



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Desarrollo organizacional y gestión de calidad en el Hospital Nuestra  
Señora de las Mercedes, Paita, Piura.

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

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Br. Huiman Rojas, César Augusto (ORCID: 0000-0003-0157-1588)

**ASESOR:**

Dr. Alarcón Díaz, Orlando (ORCID: 0000-0003-2042-7282)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

Piura – Perú

2020

## **DEDICATORIA**

A mis padres José y Aurora por la educación y guía moral recibida desde pequeño, Damaris y Camila por el tiempo prestado, Rufina por su comprensión, y a mis abuelos que ya no están con nosotros: Baltazar, Angelita y Carmen Aquino.

César Augusto

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por mantenerme con vida, por darnos salud. A pesar de las duras circunstancias que vivimos por la pandemia mundial, es mi fortaleza.

Agradezco a mis padres por darme la educación primaria, secundaria, y técnica.

A mi asesor, el Dr. Orlando Alarcón Díaz, por su valiosa asesoría y apoyo académico para la culminación de mi tesis.

César Augusto

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población, criterios de selección, muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	15
3.6 Método de análisis de datos	16
3.7 Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	26
VII. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS	34

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Identificación del nivel de desarrollo organizacional	17
Tabla 2: Identificación del nivel de gestión de calidad	18
Tabla 3: Análisis de los resultados	19
Tabla 4: Prueba de normalidad	20
Tabla 5: Prueba de hipótesis	21

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la correlación existente entre el desarrollo organizacional y la gestión de la calidad en el Hospital Nuestra Señora de las Mercedes, Paita, Piura, cuyo abordaje corresponde a un estudio básico, con diseño no experimental correlacional. Se empleó un grupo representativo integrado por 84 colaboradores a quienes se les aplicó un cuestionario constituido por 40 ítems, cuya validez se determinó a juicio de expertos y la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, alrededor de 0,808, estableciendo un alto nivel de fiabilidad. Los resultados involucran un conjunto de análisis de las variables, dimensiones e indicadores que reflejan el nivel de relación existente. Después del proceso se procedió a analizar, interpretar y discutir los resultados, concluyendo que se requiere fortalecer el nivel de desarrollo organizacional y la gestión de calidad en el hospital Nuestra Señora de las Mercedes, Paita, Piura.

**Palabras clave:** Desarrollo, organización, gestión, calidad.

## **ABSTRACT**

This research aims to determine the correlation between organizational development and quality management at the Hospital Nuestra Señora de las Mercedes, Paita, Piura, whose approach corresponds to a basic study, with correlate non-experimental design. A representative group of 84 collaborators were employed who were asked a questionnaire consisting of 40 items, the validity of which was determined in the opinion of experts and reliability through the Cronbach Alpha, around 0.808, establishing a high level of reliability. The results involve a set of analyses of variables, dimensions, and indicators that reflect the existing relationship level. After the process, the results were analyzed, interpreted and discussed, concluding that it is necessary to strengthen the level of organizational development and quality management at the hospital Nuestra Señora de las Mercedes, Paita, Piura.

**Keywords:** Development, organization, management, quality.

## I. INTRODUCCIÓN

Hacia esta década del siglo XXI se subiste en un escenario de transformaciones vertiginosas que se desarrollan en varias áreas comprendiendo los aspectos políticos, científicos, tecnológicos y de telecomunicaciones, hechos que ocurren incluso hasta en la mismas entidades, en cuyo contexto, el ser humano se relaciona con un conglomerado de corporaciones, ya sea para laborar en las mismas o subordinado a ellas de forma indirecta, varias de las cuales lograron integrar los cambios tecnológicos y de información, en tanto que muchas otras no han logrado adaptarse y asimilar el cambio cultural y social, debido a su escasa capacidad de adecuación e integración al cambio relacionado con la tecnología (Guizar, 2013).

Es una contestación al cambio, una maniobra de características educativas que busca cambiar actitudes, creencias, estructuraciones de las empresas, de tal forma que se ajusten a otros retos, tecnologías y al compás acelerado del cambio (Bennis, 1973).

El movimiento del desarrollo organizacional tiene sus orígenes allá por el año 1962 a partir de puntos de vista, el ser humano, la entidad y el entorno, con la finalidad de favorecer el progreso y desarrollo de las entidades (Chiavenato, 2004). Adquiere su sustento en la perspectiva organicista que señala que los miembros de la corporación gestionan un nuevo saber social que en armonía con sus bagajes precisan su papel en la empresa.

En el desarrollo organizacional se compromete el mejoramiento de las organizaciones mediante la libertad de elección, el poder compartido, la autoconfianza y el comportamiento humano, pretende dos metas en forma conjunta, una de ellas es la forma como los empleados trabajan juntos y la segunda en los logros de las tareas del proceso (Schermerhorn, 2008).

En consecuencia, se puede afirmar que el desarrollo organizacional comprende temáticas tales como dificultades de eficiencia en la institución, de identidad, de información, pugnas entre colectivos y situaciones vinculadas con la dirección y la jefatura, en cuyo contexto pone de manifiesto diferentes prototipos



que se evidencian a partir de ciertos indicadores como la transformación en la configuración institucional, en la tecnología, en los servicios y en la cultura de la entidad. No se trata de la elemental estructuración de sistemas computacionales y de procedimientos de índole administrativa a fin de que se convierta en más eficiente la actual gestión, se tratar de dinamizar un sector estatal que se ponga al servicio de las expectativas de la colectividad.

En este marco, las concepciones de calidad y de gestión de calidad experimentaron un avance notable en los últimos años. Es así que se presentan diferentes enfoques sugeridos por expertos de talla mundial, los cuales hasta el momento continúan vigentes comprendiendo la teoría de la administración de las entidades (Moreno, Luzón, Peris y Gonzales, 2001).

Entonces, la aplicación de la concepción de calidad de los servicios de salud adquiere mayor relevancia, no obstante, implementarlos a ese nivel resulta muy complicado y se necesita de una transformación de la cultura institucional que comprometa a todos los actores en aras de satisfacer las insuficiencias de los pacientes (Forrellat, 2014).

Es preciso expresar que de nada serviría realizar una corrección de los errores de manera permanente si no se aprende de ellos, incluso si no se intenta, al menos preverlos y anticiparse a ellos, por ello la gestión de calidad asocia un abanico de actividades y procedimientos que buscan asegurar la calidad, el cual solamente se puede lograr con fiscalizaciones periódicas que contribuyan a la realización de las verificaciones apropiadas a las probables distorsiones.

Por tanto, una de las dificultades que perjudica a la calidad del servicio que ofrecen los establecimientos de salud estatales se circunscribe en la carencia de motivaciones que se les ofrece, en la actualidad, a los servidores del sector salud, en la medida que debe proporcionarse en estricta armonía con la trascendente tarea que llevan a cabo, que no es sino, salvar vidas (Figuroa, 2013).

En armonía con Camisón, Cruz y Gonzales (2007), las distintas referencias conceptuales de la calidad pueden sistematizarse de manera objetiva y subjetiva, la primera de las cuales procede de las comparaciones entre un patrón y un

desenvolvimiento relacionados con las particularidades de la calidad cuantificables con metodologías tecnológicas, en tanto que la otra, se sostiene en la apreciación y en los puntos de vista de los seres humanos y es valorable observando la satisfacción de los usuarios.

La gestión de calidad actualmente resulta una estrategia muy trascendente en el hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Paita, por la cual se logre impulsar la competitividad que contribuya desde una óptica holística apreciar la entidad como un abanico de procesos interrelacionados que la conduzcan a lograr la satisfacción de los usuarios.

Ante ello se formula el problema de investigación ¿Qué relación existe entre el desarrollo organizacional y la gestión de calidad en el hospital Nuestra Señora de las Mercedes, Paita, Piura?

La investigación tiene una justificación teórica, porque permitió realizar un aporte al conocimiento científico en la búsqueda de la comprensión del problema. Asimismo, la investigación tuvo una justificación práctica, en la medida que los hallazgos se concretizaron en la realidad y metodológicamente, porque los instrumentos utilizados, también se han de emplear en otros estudios.

Del mismo modo se formula el objetivo general: Determinar la relación que existe entre el desarrollo organizacional y la gestión de calidad en el hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Paita, Piura; y los objetivos específicos: **I**dentificar el nivel del desarrollo organizacional en el hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Paita, Piura; **E**stablecer el grado del desarrollo de la gestión de calidad en el hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Paita, Piura; **A**nalizar el grado de relación que existe entre el desarrollo organizacional y la gestión de calidad en el hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Paita, Piura.

Con los argumentos expresados se formula la hipótesis H1: El desarrollo organizacional se relaciona significativamente con la gestión de la calidad en el hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Paita, Piura. H0: El desarrollo organizacional no se relaciona significativamente con la gestión de la calidad en el hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Paita, Piura.

## II. MARCO TEÓRICO

En el contexto de la presente investigación se consideraron ciertos estudios que se han realizado con anterioridad, en el plano internacional, García (2013) en su tesis doctoral de la Universidad Nacional Autónoma de México, título relacionado con el desarrollo organizacional en las empresas pequeñas, una proposición de participación dinámica, concluyendo que la estructuración de las empresas pequeñas puede ser fortalecida a través de mecanismos de actualización y perfeccionamiento en planificación.

Sobre el tema González (2004), en su estudio realizado en la Universidad Autónoma de Nueva León, México respecto de la participación del desarrollo organizacional en una entidad arribó a la conclusión que resulta muy relevante comprender qué se va a realizar, es decir precisar el propósito. Es pertinente preguntar, comunicarse, aclarar dudas implementando el trabajo cooperativo para alcanzar logros en el menor tiempo y con mayor calidad.

En este escenario, en el ámbito nacional Flores (2018), realizó un estudio asociado con el cambio y desarrollo organizacional en la IE Brígida Silva de Chorrillos, concluyendo que, el grupo directivo necesita definir mecanismos motivacionales en todos los trabajadores en aras de fortalecer el desenvolvimiento en la entidad, así como debe administrar el mejoramiento y la calidad del servicio comprendiendo un proceso de sensibilización y metodologías incluyendo a toda la colectividad para socializar inquietudes y potenciar los procedimientos de la institución y lo que es más gestionar la presencia de técnicos y expertos en administración.

De la misma manera Alvarado (2015) en su tesis de maestría de la Universidad César Vallejo, titulada *El desarrollo organizacional en la municipalidad provincial del Callao-Perú* llegó a la conclusión que el objetivo estructural, normativo y social humano es la base del desarrollo de la entidad que cuenta con procesos de mejora continua en las estructuras de la entidad, e integración de funciones en los órganos y unidades orgánicas.

Igualmente, en el escenario nacional, Arámbulo (2019) en su tesis respecto de la apreciación de la cultura organizacional en caja Sullana, Piura definió la apreciación en torno a las formas de liderazgo confirmándose la presencia de una percepción propicia sobre la temática, en la cual los servidores se percatan que los líderes se circunscriben como guías favoreciendo la generación de colectivos de tareas con características fuertes e iniciativa personal contribuyendo a originar lazo entre los miembros del equipo permitiendo que todos interactúen.

Los trabajos de investigación antedichos coadyuvaron a la realización de esta contribución al conocimiento, toda vez, que a partir de los cuales se delinearon los mecanismos inherentes al nivel de relación que existe entre el Desarrollo Organizacional y la gestión de calidad en el Hospital Nuestra Señora de las Mercedes, Paita, Piura.

Es por eso resulta muy trascendente, a su vez, considerar los aportes teóricos que respaldan la presente investigación. Así la teoría del desarrollo organizacional de Chiavenato (2007) refiere que la entidad es un sistema humano y complejo con particularidades propias distintivas de su cultura y clima institucional, las cuales requieren ser observadas, analizadas y perfeccionadas en forma continua para que se convierta en motivación y productividad, actuando como un colectivo de su derrotero y de la disposición inevitable para dirigirse de mejor manera a ellos, básicamente al amparo del argumento de transformarlas definitivamente en instituciones orgánicas.

La concepción de desarrollo organizacional se encuentra asociada con las ideas de cambio y de capacidad de adecuación de la entidad a las transformaciones que ocurren en el ecosistema y, la única manera factible de hacerlo es cambiando su cultura (Beckard, 1972), con un clima organizacional favorable (Glen, 1976).

En este contexto, la tendencia auténtica del hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Paita es crecer y desarrollarse, considerando elementos de naturaleza endógena y exógena. Este es un esfuerzo que debe ser respaldado por la alta dirección con la finalidad de fortalecer los procesos de resolución de dificultades inherentes a la renovación institucional, levantando el estado del arte, eficaz y colaborativamente (Wendell y Bell, 1981) y de la cultura organizacional con

énfasis en los colectivos de trabajo y en la presencia de un clima institucional favorable.

La teoría de la calidad total de Deming (1989) postula la calidad como la paráfrasis de las necesidades cercanas de los usuarios con particularidades propias, lo cual quiere decir que, en cierto modo antes de hacer entrega de un servicio, la entidad debe certificar que satisfaga ciertos requisitos (Villalba, 2013), deslizándose en razón de un proceso de progreso, que prosiguiendo con los aspectos favorables y desfavorables, las entidades están la necesidad de permanecer a la par con las continuas transformaciones del entorno (Carro y Gonzales, 2015).

Deming (1989) expresa que, alrededor del 94% de las dificultades se circunscriben como responsabilidad de la entidad y prosigue manifestando que, en todo caso es un deber de ésta ofrecer a los trabajadores para que realicen sus tareas con más entusiasmo (Lozano, 1998). Por lo mismo señala que la calidad total es un sistema de gestión que se encuentra direccionado hacia los individuos en la búsqueda de un incremento constante de la satisfacción de los usuarios (Evans y Lindsay, 2005).

Deming (1989) considera hasta catorce principios que deben ser considerados por la gestión de la empresa, entre ellos: perseverancia, nueva filosofía, verificación, contratos en razón de la lealtad y confianza, mejora constante, adiestramiento, ejercicio de liderazgo, eliminación del temor, romper obstáculos, eliminar lemas, prescindir de las cuotas, excluir las barreras que impiden los logros personales, perfeccionamiento recurrente y transformación, principios que deben ser considerados por el hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Paita, Piura.

El aporte de la teoría del compromiso organizacional de Allen y Meyer (1997) ha reforzado la investigación, quienes sobre el tema han logrado identificar el compromiso afectivo, de permanencia y el normativo. El primero de ellos está relacionado con la afectividad emocional, la identificación y la implicancia ante la entidad, se siente orgulloso de ser parte de la organización; el otro hace hincapié en el costo que produciría para el ser humano prescindir de la organización y el tercero se aprecia vinculado con el sentimiento de obligación que experimenta el

individuo de permanecer en la institución (Blanco y Castro, 2011).

Para Allen y Meyer (1997) el compromiso con la entidad se encuentra relacionado con una actitud psicológica, así como con una particularidad de las interacciones de los empleados con la organización y tiene incidencias en la adopción de determinaciones sobre si continuar o no formando parte de la institución (Blanco y Castro, 2011).

Resulta probable que los individuos aprecien que se comprenden exhortados a continuar su vínculo con la organización, cuando se percaten del riesgo que implicaría la separación de la entidad, en la medida que se cerciore de las exiguas probabilidades que se presentan para encontrar trabajo, ante lo cual requiere evidenciar un elevado índice de compromiso de pertenencia en la institución (Hurtado, 2017).

Por lo que como es de verse, la actitud del colaborador requiere gestionarse desde la óptica afectiva, normativa y de continuidad en el hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Paita, Piura.

Asimismo, la teoría de la calidad del servicio de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1998) refuerza el presente estudio, según la cual ésta implica la discrepancia que se produce entre las contingencias de la utilización del servicio y la percepción de la que se le otorgaron, lo que significa que, en tanto sea más alta la disconformidad entre la valoración sobre las expectativas, mejor será la calidad (Buenaño, 2019).

Sobre el tema, Parasuraman, Zeithmal y Berry (1998) desarrollaron a priori hasta diez facetas de la calidad del servicio, las mismas que el devenir se sujetó a cinco, entre las que sobresale la confiabilidad, la seguridad, la tangibilidad, la capacidad de comprender las emociones de los demás y la capacidad de respuesta (Vizcardo, 2017).

No obstante suelen presentarse brechas del servicio que se ofrece a los clientes, las cuales estriban en el hecho que la entidad a veces desconoce lo que el usuario desea; no ha identificado los estándares de servicio adecuados; tampoco realiza el suministro de un servicio de calidad acorde con los patrones apropiados

y no posee un desempeño en concordancia con lo que promete (Martínez, 2012), en cuyo contexto, el hospital Nuestra Señora de las Mercedes necesita, en forma permanente valorar la gestión de la calidad del servicio que ofrece a los usuarios.

En esta línea, el desarrollo y organización constituyen dos descriptores que conceptualmente comprenden el desarrollo organizacional y desde la óptica administrativa implica la ejecución de metodologías para el planteamiento de un proceso de cambio planificado orientado al reconocimiento de las potencialidades y limitaciones de la entidad y al aprovechamiento de las oportunidades que contribuyen a la absoluta realización de sus fortalezas (Kart, 2006).

La organización implica la coordinación de las acciones de las personas que forman parte de una entidad con la finalidad de alcanzar el máximo aprovechamiento posible de los componentes técnicos, materiales y humanos en la búsqueda de los fines y propósitos que la propia organización persigue (King y Wrigth, 2007).

El desarrollo organizacional impregna el esfuerzo planificado de toda la entidad y gestionado desde la parte directriz, encaminado a incrementar la efectividad institucional y bienestar mediante las participaciones planeadas en los procesos de organización (Beckhard, 1999), fortaleciendo aquellos en los que acciona el individuo a la interna de la corporación (Lippit, 1986), es una mezcla de arte y ciencia (Guizar, 2008), sustentada en la adquisición de responsabilidades y valores (Sánchez, 2009).

El apoyo y confianza comprende una de las dimensiones del desarrollo organizacional, constituye la ayuda que se le ofrece a la persona en realidades adversas (González y Restrepo, 2010), en términos emocionales, espirituales, materiales y de servicios (Hernández, Carrasco y Rosell, 2010), a fin de evitar que se produzcan consecuencias negativas en contra del individuo en cualquier contexto (Aranda y Pando, 2013).

La confianza se circunscribe como una base de la vida social moderna, en la medida que coadyuva a la generación de andamiajes importantes para la realización de las personas (Conejeros, Rojas y Segure, 2009), no es una conducta, sino un estado psicológico (Abarca, 2004), comprendiendo que, confiar en los

demás corresponde una disposición positiva en torno a los propósitos o comportamientos de los otros (Mayer, Davis y Schoorman, 1995), es una apuesta realizada en el presente hacia el futuro y argumentada en el pasado.

En el trabajo en equipo los individuos interactúan y se influyen recíprocamente en aras de lograr un propósito común (Stoner, 1996), muestran habilidades comprometidas, con un abanico de metas de desenvolvimiento y una metodología de tareas de las cuales todos son mutuamente responsables (Koontz, Weihrich, 1998), con compromisos muy definidos (Reza, 2003), con interacción interdependiente para el logro de la meta prevista (Robbins, 1999).

El entusiasmo constituye la elevación del estado de ánimo que se genera por algo que convence o que es admirado y la satisfacción está relacionada con lo que experimenta un usuario respecto de un servicio que ha recibido, en la medida que haya cubierto plenamente las expectativas cifradas, pueden fomentar cambios en el administrador y en los que laboran bajo su conducción trayendo consigo el mejoramiento de la calidad en las labores (Cavalcante, 2004).

Las soluciones creativas implican un proceso por el cual se desarrollan diferentes actividades para resolver ciertas situaciones a través de mecanismos de razonamiento y de originalidad, que poseen los seres humanos para generar nuevas ideas (Arteaga, 2008), y ofrecer solución a las dificultades que ameritan una solución creativa produciendo una respuesta original, pertinente y apropiada (Rojas de Escalona, 2010).

Las metas compatibles y optimistas están asociadas con lo que, en este caso, la entidad aspira, planifica y se compromete a lograrlas, en la medida que las aprecia factibles, asumiendo una actitud positiva, en el sentido que las puede realizar en un escenario en el que evidencia un buen estado de ánimo y a partir del cual oriente su comportamiento.

La responsabilidad social implica un compromiso que las entidades asumen en la búsqueda del bienestar del entorno que le rodea (Caravedo, 1988), conduciendo a las corporaciones a implementar actividades que impidan cualquier



efecto negativo que su operatividad pudiera generar a su alrededor, potenciando impactos positivos en su área de influencia (Mori, 2009).

La gestión de la calidad se percibe, actualmente, como una estrategia para dar impulso a la competitividad de la entidad que coadyuve, a partir de la opción integral, apreciar la corporación como un conjunto de procedimientos interrelacionados que buscan la satisfacción del usuario (Hernández, Barrios y Martínez, 2018) y que adicionalmente se convierta en vehículo para el logro de ventajas favorables, mediante un ciclo de mejoramiento continuo.

La gestión de calidad es un instrumento que permite documentar los procesos que se basan en el cumplimiento de sus pilares primordiales, acorde con la búsqueda del mejoramiento permanente (Becerra, Andrade y Díaz, 2019), la cual debe basarse en hasta ocho lineamientos que pueden ser utilizados por la autoridad en aras de encaminar a la entidad hacia un fortalecimiento del desempeño, es decir a partir de una óptica del usuario, ejercicio del liderazgo, intervención del recurso humano, enfoque basado en procesos, gestión sistemática, mejoramiento continuo, toma de decisiones, relaciones recíprocas con los clientes (Hernández, 2009).

La responsabilidad de la dirección implica que tiene que ofrecer evidencias de su compromiso con el progreso e implementación del sistema de gestión de calidad, así como con el mejoramiento de recurrente de su efectividad (ISO 9001, 2000), comunicando a la entidad sobre la relevancia de satisfacer los requisitos del cliente, definiendo la política de calidad, asegurando la precisión de los propósitos y asegurando la disponibilidad de los recursos.

La entidad debe precisar y ofrecer los recursos necesarios para implantar y preservar la gestión de calidad y buscar el mejoramiento permanente de su efectividad e incrementar la satisfacción de los usuarios (ISO 9001, 2000), considerando a los recursos humanos como el activo fundamental de la organización, circunscrito como una inversión en los seres humanos para alcanzar la máxima productividad personal e institucional (Acosta, 2008).

Asimismo, se debe considerar la infraestructura, el espacio de trabajo, los proveedores, la información, las expresiones monetarias como una señal

inequívoca de la trascendencia que adquiere la gestión de recursos en las entidades (ISO 9001, 2000).

Por lo mismo, la entidad necesita implementar el proceso de medición, análisis y mejora importantes para comprobar la conformidad del producto, asegurarse de la aceptación del sistema de gestión de calidad y fortalecer en forma continua la efectividad de la calidad con repercusión en la satisfacción de los usuarios (ISO 9001, 2000), para poner en ejercicio mecanismos correctivos o preventivos de ser necesarios a fin de precisar actividades de mejoramiento.

La medición, análisis y mejora se realiza también sobre la base de la norma ISO 9001:2008 a fin de que las entidades empiecen a levantar el estado del arte y a efectuar una administración de perfeccionamiento permanente en todos los procesos de la organización y un mecanismo que garantice el inmejorable ofrecimiento del servicio (Fontalvo 2005), al mismo tiempo que se debe tener un equipo de personas que realicen esta tarea (Rodríguez, 2014).

El liderazgo es la capacidad para ejercer influencia de manera no conminatoria en los integrantes de un colectivo para que éstos encaminen sus esfuerzos hacia tareas comunes de manera voluntaria y optimista (Reaño, 2019) en cuyo contexto, la tarea del líder necesita estar orientada a convertirse en un facilitador, coordinador y dinamizador del grupo, mostrándose como un agente de cambio, visionario, competente y capaz de motivar y persuadir (Bolívar, 2010), en la búsqueda de una gestión de calidad relacionada con el desarrollo organizacional, específicamente en el hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Paíta, Piura.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es aplicada porque ha contribuido a la resolución de la problemática sobre el tema (Congreso de la REPUBLICA, 2018) asociado con la relación existente entre el desarrollo organizacional y la gestión de calidad.

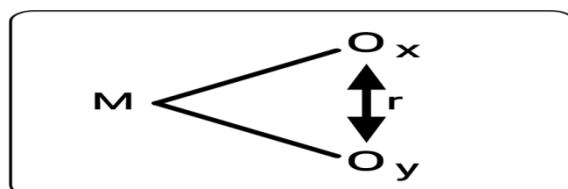
Estará dirigida al entendimiento de aspectos primordiales de los fenómenos, además de hechos notorios o de su relación que constituyen las variables (Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, 2018).

#### Diseño de la investigación

Esta investigación fue de diseño no experimental correlacional. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) el diseño no experimental se lleva a cabo sin que deliberadamente se manipulen las variables de estudio, además que solamente se fundamenta en la observación y descripción del fenómeno como tal, dentro del campo donde se realizó.

Correlacional, porque se ha logrado conocer el grado de dependencia existente que hay en dos variables dentro de un entorno particular (Hernández, et.al., 2014).

Considerando la esencia del estudio, el esquema de la investigación es no experimental correlacional, del modo como se manifiesta en la representación siguiente.



Dónde:

M : Muestra

O<sub>x</sub>: Observación de la variable

O<sub>y</sub>: Observación de la variable

r: Relación entre las variables

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable 1: Desarrollo organizacional**

##### **Definición conceptual**

Impregna el esfuerzo planificado total de la entidad y gestionado a partir de la parte directriz, encaminado a incrementar la efectividad institucional y bienestar mediante las participaciones previstas en los procesos de organización (Beckhard, 1999).

##### **Definición operacional**

La variable ha sido operacionalizada a partir de las dimensiones: apoyo y confianza, trabajo en equipo, entusiasmo y satisfacción, soluciones creativas, procesos de comunicación e información, metas compatibles y optimistas, responsabilidad social; valoradas a través del acopio de información mediante la aplicación del instrumento correspondiente.

#### **Variable 2: Gestión de la calidad**

##### **Definición conceptual**

Estrategia para dar impulso a la competitividad de la entidad que coadyuve, a partir de la opción integral, apreciar la corporación como un conjunto de procedimientos interrelacionados que buscan la satisfacción del usuario (Hernández, Barrios y Martínez, 2018).

##### **Definición operacional**

La variable ha sido operacionalizada a partir de las dimensiones: responsabilidad de la dirección, gestión de recursos, medición, análisis y mejora, liderazgo, las cuales han sido valoradas a través del acopio de información mediante la aplicación del instrumento correspondiente.

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

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), son las personas, que tienen características parecidas en torno a una problemática donde se llevará a cabo un estudio. La población estuvo constituida por 107 trabajadores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Paita, cuyas características son las siguientes:

Sus edades oscilan entre 25 a 66 años, son hombres y mujeres.

Nivel de estudios : superior

Estrato social : medio, alto.

#### **Muestra**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la muestra es una parte o cantidad pequeña de un total de personas.

Está conformada por 84 trabajadores, entre hombres y mujeres que cumplieron los criterios de selección, cuya determinación del tamaño se consideró en el anexo 07.

#### **Muestreo**

Se utilizó el muestreo probabilístico simple aleatorio. A partir de la población se seleccionará al azar el número de sujetos, necesario para completar la muestra a estudiar (Otzen y Manterola, 2017).

#### **Unidad de análisis**

La población que constituye el presente estudio son los servidores, funcionarios y profesionales administrativos con los que se trabaja en el hospital Nuestra Señora de las Mercedes, Paita.

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

Para el acopio de información se utilizaron ciertas técnicas de investigación considerándose que estas son el conjunto de procedimientos que se tienen en cuenta para la recopilación de la información generada por la unidad de estudios. Para esta investigación se emplearon las siguientes técnicas:

Técnica de encuesta, que permitió al investigador recoger datos muy valiosos de una determinada realidad respecto del objetivo de estudio, es decir las diferentes opiniones de los integrantes del grupo de estudio.

Técnica de la observación: es la inspección y estudio efectuado por el investigador, a través de sus propios sentidos en torno a hechos de interés (Sierra y Bravo, 1998, citados por Díaz, 2011).

#### **Instrumentos**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), es la variedad de herramientas con que se vale un investigador para el acopio de la información extraída de una muestra o población. Las herramientas utilizadas en la investigación son:

El cuestionario: nómina de preguntas agrupadas según criterio de clasificación de los indicadores de estudios que pueden ser segmentadas, de opción múltiple. Es decir, son tomadas como preguntas cerradas.

La ficha de observación: es un registrado de particularidades que sirven para verificar el cumplimiento de una función, acción o forma.

### **3.5 Procedimientos**

El recojo de información se realizó considerando el marco teórico y el cuadro de operacionalización de variables y en base a los cuales, a partir de los indicadores se elaboró el instrumento que valoró el desempeño de ambas variables, que previamente a su aplicación pasaron por la validación de juicio de expertos. Se establecieron coordinaciones con la entidad en la que tuvo lugar el estudio a fin de obtener la autorización correspondiente.

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

La investigación se preparó mediante tablas, en cuyo marco se explicaron los resultados utilizando la estadística descriptiva a través del software Excel y SPSS. Se suministrará el dispositivo de acopio de información acumulando datos, reseñas muy importantes, los que fueron estructurados de manera estadística para una mejor ilustración y definición por el investigador. Se utilizó: la media aritmética, la desviación estándar y el coeficiente de variabilidad.

### **3.7 Aspectos éticos**

La factibilidad de la investigación demandó del compromiso de aportaciones específicas a la comunidad y del ofrecimiento de valoración científica y oficial, hechos que constituyeron una petición íntegra en la perspectiva de una tesis efectivamente loable utilizando responsablemente los datos recogidos, soslayando el provecho de aquellos que ya han sido contrastados. En esta línea una investigación científica equívocamente estructurada con resultados escasamente reales desde la óptica de la ciencia no adquiere la concepción de índole ética. Sin autenticidad, el estudio no produce ningún valor agregado, menos contribuye al incremento del conocimiento, no genera beneficio alguno y por consiguiente tampoco se justifica que se atribuya dudas y por tanto se afecte a los seres humanos. Se asumirá todas las consecuencias que lograron manifestarse en el desenvolvimiento de la investigación, pues se ajustó con la legitimidad y a los cánones éticos que protegen el estudio cuando participan personas. Este trabajo es de autoría propia y por tanto se ha respetado los derechos de libros y trabajos. Se utilizó las normas APA. Se obtuvo la autorización de la entidad en la que se realizó la investigación.

#### IV. RESULTADOS

Se muestran los resultados obtenidos a partir del instrumento aplicado al grupo de estudio. Se realizó a través de tablas, según baremo.

**Tabla 1: Identificación del nivel de desarrollo organizacional**

Niveles	Apoyo y confianza			Trabajo en equipo			Entusiasmo y satisfacción			Soluciones creativas			Procesos de comunicación e información			Metas compatibles y optimistas			Responsabilidad Social		
	F	%	Estadísticos	F	%	Estadísticos	F	%	Estadísticos	F	%	Estadísticos	F	%	Estadísticos	F	%	Estadísticos	F	%	Estadísticos
<b>Alto</b>	14	16.67	X= 14.52	14	16,67	X= 14,58	13	15.5	X = 14,05	1	13.10	X =13.51	03	3.57	X = 12,50	10	11.90	X = 13,45	09	10.71	X = 13,63
<b>Medio</b>	48	57.14	S = 3,26 CV=22,45	49	58.33	S = 3,22 CV=22,08	42	50	S = 3,43 CV=24,41	3	44.04	S = 3.45	36	42.85	S = 2,85 CV=22,80	38	45.24	S = 3,38 CV=25,13	43	51.19	S = 3,23 CV=23,69
<b>Bajo</b>	22	26.19		21	25		29	34.52		3	42.85	CV = 25.53	45	53.57		36	42.86		32	38.09	
<b>Total</b>	84	100		84	100		84	100		8	100		84	100		84	100		84	100	

**Fuente:** Cuestionario aplicado al grupo de estudio

**Fecha:** mayo 2020

De los resultados obtenidos respecto al nivel de desarrollo organizacional, el grupo de estudio lo percibe en un nivel medio. Es así que en las dimensiones: apoyo y confianza es de un 57.14%, trabajo en equipo 58.33%, entusiasmo y satisfacción 50%, soluciones creativas 44.04%, procesos de comunicación e información 42.85%, metas compatibles y optimistas 45.24% y responsabilidad social en un 51.19% lo cual implica que el Hospital de Apoyo I Nuestra Señora de las Mercedes - Paita necesita optimizar los procesos relacionados con el Desarrollo Organizacional.



**Tabla 2: Identificación del nivel de gestión de calidad**

Niveles	Responsabilidad de la dirección			Gestión de recursos			Medición, análisis y mejora			Liderazgo		
	F	%	Estadígrafos	F	%	Estadígrafos	F	%	Estadígrafos	F	%	Estadígrafos
Alto	14	16.67	X= 14,64	13	15,48	X= 14,35	11	13.10	X = 13,87	12	14.28	X = 13,69
Medio	50	59.52	S = 3,18 CV=21,72	47	55,95	S = 3,27 CV=22,78	43	51,19	S = 3,33 CV=24,00	38	45.23	S = 3,48 CV=25,42
Bajo	20	23,81		24	28,57		30	35.71		34	40,47	
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100</b>		<b>84</b>	<b>100</b>		<b>84</b>	<b>100</b>		<b>84</b>	<b>100</b>	

**Fuente:** Cuestionario aplicado al grupo de estudio

*Fecha:* mayo 2020

De los resultados obtenidos respecto al nivel de gestión de calidad, el grupo de estudio lo percibe en un nivel medio. Es así que en las dimensiones: responsabilidad de la dirección es de un 59.52%, gestión de recursos 55.95%, medición, análisis y mejora 51.19%, y liderazgo de un 45,23% lo cual implica que el Hospital de Apoyo I Nuestra Señora de las Mercedes - Paita necesita optimizar los procesos relacionados con la gestión de calidad.

**Tabla 3: Análisis de los resultados**

**Análisis del nivel de relación**

Niveles	Apoyo y confianza		Trabajo en equipo		Entusiasmo y satisfacción		Soluciones creativas		Procesos de comunicación e información		Metas compatibles y optimistas		Responsabilidad Social		Responsabilidad de la dirección		Gestión de recursos		Medición, análisis y mejora		Liderazgo	
	F	%	F	%	F	%	%	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Alto</b>	14	16.67	14	16,67	13	15.5	11	13.10	03	3.57	10	11.90	09	10.71	14	16.67	13	15,48	11	13.10	12	14.28
<b>Medio</b>	48	57.14	49	58.33	42	50	37	44.04	36	42.85	38	45.24	43	51.19	50	59.52	47	55,95	43	51.19	38	45.23
<b>Bajo</b>	22	26.19	21	25	29	34.5	36	42.85	45	53.57	36	42.86	32	38.09	20	23,81	24	28,57	30	35.71	34	40.47
<b>Total</b>	84	100	84	100	84	100	84	100	84	100	84	100	84	100	84	100	84	100	84	100	84	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado al grupo de estudio

*Fecha:* mayo 2020

De los hallazgos obtenidos presentados se observa que el hospital de Paita necesita optimizar procesos relacionados con apoyo y confianza, trabajo en equipo, estudio y satisfacción, soluciones creativas, procesos de comunicación e información y responsabilidad social en el marco del desarrollo organizacional, asimismo es necesario que se optimice las dimensiones: responsabilidad de la dirección, gestión de recursos, medición, análisis y mejora, y liderazgo, asociadas con la gestión de la calidad que ofrece la entidad pública Hospital de Apoyo I Nuestra Señora de las Mercedes – Paita.

**TABLA 4: PRUEBA DE NORMALIDAD**

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	Significancia
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	,346	84	,000
GESTIÓN DE LA CALIDAD	,352	84	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Data de resultados

En la tabla 4 se aprecia que la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov revela que el nivel de significancia es menor de 0,05.

**TABLA 5: PRUEBA DE HIPÓTESIS**

			Correlaciones	
			DESARROLLO ORGANIZACIONAL	GESTION DE LA CALIDAD
Rho de Spearman	DESARROLLO ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,264*
		Sig. (bilateral)	.	,015
		N	84	84
	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Coeficiente de correlación	,264*	1,000
		Sig. (bilateral)	,015	.
		N	84	84

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

De la tabla 5 se desprende que, como p valor (Sig. (bilateral)) es menor al nivel de significación 0,05; entonces no se puede aceptar la hipótesis nula.

## V. DISCUSIÓN

Del análisis realizado al producto conseguido por cada dimensión se advierte que el desarrollo organizacional del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes, Paita necesita ser perfeccionado y optimizado, toda vez que existe un alto porcentaje de personas del grupo estudiado que lo califican en niveles medio, en cuyas circunstancias, el 57.14% lo aprecian en la dimensión de apoyo y confianza; lo mismo sucede con las demás dimensiones; el 58.33%, en trabajo en equipo; el 50%, en entusiasmo y satisfacción; el 44.04%, en soluciones creativas; el 42.85%, en procesos de comunicación e información; el 45.24%, en metas compatibles y optimistas y el 51.19%, en responsabilidad social, lo cual exige que para el resultado, las jefaturas deben tener la capacidad de manejar el cambio y de precaver.

Lo cual coincide con (Schermerhorn, 2008), cuando concluye que el desarrollo organizacional se compromete al mejoramiento de las organizaciones a través de la libertad de elección, el poder compartido, la autoconfianza y el comportamiento humano, se traza como objetivo dos metas en forma conjunta, una de ellas es la manera como los empleados trabajan juntos y la segunda en los logros de las tareas del proceso.

Además, los resultados están amparados dentro de los catorce principios de Deming (1986), quien nos ofrece una visión de cómo conducir una organización para conseguir sus éxitos mediante la calidad, se utilizan para evaluación o autoevaluación de la gestión de una dirección. Los principios son: crear constancia de objetivos, utilización de la nueva filosofía, eliminación de la sumisión de la inspección en masa, terminar con la práctica de conceder un contrato sólo dejándonos llevar por su valor, mejora constante del procedimiento de producción y servicio, establecer la formación y reformatión, erigir el liderazgo, erradicación del miedo, derrumbar las barreras dentro de las áreas como personal, eliminación de lemas, y 04 objetivos: eliminación de cuotas numerales, restringir barreras para enaltecer la manufacturación, instauración de un programa educativo y entrenamiento y conducirse para conseguir la transformación.

Por su parte se pudo ver como los resultados de las dimensiones entusiasmo y satisfacción como el de soluciones creativas se contienen dentro de la teoría de desarrollo organizacional de Chiavenato (2001) quien clasifico los cambios de una organización en: estructuralmente, tecnológicamente, productos o servicios, y cultura organizacional.

El Hospital Nuestra Señora de las Mercedes, Paita está en el imperativo de brindaren forma eficaz y eficiente el servicio a sus usuarios, a la par de un desarrollo organizacional fuerte y facultado realizando, diversas actividades necesarias para comprometerla contribución y colaboración total de las personas pertenecientes a la organización, de forma tal, que se alcancen absolutamente los objetivos establecidos (Ramírez, Ramírez y Calderón, 2017, citado por Huamán, 2018).

El accionar principal del desarrollo es aquel que se relaciona con el fortalecimiento de las peculiaridades del sostenimiento del ser humano, y estará subordinado a las posibilidades de compensar correctamente sus carencias elementales.

En este plano, la aptitud para la satisfacción de una necesidad compone una fuerza motivadora que da respuesta conductual del trabajador, en la medida que deben complacer, de una parte, las necesidades de ser, poseer, formar y existir y otra por, subsistencia, protección, entendimiento, afecto, participación, creación, ocio, libertad e identidad.

Los trabajadores con este tipo de compromiso se sentirán orgulloso de pertenecer a la institución y/o organización, más identificado con los valores de la empresa, y más preocupados por la empresa cuando la misma tenga problemas (Meyer y Allen, 1991).

En esta línea, no existe organización podrá conseguir un éxito si tiene a su personal desmotivado para que brinde una prestación con calidad a sus usuarios y de esa forma permita lograr sus metas organizacionales, sean económicas, sociales o políticas, canalizando las energías y aptitudes humanas a una acción acertada.

Asimismo, en los resultados obtenidos de la investigación se señala, que el Hospital Nuestra Señora de las Mercedes, Paita también necesita fortalecer su gestión de calidad, puesto que su desarrollo fue percibido por el grupo de estudio en un nivel medio; 59,52%, en responsabilidad de la dirección; el 55,95%, en gestión de recursos; el 51,19%, en medición, análisis y mejora; y el 45,23%, en liderazgo; por tanto el brindar un prestación con calidad al público usuario es primordial, como lo determina Villalba (2013), la calidad del servicio demanda de características que faciliten su entendimiento y es el cliente quien determina a partir de la interacción con un servicio o producto, si compensan o no sus necesidades.

Al respecto, el total de las dimensiones de la segunda variable fueron aseveradas con los siguientes principios: una nueva filosofía, inspección, entrenamiento, capacitación, mejora continua, barreras, liderazgo y logros personales. Sostenidos por William Deming (1986) en su libro "Out of the crisis", quien documento los 14 principios fundamentales para la gestión y transformación de una organización. El total de estos a pesar de los años, sigue vigente. La experiencia demuestra que al aplicarlos adecuadamente contribuyen al incremento de la calidad y una marcada disminución de costos.

Se pudo percibir la práctica de un sistema de dirección del tipo Autoritario - Benevolente que señalo en su oportunidad el psicólogo Rensis Likert (1981) psicólogo y educador entendido en teorías sobre gestión. En este modelo de gestión existe una mejora con respecto a su anterior pero la cualidad del director hacia su copartícipe es paternalista. Una forma de confianza restringida a la vez condescendiente. En lugar de atemorizar, se inquieren motivar a través de una recompensa económica. La comunicación medra levemente y el rendimiento además asciende.

Nos atrevemos a recomendar un sistema de dirección del tipo participativo, pues las decisiones se tomarían por consenso, comunicación más fluida y promueve la toma de decisiones conjunta. Si desean la maximización de la calidad y cantidad del desempeño laboral.

Asimismo, la teoría de control de la calidad de Ishikawa (1986), también refuerza el presente análisis, explicó que la Ideología de calidad debería manifestarse e imponerse a toda una organización. Los elementos que propuso son: El usuario obtiene considerable notabilidad, es necesario señalar para no incurrir en faltas, reducir costos y desperdicios en general, perseguir alternativas vías que permitan lograr calidad, intervención y compromiso de todos los trabajadores, fortalecimiento del trabajo cooperativo, valoración de los resultados, ofrecer agradecimientos. Es necesario el apoyo y compromiso de la gerencia. Configuración de proyectos de modernización. Establecer conciencia de una insuficiencia.

Asimismo, refiere Fischman (2006), que adicionalmente se debe fortalecer el liderazgo interpersonal, el cual se obtiene cuando la persona tiene amplio dominio de la comunicación, capacidad de guiar al resto y a alcanzarles poder, a que efectúen trabajo en equipo y a ofrecer soporte a sus compañeros. El liderazgo está basado en nueve hábitos o pasos, que deben ser recorridos a la vez, progresivamente. Los cinco primeros se refieren al liderazgo personal: autoestima, visión, creatividad, equilibrio y aprendizaje. Los restantes cuatro, al liderazgo interpersonal: Comunicación efectiva, entrega poder, trabajo en equipo y servicio.

Lo antedicho coincide con Leithwood (2009), quien afirma que “el liderazgo perdura al interior de las relaciones que establecen las personas. Naturalmente está puesta al servicio que persigue una sociedad, aun cuando, los líderes son personas, el liderazgo está implantado en las interacciones e instituciones de carácter social y su objetivo es lograr algo mejor colectivamente.

Este contexto fue fortalecido por Francisco (2013), quien realizó un estudio respecto al liderazgo en la empresa, en la Universidad de Valladolid, España afirma que son los individuos que reinan y disponen, las instituciones los necesitan para la defensa de un liderazgo concordante con los actuales contextos que marcan la pauta en la economía actual. El liderazgo como herramienta de dirección tiene injerencia directa en la ejecución de una acción empresarial.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Los hallazgos explican que el desarrollo organizacional en el Hospital Nuestra Señora de las Mercedes, Paita necesita ser mejorada, toda vez que en el grupo de estudio, lo aprecian en un nivel medio, en cuyo contexto, el 57.14%, lo aprecian en la dimensión apoyo y confianza; lo mismo ocurre con las otras dimensiones; el 58.33%, en trabajo en equipo; el 50% en entusiasmo y satisfacción; el 44.04%, en soluciones creativas; el 42.85%, en procesos de comunicación e información; el 45.24%, en metas compatibles y optimistas y el 51.19%, en responsabilidad social.
2. El nivel de desarrollo de la gestión de calidad que ofrece el el Hospital Nuestra Señora de las Mercedes, Paita observamos un impacto limitado, por cuanto el grupo de estudio lo señala como medio, con un 59,52%, en responsabilidad de la dirección; el 55.95%, en gestión de recursos; el 51.19%, en medición, análisis y mejora; y el 45,23%, en liderazgo.
3. El desarrollo organizacional y la gestión de calidad del servicio en el Hospital Nuestra Señora de las Mercedes, Paita se encuentran en estrecha dependencia según la prueba de hipótesis a la que fue sometida, lo cual demuestra que coexiste una incidencia bilateral entre las dos variables estudiadas.



## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a los representantes del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes, Paita consideren el trabajo de investigación como una herramienta sea sostenible en el tiempo, para la búsqueda de la mejora permanente y continua del desarrollo organizacional de la Institución.
2. Se insta a los funcionarios y trabajadores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes, Paita a fortalecer temas relacionados como el apoyo y confianza, trabajo en equipo, entusiasmo y satisfacción, mayor participación en soluciones creativas, procesos de comunicación e información, metas compatibles y optimistas y responsabilidad social. Mediante charlas de capacitación por especialistas como coach profesionales, especialistas en habilidades blandas, comunicativas, liderazgo y/o psicólogos con experiencia en psicología organizacional.
3. Se exhorta a las autoridades del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes, Paita a organizarse de manera inmediata y proponerse elevar sus niveles de gestión del desarrollo organizacional, a mediano y largo plazo a fin de sacarlos de sus estadios medios que se encuentran y de esta manera ofrecer un servicio de gestión calidad para todos, sean estos trabajadores administrativos o asistenciales; y nuestro público usuario que acude diariamente a hacer uso de los servicios de salud que se ofrece.

## REFERENCIAS

- Abarca, María. (2004). *La educación emocional en la Educación Primaria: Currículo y Práctica*. Revista Española de Orientación y Psicopedagogía. Tesis doctoral no publicada.
- Acosta, G. (2008). *Gestión de Recursos Humanos en la Administración Tributaria Venezolana*. Observatorio Laboral Revista Venezolana, vol. 1, núm. 2, julio-diciembre, 2008, pp. 79-100 Universidad de Carabobo.
- Allen, K., y Meyer, E. (1997). *Model of Organizational Commitment: Measurement Issues*. EE.UU.
- Arámbulo, J P. (2019). *Percepción de la cultura organizacional en caja Sullana-agencia Piura*. Tesis para obtener el título profesional de la Universidad Nacional de Piura.
- Aranda B., C., y Pando M., M. (2013). *Conceptualización del apoyo social y las redes de apoyo social*. Revista de investigación en psicología, 16(1), 233-245.
- Arteaga, E. (2008). *Aproximación teórica al concepto de creatividad: un análisis creativo*. Revista Paideia puertorriqueña. 3(1).
- Alvarado, M. (2015). *El desarrollo organizacional en la municipalidad provincial del Callao – Perú*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo del Perú.
- Becerra, F; Andrade, A; y Díaz, L. (2019). *Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación*: Universidad de Otavalo, Ecuador.
- Beckard, R. (1972). *Optimizing effortsof Team Building*. *Journal of Contemporary Business*. Estados Unidos de Norteamérica.
- Beckhard, R. (1999b). *Agent of Change: My Life, My Practice*. EE.UU

- Blanco, M., y Castro, P. (2011). *Compromiso organizacional y sentimiento de permanencia de los profesionales en las organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana*. Revista IIPSI, Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Buenaño, E. (2019). *Actividad Económica y emisiones de CO2*. Ecuador. Editorial Servei de publicacions de la Universitat Autònoma de Barcelona.
- Bolívar, A. (2010). *El liderazgo educativo y su papel en la mejora: Una revisión actual de sus posibilidades y limitaciones*. *Psicoperspectivas*, 9 (2), 9-33. Recuperado el 15 de Julio del 2020 desde <http://www.psicoperspectivas.cl>
- Gobierno de la República del Perú (2018). *Ley N°28613 Reglamento de la Clasificación y Registro de la Investigación del Sistema Nacional, Ley del Consejo de Ciencia Tecnología e Innovación Tecnológica CONCYTEC*. Lima – Perú.
- Camisón C., Cruz S. y González, T.(2007). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. España: Editorial Pearson Educación.
- Caravedo, B. (1988). *Cambio de sentido: una perspectiva para el desarrollo sostenible*. Universidad del Pacífico.
- Carro, R y Gonzales, D. (2015). *Administración de las operaciones*. Universidad Nacional de Mar de la Plata – Argentina.
- Cavalcante, J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas*. Tesis doctoral. Universidad Autònoma de Barcelona.
- Conejeros, S; María Leonor; Rojas H., Jorge; Segure M., Teresa (2009). *Confianza: un valor necesario y ausente en la educación chilena*. Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación. Distrito federal de México.
- Deming, E. (1986a). *Out of the crisis*. Estados Unidos de Norteamérica: Editorial The MIT Press.

- Deming, E. (1989b). *Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis*. Estados Unidos de Norteamérica. Editorial Díaz de Santos.
- Escalona, B. (2010). *Solución de problemas: una estrategia para la evaluación del pensamiento creativo*. Revista Universitaria de Investigación. Instituto Pedagógico de Caracas-UPEL.
- Evans, J; y Lindsay, W. (2005). *Managing for Quality and Performance Excellence, Seventh Edition*. Editorial CENGAGE Learning.
- Figueroa, H. (2013). *El Derecho a la salud*: Centro de Estudios Constitucionales de Chile - Universidad de Talca.
- Fischman, D. (2006). *El camino del líder*. Perú: Fondo Editorial de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas/ El comercio, 2000. p. 17.
- Fontalvo, T. (2005). *Knowledge management and process improvement*.
- Forrellat, M. (2014). *Calidad en los servicios de salud: Un reto ineludible*. Cuba: Instituto de Hematología e Inmunología.
- Francisco, B. (2013). *El Liderazgo en la empresa*. Universidad de Valladolid de España.
- García, M. (2013). *El desarrollo organizacional en las pequeñas empresas: Una propuesta de intervención interactiva*. Tesis doctoral. Universidad Nacional Autónoma de México.
- González, L. (2004). *Intervención de desarrollo organizacional en una empresa de artículos de hierro forjado*. Tesis de maestría. Universidad Autónoma de Nuevo León de México.
- González, J; y Restrepo, G. (2010). *Prevalencia de felicidad en ciclos vitales y relación con redes de apoyo en población colombiana*. Facultad de Medicina, Fundación Universitaria Juan N Corpas. Bogotá, Colombia.

- Glen, F. (1976). *The social psychology of organizations (Essential psychology)*. Estados Unidos de Norteamérica. Editorial Methuen.
- Guizar, R. (2008). *Desarrollo Organizacional: principios y aplicaciones*. Ciudad de México. Editorial McGraw-Hill/Interamericana.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: MC GRAW – HILL Interamericana Editores, S.A.
- Chiavenato, I. (2007). *Comportamiento Organizacional*. México: MC GRAW – HILL Interamericana Editores, S.A.
- Hernández, R; Fernández, C; Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill Education.
- Hernández, H; Barrios, I; & Martínez, D. (2018). *Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones*. *Criterio Libre*, 16(28), 169-185. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130>.
- Hernández, M. G., Carrasco, G. M. R., Rosell, C. F. (2010). Título: *Evaluación de las principales redes de apoyo informal en adultos mayores del Municipio Cerro*. Publicación Periódica de Gerontología y Geriatria.
- Hernández J., A. Chumaceiro y E. Cárdenas. (2009). revista venezolana de gerencia. Recuperado de: [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=s1315-99842009000300009&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=s1315-99842009000300009&script=sci_arttext).
- Hellriegel, D y Slocum, J.S. (2005). *Organizational behavior– 10ma Edición*.
- Hurtado, M. (2017). *Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación, según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector retail de Piura*. Universidad de Piura.
- Ishikawa, k. (1986). *¿Qué es el control total de la calidad?* Serie empresas y empresarios. 2da. Edición.

- James A. F. Stoner; R. Edward Freeman y Daniel R. Gilbert. (1996). *Administration*. EE.UU.
- Kart, T. (2006). *Transforming organization for organic growth: the DNA of change leadership*. Journal of Change Management, págs.3-20.
- King S, y Wrigth M. (2007). *Building Internal Change Management Capability at Constellation Energy*. EE.UU.
- Koontz, H. y Weihrich, H.(1998). *Administración, Una Perspectiva Global*. (11a ed.). México. McGraw–Hill Interamericana.
- Leithwood, K. (2009). *¿Cómo liderar nuestras escuelas? Aportes desde la investigación*. Santiago de Chile: Fundación Chile.
- Lippit, G. (1986). *Organization Renawal*. EE.UU.
- Likert, R. (1981). *Los 04 estilos de dirección de Likert*. Canal CEO Recuperado de:<https://canalceo.com/estilos-direccion-likert/>
- Lozano, L. (1998). *¿Qué es la calidad total?* Revista médica Herediana. Recuperado de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018-130X1998000100006](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X1998000100006)
- Martínez, J. (2012). *Calidad de la Educación Superior y desigualdad en los retornos en el Perú, 2012*. Asociación Peruana de Economía.
- Mayer, RC; Davis, JH; y Schoorman, FD.(1995). *An integrative model of organizational trust: Past, present, and future*. EE.UU
- Meyer, J. & Allen, N. (1991). *A three-component conceptualization of organizational commitment*. Human Resources Management Review, 1, 61-89
- Miguel, J. (2018). *Cambio organizacional y desarrollo organizacional en la Institución Educativa Brígida Silva de Ochoa – Chorrillos*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo del Perú.

- Moreno M., Luzón, Peris F., González T., (2001). *Gestión de la calidad y diseño de organizaciones*. España: Editorial Pearson Educación.
- Mori, M. (2009). *Responsabilidad social. Una mirada desde la psicología comunitaria*. Universidad de San Martín de Porres.
- Otzen, Tamara, & Manterola, Carlos. (2017). *Sampling Techniques on a Population Study*. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Parasuraman, A., Zeithaml V., y Berry, L. (1998). *Calidad total en la gestión de los servicios*. España. Editorial Díaz de Santos.
- Reaño, L. (2019). *Gestión de recursos humanos o liderazgo de personas*. Recuperado de <https://lhh.pe/prensa/gestion-recursos-humanos-liderazgo-personas/>
- Reza, J. (2003). *Trabajo en equipo: Estrategia de excelencia empresarial*. Revista administrativa. México D.F
- Robbins, S. (1999). *Organizational Behavior. 10th Edition*.
- Rodríguez, E. (2014). *La republica* Recuperado de: [http://www.larepublica.co/altagerencia/cinco-claves-para-mantener-un-buen-ambiente-laboral\\_105246](http://www.larepublica.co/altagerencia/cinco-claves-para-mantener-un-buen-ambiente-laboral_105246)
- Sánchez, G. (2009). *Responsabilidad social corporativa: revisión crítica de una noción empresarial*. Ciudad de Madrid. Centro de investigaciones Sociológicas.
- Sanín, A. (2017). *Felicidad y optimismo en el trabajo: hallazgo de investigaciones científicas*. Departamento de Psicología Evolutiva, Educativa, Social y Metodológica. Tesis doctoral. Universidad Jaume I de España.
- Sierra Bravo, R. (1998). *Técnicas de investigación social. Teoría y ejercicios*. España: Paraninfo.

- Shermerhorn, J. (2008). *Comportamiento Organizacional*. Ciudad de México: Editorial LimusaWiley.
- Villalba, C. (2013). *The service quality: A conceptual historical journey, its most representative models and their application in universities*. Colombia.
- Vizcardo, M. I. (2015) *Inteligencia emocional y alteraciones del comportamiento en alumnos de 11 a 13 años de Arequipa*. Tesis de Maestría. Universidad de San Martín de Porres.
- Wendell, F; y Bell, C. (1981). *Organizational Development and Transformation*. Estados Unidos de Norteamérica. Editorial McGraw-Hill/Interamericana.



## Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
V1: Desarrollo Organizacional	Impregna el esfuerzo planificado total de la entidad y gestionado a partir de la parte directriz, encaminado a incrementar la efectividad institucional y bienestar mediante las participaciones previstas en los procesos de organización (Beckhard, 1999).	La variable ha sido operacionalizada a partir de las dimensiones: apoyo y confianza, trabajo en equipo, entusiasmo y satisfacción, soluciones creativas, procesos de comunicación e información, metas compatibles y optimistas, responsabilidad social.	1) Apoyo y confianza 2) Trabajo en equipo 3) Entusiasmo y Satisfacción 4) Soluciones Creativas 5) Procesos de comunicación e información 6) Metas compatibles y optimistas 7) Responsabilidad social.	<p>Mejor aprovechamiento de las habilidades académicas del trabajador. Los trabajadores se apoyan mutuamente. Se percibe la delegación de autoridad y de responsabilidades Se divide las tareas en actividades específicas Mejora en las relaciones humanas Se percibe la mejora del clima laboral Participación de todos los niveles para la toma de decisiones.</p> <p>Mayor participación de los trabajadores en eventos internos.</p> <p>Atención inmediata a los requerimientos de las áreas usuarias.</p> <p>Reducción en apertura de procesos disciplinarios.</p>	Ordinal
V2: Gestión de calidad	Estrategia para dar impulso a la competitividad de la entidad que coadyuve, a partir de la opción integral, apreciar la corporación como un conjunto de procedimientos interrelacionados que buscan la satisfacción del usuario (Hernández, Barrios y Martínez, 2018).	La variable ha sido operacionalizada a partir de las dimensiones: responsabilidad de la dirección, gestión de recursos, medición, análisis y mejora, liderazgo.	1) Responsabilidad de la dirección 2) Gestión de recursos 3) Medición, análisis y mejora. 4) Liderazgo	<p>Toma de decisiones que benefician a la mayor parte de los trabajadores. Mejor distribución y utilización de los recursos presupuestales asignados. Mejor nivel de ejecución presupuestal al final del ejercicio. Posicionamiento e impacto en la colectividad social de la provincia de Paita.</p>	

Fuente: Cuadro elaborado por el investigador

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

#### Cuestionario sobre desarrollo organizacional

Apellidos y nombres: .....

El presente documento tiene como finalidad valorar el nivel del desarrollo organizacional en el hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Paita, Piura. Se ha de marcar con un aspa la alternativa según corresponda:

Siempre (3)    A veces (2)    Nunca (1)

Nº	Ítems	Niveles		
		Siempre	A veces	Nunca
<b>Variable 1: Desarrollo organizacional</b>				
<b>Dimensión: Apoyo y confianza</b>				
1	Se percibe familiaridad en el trato.			
2	Los trabajadores se apoyan recíprocamente.			
3	Los trabajadores se sienten estimados y valorados.			
4	Se fomenta las relaciones de confianza entre los servidores.			
<b>Dimensión: Trabajo en equipo</b>				
5	La entidad desarrolla acciones orientadas al logro de un resultado general.			
6	Los trabajadores aprecian que sus esfuerzos están orientados hacia el logro de un objetivo común.			
7	La organización fomenta el trabajo en equipo.			
8	Se promueve la colaboración manteniendo la armonía en el equipo, cohesión y espíritu de trabajo.			
<b>Dimensión: Entusiasmo y satisfacción</b>				
9	La entidad propicia actividades orientadas a la búsqueda de satisfacción de los servidores.			
10	Se realizan las actividades mostrando una actitud positiva.			
11	La organización genera espacios para despertar el entusiasmo por el buen desempeño.			

Nº	Ítems	Niveles		
		Siempre	A veces	Nunca
Variable 1: Desarrollo organizacional				
Dimensión: Soluciones creativas				
12	Las dificultades se resuelven aprovechando las oportunidades.			
13	Se genera nuevas ideas para resolver las dificultades.			
14	Las resoluciones creativas se conciben como el valor agregado de la organización.			
Dimensión: Proceso de comunicación e información				
15	La entidad favorece la comunicación fluida y horizontal.			
16	Los trabajadores de la entidad se apropian de comportamientos positivos relacionados con el saber escuchar.			
17	La información se recibe de primera fuente.			
Dimensión: Metas compatibles y optimistas				
18	La búsqueda de las metas está relacionada con la realidad			
19	Se cumple con las metas programadas en el periodo establecido.			
Dimensión: Responsabilidad social				
20	Se busca que cada miembro sea responsable del resultado final.			

## Cuestionario sobre gestión de calidad

Apellidos y nombres: .....

El presente documento tiene como finalidad valorar la gestión de calidad en el hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Paita, Piura. Se ha de marcar con un aspa la alternativa según corresponda:

**Siempre (3)      A veces (2)      Nunca (1)**

Nº	Ítems	Niveles		
		Siempre	A veces	Nunca
<b>Variable 2: Gestión de calidad</b>				
<b>Dimensión: Responsabilidad de la dirección</b>				
1	La toma de decisiones repercute en beneficio de los trabajadores			
2	Reconoce la dirección los logros y el compromiso de su trabajo			
3	En la institución existe una política de recompensa por la labor destacada que impulsa la dirección.			
4	Se consulta y toma en cuenta su opinión frente a algunas situaciones institucionales.			
5	Se realizan planes por parte de la dirección para el desarrollo de las capacidades del personal.			
<b>Dimensión: Gestión de recursos</b>				
6	La entidad gestiona en forma responsable la distribución y utilización de los recursos presupuestales asignados.			
7	En la institución se planifica adecuadamente el presupuesto institucional.			
8	Considera que conoce y se encuentra claramente establecido las políticas de gestión de los recursos.			
9	Se promueven espacios institucionales para discutir sobre el empleo de los recursos.			
10	Es política de la institución socializar la utilización de los recursos.			

Nº	Ítems	Niveles		
		Siempre	A veces	Nunca
<b>Variable 2: Gestión de calidad</b>				
<b>Dimensión: Medición, análisis y mejora</b>				
<b>11</b>	Se determina el nivel de ejecución presupuestal al final del ejercicio.			
<b>12</b>	La evaluación del logro de metas y objetivos estratégicos se realiza de manera continua.			
<b>13</b>	Se evalúa adecuadamente el desempeño de los trabajadores de la institución.			
<b>14</b>	Se adoptan acciones correctivas para eliminar las causas de no conformidad y evitar la reaparición de desviaciones.			
<b>15</b>	Los resultados recuperados en los procesos de control son satisfactorios.			
<b>Dimensión: Liderazgo</b>				
<b>16</b>	Se expresa bondad a todos, se conoce sus virtudes y se aprecian como compañeros del mismo barco.			
<b>17</b>	El líder desde el primer instante fija los límites de acción de sus subordinados			
<b>18</b>	Se delega funciones y responsabilidades, porque es requisito para el éxito de cualquier misión.			
<b>19</b>	En la entidad se consulta a las personas indicadas.			
<b>20</b>	Reconoce que las atenciones y adulaciones que recibe el jefe no están dirigidas a su persona, sino al puesto que ocupa.			

*Fuente: Cuadro elaborado por el investigador*

## Anexo 7. Constancia de validación del instrumento.

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

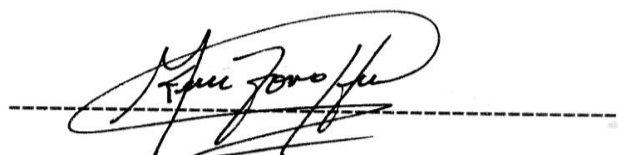
Yo, María Elisa Toro Herrera, identificada con DNI N° 40273864, con grado académico de doctora, por medio de la presente dejo constancia que he revisa con fines de validación el instrumento: Cuestionario de desarrollo organizacional y gestión de calidad y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
1	La redacción empleada es clara y precisa	X			
2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X			
3	Está formulado con lenguaje apropiado	X			
4	Está expresado en conductas observables	X			
5	Tiene rigor científico	X			
6	Existe una organización lógica	X			
7	Está formulado en relación a los objetivos de la investigación	X			
8	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	X			
9	Observa coherencia con el título de la investigación	X			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	X			
11	Es apropiado para la recolección de información	X			
12	Está caracterizado según criterios pertinentes	X			
13	Está adecuado para valorar aspectos relevantes	X			
14	Muestra relación con las variables, dimensiones e indicadores	X			
15	Guarda relación con la hipótesis de la investigación	X			
16	El instrumento está orientado al propósito de la investigación	X			

17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	X			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	X			
19	Es apropiado a la muestra representativa	X			
20	Se fundamenta en referencias actualizadas	X			
VALORACIÓN FINAL		X			

Fuente: Cuadro elaborado por el investigador

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado y en señal de conformidad firmo la presente en el mes de mayo del 2020.



Dra. María Elisa Toro Herrera

DNI 40273864

e-mail: mariaelisa204@hotmail.com

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Alvaro Rafael Romero Peralta, identificado con DNI N° 16498536, y con grado académico de magister, por medio de la presente dejo constancia que he revisado con fines de validación el instrumento: Cuestionario de desarrollo organizacional y gestión de calidad y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.


N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
1	La redacción empleada es clara y precisa	X			
2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X			
3	Está formulado con lenguaje apropiado	X			
4	Está expresado en conductas observables	X			
5	Tiene rigor científico	X			
6	Existe una organización lógica	X			
7	Está formulado en relación a los objetivos de la investigación	X			
8	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	X			
9	Observa coherencia con el título de la investigación	X			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	X			
11	Es apropiado para la recolección de información	X			
12	Está caracterizado según criterios pertinentes	X			
13	Está adecuado para valorar aspectos relevantes	X			
14	Muestra relación con las variables, dimensiones e indicadores	X			
15	Guarda relación con la hipótesis de la investigación	X			
16	El instrumento está orientado al propósito de la investigación	X			




17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	X			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	X			
19	Es apropiado a la muestra representativa	X			
20	Se fundamenta en referencias actualizadas	X			
VALORACIÓN FINAL		X			

Fuente: Cuadro elaborado por la investigadora

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado y en señal de conformidad firmo la presente en el mes de mayo del 2020



  
 Mg. Álvaro Rafael Romero Peralta  
 DNI 16498536

e-mail: alvaroromero@hotmail.com

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

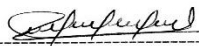
Yo, Mg. Erly Gicela Chopitea Balarezo, identificada con DNI N° 40055868, y con grado académico de doctora, por medio de la presente dejo constancia que he revisado con fines de validación el instrumento: Cuestionario de desarrollo organizacional y gestión de calidad y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
1	La redacción empleada es clara y precisa	X			
2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X			
3	Está formulado con lenguaje apropiado	X			
4	Está expresado en conductas observables	X			
5	Tiene rigor científico	X			
6	Existe una organización lógica	X			
7	Está formulado en relación a los objetivos de la investigación	X			
8	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	X			
9	Observa coherencia con el título de la investigación	X			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	X			
11	Es apropiado para la recolección de información	X			
12	Está caracterizado según criterios pertinentes	X			
13	Está adecuado para valorar aspectos relevantes	X			
14	Muestra relación con las variables, dimensiones e indicadores	X			
15	Guarda relación con la hipótesis de la investigación	X			
16	El instrumento está orientado al propósito de la investigación	X			

17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	X			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	X			
19	Es apropiado a la muestra representativa	X			
20	Se fundamenta en referencias actualizadas	X			
VALORACIÓN FINAL		X			

Fuente: Cuadro elaborado por la investigadora

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado y en señal de conformidad firmo la presente en el mes de mayo del 2020



-----  
Mg. Eiry Gicela Chopitea Balarezo  
DNI 40055868

e-mail: eraquich@hotmail.com

**Anexo 8. Confiabilidad del instrumento.**

ID	ÍTEM01	ÍTEM02	ÍTEM03	ÍTEM04	ÍTEM05	ÍTEM06	ÍTEM07	ÍTEM08	ÍTEM09	ÍTEM10	ÍTEM11	ÍTEM12	ÍTEM13	ÍTEM14	ÍTEM15	ÍTEM16	ÍTEM17	ÍTEM18	ÍTEM19
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2
7	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2
8	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
9	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1
10	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2
11	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2
12	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2
13	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2
14	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2
15	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2
16	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1
17	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2
18	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2
19	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1
20	2	3	1	2	2	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2

### Estadísticos descriptivos

	N	Varianza
ÍTEM01	20	0.239
ÍTEM02	20	0.303
ÍTEM03	20	0.000
ÍTEM04	20	0.239
ÍTEM05	20	0.239
ÍTEM06	20	0.345
ÍTEM07	20	0.221
ÍTEM08	20	0.168
ÍTEM09	20	0.239
ÍTEM10	20	0.197
ÍTEM11	20	0.197
ÍTEM12	20	0.261
ÍTEM13	20	0.253
ÍTEM14	20	0.221
ÍTEM15	20	0.221
ÍTEM16	20	0.168
ÍTEM17	20	0.221
ÍTEM18	20	0.221
ÍTEM19	20	0.239
ÍTEM20	20	0.239
		<b>4.434</b>
SUMA	20	19.103
N válido (por lista)	20	

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.808	20

## Anexo 9. Cálculo de la muestra.

En la presente investigación, el cálculo del tamaño de la muestra se realizó mediante la aplicación de la siguiente fórmula estadística:

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

**Dónde:**

n= muestra

Z = nivel de confianza: 95% = 1,96

p = probabilidad a favor: 50% = 0,5%

q = Probabilidad en contra: 50% = 0,5%

E = error de muestreo; 0,05

N = población

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{E^2 (N-1) + Z^2 \times p \times q}$$
$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 107}{0,05^2 (107-1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = \frac{3,84 \times 0,25 \times 107}{0,0025 (106) + 3,84 \times 0,25}$$

$$n = \frac{0.96 \times 107}{0,295 + 0,96}$$

$$n = \frac{102.72}{1,23}$$

$$n = \mathbf{84}$$

