



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE  
LOS SERVICIOS DE LA SALUD

**Gestión de calidad y desempeño laboral en trabajadores de  
gineco-obstetricia en un hospital de nivel III de Lima, 2022.**

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

**Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

Gava Tello, Emilene Giovanna Enriqueta ([orcid.org/0000-0003-2761-8049](https://orcid.org/0000-0003-2761-8049))

**ASESOR:**

Mg. Sanchez Coronel, Danilo Americo ([orcid.org/0000-0003-0697-7683](https://orcid.org/0000-0003-0697-7683))

**CO-ASESORA:**

Dra. Cabrera Chaupin, Saba Asunción ([orcid.org/0000-0002-9473-5854](https://orcid.org/0000-0002-9473-5854))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**LIMA — PERÚ**

**2023**

### **Dedicatoria**

A Dios por darme vida y salud, a mi madre por su apoyo y empuje constante, a mi esposo e hijos por ser mi motor y motivo hoy y siempre.

## **Agradecimiento**

A la universidad César Vallejo por darme la oportunidad de abrirme hacia un mundo nuevo de conocimientos.

A mis docentes por su paciencia, dedicación y asesoramiento en la ejecución del presente trabajo.

## Índice de Contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimientos	20
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	22
4.1 Análisis descriptivos	22
4.2 Análisis inferenciales	25
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	47
Anexo 1. Matriz de consistencia	47
Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables	49
Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos	50
Anexo 4: Cálculo de la muestra	53
Anexo 5. Validación de instrumentos	54
Anexo 6. Certificación de Registro ante SUNEDU de los expertos validadores	73
Anexo 7. Confiabilidad de los instrumentos	75

Anexo 8. Análisis estadísticos	77
Anexo 9. Consentimiento Informado de aplicación de instrumento	80
Anexo10. Solicitud de autorización de aplicación de instrumento	80
Anexo11. Tabla de coeficiente de correlación	80

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Resultados descriptivos de la variable gestión de calidad.....	22
Tabla 2. Resultados descriptivos de las dimensiones de la gestión de calidad...	23
Tabla 3. Resultados descriptivos de la variable desempeño laboral .....	23
Tabla 4. Resultados descriptivos de las dimensiones del desempeño laboral ...	24
Tabla 5. Correlación entre gestión de calidad y el desempeño laboral. ....	25
Tabla 6. Correlación entre gestión de calidad y productividad. ....	26
Tabla 7. Correlación entre gestión de calidad y flexibilidad organizacional.....	27
Tabla 8. Correlación entre gestión de calidad y adaptabilidad .....	28

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Diagrama de diseño correlacional .....	15

## Resumen

El propósito del presente estudio fue hallar la relación entre la gestión de calidad y desempeño laboral en trabajadores de gineco-obstetricia en un hospital de nivel III de Lima, 2022. Se realizó bajo un enfoque cuantitativo de tipo básico, con diseño no experimental, correlacional. Siendo las variables del estudio la gestión de calidad y desempeño laboral. La muestra, fue representada por 79 individuos que conforman a los colaboradores del servicio de gineco-obstetricia del hospital de III nivel en estudio. Los datos fueron recogidos a través de una encuesta representada por el cuestionario como instrumento. Los resultados arrojaron que aproximadamente el 60% de los colaboradores de la institución encuentran que la gestión de calidad está bien desarrollada, también se encontró una relación moderada y directa entre las variables de estudio ( $Rho = ,521$ , sig. bilateral =  $,000 < ,05$ ), permitiendo inferir que entre mayor sea el nivel de calidad mayor será el desempeño laboral. La conclusión del estudio fue que la gestión de calidad tiene una relación moderada y directa con el desempeño laboral, lo que implica un nivel de aproximadamente 89% de alta productividad, flexibilidad organizacional y adaptabilidad de los colaboradores en las funciones que ejercen en el hospital estudiado.

*Palabras Clave: gestión de calidad, desempeño laboral, liderazgo, productividad.*



## **Abstract**

The purpose of this study was to determine the relationship between quality management and work performance in obstetrics and gynecology workers in a level III hospital in Lima, 2022. It was conducted under a basic quantitative approach, with a non-experimental, correlational design. The study variables were quality management and work performance. The sample was represented by 79 individuals that make up the collaborators of the gynecological-obstetrics service of the III level hospital under study. The data collection technique used was the survey represented by the questionnaire as an instrument. The results showed that approximately 60% of the institution's collaborators find that quality management is well developed, and a moderate and direct relationship was also found between the study variables ( $\rho = .521$ , bilateral sig. =  $.000 < .05$ ), allowing the inference that the higher the level of quality, the better the work performance. Finally, the conclusion of the study was that quality management has a moderate and direct relationship with job performance, which implies a level of approximately 89% of high productivity, organizational flexibility and adaptability of the collaborators in the functions they perform in the hospital under study.

*Keywords:* quality management, labor performance, leadership, productivity

## I. INTRODUCCIÓN

En los actuales momentos, la calidad de gestión es considerada como estrategia de negocio dirigida a dar impulso a la conectividad de las organizaciones, y a su vez permite observar a estas, desde una perspectiva integral, como una serie de procesos que se encuentran interrelacionados con el propósito de que se satisfagan las expectativas y las necesidades manifiestas de los usuarios (Hernández et al., 2018). Es así como, en las organizaciones prestadoras de servicios, la calidad es definida como la inexistencia de deficiencias que se puedan presentar durante la prestación de un servicio (Juran, 1988) a partir del cumplimiento de los diferentes requerimientos por parte de los integrantes de la organización para prevenir incumplimientos y que no existan defectos (Crosby, 1994).

Basado en lo dicho por Lluncor et al. (2021) desarrollar un desempeño laboral exitoso por miembros de una organización, se sustenta en factores relativos al liderazgo de la dirección de la organización, al trabajo en equipo, la colaboración, el desarrollo de carrera profesional, entre otros, garantizando de esta manera que los mismos cumplan a cabalidad los objetivos y metas de la institución. En esta misma línea argumentativa, Quintero Arango et al. (2019) indican que cuando un trabajador trabaja en equipo, goza de libertad para tomar decisiones, cuenta con capacitación continua, participa en la creación de ambientes laborales cooperativos, emplea todas sus capacidades y destrezas, alcanza el reconocimiento por el trabajo que ha ejecutado y por los logros alcanzados, convirtiéndose en un estímulo para que se mantenga e incremente la productividad en su desempeño laboral.

Se sabe que las organizaciones que tienen procesos de gestión interna exitosos y con altos estándares de calidad cuentan con personal que se encuentra motivado y con altos estándares de desempeño laboral, que garantizarán el cumplimiento de los objetivos organizacionales, por lo tanto, dichas organizaciones son más exitosas y a su vez logran satisfacer a sus clientes (Asaria et al., 2022).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020), en el marco global existe insuficiencia de estructuras esenciales que permitan garantizar una atención con calidad, es así como el 12.5% de las instituciones de salud no tienen buena

provisión de agua, el 20% no posee servicios de saneamiento y el 17% de estos no poseen instalaciones para el lavado de manos. Así mismo, el 15% de las muertes registradas en aquellos países cuyos ingresos van de mediano a bajo, se debe a la ineficiencia en la calidad de atención. Por su parte, aquellos países con altos ingresos, al menos el 10 % de los pacientes han estado afectados por una mala atención hospitalaria, y el 7% de los pacientes que han estado hospitalizados han contraído al menos una infección producto del tipo de atención recibida.

En un informe presentado por la Organización Panamericana de Salud en 2019, se indica que a nivel de América Latina la administración de los diferentes sistemas de salud mostró logros poco favorables, entre los que se destaca el uso inadecuado de los recursos que dispone y elevados porcentajes de insatisfacción de los usuarios, aun cuando se han evidenciado avances en las normas y políticas públicas (Ruiz Hernández, 2021).

En el caso del Perú, existen fallas importantes en los servicios de salud debido a la existencia fragmentada y segmentada del sistema, así como a una ineficiente gestión de los recursos que le son destinados, viéndose reflejado en un servicio ineficiente que no da respuesta a las necesidades de sus pacientes usuarios (Sausa, 2018), existiendo altos niveles de insatisfacción y problemas respecto a la calidad de atención, los cuales se han agravado en los últimos años (Inga-Berrospi y Arosquipa Rodríguez, 2019).

De acuerdo al Ministerio de Salud (MINSA, 2011), el 14 % de los centros de nivel I disponen de capacidad para realizar gestiones internas de forma efectiva, procesos internos apoyados en actividades como lo es la planificación y la conducción; en otros niveles de atención apenas el 32 % de los establecimientos de salud poseen infraestructuras adecuadas, sólo el 25 % cuentan con suficiente equipamiento y solamente el 29 % cuenta con personal médico, asistencial y administrativo con las capacidades requeridas.

En un estudio realizado por Espinoza-Portilla et al. (2021), en el cual se analizó a nivel de gestión los problemas presentes en diferentes centros de salud del Perú (públicos y privados) a nivel nacional de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de Salud (ENSUSALUD) 2016, se evidenció a partir de la apreciación de quienes dirigen las instituciones, los problemas más importantes de

gestión son la escasez de personal (54,92 %) infraestructura deficiente (36,89 %) y déficit presupuestal (28,42 %), así mismo, los encuestados manifestaron que las quejas más recurrentes por parte de los pacientes usuarios suelen ser ausencia de atención por parte de los médicos especialistas (34,97 %), citas con demoras y en algunos casos ausencia de estas (34,70 %), trato inadecuado por parte del personal asistencial y administrativo (31,97 %), tiempo de atención demorado (28,14 %), medicamentos insuficientes (27,87 %), no se cumple con los horarios de atención (14,21 %), ausencia de personal (10,11 %), insuficiente información (6,01 %), falta de equipamiento (4,92 %) y finalmente infraestructuras inadecuadas (4,64 %). Así como, por otro lado la gestión del talento humano como la selección, el reclutamiento, la capacitación es nula, con la resultante formación de profesionales poco competitivos según Dávila (2020).

De esta realidad no escapan los hospitales de nivel III que se ubican en la ciudad de Lima, ya que de acuerdo a un estudio realizado por Carhuanchomendoza et al. (2021) se calificó, por parte de los usuarios, como regular la calidad del servicio que prestan dos hospitales de importancia para la ciudad (74.6%), evidenciándose insatisfacción por parte del paciente usuario, siendo las razones de mayor incidencia lo complicado y el tiempo prolongado para obtener citas médicas, dificultad para ubicar la historia clínica de los pacientes, incumplimiento del horario de atención y al momento de estar frente al médico tratante, la atención es rápida sin que exista la opción del paciente de efectuar algún tipo de pregunta.

La institución en estudio es un hospital de nivel III ubicado en la ciudad de Lima, centrándose la investigación en el servicio de gineco-obstetricia. En la actualidad este servicio cuenta con un número de personal profesional insuficiente, afectando su productividad laboral, al no poder prestar con calidad la atención a las pacientes usuarias, evidenciándose en los tiempos de espera prolongados para la programación de citas y planificación de cirugías y en tiempos cortos de atención, lo que ha incrementado el número de quejas de las pacientes usuarias. Así mismo, debido a la ausencia de una gestión de calidad en términos de eficiencia, el personal que labora en el mismo se le dificulta anticiparse a los problemas que se dan en el día a día, así como adaptarse rápidamente a los cambios dados en la institución; aun cuando se está siendo implementado un sistema para gestionar los

procesos destinado a orientar y estandarizar todos los procedimientos llevados a cabo en el servicio para de esta manera minimizar el porcentaje de quejas.

Por todo lo descrito en líneas anteriores se formula la siguiente interrogante de investigación: ¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad y el desempeño laboral en trabajadores de gineco-obstetricia en un hospital de nivel III de Lima, 2022?, derivándose las siguientes interrogantes específicas: a) ¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad y la productividad en trabajadores de gineco-obstetricia en un hospital de nivel III de Lima, 2022?, b) ¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad y la flexibilidad organizacional en trabajadores de gineco-obstetricia en un hospital de nivel III de Lima, 2022? y c) ¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad y la adaptabilidad en trabajadores de gineco-obstetricia en un hospital de nivel III de Lima, 2022?

La investigación se justifica desde una postura teórica, pues se pretende analizar tanto las teorías como los conceptos básicos asociados a las variables estudiadas, para de esta manera comprender qué tipo de relación puede existir respecto a la gestión de la calidad y el desempeño laboral en organizaciones que se dedican a la prestación de servicios de salud, lo que permitirá dar un aporte a la comunidad científica. También se justifica la investigación desde una postura práctica, pues se plantea conocer en qué nivel se encuentra la gestión de calidad realizada en el servicio en estudio y como esto guarda relación con el nivel de desempeño laboral de los integrantes del mencionado servicio, lo que permitirá proponer recomendaciones a la dirección de la institución a partir de los resultados obtenidos, destinados a mejorar o mantener la actual situación organizacional.

Finalmente, se justifica la investigación desde una postura metodológica, pues el estudio se considerará una referencia teórica para otras investigaciones que tengan como propósito analizar y estudiar ambas variables presentes en este estudio, ya que serán diseñados instrumentos que contarán con la debida validez y confiabilidad destinada a recabar los datos necesarios, permitiendo de esta manera poder demostrar a través de su aplicación como se presenta la relación entre las variables del estudio .

Este estudio propone como objetivo general, determinar la relación entre la gestión de calidad y el desempeño laboral en trabajadores de gineco-obstetricia en

un hospital de nivel III de Lima, 2022, del que se desprenden los siguientes objetivos específicos: a) Determinar la relación entre la gestión de calidad y la productividad en trabajadores de gineco-obstetricia en un hospital de nivel III de Lima, 2022. b) Determinar la relación entre la gestión de calidad y la flexibilidad organizacional en trabajadores de gineco-obstetricia en un hospital de nivel III de Lima, 2022. y c) Determinar la relación entre la gestión de calidad y la adaptabilidad en trabajadores de gineco-obstetricia en un hospital de nivel III de Lima, 2022.

Para finalizar el capítulo, la hipótesis general formulada para la investigación es: Existe relación significativa entre la gestión de calidad y el desempeño laboral en trabajadores de gineco-obstetricia en un hospital de nivel III de Lima, 2022, derivándose las siguientes hipótesis específicas: a) Existe relación significativa entre la gestión de calidad y la productividad en trabajadores de gineco-obstetricia en un hospital de nivel III de Lima, 2022, b) Existe relación significativa entre la gestión de calidad y la flexibilidad organizacional en trabajadores de gineco-obstetricia en un hospital de nivel III de Lima, 2022, y c) Existe relación significativa entre la gestión de calidad y la adaptabilidad en trabajadores de gineco-obstetricia en un hospital de nivel III de Lima, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Internacionalmente, se encontró el artículo realizado por Shen et al. (2022) cuyo propósito fue comprobar si hay relación entre el desempeño del departamento enfermería, el éxito y calidad del hospital y el resultado visto en el paciente. Este es un estudio transversal, trabajó con 647 enfermeros, encuestados directamente. Como parte de los resultados, el promedio de los totales para el desempeño laboral fue de 176,42 con una desviación estándar = 20,62. Del mismo modo, se obtuvo un valor de regresión que demuestra que algunas de las razones para elegir enfermería fueron el nivel educativo, la antigüedad, el estado civil; concluyó indicando que los enfermeros chinos son más jóvenes y tienen años de trabajo más cortos, trabajan en departamentos con mayor intensidad de trabajo y mayor presión, estos señalados influyen en el ejercicio laboral del empleado, así como la actitud familiar tiende a ser un riesgo en el desempeño laboral de los enfermeros.

Wangare y Makau (2022) realizaron un estudio para comprobar si afectó implementar la gestión de calidad total o no, en servicios de calidad en los hospitales públicos de Kenia. Fue descriptivo, con una población de 1.718 encuestados, el muestreo fue una técnica aleatoria estratificada que seleccionó a 250 participantes. Entre los hallazgos, indicaron la participación de los empleados, la adopción de tecnología, el avance continuo y el enfoque en el cliente afectan la prestación de servicios en varios hospitales públicos de Kenia. Finalmente, concluyó que es esencial la aplicación de prácticas administrando calidad total, a la vez que influye en la prestación de servicios en varios hospitales públicos.

Mwikali y Bett (2019) realizaron una investigación de tipo descriptivo para determinar el efecto de prácticas de TQM (total quality management) a nivel de servicios prestados del hospital de Nairobi. Adoptó un diseño descriptivo en el que se utilizaron datos cualitativos y cuantitativos. La población objetivo fue 1.800 empleados del Hospital de Nairobi, se tomó un tamaño de muestra del 10%, 180 encuestados del equipo directivo, de los departamentos y del personal operativo. Los hallazgos encontrados evidencian que el manejo de la calidad total influye significativa y positivamente en los servicios del Hospital de Nairobi; el hospital se centraba en el cliente al centrarse en sus necesidades, expectativas, valores y compromiso. Como conclusiones, se tiene que la empresa adoptó de manera

significativa el empoderamiento de los empleados como praxis de administración de calidad total mediante la participación de estos en diferentes áreas. También, que el Hospital de Nairobi adoptó en gran medida la comunicación eficaz como práctica de calidad total.

Abukhader et al. (2021) realizaron una investigación para determinar los resultados de la aplicación de la gestión de calidad total en el desempeño de los empleados y la revelación de nuevos elementos predictores de adopción de gestión de calidad en hospitales públicos de Turquía. El estudio adoptó un método de investigación cuantitativo, se empleó un cuestionario en 3 hospitales públicos, recogiendo 200 respuestas válidas. El estudio indicó que los factores de TQM tienen repercusión en el rendimiento de los empleados, pueden ayudar a identificar las prácticas más significativas que pueden afectar el desempeño de los empleados y adoptar los enfoques más eficientes para resolver el bajo rendimiento de los trabajadores de la salud en el sector público como: la importancia del compromiso de los altos directivos con los programas de calidad, la lista asociada a la satisfacción de los usuarios y el desarrollo de programas eficaces que cumplan con las expectativas de los empleados a través del trabajo conjunto del personal y los directivos.

Finalmente, en su estudio Mariev et al. (2020) analizó si los procesos de gestión influyen o no en la innovación empresarial de estas, con base en datos rusos. Específicamente buscó responder la pregunta sobre la calidad como gestión que afecta los resultados innovadores y, por lo tanto, la productividad de las empresas. Fue descriptivo. Aplicó una encuesta en donde trabajaron una base de datos de actividades y clima empresariales (BEEPS) que cubre el período 2012-2014 e incluye 1564 empresas. El análisis econométrico mostró que las innovaciones aportan a las empresas ganancias de productividad y que el impacto de la gestión en las innovaciones es sustancial. También muestran que las grandes empresas suelen realizar más actividades de investigación y desarrollo. Se concluyó, que la calidad de la gestión resultó ser un factor importante para las actividades innovadoras de las empresas, específicamente para la comercialización de nuevos productos. Para los propietarios de las empresas, vale la pena prestar atención a la experiencia de los altos directivos en su campo



específico, mientras que la introducción de nuevas prácticas o estructuras organizativas y de gestión contribuye sustancialmente a las innovaciones y a la productividad; y también merece atención.

A nivel nacional, Dávila Fuentes (2021), determinó si en el desempeño del personal administrativo de una gerencia hay relación entre gestión y el desarrollo de sus labores. Su tipo fue aplicado, no experimental, transversal de alcance correlacional. Utilizó un cuestionario que fue aplicado a 40 sujetos. Dentro de los resultados, se obtuvo un coeficiente Pearson de 0.677, la significancia fue 0.01 lo que implicó una correlación positiva alta entre las variables de estudio. Concluyó que, por haber una alta motivación del personal de gerencia, para las dos variables hay correlación alta y positiva en el estudio.

Continuando, Trejo (2021) estudió si en el talento humano de un hospital hubo relación o no de su comportamiento laboral, verificando la gestión de la calidad. Fue un estudio básico, el diseño fue correlacional, no experimental, de corte transversal. La muestra poblacional fue 70 servidores públicos del hospital, donde fue posible evidenciar, de acuerdo a la Rho de Spearman, una correlación moderada,  $Rho = .628$  y  $p = .000 < 0.05$ . Con estos valores, finalmente se infirió una relación positiva alta entre las variables del estudio.

Asimismo, Quintana y Tarqui (2020) desarrollaron un estudio en el Callao con el propósito de describir el nivel de desempeño del profesional enfermero trabajando en dicha institución. Estudio transversal, muestreo de afijación proporcional. Muestra de 208 enfermeras. Usó un cuestionario ad hoc. Se evaluaron dos grupos en el personal, el 96,2% de enfermeras con suficiente desempeño, tuvieron especialidad (valor  $p=0,01$ ); asimismo, se observó que el 98,0% con desempeño insuficiente no hacen docencia (valor  $p=0,02$ ). Concluyó que gran parte de las enfermeras del hospital gozan de suficiente desempeño, no obstante, los directivos del hospital deben esforzarse más para que el personal de enfermería obtenga un mejor desempeño.

El estudio de Amado (2019) se realizó en la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID), relacionó la variable de calidad con la actitud del personal de control y vigilancia de estos establecimientos. Estudio básico con diseño no experimental, descriptivo, correlacional de corte transversal.

Con 49 trabajadores, aplicándoseles una encuesta que valida las dos variables. Los resultados arrojaron un valor Rho de Spearman de 0.908 con significancia 0,01 (bilateral), lo que permitió concluir una relación positiva alta para las variables de estudio.

Finalmente, Ruiz Rojas (2021) propuso en las pymes del sector restaurantes en Cercado de Trujillo, comprobar si existe relación o no entre gestión de calidad y el desempeño laboral de los colaboradores. Con un diseño de investigación cuantitativa, así mismo se dice que es transversal. Es descriptivo y no es experimental. Los hallazgos indicaron que el 34% opinan que la gestión de calidad de las MYPES es buena, mientras que 32% de ellos opinan que hay un buen desempeño laboral. Finalmente, se concluyó que de acuerdo al valor de  $p = 0.837$  para una significancia de  $0.000 < 0.05$ , indicando una fuerte relación entre las dos variables.

En relación con las teorías que se manejan para la **Gestión de la calidad**, Anastasiadis (2017) indica que para alcanzar el incremento de la competitividad y mejorar la productividad, el factor clave es la aplicación de un modelo de excelencia de calidad de Malcolm Baldrige (MBNQA), con 3 características esenciales: comprendiendo que la calidad en sí misma incrementa la competitividad, el entendimiento de la excelencia y la replicación de estrategias son las que mejoran la calidad de productos y servicios.

Wangare y Makau (2022) explican que esta hace hincapié en mejorar las operaciones empresariales y en el aumento de los esfuerzos de la dirección para apoyar las operaciones de calidad a través de la provisión de fondos suficientes, la formación, el establecimiento de objetivos y la disponibilidad de suficientes miembros del personal. Por su parte, Blácido et al. (2022) explican que calidad son aquellas características diferenciadoras de un producto o servicio obtenidos en un sistema productivo, así como la satisfacción del usuario en cuanto a sus requerimientos.

Al ofrecer productos y servicios de calidad, las empresas pueden seguir siendo competitivas en un entorno caracterizado por la extrema incertidumbre. Así, el deseo de estas en producir productos y servicios con calidad ha dado lugar a un

mayor reconocimiento del concepto (Mwikali y Bett., 2019). Desde otra perspectiva, la gestión de calidad se define como la participación de todos los colaboradores en la organización que lleva a la empresa a un nuevo diseño en el que se percibe la evolución para planificar la calidad, mantener el liderazgo y crear una nueva cultura donde se incluya al personal, a los proveedores y a los clientes para atender todos los aspectos organizacionales (Sirvent Asensi et al., 2017).

Según Tarí y García (2009) los esfuerzos hacia esta variable no pueden sencillamente vincularse a varias ideas y prácticas, pero es razonable esperar que al hablar de calidad esté relacionado con conceptos y/o teorías de la producción, las que se encuentran entre estos, al igual que la información y el conocimiento necesarios. Esta implica los esfuerzos de una organización por proporcionar un entorno lo suficientemente propicio para que los empleados mejoren continuamente su capacidad de ofrecer productos valiosos y adecuados (Aljuhani et al., 2022). El sistema de gestión de calidad tiene un cúmulo de prácticas organizadas destinadas a gestionar y controlar empresas para mejorar continuamente su rendimiento (Alzoubi et al., 2019; Puri et al., 2019; Wangare y Makau, 2022).

Del mismo modo, para el sector médico, la gestión de la calidad debe verse como un todo implantado por la dirección de una organización, que integra la orientación a la calidad en todos los procesos de la prestación de servicios sanitarios para lograr la satisfacción de los pacientes y ser visto como estrategia para mejorar el rendimiento de las organizaciones del sector salud (Alzoubi et al., 2019).

En este contexto de atención sanitaria, la calidad siempre ha sido un objetivo presente y un requisito para la supervivencia económica, pasando por una cuestión ética, legal y de derechos sociales, el sector sanitario lleva muchos años preocupándose por ella. Es importante garantizar calidad porque se refiere a la satisfacción del cliente y a minimizar los riesgos relacionados con la atención sanitaria. Actualmente, la atención sanitaria ha venido convirtiéndose en una profesión que maneja y desarrolla el enfoque de calidad asistencial a través de la evaluación y la regulación de sus componentes (Alzoubi et al., 2019; Carhuanchomendoza *et al.*, 2021; Crosby, 1994).

Con base a lo anterior, las **dimensiones de esta variable** se analizan como sigue:

**Liderazgo:** Aunque existen varias definiciones del término, Sirvent Asensi et al. (2017) mencionan que las empresas deben tener líderes que traigan beneficios, que muevan masas al motivar al personal a participar en las actividades que lleven a tres aspectos importantes de la empresa: la unidad, el propósito y la orientación. Desde el punto de vista médica y según Figueroa et al. (2019), el liderazgo identifica prioridades, direcciona estrategias a varias partes del sistema de atención médica y, para mejorar, aborda con prioridad los servicios de atención médica. Se requiere que sea eficaz, que impulse al cambio y al logro de metas, al garantizar la movilización y el uso eficientes de los trabajadores de la salud y otros recursos. Para Belrhiti et al. (2018) liderar es visto como una serie de acciones y aptitudes que se manifiestan a partir de la interacción entre colaboradores que se da en cualquier organización.

**Planificación Estratégica:** Es definida por Sirvent Asensi et al. (2017) como aquellas estrategias y planes que deben involucrar al avance tecnológico que ayude a mejorar todo el proceso productivo, donde las decisiones finales debe garantizar la disminución de los errores o la posibilidad de que produzcan. También es definida como programas o planes prácticos implementados por los administradores de los centros de asistencia médica para responder a los desafíos, al análisis, evaluación e implementación de las decisiones de gestión que permiten a una organización alcanzar objetivos estratégicos a mediano y largo plazo. (Aljuhani et al., 2022; Terzic-Supic et al., 2015). El administrador del centro asistencial debe apoyarse en el análisis situacional interno y externo del centro para establecer las estrategias a seguir (Terzic-Supic et al., 2015)

**Gestión de Recursos Humanos:** Para Sirvent Asensi et al. (2017) esta es definida como el compromiso de los colaboradores al funcionamiento empresarial y para mantenerlo haciendo uso de sus habilidades, de exponer las mejores ideas, de la participación activa de los clientes internos a favor y beneficio de la empresa. Este elemento específico se ocupa de que el recurso humano sea eficaz y su gestión asegure: (a) el uso efectivo del personal; (b) buenas relaciones de trabajo; (c) máximo desarrollo de los empleados; (d) desarrollo continuo y evaluación del capital humano (Garg et al., 2018).

Información y análisis: Deben estar orientadas a conocer las necesidades de los usuarios, apoyados en la idea de que el cliente es quien genera las ganancias empresariales, por lo que, se debe tener una disponibilidad de recursos dirigidos a lograr una alta eficiencia productiva y a la satisfacción del cliente (Sirvent Asensi et al., 2017). Por su parte, Trejo (2021) indica que este elemento se relaciona con el alcance y el uso de datos para tener al cliente en el centro. No se trata solo de prevenir el sufrimiento y asegurar sociedades más saludables, sino que aseguran un mejor peculio y economía más saludable.

Gestión de procesos: Para Sirvent Asensi et al. (2017) está relacionado al resultado deseado por la empresa, lo que implica una buena gestión en el control de procesos, en los equipos de trabajo, en la infraestructura, en eliminar costes inútiles o no deseados, reducción de tiempos, mejora continua. Gestionar los procesos es decretar cómo, cuándo y dónde realizar las actividades en el ámbito asistencial y administrativo en salud; es solucionar los problemas internos y externos de los pacientes, personal médico, no médico, de laboratorio, entre otros (Davila, 2021; Trejo, 2021).

Continuando con las teorías para la variable **Desempeño Laboral**, es la acción esperada por la empresa respecto al comportamiento que los colaboradores realizan en un período estándar de tiempo, el desempeño se describe como un rasgo de comportamiento del personal que exige la máxima capacidad de los trabajadores y la madurez para desarrollar una cultura nueva de desempeño (Sateesh et al. 2019, 2021; Trejo, 2021). Desde otra visión, puede verse enmarcado entre el comportamiento y las responsabilidades básicas, la tarea que implica el puesto de trabajo y, por otro lado, enmarcado en el contexto, que comprende los aspectos organizativos, sociales y psicológicos que cataliza las actividades y procesos de la tarea (Pacori et al., 2021)

Para Amado Vera (2019) el término está relacionado con la formación y las funciones o requerimientos que este debe cumplir en el puesto de trabajo al que es asignado, con ello se puede identificar los planes de acción necesarios para que el trabajador destaque en sus habilidades, en la capacitación y el desarrollo que el puesto laboral le exija, lo ayuda a medir aquellos indicadores de gestión que desarrolle el potencial del personal.

Aunado a lo anterior, también se define al desempeño laboral como el avance que los colaboradores desarrollan en su tiempo en la empresa, siguiendo cada uno de los requerimientos y lineamientos estipulados por la empresa, esto implica que el trabajador debe cumplir sus funciones con efectividad, con eficiencia y eficacia (Dávila, 2021). Para el personal de salud, desempeñar sus funciones puede verse influenciado por aspectos tales como: una supervisión objetiva e imparcial, buena infraestructura y condiciones de trabajo seguras, incentivos económicos, salarios aceptables para elevar su interés y motivación (Hee et al., 2016; Oyira y Ademuyiwa, 2019).

Describe el desempeño como fenómeno relacionado con aspectos de eficacia, conocimiento y calidad, financiación y desarrollo de la organización y tomar en cuenta esto para mejorar las competencias, la disponibilidad y la productividad del trabajador (Platis et al., 2015; Quintana y Tarqui, 2020). Este autor explica que el área de servicios de salud demanda un trabajo diverso con una actuación y atención inmediata y eficaz para los pacientes. Por ello es importante, que tenga una formación profesional adecuada, con conocimientos en la calidad de atención para lograr un efecto positivo en el paciente, demuestre facilidad de comunicación y le permitan ser autónomo en su trabajo, ser responsable (Quintana y Tarqui, 2020).

Según Sateesh et al. (2019) y Trejo (2021) el estudio de las variables de desempeño laboral se analiza utilizando las siguientes dimensiones:

Productividad, analiza un panorama de la organización, se percibe como de alta calidad. La calidad de los productos/servicios generados por la organización tienden a ser excelentes. En general, los humanos son eficientes en su máximo rendimiento (Amado, 2019; Trejo, 2021) y, aunado a eso, establecer e implementar los procesos técnicos de personal basados en el sistema administrativo de gestión de recursos humanos de la administración pública influye en la formación de profesionales competitivos, capaces de liderar o desarrollar acciones que representen una ventaja para las organizaciones (Dávila, 2020).

Flexibilidad organizacional, se entiende por ella que los trabajadores se anticipen y enfrenten los problemas en su trabajo diario. Están bien versadas en el

manejo de emergencias cotidianas y situaciones de crisis (Amado, 2019; Trejo, 2021). Desde otro punto de vista, la flexibilidad organizacional se asocia con el liderazgo clínico, los sistemas para la seguridad del paciente y la revisión clínica promoviendo sistemas, estructuras y procesos que respaldan la seguridad del paciente y la organización clínica (Shaw et al., 2014). También es vista por Vassiliadis et al. (2014) como la combinación de atributos fundamentales para crear pacientes satisfechos e intenciones positivas de volver a visitar el hospital.

La adaptabilidad hace mención a aquellas competencias propias de cada persona que usan para rápidamente adaptarse a cambios en el entorno que son inesperados. Los colaboradores aceptan y consideran la organización como un todo, la mayoría de las personas se refieren a esta dimensión como rápida aceptación del cambio (Amado, 2019; Trejo, 2021). También se argumenta que las intervenciones hechas para que esto se produzca, se dan sin participación de los directivos. Los trabajadores administrativos, los gerentes y, a veces, profesionales de algunas disciplinas que no son representativas, deciden qué cambiar y cómo hacerlo, por lo que la seguridad del paciente en su práctica no está totalmente adaptada al contexto local y, en consecuencia, la adherencia es baja (Dekker - van Doorn et al., 2020).

Para Krijgsheld et al. (2022) el comportamiento adaptativo es la medida en que el colaborador acepta los diferentes sistemas de trabajo o roles de trabajo. También se define como adaptabilidad y proactividad y rendimiento creativo. La atención hacia el rendimiento adaptativo ha aumentado en las últimas décadas debido a la naturaleza dinámica de los entornos de trabajo.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

Partiendo del enfoque, se caracterizó por ser cuantitativa, ya que conforme a lo señalado por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), buscó que las variables que fueron definidas y establecidas para el desarrollo de la investigación se procesarán por medio del desarrollo de la observación, para luego ser medidas a través del empleo de la estadística.

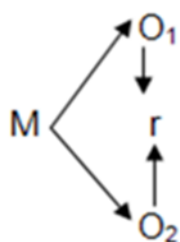
En función del tipo, el estudio se caracterizó por ser básica, pues según Arispe et al., (2020) se buscó generar un conocimiento nuevo a partir de la comprensión, así como del análisis de aquellos elementos de relevancia que están dentro del objeto en estudio, basándose en la observación.

Respecto al diseño de investigación, se caracterizó por ser no experimental, pues no se produjo manipulación intencional alguna a las variables que se estudiaron, lo que se buscó fue la observación del objeto de estudio en la forma como este se manifiesta dentro de su contexto, lo que dio paso a su respectivo análisis (Cabezas et al., 2018). Así mismo, fue transversal, pues la información necesaria para el estudio se recopiló en un solo momento, describiéndose sus variables y determinándose la relación de estas en una oportunidad específica (Cabezas et al., 2018).

De acuerdo con el alcance, el estudio tuvo una intención correlacional, ya que conforme a lo indicado por Carbajal et al. (2019), la finalidad fue conocer la existencia de asociación entre cada variable estudiada y a su vez describir la manera como se comporta una variable en relación con la forma como se comporta la otra variable.

#### Figura 1.

Diagrama de diseño correlacional





## 3.2 Variables y operacionalización

### V1: Gestión de calidad.

**Definición conceptual.** Consiste en buscar mejorar las operaciones internas que realiza una empresa y en el aumento de los esfuerzos de la dirección para apoyar las operaciones de calidad a través de la provisión de fondos suficientes, la formación, el establecimiento de objetivos y la disponibilidad de suficientes miembros del personal competentes ( Anastasiadis et al. 2017; Trejo,2021).

**Definición operacional.** Calidad de gestión será analizada mediante las siguientes dimensiones: Liderazgo, planificación estratégica, gestión de recursos humanos, información y análisis y gestión de procesos (Anastasiadis et al. 2017; Trejo,2021).

Para ver las dimensiones y escala de medición ir al anexo 2 a ver la matriz operacional.

### V2: Desempeño Laboral

**Definición conceptual.** Es la acción esperada por la empresa respecto al comportamiento que los colaboradores realizan en un período estándar de tiempo, el desempeño se describe como un rasgo de comportamiento del personal que exige la máxima capacidad de los trabajadores y la madurez para desarrollar una cultura nueva de desempeño (Sateesh et al. 2019, 2021; Trejo, 2021).

**Definición operacional.** El rendimiento en una institución puede ser medida a través de las siguientes dimensiones : productividad, flexibilidad organizacional y adaptabilidad para la evaluación de la gestión de las competencias (Sateesh et al. 2019 ; Trejo, 2021).

Para ver las dimensiones y escala de medición ir al anexo 2 a ver la matriz operacional.

## 3.3 Población, muestra y muestreo

### 3.3.1 Población

Se señala que una población es aquel grupo de sujetos o elementos infinito o finito que posee similares características y permiten que se alcance los resultados de una investigación (Arias y Convinos, 2021). Respecto a la población, fueron los

diferentes profesionales que laboran en el servicio de gineco-obstetricia en un hospital de nivel III de Lima, siendo en total 99 trabajadores, entre médicos ginecólogos, médicos residentes, obstetras, enfermeras y técnicos en enfermería, todos con cargo fijo en la institución.

#### **Criterios de inclusión:**

Los considerados fueron todos aquellos trabajadores que manifiesten participar en el mismo, que no estén de vacaciones y que sean personal con cargo fijo.

#### **Criterios de exclusión:**

Los considerados fueron todos aquellos trabajadores que no estén habilitados profesionalmente y personal que no posea cargo fijo en la institución.

### **3.3.2 Muestra**

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la define como aquel subgrupo que pertenece a una población y con los que se puede recabar información de importancia para una investigación que está en desarrollo, debiendo ser la misma representativa a efecto de que se puedan realizar generalizaciones. Para el estudio se definió a partir del empleo de la fórmula de muestra para poblaciones finitas (ver anexo 4), siendo la muestra obtenida de 79 trabajadores que laboran en gineco-obstetricia del hospital de nivel III de Lima.

### **3.3.3 Muestreo**

Dentro de la investigación en curso, se requirió emplear el muestreo probabilístico aleatorio, siendo este la probabilidad que tiene cada unidad de análisis que se encuentra en la población de ser parte integrante de la muestra, considerándose representativa estadísticamente (Arias, 2020).

### **3.3.4 Unidad de análisis**

Correspondió a todo el personal que pertenece a gineco-obstetricia del hospital de nivel III de Lima.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.4.1 Técnicas**

Según Palomino et al. (2017), son aquellos procedimientos empleados por el investigador para realizar la recolección de datos con los cuales puede estar cerca de los hechos y a su vez poder adentrarse en el conocimiento. La técnica que se empleó fue la encuesta, la cual es definida por Arias y Convinos (2021) como aquella técnica que permite indagar sobre un tema específico y también permite recabar información relacionada a un grupo de personas. Con el empleo de esta técnica, se logró recopilar información de forma confiable respecto a las variables en estudio.

#### **3.4.2 Instrumentos**

Se entienden por instrumentos, según Palomino et al. (2017), a aquellos recursos de los que se vale un investigador para entrar en contacto con la realidad estudiada, de la que se obtiene información de manera objetiva. El instrumento utilizado fue el cuestionario, siendo utilizado con el fin de representar las variables que se están estudiando, a partir de un grado favorable de objetividad, validez y confiabilidad (Hernández y Mendoza, 2018).

Para la variable 1 (V1) se utilizó el cuestionario adaptado de Trejo (2021). De la misma manera, para la segunda (V2) se empleó el cuestionario adaptado de Trejo (2021).

#### **Ficha técnica de instrumento 1:**

Nombre: Cuestionario

Autor: Trejo (2021)

Dimensiones: Liderazgo, Planificación Estratégica, Gestión de Recursos

Humanos, Información y análisis, Gestión de procesos

Baremos: Por desarrollar (30-69). En proceso (70-109). Desarrollada (110-150)

#### **Ficha técnica de instrumento 2:**

Nombre: Cuestionario

Autor: Trejo (2021)

Dimensiones: Productividad, Flexibilidad organizacional y Adaptabilidad

Baremos: Bajo (38 - 88). Medio (89 -139). Alto (140-190).

### **3.4.3 Validez y confiabilidad**

Un material que se destine a recabar información en un estudio debe poseer su validez respectiva, la cual Arispe et al. (2020) define como aquel que muestra que el contenido fue estructurado de manera adecuada para lo que se pretendió medir. Es así como se empleó en el presente estudio la validez de contenido, contando con el apoyo de tres expertos, quienes revisaron los instrumentos definidos en la investigación, indagando lo relacionado con la claridad, la pertinencia y la coherencia del mismo, otorgándole la categoría de aplicable, por lo que certificaron que ambos instrumentos poseen los requisitos necesarios para ser aplicados.

En este mismo orden de ideas, un instrumento debe tener un nivel de confiabilidad, siendo definido por Arispe et al. (2020) como el aquel que cuando se aplica un instrumento de forma repetida a una muestra, este reporta resultados con la misma similitud y consistencia. Basado en lo anterior, es propio indicar que se ha utilizado el coeficiente de Alfa de Cronbach, por medio del cual se logró determinar la homogeneidad que posee cada enunciado que se encuentra dentro de cada instrumento, estructurados con escala de respuesta tipo Likert. Su aplicación permitió obtener un valor variante entre el cero y el uno (confiabilidad nula o confiabilidad total), por lo tanto, cuanto menor variaciones existan en las respuestas que se obtengan permitirá entonces tener mayor uniformidad, señalando que hay confiabilidad alta. Conforme a lo explicado por Palella y Martins (2012), existe una confiabilidad alta si el valor que se obtiene del coeficiente Alfa de Cronbach es superior o igual a 0.610.

Acá, se aplicó una prueba piloto para la confiabilidad de cada instrumento, conformada por 20 trabajadores de otro servicio con características similares a la que está en estudio dentro de la misma institución.

### **3.5 Procedimientos**

A lo largo de la ejecución del estudio, el procedimiento implementado inició solicitándose autorización para acceder a campo al Jefe del departamento de ginecología y departamento de obstetricia del hospital nivel III de Lima, con la finalidad que se pudieran aplicar los cuestionarios establecidos para cada variable y así recabar información que permitió concretar los objetivos propuestos. Obtenido el permiso, se procedió a la aplicación de los cuestionarios que mide a cada variable, empleando para ello un formulario en línea (Google Forms). Una vez concluida la anterior etapa, se hizo la tabulación de datos para luego trasladar dicha información al SPSS V26, con el cual se analizó tanto descriptiva como inferencialmente.

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

Inicialmente, se empleó como método para analizar los datos de la estadística descriptiva, a partir del empleo de tablas de frecuencia, en las que se señaló el nivel alcanzado para cada variable según los rangos que se establecieron. Seguidamente, se empleó la estadística inferencial con la finalidad de conocer la relación existente entre la gestión de calidad y el desempeño laboral a través de la prueba de Correlación de Spearman. Toda la información producto del análisis estadístico, se presentó en tablas y en figuras. Finalmente, se realizó la discusión empleando para ello la confrontación literaria.

### **3.7 Aspectos éticos**

Está ajustada a los principios establecidos por la Universidad César Vallejo:

- a) Beneficencia, pues se procuró la promoción del bien, en este sentido, no se divulgó la información suministrada por el personal encuestado de la institución, solamente se mostró información de manera general relacionada con las variables y que dichos trabajadores manifestaron.
- b) No maleficencia, pues se evitó a lo largo del desarrollo del estudio causar algún daño a los participantes que estuvieron en el estudio y ser sometidos al escarnio público, en este sentido, toda la información que se recabó se consideró como confidencial.
- c) Autonomía, ya que siempre se mantuvo el respeto a opiniones señaladas por los trabajadores de la institución, siendo recabada por medio de los cuestionarios destinados para ello.
- d) Justicia,

en todo momento se actuó de manera ética e imparcial, por lo que se respetaron las opiniones expresadas y aportó a partir de criterios objetivos información destinada al fortalecimiento de la organización.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis descriptivos

**Tabla 1**

*Resultados descriptivos de la variable gestión de calidad*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Por desarrollar	1	1.3%
En proceso	31	39.2%
Desarrollada	47	59.5%
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>100.0%</b>

En la tabla 1 se aprecia que el 39.2% de trabajadores encuestados poseen una apreciación que la gestión de calidad que se realiza en la institución está en proceso, así mismo, el 59.5% señaló que se encuentra desarrollada.

**Tabla 2***Resultados descriptivos, dimensiones de la gestión de calidad*

Nivel	Liderazgo		Planificación Estratégica		Gestión de Recursos Humanos		Información y análisis		Gestión de procesos	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Por desarrollar	1	1.3%	2	2.5%	9	11.4%	6	7.6%	6	7.6%
En proceso	10	12.7%	9	11.4%	43	54.4%	39	49.4%	39	49.4%
Desarrollada	68	86.1%	68	86.1%	27	34.2%	34	43.0%	34	43.0%
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>100.0%</b>	<b>79</b>	<b>100.0%</b>	<b>79</b>	<b>100.0%</b>	<b>79</b>	<b>100.0%</b>	<b>79</b>	<b>100.0%</b>

La tabla 2 permite observar a partir de la apreciación de los trabajadores encuestados, que las dimensiones liderazgo y planificación estratégica están desarrolladas (86.1%), seguido de, en proceso (12.7% y 11.4% respectivamente) y por desarrollar 1.3% y 2.5% respectivamente. Con relación a las dimensiones, gestión de recursos humanos, información y análisis y gestión de procesos, la apreciación de los trabajadores es que se encuentran en proceso (54.4%, 49.4% respectivamente), seguido de desarrolladas (34.2%, 43.0% respectivamente) y, por último, por desarrollar (11.4% y 7.6% respectivamente).

**Tabla 3***Resultados descriptivos de desempeño laboral*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Medio	9	11.4%
Alto	70	88.6%
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>100.0%</b>

La tabla 3 permite apreciar que el nivel de desempeño laboral de los trabajadores encuestados se encuentra en nivel alto (88.6%) seguido de un nivel medio 11.4%.



**Tabla 4**

*Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable desempeño laboral*

Nivel	Productividad		Flexibilidad organizacional		Adaptabilidad	
	f	%	f	%	f	%
Medio	13	16.5%	8	10.1%	10	12.7%
Alto	66	83.5%	71	89.9%	69	87.3%
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>100.0%</b>	<b>79</b>	<b>100.0%</b>	<b>79</b>	<b>100.0%</b>

La tabla 4 permite apreciar las tres dimensiones de desempeño laboral que están en nivel alto, siendo el mayor alcanzado por flexibilidad organizacional (89.9%), seguido de adaptabilidad (87.3%) y finalmente productividad (83.5%). Así mismo, se aprecia en su nivel medio, siendo la de mayor porcentaje recibido productividad (16.5%), seguido de adaptabilidad (12.7%) y finalmente flexibilidad organizacional (10.1%).

## 4.2 Análisis inferenciales

### Hipótesis general

**Ha:** Existe relación significativa entre la gestión de calidad y el desempeño laboral en trabajadores de gineco-obstetricia en un hospital de nivel III de Lima, 2022.

**Ho:** No existe relación significativa entre la gestión de calidad y el desempeño laboral en trabajadores de gineco-obstetricia en un hospital de nivel III de Lima, 2022.

#### Regla de decisión:

Si  $p \leq 5\%$  se rechaza  $H_0$

Si  $p > 5\%$  no se rechaza  $H_0$

**Tabla 5**

*Correlación entre gestión de calidad y el desempeño laboral.*

		Gestión de calidad	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Gestión de calidad	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	79
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,521
		Sig. (bilateral)	,000
		N	79

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

En la tabla 5 se aprecia un nivel de significancia de ,000 ( $p < ,05$ ) por lo que se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ , con un Rho = ,521 que corresponde a una correlación moderada y directa, según Hernández-Sampieri en el año 2017 (anexo 11) por lo que se concluye que existe una relación estadísticamente significativa moderada y directa entre gestión de calidad y desempeño laboral en trabajadores de gineco-obstetricia en el hospital descrito.

### Hipótesis específica 1

**Ha:** Existe relación significativa entre la gestión de calidad y la productividad en trabajadores de gineco-obstetricia en un hospital de nivel III de Lima, 2022.

**Ho:** No existe relación significativa entre la gestión de calidad y la productividad en trabajadores de gineco-obstetricia en un hospital de nivel III de Lima, 2022.

#### Regla de decisión:

Si  $p \leq 5\%$  se rechaza  $H_0$

Si  $p > 5\%$  no se rechaza  $H_0$

**Tabla 6**

*Correlación entre gestión de calidad y productividad.*

		Gestión de calidad	Productividad
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,552
	Gestión de calidad		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	79	79
	Productividad		
	Coeficiente de correlación	,552	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	79	79

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

En la tabla 6 se aprecia un nivel de significancia de ,000 ( $p < ,05$ ) por lo que se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ , con un Rho = ,552 que corresponde a una correlación moderada y directa, según Hernández-Sampieri en el año 2017 (anexo 11) por lo que se concluye que existe una relación estadísticamente significativa moderada y directa entre gestión de calidad y productividad en trabajadores de gineco-obstetricia en el hospital descrito.

## Hipótesis específica 2

**Ha:** Existe relación significativa entre la gestión de calidad y la flexibilidad organizacional en trabajadores de gineco-obstetricia en un hospital de nivel III de Lima, 2022.

**Ho:** No existe relación significativa entre la gestión de calidad y la flexibilidad organizacional en trabajadores de gineco-obstetricia en un hospital de nivel III de Lima, 2022.

### Regla de decisión:

Si  $p \leq 5\%$  se rechaza  $H_0$

Si  $p > 5\%$  no se rechaza  $H_0$

**Tabla 7**

*Correlación entre variable 1 y flexibilidad organizacional.*

		Gestión de calidad	Flexibilidad organizacional
Rho de Spearman	Gestión de calidad	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	79
	Flexibilidad organizacional	Coefficiente de correlación	,421
		Sig. (bilateral)	,000
		N	79

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

En la tabla 7 se aprecia un nivel de significancia de ,000 ( $p < ,05$ ) por lo que se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ , con un  $Rho = ,421$  que corresponde a una correlación moderada y directa, según Hernández -Sampieri en el año 2017 (anexo 11) por lo que se concluye que existe una relación estadísticamente significativa moderada y directa entre gestión de calidad y flexibilidad en trabajadores de gineco-obstetricia en el hospital descrito.

### Hipótesis específica 3

**Ha:** Existe relación significativa entre la gestión de calidad y la adaptabilidad en trabajadores de gineco-obstetricia en un hospital de nivel III de Lima, 2022.

**Ho:** No existe relación significativa entre la gestión de calidad y la adaptabilidad en trabajadores de gineco-obstetricia en un hospital de nivel III de Lima, 2022.

#### Regla de decisión:

Si  $p \leq 5\%$  se rechaza  $H_0$

Si  $p > 5\%$  no se rechaza  $H_0$

**Tabla 8**

*Correlación entre variable 1 y adaptabilidad*

		Gestión de calidad	Adaptabilidad
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,430
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	79	79
	Coeficiente de correlación	,430	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	79	79

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

En la tabla 8 se aprecia un nivel de significancia de ,000 ( $p < ,05$ ) por lo que se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ , con un Rho = ,430 que corresponde a una correlación moderada y directa, según Hernández-Sampieri en el año 2017 (anexo 11) por lo que se concluye que existe una relación estadísticamente significativa moderada y directa entre gestión de calidad y nivel de adaptabilidad en trabajadores de gineco-obstetricia en el hospital descrito.

## V. DISCUSIÓN

Los datos analizados en este estudio lograron determinar la significativa relación entre las variables, permitiendo dar cumplimiento a los objetivos propuestos. Tomando en cuenta el objetivo general, que propone determinar la relación entre la gestión de calidad y el desempeño laboral en trabajadores de gineco-obstetricia en un hospital de nivel III de Lima, 2022, el análisis descriptivo del estudio determinó que aproximadamente el 60% de los colaboradores de la institución encuentran que la gestión de calidad está bien desarrollada, lo cual es importante para este estudio, puesto que coinciden con Wangare y Makau (2022) quienes evaluaron la gestión de calidad de varios hospitales de Kenia y hallaron que la participación del personal en estos hospitales es esencial para su práctica.

Asimismo, se encontró una relación moderada y directa entre las variables ( $\rho = ,521$ , sig. bilateral =  $,000 < ,05$ ) luego, se puede inferir que entre mayor sea el nivel de calidad de gestión, mayor será el desempeño laboral de los trabajadores de gineco-obstetricia en un hospital de nivel III de Lima, coincidiendo con Mwikali y Bett (2019) que encontraron una influencia significativamente positiva en la gestión de calidad del hospital de Nairobi, puesto que este se centra en completar las necesidades de los usuarios. Wangare y Makau (2022) también indican que la tecnología, la mejora continua y la buena atención al cliente son factores determinantes para una buena gestión.

Todo lo anterior concuerda con las teorías de Sirvent Asensi et al. (2017) para quienes la participación del personal lleva a desarrollar nuevos diseños de calidad donde se persigue mantener el liderazgo y crear una cultura organizacional que incluya a todas las partes, a lo que Mwikali y Bett (2019) agregan que ofrecer productos y servicios de calidad buscan obtener mayor reconocimiento y capacidad en el sistema productivo para satisfacción de los requerimientos de los usuarios (Blácido et al., 2022).

A efectos de analizar cada dimensión de la variable gestión de calidad, se pudo observar en los resultados descriptivos que tanto el liderazgo como la planificación estratégica están desarrolladas en 86% prácticamente, lo que concuerda con el estudio de Quintana y Tarqui (2020) quienes obtuvieron 96% de desempeño en el personal de la institución en estudio gracias a las técnicas de

liderazgo y profesionalización aplicadas al personal de enfermería. Fundamentándose en las teorías de Sirvent Asensi et al. (2017) al considerar que tener líderes trae beneficios, mueven masas al motivar al personal a participar en las actividades que lleven a tres aspectos importantes de la empresa: la unidad, el propósito y la orientación.

También se encontró que hay un 54% en proceso de desarrollo del manejo de recursos humanos, mientras que procesos de información y análisis están en un 49% en proceso de desarrollo. Estos valores indican que la institución debe esforzarse más en proporcionar un entorno lo suficientemente propicio para que los empleados mejoren continuamente su capacidad y desempeño adecuados a sus clientes (Aljuhani et al., 2022), así como integrar la calidad en todos los procesos de servicios sanitarios (Alzoubi et al., 2019).

Para Tarí y García (2009) los esfuerzos que lleven a la organización hacia la calidad no pueden vincularse a ideas y prácticas o que esté relacionado con conceptos y teorías de la producción, puesto que se debe tener presentes que la información y el conocimiento también son necesarios al ofrecer productos y servicios de calidad, esto hace que las empresas sigan siendo competitivas en un entorno caracterizado por la extrema incertidumbre (Mwikali & Bett, 2019).

Tomando en consideración otros factores relevantes en la calidad, Mosadeghrad (2014) explica que se puede mejorar mediante un liderazgo visionario, una planificación adecuada, disponibilidad de recursos, gestión eficaz, empleados, colaboración y cooperación entre los proveedores. Del mismo modo, Rotar et al. (2016) explica que la participación de los médicos en la gestión hospitalaria mejora el rendimiento hospitalario mediado por los sistemas de gestión que haya.

Finalmente, la gestión de calidad y su relación con el desempeño laboral, se puede mencionar que esta es un factor importante para innovar en las actividades de la empresa, mejor aún si están relacionadas con nuevos servicios o productos; se debe tomar en cuenta que los altos directivos deben saber introducir nuevas prácticas, estructuras organizativas y de gestión que contribuyan al manejo de las

innovaciones y la productividad de la organización (Mariev et al., 2020; Platis et al., 2015; Vassiliadis et al., 2014).

Analizando los resultados de la variable desempeño laboral, aproximadamente 89% de colaboradores en la institución poseen un alto nivel en el desempeño de sus funciones, esto coincide con la teoría de Oyiray y Ademuyiwa (2019) para quienes el desempeño de las funciones de un colaborador puede verse influenciado por aspectos tales como: una supervisión objetiva e imparcial, buena infraestructura y condiciones de trabajo seguras, incentivos económicos, salarios aceptables. Por su parte, Shen et al. (2022) consideran que el desempeño de los trabajadores está relacionado con factores como el estado civil, la antigüedad en el cargo y en algún caso la familia.

También es importante señalar que en los resultados inferenciales el desempeño laboral irá incrementando a medida que el nivel de la gestión de calidad en la institución vaya aumentando. Así lo demostró Trejo (2021) quien en su estudio obtuvo un  $Rho = ,628$  y una significancia de  $,000$  lo que implica una relación positiva alta. Sabiendo esto, el desempeño laboral está enmarcado no solo por las funciones o responsabilidades del cargo ocupado, sino también por aspectos organizativos, sociales, psicológicos y otros que competen al desenvolvimiento de directivos de la institución (Pacori et al., 2021).

Basado en el análisis anterior para comprobar el primer objetivo específico que busca determinar la relación entre la gestión de calidad y la productividad en trabajadores de gineco-obstetricia en un hospital de nivel III de Lima, 2022, se encontró una relación moderada y directa entre la variable gestión de calidad y la productividad (sig. bilateral =  $,000 < ,05$ ;  $Rho = ,552$ ), esto permitió dar valor a la hipótesis del investigador; de igual forma se encontró a nivel descriptivo que hay un nivel alto de productividad en los colaboradores de la institución, llegando a ser de 84% aproximadamente y que en comparación con el estudio de Amado (2019) quien obtuvo una relación positiva alta de sus variables. Asimismo, el trabajo de Platis et al. (2015) encontró una significancia de 0,878 en la autosatisfacción de la productividad afianzando la relación de las variables.



A tenor de las ideas anteriores, Trejo (2021) define productividad como la calidad inmersa en la organización con respecto a los productos y servicios que ofrece. Asimismo, hay que tener presente que las organizaciones de atención médica al enfrentar grandes desafíos deben mantenerse accesible y asequible, lo que exige transformarse y mejorar su desempeño, influyendo positivamente en sus colaboradores (Dávila, 2020; Krijgsheld et al., 2022).

Por otro lado, al evaluar y comprobar el segundo objetivo específico que propone determinar la relación entre la variable gestión de calidad y la flexibilidad organizacional en trabajadores de gineco-obstetricia en un hospital de nivel III de Lima, 2022, se encontró que hay una relación positiva moderada entre ambas (sig. bilateral = ,000 < ,05; Rho = ,421) esto llevó a aceptar la hipótesis del investigador. Hay que considerar que el estudio de Ruiz (2021) encontró un 34% de buena aceptación entre gestión de calidad y desempeño laboral, sabiendo que la flexibilidad organizacional se asocia con el liderazgo clínico, los sistemas para la seguridad del paciente y la revisión clínica promoviendo sistemas, estructuras y procesos que respaldan la seguridad del paciente y la organización clínica (Shaw et al., 2014).

Otro dato dentro del estudio es que aproximadamente 90% de los colaboradores tiene un elevado nivel de flexibilidad organizacional; siendo que esta es vista por Vassiliadis et al. (2014) como la combinación de atributos fundamentales para crear pacientes satisfechos e intenciones positivas de volver a visitar el hospital, por lo que se hace necesario que el personal, especialmente los cargos directivos, que labora en los centros de atención de salud se esfuercen en mantener el flujo de las actividades en pro de satisfacer tanto a los clientes externos como a los internos.

En cuanto al tercer objetivo que propone determinar la relación entre la gestión de calidad y la adaptabilidad en trabajadores de gineco-obstetricia en un hospital de nivel III de Lima, 2022 se encontró que hay una relación moderada y positiva entre la variable gestión de calidad y la adaptabilidad (sig. bilateral = ,000 < ,05; Rho = ,430) esto llevó a aceptar la hipótesis del investigador. Asimismo, de manera descriptiva se encontró que 87% de los colaboradores tienen una alta adaptabilidad al cambio. Sustentado por el artículo de Dávila (2021), quien encontró

una relación alta y positiva entre las dos variables del estudio. Coincide con el estudio de Krijgsheld et al. (2022) quien encuentra que la adaptabilidad se relaciona con los cambios en los sistemas de trabajo o en los roles que toma el colaborador.

Continuando, el autor dice que la adaptabilidad también puede traer un comportamiento laboral contraproducente, que se refiere al comportamiento que es perjudicial para el desempeño de una organización. Incluye, por ejemplo, el comportamiento fuera de la tarea, la indisciplina, el robo, el abuso de drogas (Krijgsheld et al., 2022). Para cambiar y mejorar el desempeño del profesional de la salud, es relevante determinar cómo y en qué nivel las organizaciones pueden implementar algunos cambios.

Finalmente, respecto al desempeño laboral sugiere que para esta variable los parámetros más importantes son la productividad con un 84% de alto nivel de aceptación, la flexibilidad organizacional con un 90% de aceptación y la adaptabilidad con un 87% de alto nivel de aceptación entre los colaboradores de la institución. Por otro lado, se asevera que estos parámetros tienen una relación moderada alta con la gestión de calidad, aceptando la hipótesis del investigador.

En relación con la relevancia del estudio, se puede analizar viendo la practicidad de esta, ya que servirá de apoyo a otras instituciones o centros de salud que presten el servicio de gineco-obstetricia con la finalidad de poder reconocer la importancia de la gestión de calidad y desempeño laboral en trabajadores de gineco-obstetricia, que ayude a definir y marcar la relación entre las variables. Analizando la relevancia teórica del estudio, los hallazgos de este permitirán brindar un aporte científico para estudios futuros que relacionen alguna de estas variables con otras como pueden ser el desempeño contextual y adaptativo y/o el comportamiento laboral contraproducente, ello ayudará a brindar soluciones desde otras perspectivas y visiones.

En cuanto a la relevancia metodológica, se puede denotar que la investigación aportó al tema un reflejo del problema acontecido en el servicio de gineco-obstetricia del hospital en estudio, y que contextos semejantes pueden ocurrir en el país; esta investigación sirvió para maximizar el enfoque científico en pro de inmiscuir la mayor parte de los elementos que pertenecen la gestión de

calidad de los centros de salud y que se relacionen con el desempeño de los colaboradores.

En lo que respecta a las limitaciones del estudio, se puede indicar desde el ámbito económico, de recursos humanos, materiales y logístico, no se presentó limitación alguna, lo que permitió la viabilidad de su ejecución de manera armónica y conforme a los objetivos y tiempo planteado. En cuanto a la limitación metodológica, se puede indicar que lo ideal hubiera sido aplicar por separado las encuestas, al departamento de ginecología y otro al departamento de obstetricia para así conocer la situación actual de forma individualizada, de la misma manera por profesión, tiempo de servicio en la institución ,etc.; para elaborar y plantear las mejoras en la gestión de procesos correspondiente.

En cuanto a realizar otros estudios que puedan ser llevado a la evaluación del desempeño laboral considerando otros factores como: el comportamiento laboral contraproducente, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal, entre otros.

## VI. CONCLUSIONES

Primera : Se encontró que existe una relación estadísticamente significativa moderada y directa entre gestión de calidad y desempeño laboral en trabajadores de gineco-obstetricia en el hospital descrito. Se observa que aproximadamente el 60% de los colaboradores de la institución encuentran que la gestión de calidad está bien desarrollada, lo cual es importante para este estudio, ya que se ha visto que la participación del personal en estos hospitales es esencial para la práctica de calidad. A medida que mayor sea el nivel de la gestión de calidad mayor será el desempeño laboral de los colaboradores del hospital, permitiendo incidir directamente en la productividad, la flexibilidad organizacional y la adaptabilidad de los colaboradores del hospital de nivel III en estudio.

Segunda : Se encontró que existe una relación estadísticamente significativa moderada y directa entre gestión de calidad y productividad en trabajadores de gineco-obstetricia en el hospital descrito. En esto se observa que aproximadamente el 84% de los colaboradores de la institución tienen un nivel alto de productividad, lo cual es importante para este estudio, ya que se ha visto que la productividad así como la calidad que está inmersa en la organización. A medida que mayor sea el nivel de la gestión de calidad mayor será la productividad de los colaboradores del hospital como parte de su desempeño laboral.

Tercera : Se encontró que existe una relación estadísticamente significativa moderada y directa entre gestión de calidad y flexibilidad en trabajadores de gineco-obstetricia en el hospital descrito. Aproximadamente el 90% de los colaboradores de la institución tienen un nivel alto de flexibilidad organizacional, lo cual es importante para este estudio, ya que se ha visto que el

personal que labora en el centro de salud en estudio, especialmente aquellos que ocupan cargos directivos, se esfuercen en mantener el flujo de las actividades en pro de satisfacer tanto a los clientes externos como a los internos. A medida que mayor sea el nivel de esta variable mayor será la flexibilidad organizacional de los colaboradores del hospital como parte de su desempeño laboral.

Cuarta : Se concluye que existe una relación estadísticamente significativa moderada y directa entre gestión de calidad y nivel de adaptabilidad en trabajadores de gineco-obstetricia en el hospital descrito. . Aquí se observa que aproximadamente el 87% de los colaboradores de la institución tienen un nivel alto de adaptabilidad al cambio, lo cual es importante para este estudio, ya que se ha visto que la adaptabilidad se relaciona con los cambios los roles que toma el colaborador, pero también puede un comportamiento laboral contraproducente que perjudique el desempeño del colaborador al reflejar comportamientos como la indisciplina, hacer actividades fuera de sus funciones, entre otros. A medida que mayor sea el nivel de la gestión de calidad mayor será la flexibilidad organizacional de los colaboradores del hospital como parte de su desempeño laboral.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera : Se recomienda la participación del personal que labora en estos hospitales de III nivel y a los que trabajan en centros de salud en general, puesto que es esencial para la práctica de la gestión de calidad en el centro, buscando innovar en las actividades de la empresa, relacionarlas con nuevos servicios o productos. Se debe tomar en cuenta que los altos directivos deben saber introducir nuevas prácticas, estructuras organizativas y de gestión que contribuyan al manejo de las innovaciones y la productividad de la organización.
- Segunda : Se recomienda al personal directivo del hospital considerar aspectos como realizar supervisiones objetivas e imparciales, asegurar una buena infraestructura y condiciones de trabajo seguras, que el colaborador esté motivado, tenga incentivos económicos, salarios aceptables. También considerar factores como el nivel educativo, el estado civil, la antigüedad en el cargo y en algún caso la familia para mantener en ellos el nivel de productividad (84%) y ayudar a aumentar el mismo.
- Tercera : Se recomienda mantener y promover el liderazgo clínico, los sistemas para la seguridad y revisión clínica con estructuras y procesos que los respalden, promover la organización, mantener el flujo de las actividades en pro de satisfacer tanto a los clientes externos como a los internos de manera tal que la flexibilidad organizacional permanezca en el 90% de nivel alto.
- Cuarta : Se recomienda que el estudio pueda ser llevado a la evaluación del desempeño laboral considerando otros factores como pueden ser el comportamiento laboral contraproducente o el rendimiento adaptativo, esto porque entre los referentes encontrados se ha podido observar que los factores mencionados han sido poco estudiados y sería de gran valor teórico determinar la relación entre la gestión de calidad de un centro de salud y el rendimiento adaptativo del colaborador por ejemplo.

## REFERENCIAS

- Aljuhani, F. A., Alhejji, A. M., Aljaloud, M. S., & Al Shammari, T. H. (2022). Principles and challenges of quality management in primary care. *International Journal Of Community Medicine And Public Health*, 9. <https://doi.org/10.18203/2394-6040.ijcmph20222620>
- Alzoubi, M. M., Hayati, K., Rosliza, A., Ahmad, A., & Al-Hamdan, Z. (2019). Total quality management in the health-care context: Integrating the literature and directing future research. *Risk Management and Healthcare Policy*, 12, 167-177. <https://doi.org/10.2147/RMHP.S197038>
- Amado, I. L. (2019). *Gestión de calidad y desempeño laboral del Equipo de control y vigilancia de establecimientos de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas, 2015* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31377>
- Anastasiadis L., Anastasiadou S. y Iakovidis G. (2017). Malcolm Baldrige National Quality Award(MBNQA) Dimensions in Greek Tertiary Education System. Actas de la conferencia EBEEC Las economías de los países balcánicos [https://www.researchgate.net/publication/317263992\\_Malcolm\\_Baldrige\\_National\\_Quality\\_Award\\_MBNQA\\_dimensions\\_in\\_Greek\\_Tertiary\\_Education\\_System](https://www.researchgate.net/publication/317263992_Malcolm_Baldrige_National_Quality_Award_MBNQA_dimensions_in_Greek_Tertiary_Education_System)
- Arias, J. L., y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis: Guía de elaboración*. Editorial José Luis Arias González.

[https://www.researchgate.net/publication/350072280\\_Proyecto\\_de\\_Tesis\\_guia\\_para\\_la\\_elaboracion](https://www.researchgate.net/publication/350072280_Proyecto_de_Tesis_guia_para_la_elaboracion)

Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L., y Arellano, C. (2020).

*La investigación científica*. Universidad Internacional de Ecuador.

Asaria, M., McGuire, A., y Street, A. (2022). The impact of management on hospital performance. *Fiscal Studies*, 43(1), 79-95.

<https://doi.org/10.1111/1475-5890.12293>

Belrhiti, Z., Nebot, A., y Marchal, B. (2018). Complex Leadership in Healthcare: A

Scoping Review. *International Journal of Health Policy and Management*,

7(12), 1073-1084. <https://doi.org/10.15171/ijhpm.2018.75>

Blácido, I. R., Flores, H. F., Chávez, R. de M. C., Porras, M. L. T., y Guerra, E. D.

(2022). Gestión de calidad y formación profesional. *Dilemas*

*contemporáneos: Educación, Política y Valores*.

<https://doi.org/10.46377/dilemas.v9i2.3098>

Cabezas, E., Naranjo, D., y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

<http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>

Carbajal, Y., Contreras, V., Fuentes, L., Saavedra, J., y Vasquez, A. (2019).

*Metodología de la investigación. Manual del estudiante*. Unidad Académica de Estudios Generales USMP.

Carhuancho-Mendoza, I. M., Nolzco-Labajos, F. A., Bejarano, M. A. G., y Siu, D.

R. S. (2021). Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de



- Lima, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5), Art. 5.  
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.44>
- Crosby, P. B. (1994). *La calidad no cuesta. El arte de cerciorarse de la calidad*.  
Compañía Editorial Continental.
- Dávila Arenaza, V. D. (2020). Management of human talent and its influence on  
the training of competitive professionals at national universities in Peru .  
*International Journal of Scientific and Technology Research*  
85078731024&partnerID=40&md5=038b06f09ea087805ec6b3ad8f4ea937
- Dávila Fuentes, J. C. (2021). Gestión de la calidad y desempeño laboral del  
personal administrativo de la Gerencia Sub Regional de Cutervo.  
*Repositorio Institucional - UCV*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55234>
- Dekker - van Doorn, C., Wauben, L., van Wijngaarden, J., Lange, J., y Huijsman,  
R. (2020). Adaptive design: Adaptation and adoption of patient safety  
practices in daily routines, a multi-site study. *BMC Health Services  
Research*, 20(1), 426. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05306-2>
- Espinoza-Portilla, E., Gil-Quevedo, W., y Agurto-Távora, E. (2021). Principales  
problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Revista  
Cubana de Salud Pública*, 46, e2146.
- Figueroa, C. A., Harrison, R., Chauhan, A., y Meyer, L. (2019). Priorities and  
challenges for health leadership and workforce management globally: A  
rapid review. *BMC Health Services Research*, 19(1), 239.  
<https://doi.org/10.1186/s12913-019-4080-7>

- Garg, P., Samaddar, P., y Chauhan, S. S. (2018). Role of Human Resource Management in Private Hospitals: A study of Meerut region. *Indian Journal of Applied Research*, 8(10), 416-418. <https://doi.org/10.36106/ijar>
- Hee, O., Kamaludin, N., y Lee, L. (2016). Motivation and Job Performance among Nurses in the Health Tourism Hospital in Malaysia. *International Review of Management and Marketing*, 6(4), 668-672.
- Hernández, H. G., Barrios, I., y Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: Elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 169-185. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6676025>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Séptima). McGraw-Hill.  
<http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Inga-Berrosipi, F., y Arosquipa Rodríguez, C. (2019). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(2), 312-318. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493>
- Juran, J. M. (1988). *Juran's quality control handbook* (4°). McGraw-Hill.
- Khaled M.S Abukhadera and Dilber Çağlar Onbaşıoğlu.(2021).  
The effects of total quality management practices on employee performance and the effect of training as a moderating variable. [https:// doi: 10.5267/j.uscm.2021.6.010](https://doi.org/10.5267/j.uscm.2021.6.010)
- Krijgsheld, M., Tummers, L. G., y Scheepers, F. E. (2022). Job performance in healthcare: A systematic review. *BMC Health Services Research*, 22(1), 149. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-07357-5>

- Lluncor, M., Revilla, A. C., Zegarra, W., y Olano, D. (2021). El desempeño laboral en organizaciones públicas y privadas. *Revista Científica Pakamuros*, 9(1), Art. 1. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i1.159>
- Mariev, O., Davidson, N., y Nagieva, K. (2020). The Impact of Management Quality on Firms' Innovation and Productivity in Russia. *Central European Business Review*, 2020(3), 38-55.
- Ministerio de Salud [MINSA]. (2011). *Plan nacional de fortalecimiento del primer nivel de atención 2011-2021* (p. 124). Ministerio de Salud.  
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1620.pdf>
- Mosadeghrad, A. M. (2014). Factors influencing healthcare service quality. *International Journal of Health Policy and Management*, 3(2), 77-89.  
<https://doi.org/10.15171/ijhpm.2014.65>
- Mwikali, E., y Bett, S. (2019). Total quality management practices and service delivery at the Nairobi Hospital, Kenya. *International Academic Journal of Human Resource and Business Administration*, 3(7), 572-589.
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2020). *Servicios sanitarios de calidad*.  
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Oyira, E. J., y Ademuyiwa, Iyabo. Y. (2019). Motivation and job performance among nurses' in the University of Calabar Teaching Hospital, Calabar cross river state. *International Journal of Nursing*, 5(2), 1-18.
- Pacori, C. E. Z., Cuevas, S. C. C., Machaca, J. E. C., y García, J. L. C. (2021). Desempeño laboral y la calidad de servicio en municipalidades provinciales de Puno, Perú. *Dominio de las Ciencias*, 7(6), 426-515.
- Palella, S., y Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa* (3º). Fedupel.

- Palomino, J., Peña, J., Zevallos, G., y Orizano, L. (2017). *Metodología de la investigación. Guía para elaborar un proyecto en salud y educación* (2da ed.). San marcos EIRL.
- Platis, Ch., Reklitis, P., y Zimeras, S. (2015). Relation between Job Satisfaction and Job Performance in Healthcare Services. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 175, 480-487.  
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.01.1226>
- Puri, G., Babu, D., y Sharma, D. (2019). Total Quality Management Implementation in Healthcare Sector, Its Impact on Performance of Hospitals. *International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE)*, 8, 3704-3711. <https://doi.org/10.35940/ijrte.D7968.118419>
- Quintana Atencio, D., y Tarqui-Maman, C. (2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. *Archivos de Medicina (Col)*, 20(1), 123-132.
- Quintero Arango, L. F., Álvarez Agudelo, C. E., y Ibagón Parra, D. M. (2019). Violencia doméstica en el desempeño laboral de las mujeres en la industria textil-confección. *Diversitas: Perspectivas En Psicología*, 15(2), 271-284.  
<https://doi.org/10.15332/22563067.5402>
- Rotar, A. M., Botje, D., Klazinga, N. S., Lombarts, K. M., Groene, O., Sunol, R., y Plochg, T. (2016). The involvement of medical doctors in hospital governance and implications for quality management: A quick scan in 19 and an in depth study in 7 OECD countries. *BMC Health Services Research*, 16(2), 160. <https://doi.org/10.1186/s12913-016-1396-4>
- Ruiz Hernández, M. (2021). *Factores críticos y desempeño de la gestión según percepción del personal asistencial y administrativo de la Red de Salud*

- Contumazá, 2021 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72682>
- Ruiz Rojas, E. F. (2021). *Gestión de calidad y desempeño laboral de los colaboradores como factor relevante en la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas, sector servicios del rubro restaurantes, Cercado de Trujillo, 2019*. [Tesis de Pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/21302>
- Sateesh V.Shet, SV Patil, Meena R. Chandawarkar, (2019) ) "Competency based superior performance and organizational effectiveness", International Journal of Productivity and Performance Management,  
<https://doi.org/10.1108/IJPPM-03-2018-0128>
- Sausa, M. (2018, febrero 17). *Ineficiencias del sector salud están afectando a millones de peruanos [INFORME] | PERU*. Peru21; NOTICIAS PERU21.  
<https://peru21.pe/peru/situacion-salud-peru-ineficiencias-sector-afectando-millones-peruanos-396225-noticia/>
- Shaw, C. D., Groene, O., Botje, D., Sunol, R., Kutryba, B., Klazinga, N., Bruneau, C., Hammer, A., Wang, A., Arah, O. A., Wagner, C., y DUQuE Project Consortium. (2014). The effect of certification and accreditation on quality management in 4 clinical services in 73 European hospitals. *International Journal for Quality in Health Care: Journal of the International Society for Quality in Health Care*, 26 Suppl 1(Suppl 1), 100-107.  
<https://doi.org/10.1093/intqhc/mzu023>

- Shen, J., Guo, Y., Chen, X., Tong, L., Lei, G., y Zhang, X. (2022). Male nurses' work performance: A cross sectional study. *Medicine*, 101(31), e29977. <https://doi.org/10.1097/MD.00000000000029977>
- Sirvent Asensi, S., Gisbert Soler, V., y Pérez Bernabeu, E. (2017). Los 7 principios de gestión de la calidad en ISO 9001. *3C Empresa : Investigación y pensamiento crítico*, 6(5), 10-18. <https://doi.org/10.17993/3cemp.2017.especial.10-18>
- Tarí Guilló, J. J., y García Fernández, M. (2009). Dimensiones de la gestión del conocimiento y de la gestión de la calidad: una revisión de la literatura. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 15(3), 135-148. [https://doi.org/10.1016/S1135-2523\(12\)60105-1](https://doi.org/10.1016/S1135-2523(12)60105-1)
- Terzic-Supic, Z., Bjegovic-Mikanovic, V., Vukovic, D., Santric-Milicevic, M., Marinkovic, J., Vasic, V., y Laaser, U. (2015). Training hospital managers for strategic planning and management: A prospective study. *BMC Medical Education*, 15, 25. <https://doi.org/10.1186/s12909-015-0310-9>
- Trejo, C. G. (2021). *Gestión de la Calidad y Desempeño Laboral del Servidor Público en el Hospital San Bartolomé Herrera, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80484/Trejo\\_DCCG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80484/Trejo_DCCG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vassiliadis, C. A., Fotiadis, A. K., y Tavlaridou, E. (2014). The effect of creating new secondary health services on patients' perceptions: A Kano service quality analysis approach. *Total Quality Management & Business Excellence*, 25(7-8), 897-907. <https://doi.org/10.1080/14783363.2014.904564>

Wangare Wandie, R., y Makau Muathe, S. (2022). What enhances service delivery in public hospitals in Kenya? The role of total quality management practices. *International Journal of Research in Business and Social Science* (2147- 4478), 11, 01-08. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v11i7.2046>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

Título:							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1/Independiente: Gestión de calidad				
¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad y el desempeño laboral en trabajadores de gineco-obstetricia en un hospital de nivel III de Lima, 2022?	Determinar la relación entre la gestión de calidad y el desempeño laboral en trabajadores de gineco-obstetricia en un hospital de nivel III de Lima, 2022	Existe relación significativa entre la gestión de calidad y el desempeño laboral en trabajadores de gineco-obstetricia en un hospital de nivel III de Lima, 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Liderazgo	Responsabilidad Dirección estratégica Desempeño de la organización	1 - 5	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Neutral (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Por desarrollar (24-55). En proceso (56-87). Desarrollada (88-120)
			Planificación Estratégica	Trabajo en equipo Resolución de problemas	6-11		
			Gestión de Recursos Humanos	Eficacia de los recursos humanos	12 – 14		
			Información y análisis	Uso de datos e informática Gestión de la información	15 – 16		
Gestión de procesos	Interacción e interdependencia mutua Cumplimiento	17 - 20					
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2/Dependiente: Desempeño Laboral				
¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad y la productividad en trabajadores de gineco-obstetricia en un hospital de nivel III de Lima, 2022?	Determinar la relación entre la gestión de calidad y la productividad en trabajadores de gineco-obstetricia en un hospital de nivel III de Lima, 2022.	Existe relación significativa entre la gestión de calidad y la productividad en trabajadores de gineco-obstetricia en un hospital de nivel III de Lima, 2022,	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Productividad	Calidad de los productos Personal eficiente	1-8	Nunca (1) Casi nunca (2) Alguna vez (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo (19-44). Medio (45-69). Alto (70-95)
¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad y la flexibilidad organizacional en trabajadores de gineco-obstetricia en un hospital de nivel III de Lima, 2022?	Determinar la relación entre la gestión de calidad y la flexibilidad organizacional en trabajadores de gineco-obstetricia en un hospital de nivel III de Lima, 2022. b) Determinar la relación entre la gestión de calidad y la	Existe relación significativa entre la gestión de calidad y la flexibilidad organizacional en trabajadores de gineco-obstetricia en un hospital de nivel III de Lima, 2022	Flexibilidad organizacional	Solución de problemas Manejo de emergencias	9 - 14		



	flexibilidad organizacional en trabajadores de gineco-obstetricia en un hospital de nivel III de Lima, 2022			Situaciones de crisis cotidiana			
¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad y la adaptabilidad en trabajadores de gineco-obstetricia en un hospital de nivel III de Lima, 2022?	Determinar la relación entre la gestión de calidad y la adaptabilidad en trabajadores de gineco-obstetricia en un hospital de nivel III de Lima, 2022.	Existe relación significativa entre la gestión de calidad y la adaptabilidad en trabajadores de gineco-obstetricia en un hospital de nivel III de Lima, 2022.	Adaptabilidad	Aceptación de cambios	15 - 19		
<b>Diseño de investigación:</b>		<b>Población y Muestra:</b>	<b>Técnicas e instrumentos para variable gestión de calidad y desempeño laboral</b>		<b>Método de análisis de datos:</b>		
Enfoque: cuantitativo Tipo: Básica Método: Hipotético-deductivo Diseño: no experimental, correlacional		Población: 99 trabajadores Muestra: 79 trabajadores	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario adaptado de Trejo (2021)		Descriptiva: SPSS v.26 Inferencial: SPSS v.26		

## Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

<b>Variables de estudio</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
<b>Gestión de calidad</b>	Consiste en buscar la mejora de las operaciones de la empresa y en el aumento de los esfuerzos de la dirección para apoyar las operaciones de calidad a través de la provisión de fondos suficientes, la formación, el establecimiento de objetivos y la disponibilidad de suficientes miembros del personal competente ( Anastasiadis et al. 2017; Trejo,2021)	Calidad de gestión será analizada mediante las siguientes dimensiones: Liderazgo, planificación estratégica, gestión de recursos humanos, información y análisis y gestión de procesos (Anastasiadis et al. 2017; Trejo,2021)	Liderazgo	Responsabilidad Dirección estratégica Desempeño de la organización	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Neutral (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
			Planificación Estratégica	Trabajo en equipo Resolución de problemas	
			Gestión de Recursos Humanos	Eficacia de los recursos humanos	
			Información y análisis	Uso de datos e informática Gestión de la información	
			Gestión de procesos	Interacción e interdependencia mutua Cumplimiento	
<b>Desempeño Laboral</b>	Es la acción esperada por la empresa respecto al comportamiento que los colaboradores realizan en un período estándar de tiempo, el desempeño se describe como un rasgo de comportamiento del personal que exige la máxima capacidad de los trabajadores y la madurez para desarrollar una cultura nueva de desempeño (Sateesh et al. 2019; Trejo, 2021).	El rendimiento en una institución puede ser medida a través de las siguientes dimensiones : productividad, flexibilidad organizacional y adaptabilidad para la evaluación de la gestión de las competencias (Sateesh et al. 2019; Trejo, 2021).	Productividad	Calidad de los productos Personal eficiente	Nunca (1) Casi nunca (2) Alguna vez (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Flexibilidad organizacional	Solución de problemas Manejo de emergencias Situaciones de crisis cotidiana	
			Adaptabilidad	Aceptación de cambios	

### Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos

#### Gestión de Calidad en el servicio de gineco-obstetricia de un hospital nivel III en Lima

Estimado trabajador del servicio de gineco-obstetricia,

Por favor marque con una X la respuesta que expresa mejor su opinión sobre Gestión de Calidad en el servicio .

Recuerde que toda la encuesta es anónima y confidencial, por ello, se solicita sea Ud. Lo más sincero posible, ya que se requiere una alta objetividad.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

ITEMS	DIMENSIÓN 1 : LIDERAZGO	RESPUESTAS				
		TED	ED	N	DA	TDA
1	El jefe del servicio brinda recomendaciones actualizadas para el manejo clínico de los pacientes durante toda su gestión.					
2	El jefe del servicio centra las recomendaciones en la mejora del cuidado de los pacientes.					
3	Adapta estrategias operacionales, sobre complicaciones y reacciones adversas.					
4	Emplea prácticas éticas en la gestión del servicio.					
5	La gestión se adapta coordinadamente a las necesidades de las pacientes.					
	<b>DIMENSIÓN 2: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA</b>					
6	Los objetivos estratégicos son claros, reflejados en las normas y reglas que facilitan el trabajo.					
7	Promueve el compromiso laboral de todos los miembros del personal de acuerdo a los objetivos estratégicos y planes de mejora.					
8	Motiva hacia la responsabilidad, con los esfuerzos en la mejora del desempeño.					
9	Las intervenciones de manejo incluyen abordar rápidamente las complicaciones potencialmente mortales.					
10	El personal se adhiere a un código de ética.					
11	Brinda adecuada organización para que las evaluaciones del desempeño resulten positivas para el servicio.					
	<b>DIMENSIÓN 3: ORIENTACIÓN A LOS RECURSOS HUMANOS</b>					
12	Se cuenta con un sistema eficaz de evaluación para reconocer y recompensar al personal por sus esfuerzos.					
13	Aumenta la responsabilidad de los trabajadores, porque saben que pueden superarse siempre					

	que vean sus características deficientes y exitosas.					
14	La gestión motiva al personal y desarrolla plenamente su potencial.					
15	La jefatura promueve con incentivos la capacitación permanente y de desarrollo al personal.					
16	La jefatura promueve el trabajo colaborativo reconociendo aciertos y superando debilidades.					
	<b>DIMENSIÓN 4: INFORMACIÓN Y ANÁLISIS</b>					
17	El hospital cuenta con un sistema eficaz para evaluar su desempeño operacional.					
18	El hospital tiene un sistema de evaluación claro y limpio.					
19	El personal asume con responsabilidad los indicadores relacionados con su desempeño.					
20	El hospital adapta su desempeño de acuerdo al contexto.					
	<b>DIMENSIÓN 5: GESTIÓN DE PROCESOS</b>					
21	El diseño de procesos toma en cuenta la demanda a corto plazo para gestionar la escasez de suministro y los cuellos de botella.					
22	Se gestiona las interdependencias de los sistemas, estratificando cuidadosamente a los pacientes según el riesgo de aplazamiento, para gestionar no solo la salud actual, sino ante la demanda futura de los recursos sanitarios.					
23	El hospital cuenta con una guía de mejora de procesos apropiados para controlar y mejorar los servicios.					
24	Todos los departamentos trabajan para mejorar sus procesos de atención clínica.					

## Desempeño laboral en el servicio de gineco-obstetricia de un hospital nivel III en Lima

Estimado trabajador del servicio de gineco-obstetricia,

Por favor marque con una X la respuesta que expresa mejor su opinión sobre Desempeño laboral en el servicio.

Recuerde que toda la encuesta es anónima y confidencial, por ello, se solicita sea Ud. Lo más sincero posible, ya que se requiere una alta objetividad.

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Nº	ítems					
		N	CN	AV	CS	S
	<b>DIMENSIÓN 1: PRODUCTIVIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	El personal cuenta con la logística necesaria para realizar sus funciones					
2	El personal es técnicamente eficiente en los servicios médicos					
3	El personal actúa con ética frente al cumplimiento de sus funciones					
4	El personal logra cumplir las metas y objetivos					
5	Utiliza los equipos de protección personal según las recomendaciones de los organismos de salud.					
6	Elimina o recicla en forma aséptica los residuos sólidos y biocontaminados.					
7	El personal es efectivo en los procesos y procedimientos de atención.					
8	El personal brinda atención de calidad a los pacientes					
	<b>DIMENSIÓN 2: FLEXIBILIDAD ORGANIZACIONAL</b>					
9	El personal propone ideas con equidad para la solución de problemas del servicio del departamento					
10	El personal es flexible a pesar de conocer sus funciones según el área donde se desempeña.					
11	El personal participa en la planificación de las actividades de la organización					
12	El personal acude con rapidez cuando se necesita una atención de emergencia					
13	El personal brinda información precisa, a los usuarios sobre el estado de cualquier situación.					
14	El personal evalúa en forma rutinaria el riesgo de exposición a sustancias corporales o superficies contaminadas antes de cualquier actividad de cuidado de la salud					
	<b>DIMENSIÓN 3: ADAPTABILIDAD</b>					
15	El personal está atento a todo tipo de cambios en el trabajo.					
16	Cuenta con todos los equipos de protección personal para ser utilizados en las evaluaciones					
17	El personal muestra responsabilidad considerando su área de trabajo como un espacio de convivencia sana					
18	El personal muestra una actitud a nivel profesional y humano					
19	El personal tiene un trato educado y amable					

#### Anexo 4: Cálculo de la muestra

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

**Dónde:**

n = Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población = 99

Z= Nivel de confianza = 1.96

p= Probabilidad de acierto = 0.5

q= Probabilidad de no acierto= 0.5

e= Error máximo permitido = 0.05

Reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 99 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}{0.05^2 \cdot (99-1) + 1.96^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}$$

$$n = 79$$

## **Anexo 5. Validación de instrumentos**

Resultados del juicio de expertos del instrumento para medir gestión de calidad

<b>Expertos</b>	<b>Grado</b>	<b>Suficiente</b>	<b>Aplicabilidad</b>
Sarella Nolte Pardo Figueroa	Magister	sí	Aplicable
Roger Sanchez Colquepisco	Magister	sí	Aplicable
Crhistian Lengua Figueroa	Magister	sí	Aplicable

Resultados del juicio de expertos del instrumento para medir desempeño laboral

<b>Expertos</b>	<b>Grado</b>	<b>Suficiente</b>	<b>Aplicabilidad</b>
Sarella Nolte Pardo Figueroa	Magister	sí	Aplicable
Roger Sanchez Colquepisco	Magister	sí	Aplicable
Crhistian Lengua Figueroa	Magister	sí	Aplicable

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr(a)/ Mg.: Sánchez Colquepisco Roger Johnson

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa académico de maestría con mención en gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo, en la sede LIMA NORTE, promoción V 2022, aula A 4, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: **Gestión de calidad y desempeño laboral en trabajadores de gineco-obstetricia en un hospital de nivel III de Lima, 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de salud académicos y/o investigación médica.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Apellidos y nombre:  
Sánchez Colquepisco Roger Johnson

D.N.I: 24876087



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DE CALIDAD**

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: LIDERAZGO</b>								
1	El jefe del servicio brinda recomendaciones actualizadas para el manejo clínico de los pacientes durante toda su gestión.	X		X		X		
2	El jefe del servicio centra las recomendaciones en la mejora del cuidado de los pacientes.	X		X		X		
3	Adapta estrategias operacionales, sobre complicaciones y reacciones adversas.	X		X		X		
4	Emplica prácticas éticas en la gestión del servicio.	X		X		X		
5	La gestión se adapta coordinadamente a las necesidades de las pacientes.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA</b>								
6	Los objetivos estratégicos son claros, reflejados en las normas y reglas que facilitan el trabajo.	X		X		X		
7	Promueve el compromiso laboral de todos los miembros del personal de acuerdo a los objetivos estratégicos y planes de mejora.	X		X		X		
8	Motiva hacia la responsabilidad con los esfuerzos en la mejora del desempeño.	X		X		X		
9	Las intervenciones de manejo incluyen abordar rápidamente las complicaciones potencialmente mortales.	X		X		X		
10	El personal se adhiere a un código de ética.	X		X		X		
11	Brinda adecuada organización para que las evaluaciones del desempeño resulten positivas para el servicio.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: ORIENTACIÓN A LOS RECURSOS HUMANOS</b>								
12	Se cuenta con un sistema eficaz de evaluación para reconocer y recompensar al personal por sus esfuerzos.	X		X		X		
13	Aumenta la responsabilidad de los trabajadores, porque saben que pueden superarse siempre que vean sus características deficientes y exólasas.	X		X		X		
14	La gestión motiva al personal y desarrolla plenamente su potencial.	X		X		X		
15	La jefatura promueve con incentivos la capacitación permanente y de desarrollo al personal.	X		X		X		
16	La jefatura promueve el trabajo colaborativo reconociendo aciertos y superando debilidades.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: INFORMACIÓN Y ANÁLISIS</b>								
17	El hospital cuenta con un sistema eficaz para evaluar su desempeño operacional.	X		X		X		
18	El hospital tiene un sistema de evaluación claro y limpio.	X		X		X		
19	El personal asume con responsabilidad los indicadores relacionados con su desempeño.	X		X		X		
20	El hospital adapta su desempeño de acuerdo al contexto.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: GESTIÓN DE PROCESOS</b>								
21	El diseño de procesos toma en cuenta la demanda a corto plazo para gestionar la escasez de suministro y los cuellos de botella.	X		X		X		

22	Se gestiona las interdependencias de los sistemas, estratificando cuidadosamente a los pacientes según el riesgo de aplazamiento, para gestionar no solo la salud actual, sino ante la demanda futura de los recursos sanitarios.	X		X	X		
23	El hospital cuenta con una guía de mejora de procesos apropiados para controlar y mejorar los servicios.	X		X	X		
24	Todos los departamentos trabajan para mejorar sus procesos de atención clínica.	X		X	X		

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

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. SANCHEZ COLQUEPISCO, ROGER JHONSON    DNI: 21876087

Especialidad del validador: MÉDICO GINECÓLOGO OBSTETRA, MAESTRO EN GESTIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD

Jesús María, 15 de noviembre del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Atentamente.



Firma

Apellidos y nombre:  
 Sánchez Colquepisco Roger Jhonson  
 D.N.I: 21876087

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr (a)/ Mg.: *Sánchez Colquepisco Roger Johnson*

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa académico de maestría con mención en gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo, en la sede LIMA NORTE, promoción V 2022, aula A 4, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

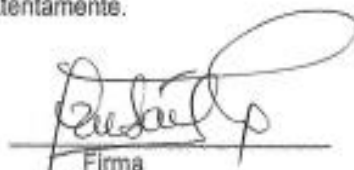
El título de investigación es: **Gestión de calidad y desempeño laboral en trabajadores de gineco-obstetricia en un hospital de nivel III de Lima, 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de salud académicos y/o investigación médica.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Apellidos y nombre:

*Sánchez Colquepisco Roger Johnson.*

D.N.I.: 21876087

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 : PRODUCTIVIDAD</b>								
1	El personal cuenta con la logística necesaria para realizar sus funciones.	X		X		X		
2	El personal es técnicamente eficiente en los servicios médicos.	X		X		X		
3	El personal actúa con ética frente al cumplimiento de sus funciones.	X		X		X		
4	El personal logra cumplir las metas y objetivos.	X		X		X		
5	Utiliza los equipos de protección personal según las recomendaciones de los organismos de salud.	X		X		X		
6	Elimina o recicla en forma aséptica los residuos sólidos y biocontaminados.	X		X		X		
7	El personal es efectivo en los procesos y procedimientos de atención.	X		X		X		
8	El personal brinda atención de calidad a los pacientes.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: FLEXIBILIDAD ORGANIZACIONAL</b>								
9	El personal propone ideas con equidad para la solución de problemas del servicio del departamento.	X		X		X		
10	El personal es flexible a pesar de conocer sus funciones según el área donde se desempeña.	X		X		X		
11	El personal participa en la planificación de las actividades de la organización.	X		X		X		
12	El personal acude con rapidez cuando se necesita una atención de emergencia.	X		X		X		
13	El personal brinda información precisa, a los usuarios sobre el estado de cualquier situación.	X		X		X		
14	El personal evalúa en forma rutinaria el riesgo de exposición a sustancias corporales o superficies contaminadas antes de cualquier actividad de cuidado de la salud.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3 : ADAPTABILIDAD</b>								
15	El personal está atento a todo tipo de cambios en el trabajo.	X		X		X		
16	Cuenta con todos los equipos de protección personal para ser utilizados en las evaluaciones.	X		X		X		
17	El personal muestra responsabilidad considerando su área de trabajo como un espacio de convivencia sana.	X		X		X		
18	El personal muestra una actitud a nivel profesional y humano.	X		X		X		
19	El personal tiene un trato educado y amable.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): \_\_\_\_\_

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

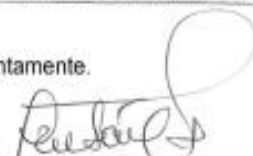
 Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg.SANCHEZ COLQUEPISCO,ROGER  
 JHONSON  
 DNI: 21876087

Especialidad del validador: MÉDICO GINECÓLOGO OBSTETRA, MAESTRO EN GESTIÓN EN  
LOS SERVICIOS DE SALUD

Jesús María, 15 de noviembre del 2022

---

Atentamente,



Firma

Apellidos y nombre:

Sánchez Colquepisco Roger Jhansel

D.N.I.: 24876087

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o  
dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es  
conciso, exacto y directo

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

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr (a)/Mg.: Lengua Figueroa, Christian Ozmar

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa académico de maestría con mención en gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo, en la sede LIMA NORTE, promoción V 2022, aula A 4, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: **Gestión de calidad y desempeño laboral en trabajadores de gineco-obstetricia en un hospital de nivel III de Lima, 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de salud académicos y/o investigación médica.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Apellidos y nombre:  
CHRISTIAN OZMAR LENGUA FIGUEROA

D.N.I: 41461242

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DE CALIDAD**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: LIDERAZGO</b>								
1	El jefe del servicio brinda recomendaciones actualizadas para el manejo clínico de los pacientes durante toda su gestión.	X		X		X		
2	El jefe del servicio centra las recomendaciones en la mejora del cuidado de los pacientes.	X		X		X		
3	Adapta estrategias operacionales, sobre complicaciones y reacciones adversas.	X		X		X		
4	Emplea prácticas éticas en la gestión del servicio.	X		X		X		
5	La gestión se adapta coordinadamente a las necesidades de las pacientes.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA</b>								
6	Los objetivos estratégicos son claros, reflejados en las normas y reglas que faciliten el trabajo.	X		X		X		
7	Promueve el compromiso laboral de todos los miembros del personal de acuerdo a los objetivos estratégicos y planes de mejora.	X		X		X		
8	Motiva hacia la responsabilidad con los esfuerzos en la mejora del desempeño.	X		X		X		
9	Las intervenciones de manejo incluyen abordar rápidamente las complicaciones potencialmente mortales.	X		X		X		
10	El personal se adhiere a un código de ética.	X		X		X		
11	Brinda adecuada organización para que las evaluaciones del desempeño resulten positivas para el servicio.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: INFORMACIÓN Y ANÁLISIS</b>								
12	El hospital cuenta con un sistema eficaz para evaluar su desempeño operacional.	X		X		X		
13	El hospital tiene un sistema de evaluación claro y limpio.	X		X		X		
13	El personal asume con responsabilidad los indicadores relacionados con su desempeño.	X		X		X		
14	El hospital adapta su desempeño de acuerdo al contexto.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: ORIENTACIÓN A LOS RECURSOS HUMANOS</b>								
15	Se cuenta con un sistema eficaz de evaluación para reconocer y recompensar al personal por sus esfuerzos.	X		X		X		
16	Aumenta la responsabilidad de los trabajadores, porque saben que pueden superarse siempre que vean sus características deficientes y exitosas.	X		X		X		

17	La gestión motiva al personal y desarrolla plenamente su potencial.	X		X		X	
18	La jefatura promueve con incentivos la capacitación permanente y de desarrollo al personal.	X		X		X	
19	La jefatura promueve el trabajo colaborativo reconociendo aciertos y superando debilidades.	X		X		X	
<b>DIMENSION 5: GESTIÓN DE PROCESOS</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
17	El diseño de procesos, toma en cuenta la demanda a corto plazo para gestionar la escasez de suministro y los cuellos de botella.	X		X		X	
18	Se gestiona las interdependencias de los sistemas, estratificando cuidadosamente a los pacientes según el riesgo de aplazamiento para gestionar no solo salud actual, sino ante la demanda de futura de los recursos sanitarios.	X		X		X	
19	El hospital cuenta con una guía de mejora de procesos apropiados para controlar y mejorar los servicios.	X		X		X	
20	Todos los departamentos trabajan para mejorar sus procesos de atención clínica.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay**

**suficiencia):** si hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable**     **Aplicable después de corregir**     **No aplicable**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: Lengua Figueroa, Christian Ozmar  
**DNI:** 41461242

**Especialidad del validador :** Maestro en gestión de los servicios de la salud

15 <sup>Noviembre</sup> de ..... del 2022



-----  
**Firma del Experto Informante.**

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

05 - 389103 - O(+)  
 Dr. Christian O. LENGUA FIGUEROA  
 CAP. MED. PNP  
 MR. GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA  
 HOSPITAL CENTRAL "LNS" PNP  
 OMP N° 78283    DNI: 41461242



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr (a)/Mg.: Lengua Figueroa, Christian Ozmar

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa académico de maestría con mención en gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo, en la sede LIMA NORTE, promoción V 2022, aula A 4, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: **Gestión de calidad y desempeño laboral en trabajadores de gineco-obstetricia en un hospital de nivel III de Lima, 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de salud académicos y/o investigación médica.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Apellidos y nombre:  
CHRISTIAN OZMAR LENGUA FIGUEROA

D.N.I: 41461242

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 : PRODUCTIVIDAD</b>								
1	El personal cuenta con la logística necesaria para realizar sus funciones	X		X		X		
2	El personal es técnicamente eficiente en los servicios médicos	X		X		X		
3	El personal actúa con ética frente al cumplimiento de sus funciones	X		X		X		
4	El personal logra cumplir las metas y objetivos	X		X		X		
5	Utiliza los equipos de protección personal según las recomendaciones de los organismos de salud.	X		X		X		
6	Elimina o recicla en forma aséptica los residuos sólidos y biocontaminados	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El personal es efectivo en los procesos y procedimientos de atención	X		X		X		
8	El personal brinda atención de calidad a los pacientes	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: FLEXIBILIDAD ORGANIZACIONAL</b>								
9	El personal propone ideas con equidad para la solución de problemas del servicio del departamento	X		X		X		
10	El personal es flexible a pesar de conocer sus funciones según el área donde se desempeña	X		X		X		
11	El personal participa en la planificación de las actividades de la organización	X		X		X		
12	El personal acude con rapidez cuando se necesita una atención de emergencia	X		X		X		
13	El personal brinda información precisa a los usuarios sobre el estado de cualquier situación.	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El personal evalúa en forma rutinaria el riesgo de exposición a sustancias corporales o superficiales contaminadas antes de cualquier actividad de cuidado de la salud	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: ADAPTABILIDAD</b>								
15	El personal está atento a todo tipo de cambios en el trabajo.	X		X		X		
16	Cuenta con todos los equipos de protección personal para ser utilizados en las evaluaciones	X		X		X		
17	El personal muestra responsabilidad considerando su área de trabajo como un espacio de convivencia sana	X		X		X		
18	El personal muestra una buena actitud a nivel profesional y humano	X		X		X		
19	El personal tiene un trato educado y amable	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay

 suficiencia): si hay suficiencia

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

 Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Lengua Figueroa, Christian Ozmar  
 DNI: 41461242

Especialidad del validador: Maestro en gestión de los servicios de la salud.

15 de Noviembre del 2022.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

  
OS - 36514870(1)  
**Dr. Christian O. LENGUA FIGUEROA**  
CAP. MED. PNP  
MR. GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA  
HOSPITAL CENTRAL "LNS" PNP  
CMP N° 75263 DNI: 41361242

---

Firma del Experto Informante.

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr (a)/ Mg.: *Noite Pardo Figueroa Yvette Sorella*

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa académico de maestría con mención en gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo, en la sede LIMA NORTE, promoción V 2022, aula A 4, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: **Gestión de calidad y desempeño laboral en trabajadores de gineco-obstetricia en un hospital de nivel III de Lima, 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de salud académicos y/o investigación médica.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Apellidos y nombre:  
*Noite Pardo Figueroa Yvette*

D.N.I.: *41315728*

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DE CALIDAD**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 : LIDERAZGO</b>								
1	El jefe del servicio brinda recomendaciones actualizadas para el manejo clínico de los pacientes durante toda su gestión.	X		X		X		
2	El jefe del servicio contra las recomendaciones en la mejora del cuidado de los pacientes.	X		X		X		
3	Adapta estrategias operacionales, sobre complicaciones y reacciones adversas.	X		X		X		
4	Emplea prácticas éticas en la gestión del servicio.	X		X		X		
5	La gestión se adapta coordinadamente a las necesidades de los pacientes.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA</b>								
6	Los objetivos estratégicos son claros, reflejados en las normas y reglas que facilitan el trabajo.	X		X		X		
7	Promueve el compromiso laboral de todos los miembros del personal de acuerdo a los objetivos estratégicos y planes de mejora.	X		X		X		
8	Motiva hacia la responsabilidad con los esfuerzos en la mejora del desempeño.	X		X		X		
9	Las intervenciones de manejo incluyen abordar rápidamente las complicaciones potencialmente mortales.	X		X		X		
10	El personal se adhiere a un código de ética.	X		X		X		
11	Brinda adecuada organización para que las evaluaciones del desempeño resulten positivas para el servicio.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3 : ORIENTACIÓN A LOS RECURSOS HUMANOS</b>								
12	Se cuenta con un sistema eficaz de evaluación para reconocer y recompensar al personal por sus esfuerzos.	X		X		X		
13	Aumenta la responsabilidad de los trabajadores, porque saben que pueden superarse siempre que vean sus características deficientes y codiciosas.	X		X		X		
14	La gestión motiva al personal y desarrolla plenamente su potencial.	X		X		X		
15	La jefatura promueve con incentivos la capacitación permanente y de desarrollo al personal.	X		X		X		
16	La jefatura promueve el trabajo colaborativo reconociendo aciertos y superando debilidades.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4 : INFORMACIÓN Y ANÁLISIS</b>								
17	El hospital cuenta con un sistema eficaz para evaluar su desempeño operacional.	X		X		X		
18	El hospital tiene un sistema de evaluación claro y limpio.	X		X		X		
19	El personal asume con responsabilidad los indicadores relacionados con su desempeño.	X		X		X		
20	El hospital adapta su desempeño de acuerdo al contexto.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5 : GESTIÓN DE PROCESOS</b>								
21	El diseño de procesos toma en cuenta la demanda a corto plazo para gestionar la escasez de suministro y los cuellos de botella.	X		X		X		

22	Se gestiona las interdependencias de los sistemas, estratificando cuidadosamente a los pacientes según el riesgo de aplazamiento, para gestionar no solo la salud actual, sino ante la demanda futura de los recursos sanitarios.	X		X		X		
23	El hospital cuenta con una guía de mejora de procesos apropiados para controlar y mejorar los servicios.	X		X		X		
24	Todos los departamentos trabajan para mejorar sus procesos de atención clínica.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): Se hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: NOLTE PARDO FIGUEROA YVETTE SARELLA  
DNI: 41315438

Especialidad del validador: MÉDICO GINECÓLOGO OBSTETRA, MAESTRA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

Jesús María, 15 de noviembre del 2022

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



**Firma del Experto Informante.**  
 OS-353243-A (\*\*)  
 Yvette Sarella NOLTE PARDO FIGUEROA  
 MAYOR SPNP  
 MEDICO GINECO OBSTETRA  
 JEFE IEI DEP. OBST. DIMANIP. CH. PNP. LMS.  
 CMP: 49745 RNE: 28036  
 DNI: 41315438

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr(a)/ Mg.: Nalte Pardo Figueroa, Yvette Sarella

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa académico de maestría con mención en gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo, en la sede LIMA NORTE, promoción V 2022, aula A 4, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: **Gestión de calidad y desempeño laboral en trabajadores de gineco-obstetricia en un hospital de nivel III de Lima, 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de salud académicos y/o investigación médica.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Apellidos y nombre:

Nalte Pardo Figueroa Yvette

D.N.I: 41315433



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 : PRODUCTIVIDAD</b>								
1	El personal cuenta con la logística necesaria para realizar sus funciones.	X		X		X		
2	El personal es técnicamente eficiente en los servicios médicos.	X		X		X		
3	El personal actúa con ética frente al cumplimiento de sus funciones.	X		X		X		
4	El personal logra cumplir las metas y objetivos.	X		X		X		
5	Utiliza los equipos de protección personal según las recomendaciones de los organismos de salud.	X		X		X		
6	Elimina o recicla en forma séptica los residuos sólidos y biocontaminados.	X		X		X		
7	El personal es efectivo en los procesos y procedimientos de atención.	X		X		X		
8	El personal brinda atención de calidad a los pacientes.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2 : FLEXIBILIDAD ORGANIZACIONAL</b>								
9	El personal propone ideas con equidad para la solución de problemas del servicio del departamento.	X		X		X		
10	El personal es flexible a pesar de conocer sus funciones según el área donde se desempeña.	X		X		X		
11	El personal participa en la planificación de las actividades de la organización.	X		X		X		
12	El personal acude con rapidez cuando se necesita una atención de emergencia.	X		X		X		
13	El personal brinda información precisa, a los usuarios sobre el estado de cualquier situación.	X		X		X		
14	El personal evalúa en forma rutinaria el riesgo de exposición a sustancias corporales o superficies contaminadas antes de cualquier actividad de cuidado de la salud.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3 : ADAPTABILIDAD</b>								
15	El personal está atento a todo tipo de cambios en el trabajo.	X		X		X		
16	Cuenta con todos los equipos de protección personal para ser utilizados en las evaluaciones.	X		X		X		
17	El personal muestra responsabilidad considerando su área de trabajo como un espacio de convivencia sana.	X		X		X		
18	El personal muestra una actitud a nivel profesional y humano.	X		X		X		
19	El personal tiene un trato educado y amable.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: **NOLTE PARDO FIGUEROA YVETTE SARELLA**  
DNI: 41315438



Especialidad del validador: Medico Oncólogo Obstetra -  
Manita en Emergencia en servicios de salud

17 de Nov del 2023

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

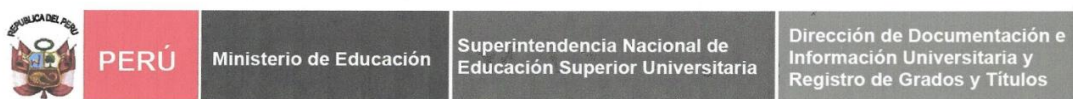
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

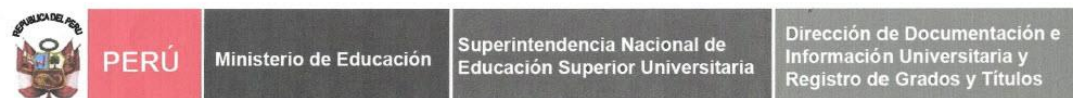
OS-353243-A (+)  
Yvette Sarela NOLTE PARDO FIGUEROA  
MAYOR SPNP  
MEDICO GINECO OBSTETRA  
JEFE (E) DEP OBST. DIMMAINF. CH. PMP LMS  
CAMP. 49745 RNE: 28036  
DNI: 41315438

## Anexo 6. Certificación de Registro ante SUNEDU de los expertos validadores



### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
SANCHEZ COLQUEPISCO, ROGER JHONSON DNI 21876087	MEDICO CIRUJANO Fecha de diploma: 18/03/2004 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA PERU
SANCHEZ COLQUEPISCO, ROGER JHONSON DNI 21876087	BACHILLER EN MEDICINA HUMANA Fecha de diploma: 26/02/04 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 21/09/1997 Fecha egreso: 31/12/2003	UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA PERU
SANCHEZ COLQUEPISCO, ROGER JHONSON DNI 21876087	MEDICO CIRUJANO Fecha de diploma: 18/03/04 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA PERU
SANCHEZ COLQUEPISCO, ROGER JHONSON DNI 21876087	MAESTRO EN GESTIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD Fecha de diploma: 15/12/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 11/04/2015 Fecha egreso: 27/02/2016	UNIVERSIDAD SAN PEDRO PERU
SANCHEZ COLQUEPISCO, ROGER JHONSON DNI 21876087	TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA Fecha de diploma: 22/09/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 30/06/2017 Fecha egreso: 30/06/2020	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES PERU



### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
NOLTE PARDO FIGUEROA, YVETTE SARELLA DNI 41315438	BACHILLER EN MEDICINA HUMANA Fecha de diploma: 01/03/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN PERU
NOLTE PARDO FIGUEROA, YVETTE SARELLA DNI 41315438	MEDICO CIRUJANO Fecha de diploma: 22/03/2007 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN PERU
NOLTE PARDO FIGUEROA, YVETTE SARELLA DNI 41315438	TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN GINECO - OBSTETRICIA Fecha de diploma: 12/02/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 09/07/2009 Fecha egreso: 30/06/2012	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
NOLTE PARDO FIGUEROA, YVETTE SARELLA DNI 41315438	MAGÍSTER EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD Fecha de diploma: 20/07/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 06/12/2019 Fecha egreso: 22/01/2022	UNIVERSIDAD ESAN PERU

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
LENGUA FIGUEROA, CHRISTIAN OZMAR DNI 41461242	<b>BACHILLER EN TECNOLOGIA MEDICA</b> Fecha de diploma: 30/01/2007 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
LENGUA FIGUEROA, CHRISTIAN OZMAR DNI 41461242	<b>LICENCIADO EN TECNOLOGIA MEDICA</b> ESPECIALIDAD EN LABORATORIO Fecha de diploma: 31/07/2007 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
LENGUA FIGUEROA, CHRISTIAN OZMAR DNI 41461242	<b>BACHILLER EN MEDICINA</b> Fecha de diploma: 21/03/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 03/03/2014 Fecha egreso: 31/12/2016	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
LENGUA FIGUEROA, CHRISTIAN OZMAR DNI 41461242	<b>MÉDICO CIRUJANO</b> Fecha de diploma: 30/03/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
LENGUA FIGUEROA, CHRISTIAN OZMAR DNI 41461242	<b>MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD</b> Fecha de diploma: 16/05/22 Modalidad de estudios: SEMI PRESENCIAL  Fecha matrícula: 31/08/2020 Fecha egreso: 27/01/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

## Anexo 7. Confiabilidad de los instrumentos

### Base de datos prueba piloto

	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ			
1	VARIABLE INDEPENDIENTE																				VARIABLE DEPENDIENTE																						
2	VL_P4	VL_P5	VL_P6	VL_P7	VL_P8	VL_P9	VL_P10	VL_P11	VL_P12	VL_P13	VL_P14	VL_P15	VL_P16	VL_P17	VL_P18	VL_P19	VL_P20	VL_P21	VL_P22	VL_P23	VL_P24	VD_P1	VD_P2	VD_P3	VD_P4	VD_P5	VD_P6	VD_P7	VD_P8	VD_P9	VD_P10	VD_P11	VD_P12	VD_P13	VD_P14	VD_P15	VD_P16	VD_P17	VD_P18	VD_P19			
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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	5	5	5	5	5	5	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	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	5	5
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	4	4	4	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	
8	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	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	3	3	3	
9	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	
10	4	5	4	3	3	5	5	5	5	1	5	5	1	3	3	1	3	3	3	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5		
11	4	1	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	1	3	1	1	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	
12	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5
14	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
16	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	
17	4	4	4	5	5	5	5	4	2	3	5	4	3	4	3	4	4	2	3	4	1	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
18	4	3	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	4	2	2	4	2	2	2	4	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4		
19	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5		
20	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
21	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
22	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	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
23																																											

## Escala: GESTIÓN DE CALIDAD

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,910	24

## Escala: DESEMPEÑO LABORAL

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,963	19





# Procesamiento SPSS

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	VI_P1	Númérico	1	0	VI_P1	Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
2	VI_P2	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
3	VI_P3	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
4	VI_P4	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
5	VI_P5	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
6	VI_P6	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
7	VI_P7	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
8	VI_P8	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
9	VI_P9	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
10	VI_P10	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
11	VI_P11	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
12	VI_P12	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
13	VI_P13	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
14	VI_P14	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
15	VI_P15	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
16	VI_P16	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
17	VI_P17	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
18	VI_P18	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
19	VI_P19	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
20	VI_P20	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
21	VI_P21	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
22	VI_P22	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
23	VI_P23	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
24	VI_P24	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
25	VD_P1	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
26	VD_P2	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
27	VD_P3	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
28	VD_P4	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
29	VD_P5	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
30	VD_P6	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
31	VD_P7	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
32	VD_P8	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
33	VD_P9	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
34	VD_P10	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
35	VD_P11	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
36	VD_P12	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
37	VD_P13	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
38	VD_P14	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
39	VD_P15	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
40	VD_P16	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
41	VD_P17	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
42	VD_P18	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
43	VD_P19	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
44	VGC	Númérico	3	0		Ninguna	Ninguna	7	Derecha	Escala	Entrada
45	LID	Númérico	2	0		Ninguna	Ninguna	7	Derecha	Escala	Entrada
46	PLAEST	Númérico	2	0		Ninguna	Ninguna	7	Derecha	Escala	Entrada
47	INFANA	Númérico	2	0		Ninguna	Ninguna	7	Derecha	Escala	Entrada
48	ORIRRH	Númérico	2	0		Ninguna	Ninguna	7	Derecha	Escala	Entrada
49	GESTPRO	Númérico	2	0		Ninguna	Ninguna	7	Derecha	Escala	Entrada
50	VDDL	Númérico	2	0		Ninguna	Ninguna	7	Derecha	Escala	Entrada
51	PROD	Númérico	2	0		Ninguna	Ninguna	7	Derecha	Escala	Entrada
52	FLEXORG	Númérico	2	0		Ninguna	Ninguna	7	Derecha	Escala	Entrada
53	ADAP	Númérico	2	0		Ninguna	Ninguna	7	Derecha	Escala	Entrada
54	VI_GC	Númérico	2	0		{1, Por desar...	Ninguna	7	Derecha	Escala	Entrada
55	LIDERAZGO	Númérico	2	0		{1, Por desar...	Ninguna	7	Derecha	Escala	Entrada
56	PLAN_EST	Númérico	2	0		{1, Por desar...	Ninguna	7	Derecha	Escala	Entrada
57	ORINT_RRH	Númérico	2	0		{1, Por desar...	Ninguna	7	Derecha	Escala	Entrada
58	INF_ANA	Númérico	2	0		{1, Por desar...	Ninguna	7	Derecha	Escala	Entrada
59	GEST_PROC	Númérico	2	0		{1, Por desar...	Ninguna	7	Derecha	Escala	Entrada
60	VD_DL	Númérico	2	0		{1, Bajo}...	Ninguna	7	Derecha	Escala	Entrada
61	PRODUCT	Númérico	2	0		{1, Bajo}...	Ninguna	7	Derecha	Escala	Entrada
62	ADAPTA	Númérico	2	0		{1, Bajo}...	Ninguna	7	Derecha	Escala	Entrada
63	FLEX_ORG	Númérico	2	0		{1, Bajo}...	Ninguna	7	Derecha	Escala	Entrada



## Anexo 9. Consentimiento Informado de aplicación de instrumento

### CONSENTIMIENTO INFORMADO DE PARTICIPACIÓN EN EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

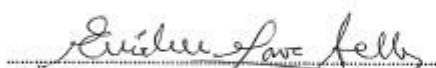
Estimado :

---

A través de la presente, se solicita su gentil autorización para ser parte de este estudio que lleva por título Gestión de Calidad y Desempeño Laboral en Trabajadores de Gineco-Obstetricia en un Hospital de Nivel III de Lima, 2022. Tiene como objetivo principal determinar la relación entre la gestión de calidad y el desempeño laboral de los profesionales de salud en vuestro hospital nivel III en Lima, 2022. Por lo expuesto en líneas anteriores es fundamental su participación y se necesita su consentimiento informado.

Al se parte de esta investigación deberá leer con detenimiento cada ítem de los cuestionarios y responder con sinceridad. Este procedimiento durará entre 30 a 60 minutos, la información recabada será procesada de forma anónima y privada. Los datos serán confidenciales y serán utilizados únicamente para este estudio, si tiene alguna inquietud durante el desarrollo del cuestionario siéntase libre de preguntar, del mismo modo es libre de retirarse en cualquier momento al ser libre y voluntario.

Agradecemos su participación.



EMILENE GIOVANNA ENRIQUETA GAVA TELLO

DNI: 41197956

---

## Anexo 10. Solicitud de autorización de aplicación de instrumento

### Solicitud de autorización de aplicación de instrumento

Lima, 16 de noviembre de 2022

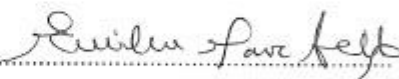
Sra. jefa del departamento de Obstetricia del Hospital Central PNP "Luis N. Sáenz"

Dra. Sarella Nolte Pardo Figueroa

Yo, Emilene Giovanna Enriqueta, Gava Tello, médico asistente del departamento de obstetricia, identificada con DNI: 41197956 , CMP: 54395 , RNE : 38397 , ante usted me presento respetuosamente y solicito se me permita realizar la recolección de información por medio virtual mediante encuesta Google form al personal perteneciente al servicio de ginecología y obstetricia con el fin de sustentar mi proyecto de tesis para optar el título de maestra en Gestión en los servicios de salud , siendo el título " Gestión de calidad y desempeño laboral de trabajadores del servicio de gineco-obstetricia en un hospital nivel III, 2022".

En espera de la autorización de usted, me despido respetuosamente

Atentamente,

  
EMILENE GIOVANNA ENRIQUETA GAVA TELLO

DNI:41197956

### **Solicitud de autorización de aplicación de instrumento**

Lima, 16 de noviembre de 2022

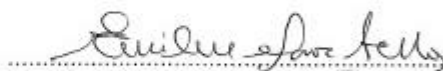
Sra. jefa del Departamento de Ginecología del Hospital Central PNP "Luis N. Sáenz"

Dra. Vanessa Yraida Ramírez López

Yo, Emilene Giovanna Enriqueta, Gava Tello, médico asistente del departamento de obstetricia, identificada con DNI: 41197956 , CMP: 54395 , RNE : 38397 , ante usted me presento respetuosamente y solicito se me permita realizar la recolección de información por medio virtual mediante encuesta Google form al personal perteneciente al servicio de ginecología y obstetricia con el fin de sustentar mi proyecto de tesis para optar el título de maestra en Gestión en los servicios de salud , siendo el título " Gestión de calidad y desempeño laboral de trabajadores del servicio de gineco-obstetricia en un hospital nivel III, 2022".

En espera de la autorización de usted, me despido respetuosamente

Atentamente,



EMILENE GIOVANNA ENRIQUETA GAVA TELLO

DNI:41197956

## ANEXO 11. Coeficiente de correlación



Los coeficientes pueden variar de **-1.00** a **1.00**, donde:

**-1.00 = correlación negativa perfecta.** ("A mayor X, menor Y", de manera proporcional. Es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante). Esto también se aplica "a menor X, mayor Y".

**-0.90 = Correlación negativa muy fuerte.**

**-0.75 = Correlación negativa considerable.**

**-0.50 = Correlación negativa media.**

**-0.25 = Correlación negativa débil.**

**-0.10 = Correlación negativa muy débil.**

**0. 00 = No existe correlación alguna entre las variables.**

**0. 10 = Correlación positiva muy débil.**

**0. 25 = Correlación positiva débil.**

**0. 50 = Correlación positiva media.**

**0. 75 = Correlación positiva considerable.**

**0. 90 = Correlación positiva muy fuerte.**

**1.00 = Correlación positiva perfecta** ("A mayor X, mayor Y" o "a menor X, menor Y", de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante, igual cuando X disminuye).

Estas interpretaciones son relativas, pero resultan consistentes con diversos autores (Hernández-Sampieri *et al*, 2017).



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SANCHEZ CORONEL DANILO AMERICO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de calidad y desempeño laboral en trabajadores de gineco-obstetricia en un hospital de nivel III de Lima,2022

", cuyo autor es GAVA TELLO EMILENE GIOVANNA ENRIQUETA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 12 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SANCHEZ CORONEL DANILO AMERICO <b>DNI:</b> 08745357 <b>ORCID:</b> 0000-0003-0697-7683	Firmado electrónicamente por: DSANCHEZCO el 12- 01-2023 09:26:32

Código documento Trilce: TRI - 0517494