entre la dimensión preparación y recursos de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024. Se observa que los trabajadores con altos niveles de preparación y disponibilidad de recursos presentan también altos niveles de gestión de la calidad (14,1 % del total), mientras que quienes poseen bajos niveles de esta dimensión se concentran principalmente en niveles bajos o medios de gestión de la calidad (10,2 % y 15,6 %, respectivamente). La mayor parte de los encuestados se ubica en un nivel medio tanto en preparación y recursos (50,0 %) como en gestión de la calidad (50,8 %), lo que evidencia una situación intermedia de desarrollo organizacional. En conjunto, los resultados sugieren que la adecuada preparación del personal y la provisión de recursos fortalecen la capacidad de resiliencia institucional y favorecen una gestión de la calidad más eficiente y sostenible.

Tabla 10

Relación entre el conocimiento compartido de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024.

			GESTIÓN DE CALIDAD			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Dimensión III: Conocimiento compartido	Bajo	Recuento	13	10	1	24
		% del total	10,2%	7,8%	0,8%	18,8%
	Medio	Recuento	17	45	10	72
		% del total	13,3%	35,2%	7,8%	56,3%
	Alto	Recuento	1	10	21	32
		% del total	0,8%	7,8%	16,4%	25,0%
Total		Recuento	31	65	32	128
		% del total	24,2%	50,8%	25,0%	100,0%

La Tabla 10 muestra una relación directa entre la dimensión conocimiento compartido de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024. Se evidencia que los trabajadores con altos niveles de conocimiento compartido presentan también altos niveles de gestión de la calidad (16,4 % del total), mientras que aquellos con niveles bajos en esta dimensión se concentran principalmente en los niveles bajo y medio de gestión de la calidad (10,2 % y 7,8 %, respectivamente). La mayoría de los encuestados se ubica en un nivel medio tanto en conocimiento compartido (56,3 %) como en gestión de la calidad (50,8 %), reflejando un desarrollo organizacional intermedio. En conjunto, los resultados sugieren que la comunicación efectiva, el intercambio de experiencias y la difusión interna del conocimiento fortalecen la resiliencia organizacional y repercuten positivamente en la mejora continua de la gestión de la calidad institucional.

Tabla 11

Relación entre la innovación y mejora de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024.

			GESTIÓN DE CALIDAD			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Dimensión IV: Innovación y mejora	Bajo	Recuento	18	15	1	34
		% del total	14,1%	11,7%	0,8%	26,6%
	Medio	Recuento	13	35	13	61
		% del total	10,2%	27,3%	10,2%	47,7%
	Alto	Recuento	0	15	18	33
		% del total	0,0%	11,7%	14,1%	25,8%
Total	Recuento	31	65	32	128	
	% del total	24,2%	50,8%	25,0%	100,0%	

Nota. Datos obtenidos desde el SPSS.

La Tabla 11 evidencia una relación positiva entre la dimensión innovación y mejora de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024. Se observa que los trabajadores con altos niveles de innovación y mejora presentan también altos niveles de gestión de la calidad (14,1 % del total), mientras que quienes poseen bajos niveles en esta dimensión se concentran principalmente en los niveles bajos o medios de gestión de la calidad (14,1 % y 11,7 %, respectivamente). La mayoría de los encuestados se ubica en un nivel medio tanto en innovación y mejora (47,7 %) como en gestión de la calidad (50,8 %), lo que sugiere un desempeño organizacional moderado con potencial de fortalecimiento. En conjunto, los resultados indican que la capacidad institucional para innovar y aplicar mejoras continuas contribuye significativamente al fortalecimiento de la gestión de la calidad, favoreciendo procesos más eficientes, adaptativos y sostenibles dentro de la organización.

Tabla 12

Relación entre las redes y relaciones externas de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024.

			GESTIÓN DE CALIDAD			Total	
			Bajo	Medio	Alto		
Dimensión V: Redes y relaciones externas	Bajo	Recuento	16	9	2	27	
		% del total	12,5%	7,0%	1,6%	21,1%	
	Medio	Recuento	12	39	8	59	
		% del total	9,4%	30,5%	6,3%	46,1%	
	Alto	Recuento	3	17	22	42	
		% del total	2,3%	13,3%	17,2%	32,8%	
Total			Recuento	31	65	32	128
			% del total	24,2%	50,8%	25,0%	100,0%

La Tabla 12 muestra una relación positiva entre la dimensión redes y relaciones externas de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024. Se aprecia que los trabajadores con altos niveles de redes y relaciones externas también alcanzan mayores niveles de gestión de la calidad (17,2 % del total), mientras que aquellos con bajos niveles en esta dimensión se concentran principalmente en niveles bajos o medios de gestión de la calidad (12,5 % y 7,0 %, respectivamente). La mayoría de los encuestados presenta niveles medios tanto en redes y relaciones externas (46,1 %) como en gestión de la calidad (50,8 %), lo que refleja un desarrollo institucional intermedio. En conjunto, los resultados evidencian que el fortalecimiento de los vínculos interinstitucionales, la cooperación externa y el intercambio con otras organizaciones contribuyen de manera significativa a la mejora de la gestión de la calidad, al favorecer la adaptación, el aprendizaje y la innovación dentro del entorno organizacional.

4.4 RESULTADOS INFERENCIALES

4.4.1 Prueba de normalidad

Tabla 13

Prueba de normalidad

	Estadístico	Kolmogorov-Smirnov ^a	
		gl	Sig.
Dimensión I: Liderazgo y cultura	0,114	128	0,000
Dimensión II: Preparación y recursos	0,124	128	0,000
Dimensión III: Conocimiento compartido	0,142	128	0,000
Dimensión IV: Innovación y mejora	0,103	128	0,002
Dimensión V: Redes y relaciones externas	0,148	128	0,000
RESILENCIA ORGANIZACIONAL	0,064	128	0,200*
Dimensión I: Enfoque al usuario interno/externo	0,107	128	0,001
Dimensión II: Liderazgo y compromiso	0,166	128	0,000
Dimensión III: Enfoque basado en procesos	0,166	128	0,000
Dimensión IV: Mejora continua	0,173	128	0,000
Dimensión V: Toma de decisiones basada en evidencias	0,185	128	0,000
Dimensión VI: Gestión de las relaciones	0,175	128	0,000
GESTION DE CALIDAD	0,084	128	0,028

La Tabla 13 presenta los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, aplicada a las dimensiones de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024. Se observa que la mayoría de las dimensiones muestran valores de significancia (Sig. < 0,05), lo que indica que no siguen una distribución normal. Sin embargo, la variable global Resiliencia Organizacional presenta un valor de significancia de 0,200, mayor a 0,05, lo que sugiere que sí cumple con el supuesto de normalidad. En cambio, la variable Gestión de la Calidad presenta un valor de 0,028, por debajo del umbral, indicando que no tiene una distribución normal. En conjunto, estos resultados justifican el uso de pruebas estadísticas no paramétricas para analizar la relación entre ambas variables y sus respectivas dimensiones.

4.4.2 Contraste de la hipótesis general

Planteamiento de hipótesis:

H_0 : No existe una relación significativa entre la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024.

H_a : Existe una relación significativa entre la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024.

Regla de toma de decisión:

Sí p valor es < 0.05 , se acepta la H_a ; no se acepta la H_0

Tabla 14

Prueba de correlación

			GESTION DE CALIDAD
Rho de Spearman	RESILENCIA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	0,649
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	128

La Tabla 14 muestra los resultados del contraste de la hipótesis general mediante la prueba de correlación Rho de Spearman entre la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024. El coeficiente de correlación obtenido fue 0,649, con un nivel de significancia bilateral de 0,000, inferior al valor crítico de 0,05. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a), concluyéndose que existe una relación positiva y significativa entre la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad. La magnitud del coeficiente indica una correlación moderada-alta, lo que sugiere que, a mayor capacidad de resiliencia institucional, mejor es el nivel de gestión de la calidad dentro del Distrito Fiscal de Tacna, evidenciando que la adaptabilidad, la innovación y el liderazgo resiliente influyen favorablemente en la mejora continua de los procesos organizacionales.

4.4.3 Contraste de la hipótesis específica 1

Planteamiento de hipótesis:

H₀: no Existe una relación significativa entre el liderazgo y cultura de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna – 2024.

H_a: Existe una relación significativa entre el liderazgo y cultura de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna – 2024.

Regla de toma de decisión:

Sí p valor es < 0.05, se acepta la H_a; no se acepta la H₀

Tabla 15

Prueba de correlación

			GESTION DE CALIDAD
Rho de Spearman	Dimensión I: Liderazgo y cultura	Coefficiente de correlación	0,544**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	128

La Tabla 15 presenta los resultados del contraste de la hipótesis específica 1, donde se analiza la relación entre la dimensión liderazgo y cultura de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024. El coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0,544$) con una significancia bilateral de 0,000 (menor que 0,05) indica que la relación es positiva y estadísticamente significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a), concluyéndose que el liderazgo y la cultura resiliente influyen de manera directa y significativa en la gestión de la calidad. Este resultado sugiere que un liderazgo comprometido, orientado a la participación y al fortalecimiento de una cultura organizacional resiliente, contribuye al desarrollo de procesos de mejora continua y al cumplimiento de los estándares de calidad institucional.

4.4.4 Contraste de la hipótesis específica 2

Planteamiento de hipótesis:

H₀: No Existe una relación significativa entre la preparación y recursos de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024.

H_a: Existe una relación significativa entre la preparación y recursos de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024.

Regla de toma de decisión:

Sí p valor es < 0.05, se acepta la H_a; no se acepta la H₀

Tabla 16

Prueba de correlación

			GESTION DE CALIDAD
Rho de Spearman	Dimensión II: Preparación y recursos	Coefficiente de correlación	0,463**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	128

La Tabla 16 presenta los resultados del contraste de la hipótesis específica 2, que analiza la relación entre la dimensión preparación y recursos de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024. El coeficiente de correlación Rho de Spearman ($\rho = 0,463$) con una significancia bilateral de 0,000 (menor que 0,05) demuestra la existencia de una relación positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a), concluyéndose que una adecuada preparación del personal y la disponibilidad de recursos institucionales contribuyen de manera significativa al fortalecimiento de la gestión de la calidad. Este resultado evidencia que las organizaciones que planifican estratégicamente, capacitan a su personal y asignan eficientemente sus recursos tienden a alcanzar mejores niveles de desempeño y sostenibilidad en sus procesos de calidad.

4.4.5 Contraste de la hipótesis específica 3

Planteamiento de hipótesis:

H₀: No Existe una relación significativa entre el conocimiento compartido de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024.

H_a: Existe una relación significativa entre el conocimiento compartido de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024.

Regla de toma de decisión:

Sí p valor es < 0.05, se acepta la H_a; no se acepta la H₀

Tabla 17

Prueba de correlación

			GESTION DE CALIDAD
Rho de Spearman	Dimensión III: Conocimiento compartido	Coefficiente de correlación	0,562**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	128

La Tabla 17 presenta los resultados del contraste de la hipótesis específica 3, que evalúa la relación entre la dimensión conocimiento compartido de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024. El coeficiente de correlación Rho de Spearman ($\rho = 0,562$) con una significancia bilateral de 0,000 (menor que 0,05) evidencia una relación positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a), concluyéndose que el intercambio y la difusión del conocimiento dentro de la organización influyen de manera relevante en la mejora de la gestión de la calidad. Este resultado sugiere que cuando las instituciones promueven una comunicación abierta, el aprendizaje colaborativo y la transferencia de experiencias, logran fortalecer su resiliencia interna y optimizar sus procesos, contribuyendo así a una gestión de la calidad más eficaz y sostenible.

4.4.6 Contraste de la hipótesis específica 4

Planteamiento de hipótesis:

H₀: No Existe una relación significativa entre la innovación y mejora de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024.

H_a: Existe una relación significativa entre la innovación y mejora de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024.

Regla de toma de decisión:

Sí p valor es < 0.05, se acepta la H_a; no se acepta la H₀

Tabla 18

Prueba de correlación

			GESTION DE CALIDAD
Rho de Spearman	Dimensión IV: Innovación y mejora	Coefficiente de correlación	0,590**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	128

La Tabla 18 presenta los resultados del contraste de la hipótesis específica 4, referida a la relación entre la dimensión innovación y mejora de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024. El coeficiente de correlación Rho de Spearman ($\rho = 0,590$) con una significancia bilateral de 0,000 (menor que 0,05) demuestra una relación positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a), concluyéndose que la capacidad de innovación y mejora continua dentro de la organización contribuye de forma decisiva al fortalecimiento de la gestión de la calidad. Este resultado indica que las instituciones que fomentan la creatividad, la adaptación al cambio y la implementación de mejoras sostenidas en sus procesos logran incrementar su eficacia operativa y la satisfacción de los usuarios, consolidando una cultura de calidad y resiliencia organizacional.

4.4.7 Contraste de la hipótesis específica 5

Planteamiento de hipótesis:

H₀: No Existe una relación significativa entre las redes y relaciones externas de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024.

H_a: Existe una relación significativa entre las redes y relaciones externas de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024.

Regla de toma de decisión:

Sí p valor es < 0.05, se acepta la H_a; no se acepta la H₀

Tabla 19

Prueba de correlación

			GESTION DE CALIDAD
Rho de Spearman	Dimensión V: Redes y relaciones externas	Coefficiente de correlación	0,588**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	128

La Tabla 19 muestra los resultados del contraste de la hipótesis específica 5, donde se analiza la relación entre la dimensión redes y relaciones externas de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024. El coeficiente de correlación Rho de Spearman ($\rho = 0,588$) con una significancia bilateral de 0,000 (menor que 0,05) confirma la existencia de una relación positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a), determinándose que las redes y relaciones externas fortalecen la gestión de la calidad institucional. Este hallazgo evidencia que la colaboración interinstitucional, la comunicación con actores externos y la construcción de alianzas estratégicas permiten a la organización adaptarse mejor a los cambios, compartir buenas prácticas y optimizar sus procesos, consolidando así una gestión de la calidad más eficiente, resiliente y sostenible.

4.5 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Es necesario indicar que este trabajo tiene como objeto establecer si existe una relación significativa entre la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024. Coligiendo entonces que existe una correlación moderada-alta, lo que sugiere que, a mayor capacidad de resiliencia institucional, mejor es el nivel de gestión de la calidad dentro del Distrito Fiscal de Tacna, evidenciando que la adaptabilidad, la innovación y el liderazgo resiliente influyen favorablemente en la mejora continua de los procesos organizacionales.

En primer lugar, los resultados obtenidos evidencian una correlación positiva y significativa ($p = 0,649$; $p < 0,05$) entre la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad, lo que demuestra que, a mayor capacidad resiliente dentro de la institución, mayor será el nivel de gestión de la calidad percibido por los colaboradores. Es decir, hemos podido verificar de los cuestionarios, que el Distrito Fiscal de Tacna y los miembros que la componen se adaptan y responden positivamente a los cambios, pese a que representan problemas de distinta índole, no soslayan sus labores, buscando formas de convertir los problemas en oportunidades de mejora. De esta forma, se pueda brindar a los usuarios una gestión de calidad respecto de los procesos que se llevan.

Este hallazgo concuerda con lo expuesto por Flores, et al. (2024), quienes sostienen que para lograr una justicia de calidad es indispensable que la organización sea resiliente, y así brinde así un servicio más expeditivo. En esa línea, Rivera (2023), Daga (2022), y Ruiz (2021), indican que en los Distritos Fiscales de Ucayali, Tacna, Chiclayo, respectivamente, se evidencia una considerable gestión de calidad en el Ministerio Público. Estos resultados guardan coherencia con lo observado en Tacna, donde la resiliencia institucional se configura como un factor clave para el fortalecimiento de la gestión de la calidad en el ámbito judicial.

Por ello, Pincha (2014), manifiesta que es importante una cultura organizacional internalizada por los miembros del sistema de justicia, y así sea más óptima. Por dicho motivo, debe de socializarse esta capacidad de resiliencia a todos los miembros de una organización, pues si la propia organización y sus miembros que la integran comprenden dichas habilidades, las ventajas se verán reflejadas en las labores que se realizan para la

sociedad y los propios usuarios. Por consiguiente, en coadyuvar en la administración de justicia.

No obstante, no pasa desapercibido que para elevar los niveles de gestión de calidad Castiglioni (2018), indica que es un imperativo tener una administración de justicia transparente y abierta. Pues tal como lo indicó Mayoral y Martínez (2013) en su investigación, muchas veces los justiciables no tienen una buena percepción positiva de la administración de justicia.

Aunado a la ya acotado, debemos de traer a colación que Velasquez (2024) y Montenegro (2021) en los Distritos Fiscales de Puente Piedra y Lambayeque, respectivamente, han advertido varios problemas, tales como la falta de digitalización de las carpetas, la no atención óptima de los usuarios, la demora en los procesos. Dichas situaciones conllevan a evidenciar que no se tiene una uniformidad en cuanto a la gestión de calidad a nivel nacional de los Distritos Fiscales. Por ello urge implementar una cultura organizacional en todo el Perú a nivel de Distritos Fiscales, y así evidenciar impactos positivos. De ese modo se tendría muchos retos a enmendar, siendo uno de ellos lo expuesto por Rojas et al. (2022), quien esbozó que debería de establecerse mayores mecanismos tecnológicos para brindar una óptima atención en materia de justicia. Este último trabajo pone en relieve la necesidad urgente de implementar mecanismos digitales y tecnológicos a nivel nacional, que, si bien se utilizan, se podrían evaluar los mismos, y optimizarlos o, de ser el caso, añadir muchos más.

En relación con este primer objetivo específico, se obtuvo una correlación positiva y significativa ($p = 0,544$; $p < 0,05$), lo cual indica que un liderazgo efectivo y una cultura organizacional resiliente contribuyen directamente a mejorar la gestión de la calidad.

Este resultado coincide con los planteamientos de Pincha (2014), quien destacó que una cultura institucional sólida y participativa favorece la eficiencia en la administración de justicia; debiendo tener unos líderes debidamente capacitados y así poder propiciar una gestión de calidad bajo su dirección. Asimismo, los hallazgos se asemejan a los obtenidos por Ruiz (2021) en el Ministerio Público de Chiclayo, donde la dirección y el liderazgo mostraron una influencia positiva en la calidad del servicio.

En ese entendimiento, Ferradas y Regalado (2024) manifiesta que no basta la sola dirección, sino que debe ser un liderazgo transformacional que permita guiar una cultura organizacional; tener una apertura al cambio y no ser ajeno a una transformación en situaciones complejas. Además, Castiglioni (2018), expresa que un líder deberá inculcar que los demás sean proactivo, y así tener un cumulo de iniciativas tendientes a mejorar aspectos que puedan ser materia de corrección.

En el contexto de Tacna, los líderes que fomentan valores de compromiso, cooperación y confianza fortalecen la cohesión del equipo y promueven una cultura organizacional orientada a la calidad y la mejora continua. En tal sentido, al tener un Distrito Fiscal un buen liderazgo, propiciaría una mejor gestión de calidad. Sin embargo, es importante también resaltar lo colegido por Rivera (2023), quien manifiesta que debería el líder brindarse alicientes por el buen desempeño a colaboradores, de esta forma todos se alimentaría recíprocamente, y así se les incentivaría.

En cuanto al segundo objetivo específico, se encontró una correlación positiva y significativa ($\rho = 0,463$; $p < 0,05$), lo que permite afirmar que la adecuada preparación institucional y la disponibilidad de recursos materiales y humanos inciden directamente en la calidad de la gestión. Este resultado coincide con los aportes de Rojas, Torres y Anchicoque (2022), quienes demostraron que el uso eficiente de recursos humanos, mejora notablemente la calidad de la administración de justicia en Colombia. De manera similar, Daga (2022) halló que, durante la pandemia por COVID-19, el Ministerio Público de Tacna mantuvo una alta calidad de servicio gracias a su capacidad de adaptación y la gestión eficiente de recursos, reflejando la importancia de la resiliencia organizacional frente a contextos críticos. En este sentido, los resultados de la presente investigación corroboran que la planificación estratégica y la importancia de dotación de recursos, puesto que ello fortalece tanto la resiliencia institucional como la gestión de la calidad.

No obstante, Rojas et al. (2022), Flores et al. (2024) indicaron que muchas veces la administración de justicia adolece de recursos logísticos y humanos suficientes. Es por ello que Pincha (2024) afirma que en tanto existan recursos suficientes, se podrá obtener mejores resultados en la administración de justicia. Siendo de esa forma optimizar los recursos que se tenga, y buscar utilizarlos de forma eficiente.

Respecto al tercer objetivo específico, se obtuvo una correlación positiva y significativa ($\rho = 0,562$; $p < 0,05$), lo cual evidencia que el intercambio de conocimientos, la comunicación interna y el aprendizaje colaborativo fortalecen tanto la resiliencia organizacional como la calidad de los procesos institucionales. Este hallazgo se relaciona con lo señalado por Flores et al. (2024), quienes indicaron que la socialización de conocimientos y la sistematización de buenas prácticas son determinantes para mejorar la gestión judicial.

De igual forma, contrasta con lo observado por Montenegro (2021), quien en el Distrito Fiscal de Lambayeque identificó que la deficiente capacitación y la falta de comunicación afectaban negativamente la percepción de calidad. En el caso de Tacna, la existencia de prácticas de capacitación y comunicación más estables permite obtener mejores resultados y consolidar una gestión de calidad sostenida.

En relación con el cuarto objetivo específico, los resultados mostraron una correlación positiva y significativa ($\rho = 0,590$; $p < 0,05$), lo que indica que la capacidad de innovar y mejorar continuamente influye en el fortalecimiento de la gestión de la calidad. Este resultado guarda concordancia con lo planteado por Castiglioni (2018), quien afirmó que la innovación y la aplicación de indicadores de calidad contribuyen al mejor desempeño institucional.

A nivel nacional, Velásquez (2024) demostró que la falta de digitalización en el sistema de gestión fiscal de Puente Piedra afectó negativamente la calidad de los servicios. En contraste, el presente estudio refleja que en el Distrito Fiscal de Tacna se observa una tendencia progresiva hacia la innovación y la mejora de procesos, lo que refuerza su resiliencia institucional y promueve una gestión pública más moderna y eficiente.

Finalmente, respecto al quinto objetivo específico, se obtuvo una correlación positiva y significativa ($\rho = 0,588$; $p < 0,05$), lo que demuestra que las alianzas estratégicas y la cooperación interinstitucional inciden directamente en la gestión de la calidad. Este resultado coincide con los planteamientos de Díaz y Martínez (2013), quienes señalaron que la transparencia, la independencia y la coordinación entre instituciones son esenciales para alcanzar una justicia de calidad y fortalecer la confianza ciudadana.

De igual manera, Rivera (2023) en el Ministerio Público de Ucayali destacó que la coordinación entre áreas y la comunicación externa favorecen la atención al usuario y mejoran la percepción del servicio. En el mismo sentido, Ruiz (2021) indica que es importante establecer planes de trabajos de forma constante, donde se considere la cooperación constante para buscar soluciones conjuntas en la administración de justicia, esto quiere decir, buscar redes de apoyo externas; pero también las que son propias de la misma organización, es decir, colaboración entre trabajadores. En el caso del Distrito Fiscal de Tacna, se confirma que las relaciones externas y la colaboración con otras entidades del sistema judicial fortalecen la resiliencia institucional, mejoran la eficiencia de los procesos y consolidan la gestión de la calidad. Siendo también de vital importancia la cooperación entre los propios colaboradores de la organización.

CONCLUSIONES

Primera:

En términos generales, se alcanzó el objetivo principal de la investigación, al analizar la relación entre la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en los colaboradores del Distrito Fiscal de Tacna, 2024. Los resultados de la prueba de correlación de Spearman ($\rho = 0,649$; $p < 0,05$) evidenciaron una relación positiva y significativa entre ambas variables, lo cual permitió aceptar la hipótesis general (H_a) y rechazar la nula (H_0). Esto confirma que una mayor capacidad de resiliencia organizacional basada en liderazgo, innovación, conocimiento compartido, recursos y redes se asocia directamente con una mejor gestión de la calidad dentro de la institución.

Segunda:

El primer objetivo específico fue plenamente alcanzado, puesto que la prueba de hipótesis arrojó una correlación positiva y significativa ($\rho = 0,544$; $p < 0,05$), lo que llevó a aceptar la hipótesis alternativa (H_a). Se concluye que el liderazgo comprometido y una cultura institucional basada en la comunicación, la motivación y los valores compartidos fortalecen la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna.

Tercera:

Este segundo objetivo también fue cumplido satisfactoriamente, dado que se obtuvo una correlación positiva y significativa ($\rho = 0,463$; $p < 0,05$), confirmando la aceptación de la hipótesis alternativa (H_a). Los resultados permiten concluir que la adecuada planificación, la dotación oportuna de recursos humanos, tecnológicos y financieros, y la existencia de planes institucionales fortalecen la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna.

Cuarta:

El tercer objetivo fue alcanzado plenamente, ya que la prueba de correlación indicó una relación positiva y significativa ($\rho = 0,562$; $p < 0,05$), respaldando la aceptación de la hipótesis alternativa (H_a). Por tanto, se concluye que la comunicación

efectiva, el aprendizaje organizacional y la transferencia de conocimiento entre las áreas influyen directamente en la mejora de la calidad institucional en el Distrito Fiscal de Tacna.

Quinta:

Este cuarto objetivo fue logrado exitosamente, dado que el análisis estadístico mostró una correlación positiva y significativa ($\rho = 0,590$; $p < 0,05$), confirmando la validez de la hipótesis alternativa (H_a). Se concluye que la innovación institucional, la actualización tecnológica y la implementación de mecanismos de mejora continua contribuyen directamente al fortalecimiento de la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna.

Sexta:

Finalmente, respecto al quinto objetivo específico, se cumplió plenamente, dado que la correlación fue positiva y significativa ($\rho = 0,588$; $p < 0,05$), permitiendo aceptar la hipótesis alternativa (H_a). De ello se concluye que la articulación interinstitucional, la cooperación con entidades del sistema judicial y la participación en redes externas fortalecen la resiliencia y la gestión de la calidad institucional en el Distrito Fiscal de Tacna.

RECOMENDACIONES

Primera:

Se recomienda que el Distrito Fiscal de Tacna fortalezca de manera transversal la cultura de resiliencia organizacional como parte de su política institucional de gestión de calidad. Esto implica desarrollar planes estratégicos integrados que articulen liderazgo, innovación, gestión del conocimiento, asignación de recursos y cooperación interinstitucional, promoviendo así una gestión pública basada en la mejora continua y la transparencia. Asimismo, se sugiere institucionalizar mecanismos de evaluación periódica de la resiliencia organizacional para monitorear su impacto en la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Segunda:

Se recomienda fortalecer el liderazgo resiliente y la cultura organizacional dentro del Distrito Fiscal de Tacna mediante programas permanentes de formación directiva, motivación y comunicación interna, orientados al desarrollo de competencias blandas y de gestión. Se sugiere implementar escuelas fiscales de liderazgo, talleres de gestión emocional y equipos de innovación institucional que promuevan una cultura de confianza, cooperación y compromiso con la calidad, en concordancia con los lineamientos del Plan Estratégico Institucional del Ministerio Público.

Tercera:

Se recomienda optimizar la planificación y asignación de recursos en el Distrito Fiscal de Tacna, priorizando la eficiencia en la gestión del talento humano, los recursos tecnológicos y la infraestructura institucional. Para ello, se sugiere crear un sistema de control interno y seguimiento presupuestal orientado a resultados, que garantice el uso racional de los recursos y potencie la sostenibilidad operativa. Asimismo, se debe fomentar la capacitación del personal en gestión de riesgos y continuidad operativa, reforzando la preparación institucional ante escenarios de crisis.

Cuarta:

En correspondencia con la tercera conclusión, se recomienda implementar políticas activas de gestión del conocimiento que faciliten el intercambio de experiencias, la comunicación interárea y la actualización permanente del personal. Esto puede lograrse mediante la creación de repositorios digitales de buenas prácticas, círculos de aprendizaje institucional y plataformas internas de comunicación colaborativa. De esta forma, el conocimiento compartido se consolidará como una herramienta estratégica para fortalecer la resiliencia institucional y asegurar la mejora continua de la gestión de calidad.

Quinta:

Con base en la cuarta conclusión, se recomienda impulsar la innovación tecnológica y los mecanismos de mejora continua dentro del Distrito Fiscal de Tacna, mediante la digitalización progresiva de los procesos administrativos y judiciales, el uso de herramientas TIC y la automatización de procedimientos rutinarios. De igual manera, se sugiere fomentar una cultura de innovación abierta, donde los colaboradores puedan proponer ideas y soluciones que optimicen la atención al usuario. Estas acciones permitirán consolidar una gestión pública más ágil, moderna y resiliente, alineada con los estándares de calidad del sistema judicial.

Sexta:

Finalmente, en función del quinto objetivo específico, se recomienda fortalecer las redes institucionales y las relaciones externas del Distrito Fiscal de Tacna mediante convenios, alianzas estratégicas y mesas de trabajo interinstitucionales con otras entidades del sistema de justicia, universidades y organismos de la sociedad civil. Ello permitirá intercambiar experiencias, unificar criterios y coordinar acciones conjuntas orientadas a mejorar la calidad de los servicios y la confianza ciudadana. Además, se sugiere establecer protocolos de cooperación interinstitucional para optimizar

los flujos de información y responder de manera coordinada ante emergencias o sobrecargas de trabajo.

REFERENCIAS

- Abad, M. & Pincay, D. (2014) *Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil*. [Tesis de título, Universidad Politécnica Salesiana] <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/7451>
- Alarcón, R. (2019). *Metodología de la investigación para las ciencias del comportamiento*. Editorial Universidad Ricardo Palma.
- Alcaide, C. V. (2015). Derechos de la infancia y la adolescencia: hacia un sistema legal. *Anales de la Cátedra Francisco Suárez*, 49, 17-41.
- Arbeláez, G., & Mendoza, P. (2017). Relationship between director management and the external user satisfaction in health centers in a district of Ecuador. *Anales de la Facultad de Medicina*, 78(2), 154-160. <https://doi.org/10.15381/anales.v78i2.13197>
- Arias, J., Holgado, J., & Tafur, T. (2022). *Metodología de la investigación*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C.
- Banco Mundial (2020). *Índice de desempeño logístico: competitividad y calidad de los servicios logísticos*. Banco Mundial. <https://datos.bancomundial.org/indicador/LP.LPI.LOGS.XQ>
- Becoña, E. (2006). Resiliencia: definición, características y utilidad del concepto. *Revista de psicopatología y psicología clínica*, 11(3).
- Bravo, I., Hurtado, R., Proaño, E., & López, P. (2025). Transformación digital y resiliencia organizacional en entornos postpandémicos. *Revista Científica Ciencia y Método*, 3(2), 44-58. <https://doi.org/10.55813/gaea/rcym/v3/n2/4>
- Carmona, M., & Rivas, M. (2010). Desarrollo de un modelo de sistema integrado de gestión mediante un enfoque basado en procesos. *In 4th International Conference on Industrial Engineering and Industrial Management*, pp. 1555-1564.
- Castiglioni, S. (2018). Poder Judicial: indicadores de Gestión y Calidad como motor de mejora. [Tesis de maestría, Instituto Tecnológico de Buenos Aires] https://www.researchgate.net/publication/327321888_Tesis_de_Maestria_Poder_Judicial_Indicadores_de_Gestion_y_Calidad_como_Motor_de_Mejora
- Carriel, R., Barros, C., Fernandez, F. (2018). Sistema de gestión y control de la calidad: Norma ISO 9001: 2015. *RECIMUNDO: Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento*, 2(1), 625-644.

- Cevallos, R., Carreno, D., Peña, I., Pinagorte, K. (2018). Evaluación de la calidad del servicio: Un paso más cerca a la objetividad. *Revista San Gregorio*, (28), 49-59.
- Chacón, A. (2011). Liderazgo y educación: hacia una gestión educativa de calidad. *Gestión de la Educación*, 1(2), 144–165.
<https://doi.org/10.15517/rge.v1i2.2146>
- Chingay, S., Mendoza, W., Miranda, M., & Esparza, R. (2022). Resiliencia y competitividad empresarial: Una revisión sistemática, período 2011–2021. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(3), 306–317.
<https://doi.org/10.31876/rcs.v28i3.38476>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2023). *Estudio Económico de América Latina y el Caribe 2023. El financiamiento de una transición sostenible: inversión para crecer y enfrentar el cambio climático*. CEPAL.
<https://www.cepal.org/es/publicaciones/67989-estudio-economico-america-latina-caribe-2023-financiamiento-transicion>
- Cruz, E. (2021). Estrategias de resiliencia organizacional de las micro y pequeñas empresas turísticas de Pachuca de Soto, Hidalgo ante la COVID-19. *Nova scientia*, 13(27). <https://doi.org/10.21640/ns.v13i27.2869>
- Cuatrecasas, L. (2014) Lean Management: la excelencia empresarial basada en obtener grandes resultados con pocos recursos. *Revista de contabilidad y dirección*, 19, 51-70.
- Cubillos, A. (2024). Gestión de la calidad en salud basada en la evidencia: una revisión de herramientas y métodos en auditoría en salud. *Documentos de trabajo ECISA*, (6).
- Daga, R. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicios del Ministerio Público– Distrito Fiscal de Tacna, durante la pandemia por el COVID-19, año 2020*. [Tesis de segunda especialidad, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann].
<https://repositorio.unjbg.edu.pe/server/api/core/bitstreams/02ca820e-b4e1-4ded-a473-874b8ab8bc2c/content>
- Delgado, A., & Calejari, D. (2014). Business Process Management (BPM): aspectos clave para la construcción de software de soporte e impacto en la mejora continua de las organizaciones. *INNOTEC Gestión*, 40-51.
- Díaz, F. (2008). Gestión de procesos de negocio BPM (Business Process Management), TICs y crecimiento empresarial. ¿Qué es BPM y cómo se articula con el crecimiento empresarial?. *Universidad & Empresa*, 7(15), 151-176.

- Duce, M. (2010). Desafíos en la persecución de delitos comunes en Chile: reflexiones a partir de una investigación empírica. *Revista Sistemas Judiciales*, (15), 202-214
- Duque, G., Córdova, F., & Sigüencia, A. (2024). Resiliencia empresarial en la MIPyME: Evidencia de Ecuador. *Cuadernos de Contabilidad*, 25, 1–27. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc25.reme>
- Espinosa, P., Prieto, W., Rubio, C. & Ochoa, M, (2021). Liderazgo, calidad y educación. Sistemas de Gestión de Calidad en instituciones educativas. *Revista Conrado*, 17(81), 419-427.
- Espinoza, O., & González, L. (2006). El Modelo de Gestión de Calidad Total (The Total Quality Management Model, TQM): Mito o Realidad.
- Ferradas, A., & Regalado, M. (2024). Resiliencia organizacional en la implementación de proyectos complejos en un contexto desafiante. Caso de estudio: proyecto Ella alimenta al mundo, desarrollado en el departamento de Lima, entre 2019-2022. [Tesis para título profesional, Pontificia Universidad Católica del Perú] <https://tesis.pucp.edu.pe/items/0b2b15c1-2ce8-43a2-93eb-406aed69141a>
- Flores, C., Ramón, A. Flores, G., Cappcha, J. & Lingán, Y. (2024). Simplificación administrativa y calidad de los servicios en el Sistema Judicial: Una revisión Sistemática. *Revista de Climatología*, 24, 706-713. <https://doi.org/10.59427/rcli/2024/v24cs.706-713>
- International Organization for Standardization. (2017). *ISO 22316:2017 Societal security – Organizational resilience – Principles and guidelines*. <https://www.iso.org/standard/50041.html>
- García, R., Valle, D., & Canales, R. (2021). Selección organizacional: Resiliencia y desempeño de las pymes en la era de la COVID-19. *Estudios Gerenciales*, 37(158), 73–84. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.158.4291>
- Garrido, D., Domínguez, M., & Gonzáles, R. (2019). *Metodología de investigación para la educación y la diversidad*. UNED.
- García, M., Quispe, C., & Ráez, L. (2003). Mejora continua de la calidad en los procesos. *Industrial data*, 6(1), 89-94.
- George, D. y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference*. Allyn & Bacon.
- González, E., Martínez, R., & Catache, M. (2024). Resiliencia organizacional, recuperación para la fuerza laboral post COVID-19: Bienestar físico y psicológico

- en empresas de giros de manufactura y comercial. *Vinculatégica EFAN*, 10(1), 120–135. <https://doi.org/10.29105/vtga10.1-466>
- Gutierrez, J., Amado, J., Palomino, M., Arias, J. (2022). Resiliencia empresarial en la gestión de procesos y productividad. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v9i2.3159>
- Henriquez, L. & Henriquez, V. (2019). Propuesta de implementación del modelo EFQM en la Universidad de Guayaquil basado en la revisión de la literatura. *Revista espacios*, 40(29).
- Hernandez, B., Ramirez, J. Lara, N. & Flores, R. (2025). Resiliencia Organizacional y Estrategias de Sostenibilidad en Entornos de Alta Incertidumbre En A. B. Benalcázar (Coord). *Enfoques Interdisciplinarios en Ciencias Sociales. Análisis de Problemáticas Contemporáneas*. (pp. 154-165). <http://doi.org/10.46652/religacionpress.272.c437>
- Hernández, H., Martínez, D., & Cardona, D. (2016). Enfoque basado en procesos como estrategia de dirección para las empresas de transformación. *Saber, Ciencia Y Libertad*, 11(1), 141-150. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2016v11n1.499>
- Hernandez, H., Barrios, I., Martinez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio libre*, 16(28), 169-185.
- Jimenez, R. (2019). Poder judicial y Administración de Justicia. *Iura vasconiae: revista de derecho histórico y autonómico de Vasconia*, (16), 459-501.
- Latorre, D., & Justo, D. (2021). *Bases metodológicas de la investigación educativa*. Ediciones Experiencia.
- Lengnick, C. & Beck, T. E. (2005). Adaptive fit versus robust transformation: How organizations respond to environmental change. *Journal of Manangement*, 31(5), 738-757.
- León, C., Menéndez, A., Rodríguez, I., López, B., García, M., & Fernández, S. (2018). Importancia de un sistema de gestión de la calidad en la Universidad de Ciencias Médicas. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 22(6), 843-857.
- Lopez, K. (2015). Modelo de automatización de procesos para un sistema de gestión a partir de un esquema de documentación basado en Business Process Management (bpm). *Universidad & Empresa*, 17(29), 131-155. [dx.doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.29.2015.06](https://doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.29.2015.06)

- Maderuelo, J. A.. (2002). Gestión de la calidad total: El modelo EFQM de excelencia. *Medifam*, 12(10), 41-54.
- Mayoral, J., Martínez, F. (2013). La Calidad de la Justicia en España: ¿Cómo evalúan los españoles el funcionamiento de las instituciones judiciales y qué se puede hacer para mejorarlas?. *Fundación Alternativas*, (76)
- Manfield, R. C., & Newey, L. R. (2018). Resilience as an entrepreneurial capability: Integrating insights from a cross-disciplinary comparison. *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*, 24(7), 1155–1180. <https://doi.org/10.1108/IJEBR-11-2016-0368>
- Martínez, R., Catache , M., & Pedroza, G. (2024). Resiliencia organizacional, recuperación para la fuerza laboral post COVID-19: Bienestar físico y psicológico, una perspectiva de género. *Repositorio Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 17(17), 1101-1112.
- Martínez, J. (2020). Ingeniería de gestión de calidad por procesos y la mejora continúa aplicada a los sistemas de producción de las organizaciones empresariales complejas. *Scientia*, 30(2), 68–95. <https://doi.org/10.48204/j.scientia.v30n2a5>
- Mariscal, S., & Valdiviezo, J. (2020). *Evaluación de la calidad del servicio y satisfacción del protocolo de triaje hospitalario para los usuarios auto-referidos en el área de emergencia de tres hospitales de referencia de la zona 8* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14976>
- Meneses, J., Rodríguez, D., & Valero, S. (2020). *Investigación educativa: Una competencia profesional para la intervención*. Editorial UOC.
- Mendieta, V., & Mendoza, M. (2024). Gestión de crisis y resiliencia empresarial: Estrategias para afrontar entornos de incertidumbre. *MQR Investigar*, 8(3), 979–1000. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.3.2024.979-1000>
- Meneghel, I., Salanova, M., & Martínez, I. (2013). El camino de la Resiliencia Organizacional–Una revisión teórica. *Aloma: Revista de Psicologia, Ciències de l'Educació i de l'Esport*, 31(2), 13-24.
- Moncini, R. (2023). *Resiliencia Organizacional*. Fondo Editorial UNERMB.
- Montenegro, K. (2017). La calidad del servicio de la Sede Central del Distrito Fiscal de Lambayeque, Ministerio Público y lineamientos de mejora. [Tesis de maestría, Universidad Nacional “Pedro Ruiz Gallo”]

- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa, cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
- Niño, R., Dávila, M., & Torres, C. (2021). Modelo de resiliencia organizacional con base en los factores clave de adaptabilidad de la empresa Braserv Petróleo sucursal colombiana [Maestría en Administración de Empresas, EAN Universidad]
- Rico, J., & Salas, L. (2013). La Administración de Justicia en América Latina. s/l.
- Rojas Salas, M. (2022). Mecanismos de control al Ministerio Público durante la pandemia.
- Rojas, G., & Cuervo, C. (2021). Modelo de gestión de la maquinaria en proyectos viales basado en la filosofía lean management. *Boletín Redipe*, 10(5), 273-294.
- Rojas, R., Torres, S., Anchicoque, A. (2022). Software de gestión de información: una propuesta para contrarrestar una de las causas del problema de congestión judicial en Colombia. *Dictamen Libre*, (30), 69-84.
- Ruiz, S. I. *Gestión administrativa y calidad del servicio de Justicia en el Ministerio Público de Chiclayo, en tiempos de pandemia por Covid-19*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]
- Salanova M, Llorens, S., Cifre, E., Martínez, I. (2012). We need a hero! Towards a validation of the Healthy & Resilient Organization (HERO) Model. *Group & Organization Management*, 37(6), 785-822.
- Sirvent, S. Gisbert, V., Pérez, E. (2017). Los 7 principios de gestión de la calidad en ISO 9001. *3C Empresa: investigación y pensamiento crítico*, 1, p. 10-18.
- Sjöberg, O., Oyarzún, F., Ganga, F., & Cadamuro, I. (2022). Justicia organizacional y resultados empresariales. estudio comparativo en pequeñas y medianas empresas de Chile y Perú. *Novum Jus*, 16(3), 315-337. <https://doi.org/10.14718/novumjus.2022.16.3.12>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2022). *Conferencia Mundial de Educación Superior 2022 de la UNESCO*. UNESCO. <https://www.unesco.org/es/higher-education/2022-world-conference>
- Ortega, A., & Peñarroja, V. (2020). Un Análisis Exploratorio de la Relación entre Prácticas Organizacionales, Resiliencia y Aprendizaje Organizacional. *Acta de investigación psicol.* 10(3),7-19. <https://doi.org/10.22201/fpsi.20074719e.2020.3.353>

- Otavallo, T. E., Paredes, D. C., Calderón, L. C., & Guerra, V. R. (2023). Importancia de la gestión de calidad en la productividad empresarial de las microempresas textiles de la ciudad de Otavallo en la provincia de Imbabura–Ecuador. *Revista Espacios*, 44(05), 29-47.
- Peregalli, A., & Gomez Caride, E. (2020). Aprendizaje inclusivo y efectivo. Derecho a la educación superior: Transitar del dicho al hecho en una experiencia de formación docente universitaria por aptitudes. En I. Tuñón & S. Poy (Coords.), *La educación de los argentinos en clave de recursos y estructuras de oportunidades* (pp. 59–64). Universidad Católica Argentina.
- Peña, G., Pinto, R., & Cabrera, E. (2024). Identificación y análisis de estrategias de resiliencia del sector retail frente a disrupciones en la cadena de suministro. *Ingeniería Industrial*, 46, 205–239. <https://doi.org/10.26439/ing.ind2024.n046.6894>
- Pincha, G. (2014). *La cultura organizacional en la gestión de la justicia, casos tribunales penales quinto, séptimo y octavo en la Ciudad de Quito en el año 2013*. [Tesis para optar al Título de Especialista en Gestión Pública, Universidad de posgrado del Estado] <https://repositorio.iaen.edu.ec/xmlui/handle/24000/3762>
- Rivera, D. (2023). La gestión pública y la calidad de servicio al usuario en el Ministerio Público distrito fiscal de Ucayali-año 2021. [Tesis de maestría, Universidad Alas Peruanas]
- Rodríguez, A., Rivera, M., Rivera, A., Herrera, L., Acosta, L., & Baeza, B. (2023). Resiliencia en acción y el modelo MAR-B, una propuesta metodológica. En Ramos, H., Sánchez, E. La bibliotecología y los estudios de la información ante los procesos resilientes: debates emergentes en nuevos contextos (pp. 165-186) UNAM
- Torres, E. (2019). Impacto de total Quality Management en el desempeño organizativo. *Investigación & Desarrollo*, 19(2), 43-58.
- Vásquez, A. (2013). Calidad y calidad educativa. *Investigación Educativa*, 17(2), 49-71
- Velásquez, M. A. Modernización del sistema de gestión fiscal relacionado a la calidad de prestación de servicios, Puente Piedra, 2023. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]
- Velázquez, B., Contreras, Ó., Olea, J., & Morales, E. (2024). Navegando tormentas: resiliencia organizacional de pequeñas y medianas empresas intensivas en conocimiento. *Frontera norte*, 36, 1-26. <https://doi.org/10.33679/rfn.v1i1.2388>

- Villa, A. (2020). Liderazgo resiliente pertinente para una sociedad cambiante. *Foro educacional*, (34), 77-103.
- Quintero, N., & Bracho, M. (2009). ABATIR: un modelo de resiliencia en las organizaciones humanas con el enfoque de la programación neurolingüística. *Negotium: revista de ciencias gerenciales*, 4(12), 3.
- Yarin, C., & Berrocal, C. (2024). El futuro del Trabajo en la Administración Pública en el Perú: Adaptación y Resiliencia. *Cuestiones Políticas*, 42(81), 111-125. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14927631>
- Yáñez, C. (2008). Sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001. *Internacional eventos*, 9(1), 1-9.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Resiliencia organizacional y gestión de la calidad de la atención en colaboradores del distrito fiscal de Tacna, 2024.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema general ¿Qué relación existe entre la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024? Problemas específicos a) ¿Qué relación existe entre el liderazgo y cultura de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024? b) ¿Qué relación existe entre la preparación y recursos de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024? c) ¿Qué relación existe entre el conocimiento compartido de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024?	Objetivo general Determinar la relación entre la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024. Objetivos específicos a) Analizar la relación entre el liderazgo y cultura de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024. b) Evaluar la relación entre la preparación y recursos de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024. c) Identificar la relación entre el conocimiento compartido de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024.	Hipótesis general Existe una relación significativa entre la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024. Hipótesis específicas a) Existe una relación significativa entre el liderazgo y cultura de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna – 2024. b) Existe una relación significativa entre la preparación y recursos de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024. c) Existe una relación significativa entre el conocimiento compartido de	Variable independiente: Resiliencia organizacional Dimensiones: • Liderazgo y cultura • Preparación y recursos • Conocimiento compartido • Innovación y mejora • Redes y relaciones externas. Variable independiente: Gestión de la Calidad Dimensiones: • Enfoque al usuario interno/externo • Liderazgo y compromiso • Enfoque basado en procesos • Mejora continua • Toma de decisiones basada en evidencias • Gestión de las relaciones	Tipo de investigación Básica Enfoque Cuantitativo Nivel Relacional-explicativa Diseño de investigación Diseño no experimental, observacional. Ámbito de estudio Geográfico: Tacna, Perú Tiempo: 2024 Social: Ministerio Público – Distrito Fiscal Tacna Temático: Gestión Pública Población

d) ¿Qué relación existe entre la innovación y mejora de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024? e) ¿Qué relación existe entre las redes y relaciones externas de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024?	el Distrito Fiscal de Tacna, 2024. d) Examinar la relación entre la innovación y mejora de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024. e) Determinar la relación entre las redes y relaciones externas de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024	la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024. d) Existe una relación significativa entre la innovación y mejora de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024. e) Existe una relación significativa entre las redes y relaciones externas de la resiliencia organizacional y la gestión de la calidad en el Distrito Fiscal de Tacna, 2024.	550 trabajadores del Distrito Fiscal Tacna Muestra 128 trabajadores del Distrito Fiscal Tacna Técnicas de recolección de datos Encuesta Instrumento Cuestionario de Likert Análisis estadístico: Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov,
--	---	--	--

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Primera Variable: Resiliencia Organizacional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítems (Likert 1–5)
Resiliencia Organizacional (ISO 22316:2017)	Capacidad de una organización para absorber y adaptarse a un entorno cambiante, asegurando su supervivencia y prosperidad (ISO 22316:2017).	Se medirá a través de un cuestionario tipo Likert (1–5) aplicado a los servidores públicos, evaluando percepciones sobre los atributos de resiliencia organizacional establecidos en la norma ISO 22316:2017.	1. Liderazgo y cultura	Compromiso de los líderes con la resiliencia	1. En la institución se han establecido políticas claras para afrontar situaciones críticas.
				Fomento de la confianza y comunicación	2. Los directivos muestran compromiso activo frente a emergencias.
			2. Preparación y recursos	Valores alineados a la resiliencia	3. Existe confianza entre el personal para coordinar el trabajo bajo presión.
				Existencia de planes de contingencia	4. Los valores institucionales promueven la superación de dificultades manteniendo el servicio.
			3. Conocimiento compartido	Disponibilidad de recursos para crisis	5. Existen planes de contingencia documentados.
				Capacitación y simulación de respuesta	6. Se evalúan de forma periódica los riesgos que pueden afectar el trabajo.
			4. Innovación y mejora	Mecanismos de aprendizaje organizacional	7. La institución dispone de los recursos esenciales para mantener sus funciones en emergencias.
				Intercambio de experiencias y buenas prácticas	8. Se planifica la reasignación de recursos cuando es necesario.
				Implementación de soluciones creativas	9. He recibido capacitación específica para actuar ante crisis relacionadas con mis funciones.
					10. Los incidentes relevantes se registran y analizan para aprender de ellos.

5. Redes y relaciones externas	Mejora continua tras crisis	16. En el último año, se han implementado cambios para adaptarse a circunstancias imprevistas.
	Comunicación efectiva en crisis	17. Después de una crisis, se implementan mejoras en los procesos de trabajo.
	Coordinación interinstitucional	18. Los canales de comunicación internos funcionan de manera eficiente durante emergencias.
	Alianzas estratégicas con instituciones	19. Existe coordinación fluida con instituciones externas. 20. La institución participa en redes o alianzas que fortalecen la capacidad de respuesta.

Segunda variable: Gestión de Calidad

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítems (Likert 1–5)
Gestión de la Calidad (ISO 9001:2015)	Sistema de gestión basado en principios y requisitos internacionales que aseguran la calidad de procesos, productos y servicios, buscando la satisfacción del cliente y la mejora continua (ISO 9001:2015).	Se evaluará mediante cuestionario tipo Likert (1–5), aplicado a los servidores públicos del Distrito Fiscal de Tacna, considerando las 6 dimensiones de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2015.	1. Enfoque al usuario interno/externo	Identificación de necesidades	1. En el Distrito Fiscal se identifican y comprenden las necesidades de los usuarios internos (fiscales, administrativos y personal de la Unidad Médico Legal) y de los usuarios externos (ciudadanía).
			2. Liderazgo y compromiso	Atención oportuna	2. En el Distrito Fiscal se identifican y comprenden las necesidades de los usuarios externos (ciudadanía)
				Satisfacción del usuario	3. La carga de trabajo y procesos asignados al personal es manejable y permite un desempeño eficiente.
				Comunicación de visión y objetivos	4. Se brinda atención oportuna a las solicitudes de la ciudadanía y del personal interno del Distrito Fiscal.
Gestión de la Calidad (ISO 9001:2015)	Sistema de gestión basado en principios y requisitos internacionales que aseguran la calidad de procesos, productos y servicios, buscando la satisfacción del cliente y la mejora continua (ISO 9001:2015).	Se evaluará mediante cuestionario tipo Likert (1–5), aplicado a los servidores públicos del Distrito Fiscal de Tacna, considerando las 6 dimensiones de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2015.	3. Enfoque basado en procesos	Compromiso de la dirección	5. Se busca la satisfacción de los usuarios internos (fiscales, administrativos y personal de la Unidad Médico Legal) en los servicios que presta el Distrito Fiscal de Tacna.
				Motivación del personal	6. Se busca la satisfacción de los usuarios externos (ciudadanía) en los servicios que presta el Distrito Fiscal de Tacna.
				Documentación de procesos	7. La dirección comunica claramente la visión y objetivos institucionales a todo el personal del Distrito Fiscal.
				Seguimiento y medición	8. Los líderes del Distrito Fiscal demuestran compromiso con la mejora de la calidad en los servicios fiscales y administrativos.
Gestión de la Calidad (ISO 9001:2015)	Sistema de gestión basado en principios y requisitos internacionales que aseguran la calidad de procesos, productos y servicios, buscando la satisfacción del cliente y la mejora continua (ISO 9001:2015).	Se evaluará mediante cuestionario tipo Likert (1–5), aplicado a los servidores públicos del Distrito Fiscal de Tacna, considerando las 6 dimensiones de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2015.	4. Mejora continua	Cumplimiento de procedimientos	9. La dirección motiva al personal para cumplir con los estándares de calidad en sus funciones.
				Identificación de oportunidades	10. Las decisiones institucionales en el Distrito Fiscal se toman con base en datos y evidencias.
					11. Se analizan indicadores de desempeño institucional para orientar mejoras en la gestión.
					12. Los cambios en los procesos se realizan considerando resultados medibles.
Gestión de la Calidad (ISO 9001:2015)	Sistema de gestión basado en principios y requisitos internacionales que aseguran la calidad de procesos, productos y servicios, buscando la satisfacción del cliente y la mejora continua (ISO 9001:2015).	Se evaluará mediante cuestionario tipo Likert (1–5), aplicado a los servidores públicos del Distrito Fiscal de Tacna, considerando las 6 dimensiones de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2015.	4. Mejora continua		13. El Distrito Fiscal mantiene colaboración activa con instituciones externas para mejorar la calidad del servicio.

5. Toma de decisiones basada en evidencias	Implementación de cambios	de	14. Se gestionan adecuadamente las relaciones con proveedores y aliados estratégicos que apoyan la labor del Distrito Fiscal.
	Evaluación de resultados	de	15. Se evalúa el impacto de las mejoras implementadas en los servicios del Distrito Fiscal.
	Uso de datos		16. Las decisiones institucionales en el Distrito Fiscal se toman con base en datos y evidencias.
	Análisis de indicadores	de	17. Se analizan indicadores de desempeño institucional para orientar mejoras en la gestión.
	Ajustes fundamentados en resultados	en	18. Los cambios en los procesos se realizan considerando resultados medibles.
6. Gestión de las relaciones	Colaboración con actores externos	con	19. El Distrito Fiscal mantiene colaboración activa con instituciones externas para mejorar la calidad del servicio.
	Gestión de proveedores y aliados	de	20. Se gestionan adecuadamente las relaciones con proveedores y aliados estratégicos que apoyan la labor del Distrito Fiscal.

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE RESILIENCIA ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO SOBRE “RESILIENCIA ORGANIZACIONAL”

1. Introducción:

El presente cuestionario tiene como finalidad recoger información para una investigación sobre Resiliencia Organizacional y Gestión de la Calidad en el contexto del Distrito Fiscal de Tacna. La información será utilizada únicamente con fines académicos y de manera confidencial.

2. Instrucciones: Marque con una X la alternativa que mejor refleje su percepción en cada ítem, según la siguiente escala Likert:

(1) = Nunca | (2) = Rara vez | (3) = A veces | (4) = Casi siempre | (5) = Siempre

Variable 1: Resiliencia Organizacional

Ítem	Enunciado	Escala				
		(1) Nunca	(2) Rara vez	(3) A veces	(4) Casi s iemp r e	(5) Siempre
Dimensión I: Liderazgo y cultura						
1	La Fiscalía Tacna ha establecido políticas claras para afrontar situaciones críticas.					
2	Los directivos muestran compromiso activo frente a emergencias.					
3	Las jefaturas comunican de manera clara a todo el personal las metas institucionales en contextos adversos.					
4	Los valores institucionales promueven la superación de dificultades manteniendo el servicio.					
Dimensión II: Preparación y recursos						
5	Existen planes de contingencia documentados.					
6	Se evalúan de forma periódica los riesgos que pueden afectar el trabajo.					
7	La institución dispone de los recursos esenciales para mantener sus funciones en emergencias.					
8	Se planifica la reasignación de recursos cuando es necesario.					
9	He recibido capacitación específica para actuar ante crisis relacionadas con mis funciones.					
Dimensión III: Conocimiento compartido						
10	Los incidentes relevantes se registran y analizan para aprender de ellos.					
11	Se brinda capacitaciones para trabajar en equipo de forma constante.					

12	Se aplican las lecciones aprendidas de crisis anteriores para mejorar el trabajo.					
Dimensión IV: Innovación y mejora						
13	Se promueve el aprendizaje y la innovación como parte de la cultura laboral.					
14	La institución responde rápidamente a cambios que afectan las funciones del personal.					
15	Los procesos se modifican con agilidad para adaptarse a nuevas necesidades.					
16	En el último año, se han implementado cambios para adaptarse a circunstancias imprevistas.					
17	Después de una crisis, se implementan mejoras en los procesos de trabajo.					
Dimensión V: Redes y relaciones externas						
18	Los canales de comunicación internos funcionan de manera eficiente durante emergencias					
19	Existe coordinación fluida con instituciones externas.					
20	La institución participa en redes o alianzas que fortalecen la capacidad de respuesta.					

¡Muchas gracias por tu participación!

CUESTIONARIO SOBRE “GESTION DE CALIDAD”

1. Introducción:

El presente cuestionario tiene como finalidad recoger información para una investigación sobre Resiliencia Organizacional y Gestión de la Calidad en el contexto del Distrito Fiscal de Tacna. La información será utilizada únicamente con fines académicos y de manera confidencial.

2. Instrucciones: Marque con una X la alternativa que mejor refleje su percepción en cada ítem, según la siguiente escala Likert:

(1) = Nunca | (2) = Rara vez | (3) = A veces | (4) = Casi siempre | (5) = Siempre

Variable 2: Gestión de Calidad

Ítem	Enunciado	Escala				
		(1) Nunca	(2) Rara vez	(3) A veces	(4) Casi siempre	(5) Siempre
Dimensión I: Enfoque al usuario interno/externo						
1	En el Distrito Fiscal se identifican y comprenden las necesidades de los usuarios internos (fiscales, administrativos y personal de la Unidad Médico Legal), tales como las demandas de mayor personal, mayores infraestructura y recursos logísticos.					
2	En el Distrito Fiscal se identifican y comprenden las necesidades de los usuarios internos (ciudadanía)					
3	La carga de trabajo y procesos asignados al personal es manejable y permite un desempeño eficiente.					
4	Se brinda atención oportuna a las solicitudes de la ciudadanía y del personal interno del Distrito Fiscal					
5	Se busca la satisfacción de los usuarios internos (fiscales, administrativos y personal de la Unidad Médico Legal) en los servicios que presta el Distrito Fiscal de Tacna.					
6	Se busca la satisfacción de los usuarios externos (ciudadanía) en los servicios que presta el Distrito Fiscal de Tacna.					
Dimensión II: Liderazgo y compromiso						
7	La dirección comunica claramente la visión y objetivos institucionales a todo el personal del Distrito Fiscal.					
8	Los líderes del Distrito Fiscal demuestran compromiso con la mejora de la calidad en los servicios fiscales y administrativos.					
9	La dirección motiva al personal para cumplir con los estándares de calidad en sus funciones, como brindando resoluciones, distinciones a personal destacado.					
Dimensión III: Enfoque basado en procesos						
10	Las decisiones institucionales en el Distrito Fiscal se toman con base en datos y evidencias.					

11	Se analizan indicadores de desempeño institucional para orientar mejoras en la gestión.					
12	Los cambios en los procesos se realizan considerando resultados medibles.					
Dimensión IV: Mejora continua						
13	El Distrito Fiscal mantiene colaboración activa con instituciones externas para mejorar la calidad del servicio.					
14	Se gestionan adecuadamente las relaciones con proveedores y aliados estratégicos que apoyan la labor del Distrito Fiscal.					
Dimensión IV: Mejora continua						
15	Se evalúa el impacto de las mejoras implementadas en los servicios del Distrito Fiscal.					
Dimensión V: Toma de decisiones basada en evidencias						
16	Las decisiones institucionales en el Distrito Fiscal se toman con base en datos y evidencias.					
17	Se analizan indicadores de desempeño institucional para orientar mejoras en la gestión.					
18	Los cambios en los procesos se realizan considerando resultados medibles.					
Dimensión VI: Gestión de las relaciones						
19	El Distrito Fiscal mantiene colaboración activa con instituciones externas para mejorar la calidad del servicio.					
20	Se gestionan adecuadamente las relaciones con proveedores y aliados estratégicos que apoyan la labor del Distrito Fiscal.					

¡Muchas gracias por tu participación!

Anexo 4. Baremos de los variables

BAREMOS			
DIMENSIÓN/VARIABLES	NIVEL BAJO	NIVEL MEDIO	NIVEL ALTO
Dimensión I: Liderazgo y cultura	< 15,64	15,65 - 18,58	18,59 >
Dimensión II: Preparación y recursos	< 17,43	17,44 - 22,34	22,35 >
Dimensión III: Conocimiento compartido	< 11,43	11,44 - 14,17	14,18 >
Dimensión IV: Innovación y mejora	< 19,21	19,22 - 23,33	23,34 >
Dimensión V: Redes y relaciones externas	< 10,57	10,58 - 13,86	13,87 >
RESILIENCIA ORGANIZACIONAL	< 76,09	76,10 - 90,51	90,52 >
Dimensión I: Enfoque al usuario interno/externo	< 20,52	20,53 - 26,39	26,40 >
Dimensión II: Liderazgo y compromiso	< 10,58	10,59 - 13,42	13,43 >
Dimensión III: Enfoque basado en procesos	< 10,38	10,39 - 13,39	13,40 >
Dimensión IV: Mejora continua	< 10,53	10,54 - 13,47	13,48 >
Dimensión V: Toma de decisiones basada en evidencias	< 10,83	10,84 - 13,56	13,57 >
Dimensión VI: Gestión de las relaciones	< 6,80	6,81 - 8,99	9,00 >
GESTIÓN DE CALIDAD	< 70,75	70,76 - 88,18	88,19 >

Anexo 5. Autorización de la entidad participante

Tacna, 15 de Abril del 2025

CARTA N° 000574-2025-MP-FN-PJFSTACNA



Firma
Digital

Firmado digitalmente por GOYZUETA
NEYRA Walter Jesus FAU
20131370301 soft
Presidente De La Junta De Fiscales
Superiores Del Df Ta
Módulo: Soy el autor del documento
Fecha: 15.04.2025 13:34:17 -05:00

Señor
CARLOS AUGUSTO BELLODAS TICONA
Correo electrónico: cbellodast.se@unibg.edu.pe
Celular: 923295735

Asunto : SOLICITUD DE AUTORIZACION PARA APLICACION DE
CUESTIONARIOS EN EL MARCO DE INVESTIGACION ACADEMICA.

Referencia : SOLICITUD S/N

Expediente : MUPDFT20250000638

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente en atención al documento de la referencia, por medio del cual solicita autorización para la aplicación de instrumentos de investigación, cuestionarios dirigidos a personal de este Distrito Fiscal en el marco del desarrollo de su investigación denominada "Resiliencia Organizacional y Gestión de la Calidad en Colaboradores del Distrito Fiscal de Tacna, 2024".

En ese sentido, este Despacho de Presidencia tiene a bien acceder a la autorización solicitada a fin de que se le brinden las facilidades pertinentes, debiendo precisar que, por la naturaleza de los instrumentos de investigación a aplicarse, conlleva a los participantes de los cuestionarios expresar su consentimiento para dicho efecto y para otorgarle la información relacionada a correos electrónicos, debiendo observar de ser el caso, los criterios de reserva o confidencialidad establecidos por las normas institucionales vigentes cuando corresponda.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle mi mayor consideración.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente
WALTER JESUS GOYZUETA NEYRA
PRESIDENTE DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DEL DISTRITO FISCAL
DE TACNA

Tacna, 10 de Julio del 2025



Firma
Digital

Firmado digitalmente por GOYZUETA NEYRA Walter Jesus F. 2025071015:00:00
Presidencia De La Junta De Fiscales Superiores Del D.F. Tacna
Motivo: Firmo el autor del documento
Fecha: 10.07.2025 17:14:29 -05:00

CARTA N° 000666-2025-MP-FN-PJFSTACNA

Señor:

CARLOS AUGUSTO BELLODAS TICONA

Correo electrónico: bellodas.carlosabt@gmail.com

Asunto : SE BRINDA ATENCIÓN A SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA - CARLOS AUGUSTO BELLODAS TICONA.

Referencia : **A)** SOLICITUD S/N
B) OFICIO Nro. 002101-2025-MP-FN-PJFSTACNA
C) OFICIO Nro. 003053-2025-MP-FN-ADMDFSTACN

Expediente : ADMDFST20250002046

Me dirijo a usted con el cordial propósito de saludarlo y, en atención al documento de la referencia **A)**, por medio del cual su persona al amparo de la Ley N.º 27806 – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, solicito lo siguiente:

"(...) 1. Número total de fiscales que integran el Ministerio Público en el Distrito Fiscal de Tacna, detallado por especialidad (penal, familia, civil, prevención del delito, etc), durante el año 2025.

2. Número total de personal administrativo del i) Sistema Fiscal, ii) Sistema Administrativo y iii) del Sistema de la Unidad Médico Legal (especificando, de ser posible, la cantidad de personal en los distintos puestos de labores, tales como asistente administrativo, asistente en función fiscal, especialista, etc.) que integran el Ministerio Público en el Distrito Fiscal de Tacna, durante el año 2025, especificando la cantidad de personal en los distintos regímenes laborales (como CAS, DL 728, DL 276) y personal contratado por servicios por terceros y demás."

Al respecto, este Despacho de Presidencia de la Junta de Fiscales Superiores del Distrito Fiscal de Tacna, a través del documento señalado en la referencia **B)**, solicitó a la Administración del Distrito Fiscal de Tacna, que procediera a remitir la información requerida o, en su defecto, justificara las razones de una posible negativa, de acuerdo con las excepciones establecidas en los artículos 15º, 16º y 17º del TUO de la Ley N° 27806 – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. En respuesta, se recibió el documento indicado en la referencia **C)**, mediante el cual atendió la presente solicitud, lo cual se remite para los fines pertinentes.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle mi mayor consideración.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

WALTER JESUS GOYZUETA NEYRA

PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DEL DISTRITO FISCAL DE TACNA

Anexo 6. Base de datos

n	“RESILENCIA ORGANIZACIONAL”																			“GESTION DE CALIDAD”																					
	Dimensión I: Liderazgo y cultura				Dimensión II: Preparación y recursos				Dimensión III: Conocimient o compartido			Dimensión IV: Innovación y mejora					Dimensión V: Redes y relaciones externas				Dimensión I: Enfoque al usuario interno/externo					Dimensión II: Liderazgo y compromiso			Dimensión III: Enfoque basado en procesos			Dimensión IV: Mejora continua			Dimensión V: Toma de decisiones basada en evidencias			Dimensión VI: Gestión de las relaciones			
n	i 1	i 2	i 3	i 4	i 5	i 6	i 7	i 8	i 9	ii10	ii11	ii12	i1 3	i1 4	i1 5	i1 6	i1 7	i1 8	i1 9	i2 0	ii 1	ii 2	ii 3	ii 4	ii 5	ii 6	ii 7	ii8	ii9	ii1 0	ii1 1	ii1 2	ii1 3	ii1 4	ii1 5	ii1 6	ii1 7	ii1 8	ii1 9	ii20	
1	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
2	3	3	4	5	5	3	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	
3	4	4	4	5	3	5	5	5	4	1	4	5	5	4	4	5	3	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	5	4	4	5	5	5	3	2	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	5	4	2	4	2	5	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3
6	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
7	4	5	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
8	5	4	4	3	2	4	2	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
10	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
11	3	5	5	4	3	5	1	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	1	4	1	5	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4	5	
12	4	5	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
13	5	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
14	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	3	4	5	3	1	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	5	2	2	1	2	1	2	3	2	4	3	4	4	5	3	3	4	3	2	2	4	5	3	3	
16	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	1	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	
17	5	5	3	3	4	5	3	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	5	5	4	3	3	
18	4	4	5	4	4	4	1	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	5	5	1	2	1	5	1	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
20	4	5	5	5	2	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

21	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	
22	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4		
23	3	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	
24	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	
25	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	4	5	5	3	4	5	2	4	4	2	3	3	2	4	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	
29	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
31	4	5	3	3	2	2	5	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
33	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	4	3	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
34	4	5	5	5	3	3	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
35	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
36	4	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3
37	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	2	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
38	2	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	2	5	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	3	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
40	5	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2		
41	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
43	5	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
44	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
45	3	5	5	3	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	3	4	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	3	5	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
48	3	4	3	3	4	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
49	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	2	4	4	3	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
52	4	5	5	5	3	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	3	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	
54	4	4	4	4	2	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	1	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3		
55	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	5	3	5	4	4	3	4	5	5	3	3	3	
56	4	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4		

57	4	3	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	4	5	4	5	2	4	3	4	4	5	4	5	2		
58	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
59	3	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
62	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	3	3	
63	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	5	3	4	4	3	
64	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
65	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
66	3	5	5	3	3	4	4	4	5	3	3	5	3	4	3	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3		
67	3	5	4	4	3	3	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	3	4	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3		
68	4	5	5	3	4	5	5	5	3	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3		
69	5	5	5	5	4	4	1	3	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	5	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3		
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5		
72	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	2	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
73	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	4	4	5	2	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4		
74	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
75	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	
76	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	5	4	3	4	4	4	2	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	5	3	4	3	3	
77	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
78	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	
79	4	4	5	3	1	5	3	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	2	4	4	3	2	3	5	4	2	4	
80	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
81	3	3	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
82	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4		
83	3	4	3	5	3	4	4	5	4	4	5	5	3	3	3	4	5	2	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	
84	4	5	4	4	3	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	5	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	
85	3	5	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
86	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
87	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
88	4	5	4	3	2	1	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	3	3	4	5	4	4	5	4	3	3	4
89	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
90	5	5	4	4	3	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
91	5	5	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	5	
92	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	

93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5												
94	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4											
95	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4											
96	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5										
97	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3							
98	5	5	3	4	3	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4							
99	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4							
100	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	3			
101	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5			
102	4	5	5	5	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	3	3	
103	4	5	3	5	5	5	2	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	3	5	3	4	4	3	3	4	3	3	4	5	3	3	2	3	4	3	2	5	3	3	3	2	5	3	3	2	
104	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
105	3	4	4	5	3	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5	2	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	3	3	2	4	4	5	4	5	3	3	3	3	3	3		
106	3	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
107	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	5	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
108	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3
109	4	5	5	3	3	3	5	4	3	5	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
110	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	5	3	4	3	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
111	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4
112	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
113	4	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
114	3	4	3	3	2	3	5	3	4	3	3	4	2	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
115	5	5	4	4	3	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
116	5	5	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	

11 7	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
11 8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
11 9	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12 0	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
12 1	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
12 2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
12 3	5	5	3	4	3	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12 4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12 5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	3		
12 6	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	
12 7	4	5	5	5	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	5	4	3	3	4	3	4	4	5	4	3	3	
12 8	4	5	3	5	5	5	2	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	3	5	3	4	4	3	3	4	3	3	4	5	3	3	2	3	4	3	2	5	3	3	2	

“RESILENCIA ORGANIZACIONAL”						“GESTION DE CALIDAD”						
d1	d2	d3	d4	d5	v1	x1	x2	x3	x4	x5	x6	v2
18	21	12	21	12	84	22	13	12	14	13	8	82
17	19	15	25	15	91	22	11	13	15	11	10	82
16	20	14	20	12	82	23	11	10	12	12	6	74
17	17	13	20	11	78	28	14	12	13	12	8	87
17	16	13	23	11	80	22	11	10	11	11	6	71
16	18	12	20	12	78	24	12	12	10	12	8	78
16	14	10	19	9	68	18	9	9	10	9	6	61
16	16	10	20	13	75	25	10	12	12	12	8	79
18	22	14	24	13	91	20	11	12	13	12	8	76
20	24	13	24	15	96	20	9	12	12	11	8	72
17	18	14	20	6	75	22	11	13	13	13	9	81
15	17	10	16	10	68	21	10	10	12	10	7	70
19	21	14	23	10	87	19	9	11	11	11	7	68
15	21	12	17	10	75	19	9	9	9	9	6	61
15	13	12	17	5	62	14	11	11	9	11	6	62
18	21	14	22	13	88	21	11	10	11	11	7	71
16	20	13	23	13	85	25	14	10	10	14	6	79
17	18	14	25	9	83	23	11	12	12	12	8	78
18	10	14	23	13	78	26	12	13	12	12	9	84
19	17	14	19	9	78	24	12	12	12	12	8	80

19	25	15	25	15	99	30	14	13	15	13	9	94
16	22	12	19	8	77	18	9	11	11	10	8	67
17	22	14	24	14	91	28	12	13	15	13	9	90
20	22	15	25	15	97	27	13	13	12	12	9	86
17	19	12	21	12	81	22	12	12	12	12	8	78
20	25	9	19	14	87	29	14	15	15	15	10	98
17	19	8	17	11	72	24	12	12	12	12	8	80
17	23	13	23	13	89	27	13	14	15	13	10	92
20	24	15	25	15	99	30	15	15	15	15	10	100
16	20	12	19	12	79	20	11	12	10	12	8	73
15	17	8	16	11	67	21	10	9	10	9	6	65
14	16	9	16	9	64	17	10	12	10	11	8	68
20	24	15	25	14	98	24	11	12	12	11	8	78
19	15	15	25	8	82	30	15	15	15	15	10	100
14	18	13	22	11	78	19	11	11	12	10	8	71
15	15	12	19	9	70	20	10	10	10	10	7	67
12	15	12	21	7	67	21	10	10	11	10	7	69
17	24	12	24	9	86	22	11	12	12	12	8	77
16	22	15	25	12	90	28	15	14	15	14	10	96
17	18	13	20	12	80	22	9	8	7	9	5	60
19	25	15	25	15	99	30	15	15	15	15	10	100
20	25	15	25	15	100	30	15	15	15	15	10	100
18	16	11	20	12	77	20	11	9	10	10	6	66
18	23	14	23	15	93	24	12	15	15	14	10	90
16	20	11	19	9	75	15	9	9	9	9	6	57
20	22	15	25	9	91	28	14	15	15	15	10	97

16	19	13	21	12	81	19	12	10	10	12	6	69
13	19	11	19	9	71	19	10	10	11	9	7	66
19	24	15	22	10	90	21	10	12	12	12	8	75
19	23	15	23	14	94	22	12	12	12	12	8	78
19	24	15	25	15	98	29	15	15	15	15	10	99
19	19	13	24	13	88	27	12	12	12	12	8	83
19	20	15	20	13	87	25	12	11	12	12	7	79
16	20	13	21	9	79	21	9	9	11	10	6	66
18	20	13	24	12	87	21	12	13	13	12	8	79
19	20	15	25	15	94	29	15	12	15	13	8	92
15	19	12	19	12	77	22	10	11	11	13	7	74
20	25	15	25	15	100	30	15	15	15	15	10	100
18	22	12	25	14	91	25	14	14	13	15	9	90
20	25	15	25	15	100	30	15	15	15	15	10	100
20	25	15	25	15	100	30	15	15	15	15	10	100
19	23	14	20	15	91	19	11	10	12	12	6	70
19	24	12	22	12	89	25	11	11	10	12	7	76
19	21	14	22	14	90	26	14	15	15	15	10	95
16	16	9	16	9	66	18	9	9	9	9	6	60
16	20	11	18	12	77	21	11	11	11	11	7	72
16	19	12	23	13	83	19	12	9	10	11	6	67
17	22	12	23	14	88	23	13	11	10	12	7	76
20	17	14	17	12	80	16	9	9	8	8	6	56
12	15	9	15	9	60	18	9	9	9	9	6	60
20	25	15	24	15	99	26	14	13	13	13	9	88
17	23	15	25	15	95	20	11	15	15	15	10	86

20	24	14	19	11	88	26	11	12	11	12	8	80
19	23	14	21	15	92	28	15	15	15	15	10	98
20	21	12	25	13	91	29	12	14	15	14	9	93
17	23	14	18	11	83	20	9	10	9	12	6	66
19	23	15	21	15	93	29	14	15	15	15	10	98
19	22	12	21	13	87	26	15	13	13	14	8	89
16	19	13	22	14	84	21	14	10	9	12	6	72
18	24	15	24	15	96	30	15	15	15	15	10	100
13	20	11	22	9	75	20	10	11	10	10	7	68
18	22	14	21	14	89	22	12	12	11	12	8	77
15	20	14	18	10	77	20	11	11	12	10	8	72
17	20	13	23	12	85	22	11	10	11	10	7	71
16	17	12	20	11	76	22	12	12	12	13	8	79
18	22	15	24	15	94	24	14	12	12	13	8	83
18	22	15	25	15	95	30	12	12	12	12	8	86
16	12	11	24	13	76	24	13	10	13	12	7	79
13	13	9	17	10	62	21	10	12	10	11	8	72
18	18	13	22	12	83	26	14	12	12	13	8	85
16	16	10	19	12	73	21	10	13	10	12	9	75
17	21	15	25	15	93	26	14	15	12	15	10	92
20	25	15	23	14	97	26	15	15	15	15	10	96
18	22	13	22	14	89	30	13	12	12	12	8	87
15	19	12	19	12	77	22	11	12	11	12	8	76
18	22	15	21	12	88	25	14	14	13	14	10	90
15	17	11	16	12	71	23	12	9	11	11	6	72
17	17	12	21	13	80	25	12	12	12	12	8	81

14	17	12	20	11	74	24	12	12	12	12	8	80
17	15	12	22	14	80	25	12	12	14	12	8	83
17	23	12	20	12	84	27	15	15	13	15	10	95
19	18	12	20	12	81	19	12	10	11	13	6	71
17	22	12	23	11	85	21	12	8	10	10	5	66
20	21	13	21	15	90	19	10	9	9	10	6	63
16	22	12	24	10	84	27	12	11	10	14	6	80
16	24	15	22	14	91	24	9	9	12	9	6	69
15	17	13	21	14	80	25	14	12	14	13	8	86
16	17	11	18	12	74	20	11	9	11	11	6	68
17	18	15	20	15	85	30	15	15	15	15	10	100
15	18	12	18	12	75	20	11	10	12	10	7	70
16	19	13	22	13	83	24	10	11	11	11	7	74
15	18	9	16	10	68	14	9	11	9	12	7	62
14	16	10	18	11	69	18	12	11	10	12	7	70
13	17	10	16	10	66	23	12	12	11	12	8	78
18	18	13	22	12	83	26	14	12	12	13	8	85
16	16	10	19	12	73	21	10	13	10	12	9	75
17	21	15	25	15	93	26	14	15	12	15	10	92
20	25	15	23	14	97	26	15	15	15	15	10	96
18	22	13	22	14	89	30	13	12	12	12	8	87
15	19	12	19	12	77	22	11	12	11	12	8	76
18	22	15	21	12	88	25	14	14	13	14	10	90
15	17	11	16	12	71	23	12	9	11	11	6	72
17	17	12	21	13	80	25	12	12	12	12	8	81
14	17	12	20	11	74	24	12	12	12	12	8	80

17	15	12	22	14	80	25	12	12	14	12	8	83
17	23	12	20	12	84	27	15	15	13	15	10	95
19	18	12	20	12	81	19	12	10	11	13	6	71
17	22	12	23	11	85	21	12	8	10	10	5	66

Anexo 7. Validación por expertos

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

CUESTIONARIO SOBRE LA RESILIENCIA ORGANIZACIONAL

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: RESILIENCIA ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DE LA CALIDAD EN COLABORADORES DEL DISTRITO FISCAL DE TACNA, 2024

Nombre del Experto: Huanacuni Yucra, Juan Carlos

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Ninguna



Nombre: Huanacuni Yucra, Juan Carlos

No. DNI: 70224004

Grado académico: Magister en Docencia Universitaria / Segunda Especialidad en Gestión Pública

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

CUESTIONARIO SOBRE LA RESILIENCIA ORGANIZACIONAL

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: RESILIENCIA ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DE LA CALIDAD EN COLABORADORES DEL DISTRITO FISCAL DE TACNA, 2024

Nombre del Experto: Coro Quiroz, Carlos Enrique

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Ninguna



Nombre: Coro Quiroz, Carlos Enrique

No. DNI: 43615644

Grado académico: Maestría en Gestión Pública

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

CUESTIONARIO SOBRE LA RESILIENCIA ORGANIZACIONAL

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: RESILIENCIA ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DE LA CALIDAD EN COLABORADORES DEL DISTRITO FISCAL DE TACNA, 2024

Nombre del Experto: Navarro Martínez, Mercedes Marilú

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Ninguna



Nombre: Navarro Martínez, Mercedes Marilú
No. DNI: 70411830
Grado académico: Magister en Gestión Pública

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: RESILIENCIA ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DE LA CALIDAD EN COLABORADORES DEL DISTRITO FISCAL DE TACNA, 2024

Nombre del Experto: Huanacuni Yucra, Juan Carlos

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Ninguna



Nombre: Huanacuni Yucra, Juan Carlos

No. DNI: 70224004

Grado académico: Magister en Docencia Universitaria / Segunda Especialidad en Gestión Pública

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: RESILIENCIA ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DE LA CALIDAD EN COLABORADORES DEL DISTRITO FISCAL DE TACNA, 2024

Nombre del Experto: Coro Quiroz, Carlos Enrique

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Ninguna



Nombre: Coro Quiroz, Carlos Enrique

No. DNI: 43615644

Grado académico: Maestría en Gestión Pública

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: RESILIENCIA ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DE LA CALIDAD EN COLABORADORES DEL DISTRITO FISCAL DE TACNA, 2024

Nombre del Experto: Navarro Martínez, Mercedes Marilú

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Ninguna



Nombre: Navarro Martínez, Mercedes Marilú

No. DNI: 70411830

Grado académico: Magister en Gestión Pública

Anexo 8. Análisis de confiabilidad

Análisis de confiabilidad del instrumento para medir la variable 01

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.979	20

Análisis de confiabilidad del instrumento para medir la variable 02

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.960	30

Anexo 9. Reporte Turnitin



Página 2 de 123 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::23228:541457282

5% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 20 palabras)

Fuentes principales

- 3%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 4%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo,

Anexo 10. Recolección de datos

Cuestionario sobre “Resiliencia Organizacional”

CUESTIONARIO SOBRE “RESILENCIA ORGANIZACIONAL”

Instrumento realizado por Carlos Augusto Bellodas Ticona en el marco de la tesis denominada "[Resiliencia organizacional y gestión de la calidad en colaboradores del Distrito Fiscal de Tacna, 2024](#)". [De antemano agradezco a vuestra persona por contribuir en mi trabajo de investigación.](#)

1. Introducción:

El presente cuestionario tiene como finalidad recoger información para una investigación sobre Resiliencia organizacional y Gestión de la Calidad en el contexto del Distrito Fiscal de Tacna. La información será utilizada únicamente con fines académicos y de manera confidencial.

2. Instrucciones: Marque con una X la alternativa que mejor refleje su percepción en cada ítem, según la siguiente escala Likert:

(1) = Nunca | (2) = Rara vez | (3)= A veces | (4) = Casi siempre | (5) = Siempre

familiabellodasticona@gmail.com [Cambiar cuenta](#)

 No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

Consentimiento informado:

Brindo mi consentimiento para participar de forma voluntaria en el presente cuestionario, el mismo que se realizará de forma anónima.

☐ Si

☐ No

Google Formulario: <https://forms.gle/VsqfbYFwgYa6by4k7>

CUESTIONARIO SOBRE "GESTION DE CALIDAD"

Instrumento realizado por Carlos Augusto Bellodas Ticona en el marco de la tesis denominada "[Resiliencia organizacional y gestión de la calidad en colaboradores del Distrito Fiscal de Tacna, 2024](#)". De antemano agradezco a vuestra persona por contribuir en mi trabajo de investigación.

1. Introducción:

El presente cuestionario tiene como finalidad recoger información para una investigación sobre Resiliencia organizacional y Gestión de la Calidad en el contexto del Distrito Fiscal de Tacna. La información será utilizada únicamente con fines académicos y de manera confidencial.

2. Instrucciones: Marque con una X la alternativa que mejor refleje su percepción en cada ítem, según la siguiente escala Likert:

(1) = Nunca | (2) = Rara vez | (3) = A veces | (4) = Casi siempre | (5) = Siempre

familiabellodasticona@gmail.com [Cambiar cuenta](#)



 No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

Consentimiento informado: *

Brindo mi consentimiento para participar de forma voluntaria en el presente cuestionario, el mismo que se realizará de forma anónima.

☐ Si

☐ No

Google Formulario: <https://forms.gle/D775oWfQ3ji5wDXe8>

Muestras fotográficas de la aplicación de encuestas de forma presencial





