



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN  
ADMINISTRACIÓN**

Innovación tecnológica y gestión de la calidad de los Recursos  
Humanos en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO:**

Doctora en Administración

**AUTORA:**

Mgtr. Solis Martinez, Milly

(ORCID; <https://orcid.org/0000-0001-6586-9215>)

**ASESOR:**

Dr. Alva Palacios Gómez, Luis Enrique

(ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3224-5363>)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos de Herramientas Gerenciales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A mi hermana y mis sobrinas.

A mis padres que me enseñaron a no rendirme, seguir y terminar en la meta.

A mis engreídos que me brindan su amor y compañía. (Albín, Masha Valentina).

### **Agradecimiento**

Primero agradecer a Dios por permitir terminar mi tesis y ser mi soporte. Agradecer al Dr. Alva por compartir sus conocimientos y sabiduría.

Agradecer a mis compañeras de trabajo por colaborar voluntariamente.

Agradecer a mis compañeros de clase de la UCV por su apoyo en todo momento.

## Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Abstrato	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III.METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y Operacionalización	18
3.3. Población, muestra, muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Método de análisis de datos	22
3.6. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADO	23
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
VIII.PROPUUESTA	37
REFERENCIAS	39
ANEXOS	46

## Índice de Tablas

Tabla 1	Distribución de niveles de la variable innovación tecnológica y sus dimensiones	23
Tabla 2	Distribución de los niveles de la variable de la gestión de la calidad y sus dimensiones	23
Tabla 3	Ajuste del modelo que explica la incidencia de innovación tecnológica en la gestión de la calidad	24
Tabla 4	Información sobre el ajuste del modelo que explica la incidencia de innovación tecnológica en la dimensión fiabilidad	25
Tabla 5	Información sobre el ajuste del modelo que explica la incidencia de innovación tecnológica en la dimensión sensibilidad	26
Tabla 6	Información sobre el ajuste del modelo que explica la incidencia de innovación tecnológica en la dimensión seguridad	27
Tabla 7	Información sobre el ajuste del modelo que explica la incidencia de innovación tecnológica en la dimensión empatía	28
Tabla 8	Información sobre el ajuste del modelo que explica la incidencia de innovación tecnológica en la dimensión tangibles	29

## Resumen

El trabajo respondió al objetivo de establecer la influencia de la innovación tecnológica en la gestión de la calidad de los recursos humanos en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021. El enfoque de la investigación es cuantitativo, porque utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación.

El tipo de estudio es básico, es un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplica al estudio de un fenómeno; el diseño no experimental, transversal y correlacional causal, el método hipotético – deductivo. La muestra fue censal. El coeficiente de confiabilidad para la variable Innovación tecnológica en el profesional de salud fue de 0.925 y el coeficiente con la variable gestión de calidad fue de 0.955, interpretándose como alta confiabilidad de las variables.

La investigación concluyó que: Innovación tecnológica influye significativamente en la gestión de la calidad de los recursos humanos en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021, debido a que se encontró un Nagelkerke de ,884; por lo que se establece que, innovación tecnológica influye significativamente en un 88.4%.

**Palabras clave:** Innovación tecnológica, gestión de calidad, estrategia de innovación, cultura de la innovación, innovación en la cadena de valor.

## Abstract

The work responded to the objective of the establishing the influence of technological innovation in quality management of human resources in a National Institute of Health, Lima 2021. The research approach is quantitative, because it uses data collection and analysis of data to answer research questions.

The type of study is basic, it is a set of systematic processes and empirical applied to the study of a phenomenon; the non-experimental design, cross-sectional and correlational causal, the hypothetical-deductive method. The sample it was census. The reliability coefficient for the variable Technological innovation in the health professional it was 0.925 and the coefficient with the quality management variable was 0.955, interpreted as high reliability of the variables.

The research concluded that: Technological innovation significantly influences the quality management of human resources in a National Institute of Health, Lima 2021, because a Nagelkerke of .884 was found; so, it is established that technological innovation significantly influences 88.4%.

**Keywords:** Technological innovation, quality management, innovation of strategy, culture of innovation, innovation in the value chain.

## Abstrato

O trabalho respondeu ao objectivo de estabelecer a influência da inovação tecnológica na gestão da qualidade dos recursos humanos em um Instituto Nacional de Saúde, Lima 2021. A abordagem da pesquisa é quantitativa, porque usa a coleta e análise de dados para responder a perguntas de pesquisa.

O tipo de estudo é básico, é um conjunto de processos sistemáticos e empíricos que são aplicados ao estudo de um fenómeno; o desenho não experimental, transversal e correlacional causal, o método hipotético - dedutivo. A amostra foi censitária. A confiabilidade o coeficiente da variável Inovação tecnológica no profissional de saúde foi de 0,925 e o coeficiente da variável gestão da qualidade foi de 0,955, interpretado como alta confiabilidade das variáveis.

A investigação concluiu que: A inovação tecnológica influencia significativamente a gestão de qualidade dos recursos humanos em um Instituto Nacional de Saúde, Lima 2021, devido ao facto de ter sido encontrado um Nagelkerke de ,884; para o qual se estabelece que a inovação tecnológica influencia significativamente em 88,4%.

**Palavras-chave:** Inovação tecnológica, gestão da qualidade, estratégia de inovação, cultura de inovação, inovação na cadeia de valor.



## I. Introducción

En la actualidad las unidades de cuidados intensivos neonatales tienen una gran demanda, debido al incremento de partos prematuros, escasez de personal capacitado y deficiente remuneración. En Europa, Saelices (2018) encontró que es necesario que se consolide el sistema sanitario, considerando principios básicos de gestión de calidad; puesto que se evidenciaron dificultades en compromiso, participación, con dificultades de buen gobierno y de salud pública de todas las políticas públicas.

Tavera (2016) manifestó que en el Perú se presenta dificultades en los recursos tecnológicos e innovación, traduciéndose en problemas de gestión y definitivamente se requiere la realización de un sistema de mejora tecnológica. Hoy en día en esta pandemia la innovación tecnológica en salud es importante aún más si se trata de una UCI neonatal, ya que todo esto conlleva a tener que contar con diferentes tipos de recursos para su funcionamiento, tanto humanos debidamente capacitados, como financieros para su mantenimiento y equipamiento.

En el nivel institucional, el Instituto Nacional de Salud es una institución de salud con especialidades con nivel de complejidad III-2, de acuerdo a la categorización de Minsa. Es de recomendación estatal para la especialidad Gineco-Obstétrica y Neonatología, da un servicio de alta complejidad a la mamá y al niño hasta cinco años de edad. La unidad con más requerimiento de pacientes en el transcurso del año, es la unidad crítica neonatal que cuenta con amplitud de hospitalización en incubadoras.

El instituto nacional de salud es el centro de referencia a nivel nacional en contar con una unidad de cuidados intensivos neonatales con incubadoras, la misma que muchas veces supera su capacidad de atención ya que al ser un centro de referencia no puede negar la atención a ninguna gestante con riesgo de parto prematuro, teniendo que recurrir al alquiler de ventiladores mecánicos, además la deficiencia de personal capacitado y remuneración bajo a la demanda del mercado. Con esta pandemia se tuvo que aperturar otra unidad de cuidados intensivos neonatales covid-19, donde sólo son atendidos los hijos de las mamás

con resultado IgM positivo lo que consideramos como una innovación tecnológica.

La innovación tecnológica representa el cambio técnico que entra al servicio que brinda una organización. Se implementan para conseguir nuevos productos, materiales o procesos. La demanda del uso ventilación mecánica y todo el equipamiento de las UCI neonatales es caro y aún más si no cuentas con un seguro. En cuanto a la administración de calidad, es una serie de avances que todas las asociaciones planean, ordenan y gestionan los trabajos asociados con los empleados forman. Los recursos humanos son importantes debido al desarrollo de la fuerza laboral comprometidas en la institución, así mismo, crean estrategias de relaciones laborales y se establezcan fuerte y satisfactoria dentro del trabajo en equipo

Hoy en día con esta pandemia se vio quienes realmente están comprometidas con su profesión, siendo así que son pocas intensivistas que realmente trabajan en unidades críticas, cuantos dejaron todo luchando y otros aprendieron a valorar el trabajo sacrificado que se realiza. Una unidad crítica, es restringida aún más en esta pandemia los familiares tenían que recibir informe médico por teléfono. Existiendo algunas excepciones para su ingreso, pero siempre manteniendo un protocolo de bioseguridad.

Para el siguiente estudio se enunció como problema general: ¿Cuál es la influencia de la innovación tecnológica en la gestión de la calidad de los recursos humanos?, como problemas específicos se tiene: (a) ¿Cuál es la influencia de la innovación tecnológica en la dimensión fiabilidad en la gestión de la calidad de los recursos humanos?; (b) ¿Cuál es la influencia de la innovación tecnológica en la dimensión sensibilidad?; (c) ¿Cuál es la influencia de la innovación tecnológica en la dimensión seguridad?; (d) ¿Cuál es la influencia de la innovación tecnológica en la dimensión empatía? y (e) ¿Cuál es la influencia de la innovación tecnológica en la dimensión tangibles?

El estudio fue justificado por conveniencia, porque ayudo a resolver el requerimiento de personal, pero en equipo de trabajo de salud, favoreciendo a la institución y a los pacientes. Además, es un sustento valioso para próximos estudios asociados al tema ya que existe pocas investigaciones en salud. En

cuanto a la utilidad metodológica, se logró construir un instrumento para evaluar la variable innovación tecnológica y la variable gestión de la calidad de los recursos humanos. El instrumento permitió recolectar y analizar datos con mayor precisión. En cuanto a la relevancia social, permitió mejorar la condición del personal, adquisición de nuevos equipos y contratación del personal de salud (Equipo de salud). Contribuyendo a la mejora del trabajo en equipo de salud, tanto para la institución y futuras adquisiciones.

El objetivo general fue establecer la influencia de la innovación tecnológica en la gestión de la calidad de los recursos humanos. Los objetivos específicos fueron: (i) Determinar la influencia de la innovación tecnológica en la dimensión fiabilidad en la gestión de la calidad de los recursos humanos; (ii) Determinar la influencia de la innovación tecnológica en la dimensión sensibilidad; (iii) Determinar la influencia de la innovación tecnológica en la dimensión seguridad; (iv) Determinar la influencia de la innovación tecnológica en la dimensión empatía y (v) Determinar la influencia de la innovación tecnológica en la dimensión tangibles.

Se planteó como hipótesis general: Innovación tecnológica influye significativamente en la gestión de la calidad de los recursos humanos. Y las hipótesis específicas: (a) Innovación tecnológica influye significativamente en la dimensión fiabilidad en la gestión de la calidad de los recursos humanos; (b) Innovación tecnológica influye significativamente en la dimensión sensibilidad en la gestión de la calidad de los recursos humanos; (c) Innovación tecnológica influye significativamente en la dimensión seguridad en la gestión de la calidad de los recursos humanos; (d) Innovación tecnológica influye significativamente en la dimensión empatía en la gestión de la calidad de los recursos humanos y (e) Innovación tecnológica influye significativamente en la dimensión tangibles en la gestión de la calidad de los recursos humanos.

## II. Marco Teórico

Luego de revisar diferentes documentos se analizó y se reconoció los trabajos nacionales. Tapia (2018) en su tesis titulada Factores críticos que definen el cumplimiento y perdurabilidad de la innovación tecnológica de productos y procedimientos en la región pública peruana. Donde se refiere que las instituciones públicas deben estar calificados para acomodarse a las novedades exigentes, las demandas en desarrollo de los ciudadanos, localizando mejores métodos para responder correctamente, conteniendo tarifas, mejorando la oferta y resultados de las ofertas públicas. Se habían identificado los factores que decidían el éxito y la perdurabilidad de la innovación de productos y procesos, a saber: reglamentos, procedimientos y reglas; rediseño o innovación organizacional; la mejora de capacidades, motivaciones y oportunidades de innovación; control de peligros e incertidumbres; comprensión de la gestión; financiación en actividades de I + D + i y creación ininterrumpida de última tecnología. Cada uno de estos elementos tiene un efecto sobre el logro y / o la resistencia de la innovación en una cantidad única. Esta investigación se tomó en consideración porque tenía una variable debajo.

Por otro lado, Arana (2018) realizó la investigación, el control de los activos humanos como detalle para potenciar la excelencia de la prestación de ginecología del Hospital Regional de Cajamarca. La prueba sugiere el control de fuentes humanas dentro del servicio de ginecología, puede haber una planificación deficiente de las labores, conocimiento limitado de los trabajadores sobre la elaboración de planes de labores, ignoran la misión imaginativa y metas de la institución; presenta control burocrático ineficiente, organización vulnerable y no se adapta a las modificaciones que demandan los usuarios; las técnicas de elección y evaluación de los empleados se consideran ineficientes y objetivas. Hay un clima organizacional en el que se recibe moderadamente íntegro, honesto y con preponderancia del empleo de carácter. Dicho estudio va como antecedente por poseer una de las variables en estudio.

Bustamante (2017) estableció en su investigación, control del capital humano y rendimiento de tareas de los empleados de la Unión sencilla del Cuidado Inicial, Gamarra. Se convirtió en tipo de estudios primarios, utilizó la metodología representativa y el esquema gráfico relacional no experimental. El

modelo fue conformado por 133 trabajadores. La recopilación de información fue utilizada como método de indagación. Las consecuencias obtenidas habían sido 14, 3% manifestaron el nivel de pésimo, 27,8% ordinarias y 57, 9% están en la medida de gestión acertada de los activos humanos. Es necesario recordar el hecho de que al haber una amplia mayoría que esté en el mejor grado. Este estudio se considera mediante una de las variables que se analizan a continuación.

Viera (2016) realizó el estudio gerencia de capital humano y la cualidad de vida de los empleados de una organización. Su meta convertida en decidir el control de los recursos humanos está asociada con la vida de primera clase en sintonía con la creencia del personal. El método utilizado se relaciona con la técnica cuantitativa. Se transformó en una investigación básica, un diseño no experimental: seccional, correlacional. El patrón constaba de cien empleados de la empresa. La proporción de la muestra pasó a ser representado a través de 80 empleados, el cuestionario pasó a ser utilizado para series de información. Los efectos recibidos habían sido un coeficiente de correlación Rho de Spearman  $r = 0,897$ , correlación, con una escala de importancia de 0,000 menor al grado esperado, se rechaza la especulación nula y la especulación de oportunidad es ordinaria. Concluyendo que existe una gran conexión entre el control del talento humano útil y la satisfacción de los estilos de vida laborales. Es un antecedente que lleva una variable de estudio.

Respecto a los antecedentes internacionales se tiene que Hernández et al., (2017) realizaron la investigación direccionamiento estratégico: Proyección de la innovación tecnológica y gestión administrativa en las pequeñas empresas. La meta pasa a ser disponer el grado de mejora y trayectoria estratégica de las pequeñas y medias organizaciones (PYMES). Del cual se hizo un vistazo descriptivo. Además, las relaciones existentes entre las personas que realizan inversiones y las mejoras tecnológicas logradas en una muestra de diez agencias de la ciudad. Las consecuencias de esta formación muestran que más de la mitad de las instituciones pertenecientes al estudio son agencias de tamaño medio y el mejor 40% de ellas desarrollan deportes focalizados, idealmente que involucran acciones de marketing y diseño. Invertir montos de activos que

contempla el crecimiento empresarial. Este antecedente se tomó como una variable bajo observación.

Según Pérez y Moreno (2018) realizaron investigación, innovación tecnológica e investigación de mercado. La meta es investigar la atención que tiene la investigación de mercados para hacer crecer las estrategias de innovación tecnológica y los desafíos que estas imponen a los establecimientos cubanos. Por tanto, es vital pensar en las peculiaridades en las que se desarrolla la sección de innovación tecnológica en el medio económico, político, social y cultural. Sin duda, se ha avanzado en la tesis de indagación de mercados e innovación tecnológica, su vínculo ya no se ha materializado. Los retos importantes que quedan es la sensibilización de los gestores, actores y tomadores de decisiones que llevarán a cabo la observación de los mercados en las estrategias de innovación tecnológica.

Peinado y Vigueras (2018) finalizaron la investigación, la eficacia final del Centro de Investigación e Innovación, México. Su objetivo era dar señales de la eficiencia terminal de estudiantes e instructores en el camino para establecer la correlación entre cada variable. Los resultados de la prueba muestran los logros en torno al rendimiento y destacan las áreas de oportunidad que desean una mejor opción de los candidatos. Se toma como antecedente por el tipo de estudio que realizó.

### **Innovación Tecnológica**

Según Minsa (2010), la innovación tecnológica es la reciprocidad entre las ocasiones del comercio, el entendimiento de apoyo de la compañía y sus talentos, envolver la creación, desarrollo, uso del nuevo producto y sus cambios tecnológicos expresivos. Así mismo, es el acto repetidamente redundante de comprometer nuevos ajustes técnicos al grupo, para adquirir ingresos extra, crecimiento, sostenibilidad y competitividad.

Por su parte, Pavón e Hidalgo (1997) describieron que es el conjunto de niveles técnicos, industriales y empresariales que resultan en la dispersión de un acierto dentro de los productos sintéticos honestos o el uso industrial de los recientes. Según el Manual de Frascati, la OCDE está lista para transformar una noción en un logro o función mercantilizarle, una técnica operativa de producción,

reparto y además, un método de adaptación de un operador social. La base COTEC es un método complicado que trae pensamientos al mercado en forma de recientes trabajos.

De acuerdo con la OCDE (1992) confieren con cada uno de los productos y métodos, además de los cambios tecnológicos que resultan en ellos. Gee es el sistema en el que, al dividir una noción, creación o popularidad de deseo, se avanza un producto, enfoque o servicio beneficioso hasta que se vuelve comercialmente regular.

La innovación es un motor clave del crecimiento económico y una fuente principal de competencia en el mercado global (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. OCDE (2005).

La innovación tecnológica se mide utilizando indicadores de ciencia y tecnología (CyT). Estos indicadores incluyen recursos dedicados a I+D, patentes, balanza de pagos tecnológica y comercio internacional en industrias intensivas en I+D. La importancia otorgada a los indicadores de C&T aumentó con el llamado a un análisis integral de la economía que no solo incorpore indicadores económicos, sino también aquellos que representen la creación de conocimiento. Lepori et al., (2008).

Los procesos de innovación tecnológica no siguen una secuencia establecida, sino que surgen de sistemas adaptativos complejos que involucran a muchos actores e instituciones que operan simultáneamente desde escalas locales a globales. Las barreras surgen en todas las etapas de la innovación, desde la invención de una tecnología hasta su selección, producción, adaptación, adopción y retiro. Diaz et al., (2016).

La Innovación Tecnológica que implica el desarrollo de nuevos pensamientos, elementos, administraciones y procedimientos que mejorarán las soluciones tecnológicas ha proporcionado un mejor estilo de vida al mejorar el nivel de vida en el área de producción. Fayomi et al., (2019).

El estudio de las bases teóricas de la innovación tecnológica: El cual reconoce tres enfoques principales: (i) Enfoque proveniente de la economía; (ii) enfoque directivo (management) y (iii) enfoque proveniente de otras disciplinas

sociales y que corresponde al plano meta-económico. En el enfoque proveniente de la economía, en este enfoque es necesario conocer dos opciones: La teoría del cambio tecnológico y la corriente econométrica. Martínez (1987)

En la teoría de cambio tecnológico, en el conocimiento económico de la innovación aparece incluida en la tentativa del cambio tecnológico. Así es como conseguimos historiadores que conducen la idea innovación tecnológica sólo una de las modalidades posibles del cambio tecnológico como sinónimos, mientras otros consideran la innovación tecnológica una de las modalidades del cambio tecnológico. En la visión Neoclásica, reconoce la importancia del cambio tecnológico, vigente todavía, su explicación es mecanicista. La tecnología es la función del ajuste o equilibrio entre los factores productivos, capital y trabajo. La existencia de tecnologías fuera del modelo económico y la elección entre las mismas como respuesta a variaciones de salario real. La indiferencia no se ajusta a situaciones reales, debido a la competitividad las grandes empresas imponen sus tendencias hacia tecnologías: (a) Más intensivas en capital; (b) mayor contenido científico y (c) planteadas a mayor escala. Martínez (1987).

Sobre los modelos de innovación tecnológica, según Rothwell (1994) los modelos percibidos con su práctica han evolucionado; (i) Primera generación: empuje tecnológico, es un tipo recto que alcanza un desarrollo ordenado que sale desde el hallazgo tecnológico; (ii) segunda generación: el tirón del querer o el marketplace; (iii) tercera generación: versión de acoplamiento; (iv) cuarta generación: versión incluida, caracterizada por la forma de ser paralelo pero integrado y (v) quinta generación: incorporación de métodos y organización, incluye el empleo de refinadas técnicas electrónicas.

Para Miller y Morris (1999) recomiendan un proceso que incluye cuatro niveles: Fase uno: es la modificación del concepto original en la definición conceptual de la propia familia de programas, dirigida mediante el uso de técnica, beneficios, prestación o soporte de reparto; fase dos: La red de desarrollo asume la responsabilidad de la misión; fase tres: Desarrollo de productos recientes, ofertas, hogares de entrega y mejora de modos y fase cuatro: Crecimiento de ocupaciones de demanda para familiares de productos.



Otro modelo es de Galicia (2015) posee un planteamiento de la ingeniería donde los causantes científicos y ahorradores delimitan la facilidad de la novedad. Enuncia seis etapas: (i) Iniciación del proceso; (ii) formulación de la idea, (iii) formulación del problema; (iv) solución del problema; (v) perfeccionamiento y desarrollo y (vi) utilización y difusión. Galicia (2015).

Los tipos de innovación según Manual de Oslo: Innovación de producto, consta de varios componentes: (a) Innovación radical de producto; (b) innovación de adaptación; (c) innovación de productos sustitutos y (d) innovación gradual o marginal.

Dutrènit (2012) encontró la innovación en proceso: Corresponde a la fabricación de nuevos bienes de equipo, elaboración de nuevos procesos de producción que mejoran las condiciones económicas. Tiene incidencias sobre la productividad, el nivel de calidad, las condiciones de trabajo y el empleo. Aquí tenemos: (a) Innovación radical de proceso: nuevos procesos de fabricación y (b) innovación gradual: perfeccionamiento de las técnicas.

Sobre la Innovación marketing: consiste en utilizar un tipo de publicidad y marketing ahora no utilizado anteriormente dentro del empleador que puede incluir enormes modificaciones en el diseño, empaque, posicionamiento, promoción o precios, con el objetivo de incrementar los ingresos. La innovación en la empresa comercial muestra cambios en las prácticas y enfoques de las agencias, ajustes en el centro administrativo, en familiares externos con un manejo de opciones importantes con la razón de renovar las soluciones, perfeccionando la rentabilidad o reduciendo los gastos de negociaciones internas para consumidores y abastecedores. Jansa (2010).

Los tipos de innovación tecnológica: Según la tarea establecido se presentan cuatro tipos: (i) Innovación tecnológica radical; (ii) innovación tecnológica incremental; (iii) sistemas de organización y (iv) cambio de paradigma.

Las características de la innovación tecnológica tenemos los siguientes: (a) Ventaja relativa: la noción de superioridad en comparación con un producto o solución existente. Esta ganancia puede ser de naturaleza económica o de eficiencia; (b) compatibilidad: qué tan bien encaja en los valores, estructuras y

prácticas existentes de un consumidor de capacidades; (c) complejidad: se percibe en términos de problema para reconocer o usar. Cuanto mayor sea la dificultad que se perciba, más lenta será su adopción; (d) experimentación: un cliente de capacidad puede experimentarla antes de adoptarla y (e) visibilidad: la innovación y sus ventajas son visibles para los compradores de capacidad.

La trascendencia de la innovación tecnológica es una parte vital de todo trabajo que se debe realizar y mayor si se encuentra al interior de un empleador que busca ser innovador y competitivo que a través de la tecnología más gestionada se pueda obtener dentro del modelo de trabajo de cada empleador. Al innovar tecnológicamente, las agencias disfrutan de privilegios y beneficios: (a) Mejoras en su fabricación; (b) incremento de sus consecuencias; (c) generación de más experiencia; (d) facilidad de métodos; (e) mejor intercambio verbal fluido y fácil; (f) eficiencia y desempeño y (g) ahorro económico en costos. Chicaiza (2017).

La innovación tecnológica, indica que las corporaciones que practican nuevos modelos o generan experiencia de mercadería progresiva como mínimo ventajas importantes: (a) Acceso a nuevos mercados: implica mayor facilidad para responder a los deseos de los clientes. Las empresas que aplican modificaciones tecnológicas se organizan para lograr la admisión a nuevos mercados y (b) reducción de costos: se puede poner en marcha la automatización de procedimientos y la generación de modas empresariales comerciales que optimicen las fuentes. Las empresas que dan el paso hacia la transformación tecnológica pueden experimentar descuentos de precio de tamaño completo.

Las dimensiones de la innovación tecnológica: Para las funciones de esta investigación, se tomó como referencia el Test Catalán, que es un procedimiento a la innovación empresarial desarrollada a partir del Instituto Catalán de Tecnología, organizada a través de Ruiz y Herrera (2010) y López (2015). La capacidad de innovación rápida de la sociedad, consta de las siguientes dimensiones:

En cuanto a la dimensión de la estrategia de innovación, entendida ésta por el desarrollo, utilidad de metas seguramente orientados a la fusión y convenio

de toda la asociación, así también a la adhesión del cimiento oportuno para el propio. En cuanto a la medición, despliegue del método de innovación, que medirá el valor o grado que se ha implementado planteamiento de incorporación y acuerdo, con grado de ordenamiento y disposición en la implementación de las técnicas. Con respecto al tamaño de la subcultura de la innovación, la imparcialidad de las fuentes y la forma organizativa que tiene un empleador, es muy importante expandir y ordenar el entorno del laburo que respalde la prueba y la realización de resoluciones. En cuanto a la medición de la novedad en la sucesión de costos, la serie de precio de una disposición es una de las propiedades máximas que tiene una empresa, los procesos innovadores deben ser contemplados de inmediato en cada uno de esos enfoques. Con respecto a la medición debido a la invención, la novedad en análogo deuda brinda bendiciones organizacionales valoradas tanto en efectivo como en el orgullo del usuario o la manera que el comprador observa a la organización. La importancia de la invención se pondera dentro de los signos de desempeño. López (2015).

### **Gestión de la calidad de los recursos humanos**

Según Zeithaml et al. (2009) definieron como la verdad de progresar, planear, producir y sostener un beneficio fino. Esta renta debe ser el más asequible, el más apto y, por lo general, está bien para el consumidor.

Para, Juran (1993) es el conjunto de rasgos que satisfacen los deseos de los clientes. Además, debería dejar de tener deficiencias y la idoneidad para ser utilizado satisfaciendo los requerimientos del consumidor. Según Berry et al., (1993) es la capacidad de la distancia o desigualdad que hay entre las suposiciones o ambición de los clientes y sus sensaciones basadas principalmente en la tangibilidad, fiabilidad, condición de réplica, garantía y afinidad.

NC / ISO 9000 (2005) Según la regla, se entiende como el peldaño al que un grupo de rasgos esenciales concreta la exigencia. ISO 9001-2008 (2013) trata sobre los recursos humanos de una empresa. Para que pueda satisfacer a sus clientes con excelentes productos, también debe contar con un grupo de trabajadores de primer nivel. El recurso humano útil se considera agradable. García (2013).

Según la OMS (2016), queda lejos asegurar que cada paciente reciba el máximo conjunto adecuado de servicios de diagnóstico y curación para lograr una atención física superior, contemplando todos los elementos, la información de la persona afectada y el servicio médico, logrando lo satisfactorio resultado con la mínima posibilidad de efectos iatrogénicos y el máximo orgullo del paciente con el desarrollo.

Matsumoto (2014), define como el efecto de un progreso de valoración en el que el comprador relaciona sus suposiciones con sus sensaciones. El tamaño fino se realiza a través del desacuerdo del trabajo que aguarda el usuario y el adquirido de la agencia. Según Pizzo (2013) es la adicción evolucionada y practicada al utilizar una corporación para interpretar los deseos y anhelos de sus protegidos y dedicarles, en consistencia, un proveedor alcanzable, beneficioso, oportuno, seguro y confiable, incluso en condiciones impensados de este modo el asiduo se siente incluido, cuidado y atendido individualmente de manera eficiente y sorprendida con un precio extra de lo esperado.

Según Taylor (1920) mientras se usa dentro del singular, la ayuda humana, comúnmente se refiere a los seres humanos contratados en una empresa u organización. Sinónimo de personal. Dessler (2001) define como las normativas y prácticas que pueden ser necesarias para realizar los elementos asociados a las personas o personal del cargo ejecutivo que ocupan. Céspedes et al., (2005) las personas que trabajan en una agencia son una de sus pertenencias de máxima importancia como uno de los factores determinantes en su incremento.

De acuerdo con Chiavenato (2013), es una característica que permite una eficiente colaboración de personas, para lograr objetivos organizacionales y de carácter. Bisquerra (2009), que sirve para medir el saber hacer o la capacidad obtenida a través de la exposición a las condiciones ambientales, intencional o no.

Las teorías de la gestión de calidad de los bienes humanos, que más apoyan al estudio son los principios de Deming presentó catorce principios para cambiar la gerencia de las corporaciones: (i) Instaurar perseverancia en el proyecto de renovar el resultado y ocupación; (ii) acomodar a la sociedad a la

renta en que subsiste; (iii) eludir la indagación intensa de resultados; (iv) adquirir por naturaleza (no por importe), y rodear enlaces con los distribuidores; (v) aumentar incesantemente en todos los ambientes de la compañía; (vi) conformar a los obreros para el incremento del rescate; (vii) acoger y promulgar la jefatura; (viii) excluir el temor para que el individuo sobre salgue; (ix) separar los obstáculos entre división; (x) retirar contraseñas, instituyentes por valores de progreso; (xi) excluir estímulos y labor a destajo; (xii) descartar obstáculos a los individuos que eluden afligirse suficientemente en su labor; (xiii) animar a la muchedumbre para su aumento individual y (xiv) adaptar el PHVA y eludir los siete pecados mortales. Cubillos y Rozo (2009).

La filosofía de Deming se enfoca en la mejora continua dentro de la excelencia de productos, ofertas, reduciendo la incertidumbre y variabilidad dentro del diseño, fabricación, procesos de servicio, bajo el liderazgo de los directores. El ciclo de Deming PDCA (Planificar, hacer, verificar y actuar), asimismo afamado con el círculo de Deming. Es una táctica de mejoría permanente y satisfactoria en cuatro movimientos, muy utilizada en grandes sistemas de gestión. Cubillos y Rozos (2009).

La teoría de Juran (1954) introdujo la medición humana en un amplio rango de primer nivel, de ahí los orígenes estadísticos de la calidad general. Establezca una nueva técnica para la mejor planificación. Además, Juran estableció siete ideas a las que los gerentes y líderes deben adherirse: Estar disponible a reconocer las necesidades de los clientes y satisfacerlas, ofrecer servicios y productos increíbles, incluso reduciendo costos, participar para seleccionar los deseos de los compradores, enseñar y contener a todos y cada uno dentro de los métodos de control de primer nivel, cargan metas excepcionales a la estrategia de marketing, brindan participación al equipo de trabajadores, y los altos directivos deben tomar la iniciativa para realizar un control fino. Leite (2020).

Los pasos propuestos por Juran para mejorar satisfactoriamente: aumentar el conocimiento de las posibilidades de mejora, establecer deseos de mejora, organizar la adquisición de esas metas, realizar capacitación, realizar proyectos de solución de problemas, registrar el desarrollo, brindar retroalimentación debido al reconocimiento de hombre o mujer, comunicar los

resultados, mantener una cuenta del método y mantener el impulso con la ayuda de hacer del desarrollo anual una parte indispensable de las estructuras y enfoques regulares de la organización. Reyes (2019).

El concepto de Kaoru Ishikawa (1915-1989) estableció que la teoría se volvía a fabricar a bajo costo. Dentro de la filosofía de ser amable de él, es una revolución en el control. La inspección de condición reside en extender, diseñar, fabricar y conservar un artículo de primera clase.

Los Círculos de Calidad establecen el carácter de esos círculos de alta cualidad, modifica cerca a sus finalidades de acuerdo con la compañía comercial en cuestión. Los objetivos de los círculos satisfactorios son: Que la empresa empresarial se amplíe, mejore, aporte satisfacción de los empleados a través de talleres, aprecie el trato humano y conozca a cada trabajador sus competencias para acrecentar su capacidad. En los círculos de alta calidad, se les enseñó siete engranajes a todos: el diagrama de Pareto, el diagrama de motivo-efecto, la estratificación, la hoja de prueba, el histograma, el diagrama de dispersión y el diagrama de gestión de Shewhart. Estos círculos están relativamente respaldados, debido a la fama que goza en la mayor parte de las sociedades en las que se llevaron a cabo, sin embargo, se debe tener cuidado a la hora de adaptarlos, porque cada corporación es distintiva y tiene muy variados deseos, una variación espantosa podría hacer que falle el círculo. Rojas (2003).

La teoría Z de William Ouchi (1943) investiga una forma de aplicar la investigación con la idea de ubicar los conceptos establecidos de unidades de negocio que habían sido imparciales en su cultura y que permiten la fuerza de voluntad de las técnicas administrativas japonesas. Concluye que la alta productividad va a ocurrir como consecuencia del estilo gerencial y no por el estilo de vida, considera que si es muy viable contar con aportes japoneses con sus estrategias de control corporativo y alcanzar el triunfo en la coordinación de corporaciones. Identifica el detalle cultural afectará a la filosofía de la empresa de forma regular con los conceptos de su concepto. Cubillos y Rozo (2009).

Los cinco factores comunes de la empresa Z: (a) La constitución de todo su personal, de punta a punta y viceversa; (b) puede existir una idea de entrenamiento tenaz y global; (c) dirección que reduce la rotación de la fuerza

laboral; (d) se adapta a un método lento de valoración y comercialización del ser humano y (e) los objetivos y lineamientos que la sociedad ha definido, en su práctica filosófica, deben ser congruentes. López (2001).

La idea de Armand Vallin Feigenbaum (1920-2014) garantizó un buen control convirtiéndose en la obligación de toda la empresa. Establece diecinueve consejos para un desarrollo de primer nivel, se citan los siguientes: (uno) Definición de control general satisfactorio; (dos) Calidad versus mejor; (tres) administrar; (cuatro) integración; (cinco) mejor aumenta las ganancias; (seis) se espera excelente, ahora no preferido; (siete) impacto de personas de primer nivel; (ocho) CCT se adapta a todos los servicios y productos; (nueve) la condición incluye el tiempo completo de existencia del artículo; (diez) gestión de procedimientos; (once) define el dispositivo de TQM; (doce) beneficios; (trece) valor de mejor; (catorce) prepararse para un control excelente; (quince) orientadores de aptitud, no agentes de la ley de cualidad; (dieciséis) dedicación estable por fragmentar el control; (diecisiete) usar equipo estadístico; (dieciocho) la industrialización no es una solución y (diecinueve) manipular los recursos de manera agradable. Tovar (2020).

Los modelos de control de calidad: tipo EFQM (European Foundation For Quality Management). La Fundación Europea para la gran gerencia se sintetiza en la satisfacción del cliente y el personal, a través de una gestión que motiva la habilidad y la maniobra de la sociedad mediante el buen uso de los bienes y una magnífica dirección de los desarrollos cruciales para lograr efectos notables. EFQM (2018).

Hay tres factores integrados; acciones de eminencia, principios y el cuadro de buen juicio REDER, interactúan con cada uno de ellos. Las valoraciones que fomenta el uso de este tipo son: (a) Agregar precio al cliente; (b) crear un futuro sustentable; (c) expandir la amplitud organizacional; (d) imaginación y novedad; (e) gestión con mirada, idea y probidad; (f) controlar con rapidez; (g) alcanzar logros a través de la experiencia empresarial y (h) consecuencias sostenibles a lo largo en el tiempo. Chacón y Rugel (2018).

Los sistemas integrados de gestión de la calidad (SIG), la incorporación de formas y estándares de carácter, entregado a regiones únicas de incrementó

organizacional, identificados como normas de gerencia incluidos, fusionan estándares e ideales adaptados a la ubicación del control de alta calidad, confianza, entorno y evidencia de hechos, entre otros. La integración puede ser parcial, si las ramas más prácticas o extra complicadas se integran con tantas ramas como sistemas ISO 2018 estén relacionados. Chacón y Rugel (2018).

La importancia de la gestión de primera clase de fuentes humanas. Se puede orientar por lo siguiente: (a) La competencia crece y en consecuencia es importante promover un precio agregado; (b) los competidores se igualan en excepcional, calidad y precio; (c) los clientes son cada vez más preocupantes, están buscando trato personalizado y proveedor rápido; (d) si un cliente desencantado cuenta la terrible experiencia, es posible que le cuente a diferentes humanos sobre su mala alegría y (e) si un asiduo acepta una prestación adecuado, es previsible que influya a los demás. Barrera y Aceves (2013).

Las dimensiones de la gestión de calidad; a los efectos de las labores, para efectos de la investigación se utilizó la versión Servqual, que fue modificado por Matsumoto (2014) que permite medir la satisfacción del transportista, comprender las posibilidades de los consumidores y como reconocen el encargo. La versión comercializa cinco dimensiones para graduar la primera clase de transportista. Zeithaml et al, (2009) establecieron la medición de confiabilidad, se refiere a la capacidad de ejecutar los servicios prometidos de manera confiable y completa. Es decir, el empleador le brinda sus garantías, el transporte, la provisión del transportista, la determinación de inconvenientes y la fijación del importe.

La medida de la sensibilidad es la voluntad de apoyar a los clientes y ofrecerles una prestación apresurado y suficientemente bueno. Se relata a la vista y la rapidez en la gestión de esmero, contestar dudas, demandas de los usuarios y resolver inconvenientes. La medida de protección es el discernimiento, el interés de los dependientes, sus talentos para infiltrar fundamento y crear. La medición de la compasión se vincula al grado de interés individualizado que estas organizaciones brindan a sus consumidores. Tiene que ser transmitido a través del trabajo personificado o acondicionado a la satisfacción del comprador. La dimensión tangible es la apariencia corporal, las



instalaciones físicas, que consta de infraestructura, sistema, materiales y empleados. Matsumoto (2014).

### **III. Metodología**

#### **3.1. Tipo y Diseño de Investigación**

La investigación fue de tipo básica, llamada también fundamental. Según Hernández, *et al.*, (2014) manifestaron que es un compuesto de evoluciones organizados y experimental que se aplica al análisis de un hecho.

El diseño no experimental: El diseño es correlacional, no realizará adulteración a los objetos, estos acontecimientos dispusieron de ser estimado, observado y constituyeron conexiones. El estudio es de corte transversal y que la referencia recogerá en un solo tiempo. Hernández, *et al.*, (2014) aseguraron que el proyecto admite la vinculación de variables por medio del modelo previsible al conjunto.

Según Sampieri y otros, se emplea el método hipotético deductivo porque es el proceso que va seguir el indagador para realizar de su trabajo una destreza científica. En la definición del proceso científico es básico la rigurosidad de las teorías científicas, siendo posible de ser refutadas por la experimentación. Hernández, Fernández y Baptista (2010). La investigación es básica de naturaleza descriptiva-correlacional con enfoque cuantitativo.

Enfoque cuantitativo, empleado para la recopilación y la indagación de información para responder interrogantes del estudio. Además, comprobar la hipótesis instituida antes, fiarse en los cálculos numéricos, contabilizar y usualmente en la aplicación de la estadística para constituir con veracidad los patrones de conducta de un poblado. Hernández, *et al.*, (2003).

El nivel es correlacional causal, porque nos va permitir relacionar de forma causal dos variables entre sí, una independiente, innovación tecnológica y otra variable dependiente, la gestión de la calidad. Hernández, *et al.*, (2014). Es descriptivo correlacional, debido a que nos va permitir asociar ambas variables entre sí. Los niveles de investigación van depender del nivel de profundidad que

se recolectan los datos, el muestreo y otros componentes del estudio. Hernández, *et al.*, (2010).

### **3.2. Variable y Operacionalización**

Definición conceptual de variables

Variable independiente: Innovación tecnológica

Según Minsa (2010), es la reciprocidad entre las ocasiones del comercio, el entendimiento de apoyo de la compañía y sus talentos, envolver la creación, desarrollo, uso del nuevo producto y sus cambios tecnológicos expresivos.

Variable dependiente: Gestión de la calidad

La variable gestión de la calidad de los recursos humanos, Zeithaml *et al.*, (2009) definieron como la verdad de progresar, proyectar, producir y sostener un resultado fino. Esta producción debería ser económico, apto y por lo general, está bien para el consumidor.

Definición operacional de las variables

Definición operacional de la variable independiente Innovación tecnológica, hace alusión a los beneficios como a las evoluciones, así las modificaciones tecnológicas que llevan a terminó en ellos.

La variable innovación tecnológica es una variable de tipo categórica, de naturaleza cualitativa, con escala ordinal y politómica. Para su medida se consideró a sus cinco dimensiones: Estrategia de innovación, despliegue de la estrategia de innovación, cultura de la innovación, innovación en la cadena de valor y resultado de innovación. Se empleo un cuestionario constituido por 26 ítems.

Las alternativas de respuestas para todas las dimensiones son: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

Los niveles y rangos designados para la evaluación de la variable son: Alto (96-130), medio (61-95) y bajo (26-60).

Definición operacional de la variable dependiente gestión de la calidad

La variable gestión de la calidad es una variable de tipo categórica, de naturaleza cualitativa, con escala ordinal y politómica. Para su cálculo se

consideró a sus cinco dimensiones: Fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y tangibles. Se utilizó un formulario con 20 ítems.

Las posibilidades de respuestas para todas las dimensiones fueron: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

Los niveles y rangos definidos para el cálculo de la variable son: Adecuado (74-100), regular (47-73) e inadecuado (20-46).

### **3.3. Población, Muestra y Muestreo**

La población, es un agrupamiento de sucesos que coincide con peculiaridades especiales. Hernández, *et al.*, (2014). La población de estudio va estar conformada por 80 especialistas de salud del Instituto Nacional de Salud, Lima 2021.

Características de la población: La Institución Nacional de Salud es una instalación de salud especial de nivelación y jerarquía de diversidad III-2, según esfera del Minsa. Siendo de recomendación a nivel nacional en el área Gineco-Obstétrica y Neonatología, por brindar cuidados de alta complejidad al binomio a la madre y al niño. El área con más requerimiento de pacientes durante todo el año es la UCI neonatal que cuenta con unidades de hospitalización.

En cuanto a los criterios de inclusión: Todo profesional de salud nombrada o contratada que trabaje en el Instituto Nacional de Salud que libremente desea contribuir con esta indagación.

Los criterios de exclusión: Profesionales de salud que no laboren en el oficio y la gente que no quiere aportar en la observación.

La unidad de análisis: El componente de análisis de la investigación es la UCIN.

La población censal estuvo conformada por 80 especialistas, que laboran en el Instituto Nacional de Salud. Se evaluó en un solo momento.

### **3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

El sistema de recogida de datos se dirige al reconocimiento del entorno y piden soluciones claras de los individuos en estudio. Aquí va interrogar a los sujetos entrevistados, sea de forma oral o por escrito, con el empleo de unas

encuestas, entrevistas, cuestionarios o medidas de actitudes. Sánchez y Reyes (2015).

La herramienta de recopilación de información es aquella que inspecciona documentos perceptibles que figuran realmente a las concepciones que el indagador tiene entendido. Carrero (2018).

Para la variable independiente: Innovación tecnológica se adaptó el cuestionario del Test Catalán, es una prueba de innovación empresarial acrecentado por el Instituto Catalán de Tecnología, elaborado por Ruiz y Herrera (2010). El cual ha sido validado por los expertos. López (2015).

Tuvieron como propósito de recolectar referencias que apoyen la estimación de la Innovación tecnológica del personal de salud que trabajan en la UCI neonatales del Instituto Nacional de Salud. Constituye de 26 ítems. En el Apéndice se anexa el cuestionario y en el Apéndice su respectiva ficha técnica.

Para la variable dependiente: Gestión de la calidad se adaptó el cuestionario del Modelo Servqual, favorece ejecutar el cálculo del atributo del funcionamiento, entender las suposiciones de los usuarios y como ellos estiman el ejercicio. Modificado por Matsumoto (2014). El cual ha sido validado por los expertos.

Tiene como meta recoger información que soporte la importancia de la gestión de calidad del personal de salud que laboran en el Instituto Nacional de Salud. Consiste de 20 ítems. En el Apéndice se anexa el cuestionario y en el Apéndice su respectiva ficha técnica.

Ratificación de las herramientas de colección de información, los dispositivos de medida deberían estar validados para ser ejecutados poder recolectar la referencia para el estudio y cuantificar lo planeado. Pineda et al., (1994).

Las herramientas del sondeo fueron admitidas por el juicio de expertos por docentes de diferencia. En el Apéndice se incorpora la ratificación de los formularios.

La confiabilidad fue determinada con el coeficiente de Alfa de Cronbach, el coeficiente de confiabilidad fue para la variable Innovación tecnológica, se

denoto el coeficiente de fiabilidad es 0.942 y se determina que la herramienta estudiada es fiable en terminación en su estabilidad interna.

Y los coeficientes con la variable la Gestión de la calidad, la herramienta consiguió un coeficiente de fiabilidad es 0.903 por lo que decide que el cuestionario analizado lo fiable en límite de su estabilidad interior.

### **3.5. Métodos de Análisis de Datos**

Según al censo descriptivo, según Sánchez y Reyes (2015) consistió en la aclaración de la forma donde disminuye la generalidad de corrección y nos participa como se comportan las variables una detrás de la nueva.

El estudio estadístico expone que fue no paramétrico, por esa razón no se utilizaron las medidas de disposición base. Se genera cimiento de información de uno y otro las variables con las acciones conseguidos por medio del empleo de las herramientas del cálculo. Para estos datos se empleó tablas de frecuencia y figuras estadísticas para las dos variables en la investigación.

En cuanto a la estadística inferencial, según Hernández, et al., (2014) empleado para corroborar la hipótesis y aceptar las variantes. Para Wiersma y Jurs (2008) se aprovecha: (a) confirmar hipótesis poblacionales y (b) medir referencias.

Para la prueba estadística, para establecer la prueba de hipótesis fue comprobación no paramétrica de retroceso organizacional ordinal, que es para variante en un grado de medida ordinal; los sujetos y las finalidades de los modelos que pueden ordenar por categoría. Se empleó el software SPSS versión 26 en el encausamiento de la información con la verificación no paramétrica de retorno logístico ordinal.

Prueba de hipótesis, Hernández, et al., (2014) las hipótesis son sujetas al escrutinio empírico para ser aprobados o rehusarse, de conformidad lo que el alumno contempla. La hipótesis, es el punto de vista de cantidad, se somete a comprobación, cuando utiliza manera de indagación, se adquiere información con herramientas de cálculo, examina y explica la información.

### **3.6. Aspectos Éticos**

El estudio fue realizado teniendo en cuenta el consentimiento de los participantes. El Instituto Nacional de Salud, donde se realizó la investigación,

se tomó en consideración la libre, propia voluntad y colaboración del profesional de la salud que trabaja en la UCI neonatal.

La confidencialidad. La referencia recogida por medio de la realización de los instrumentos ha sido empleada solamente para los finales del presente estudio.

La libre cooperación. Los profesionales de salud fueron motivados a intervenir de forma libre y sin hacer presión.

Considerando la anonimidad. La recolección de datos se ejecutó de forma anónima resguardando la reserva del profesional de salud y evitando percances por sanciones.

## IV. Resultado

### 4.1. Resultados Descriptivos de las Variables en Estudio

**Tabla 1**

*Distribución de niveles de la variable innovación tecnológica y sus dimensiones*

Niveles	Innovación Tecnológica		Estrategia innovación		Despliegue de estrategia innovación		Cultura de la innovación		Innovación de la cadena de valor		Resultado de la innovación	
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	5	6,3	21	26,3	8	10,0	20	25,0	19	23,8	8	10,0
Medio	29	36,3	19	23,8	32	40,0	20	25,0	21	26,3	28	35,0
Alto	46	57,5	40	50,0	40	50,0	40	50,0	40	50,0	44	55,0
Total	80	100,0	80	100,0	80	100,0	80	100,0	80	100,0	80	100,0

*Fuente: Base de datos SPPS*

En la tabla 1, la innovación tecnológica percibió niveles bajo de 6.3%, un 36.3% con nivel medio y el 57.5% percibió nivel alto. La estrategia de innovación percibió un 26.3% de nivel bajo, el 23.8% percibió nivel medio y el 50% percibió nivel alto. El despliegue de estrategia de innovación, el 10% percibió nivel bajo, el 40% percibió nivel medio y el 50% percibió nivel alto. En cuanto a la cultura de la innovación el 25% percibió nivel bajo, el 25% con nivel medio y 50% con nivel alto. En cuanto a la innovación de la cadena de valor, el 23.8% percibió nivel bajo, el 26.3% percibió nivel medio y el 50% percibió nivel alto. En cuanto al resultado de innovación, el 10% de los encuestados percibió nivel bajo, 35% percibió nivel medio y el 55% percibió nivel alto.

**Tabla 2**

*Distribución de los niveles de la variable de la gestión de la calidad y sus dimensiones*

Niveles	Gestión de calidad		Fiabilidad		Sensibilidad		Seguridad		Empatía		Tangibles	
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Inadecuado	10	12,5	10	12,5	12	15,0	9	11,3	13	16,3	12	15,0
Regular	24	30,0	23	28,7	21	26,3	24	30,0	20	25,0	21	26,3
Adecuado	46	57,5	47	58,8	47	58,8	47	58,8	47	58,8	47	58,8
Total	80	100,0	80	100,0	80	100,0	80	100,0	80	100,0	80	100,0

*Fuente: Base de datos SPPS*

En la tabla 2, sobre la gestión de calidad, el 12.5% percibió un nivel inadecuado, el 30% percibió un nivel regular y el 57.5% percibió un nivel adecuado. En cuanto a la fiabilidad, el 12.5% percibió un nivel inadecuado, el 28.7% percibió un nivel regular y el 58.8% percibió nivel adecuado. En cuanto a la sensibilidad, el 15% percibió nivel inadecuado, el 26.3% percibió nivel regular y el 58.8% percibió nivel adecuado. En cuanto a la seguridad, el 11.3% percibió nivel inadecuado, el 30% percibió nivel regular y el 58.8% percibió nivel adecuado. En cuanto a la empatía, el 16.3% percibió nivel inadecuado, el 25% percibió nivel regular y el 58.8% percibió nivel adecuado y en cuanto a los niveles tangibles, el 15% percibió nivel inadecuado, el 26.3% percibió nivel regular y el 58.8% percibió nivel adecuado.

## 4.2. Contrastación de las Hipótesis

### Prueba de Hipótesis General

H<sub>0</sub>: Innovación tecnológica no influye en la gestión de la calidad de los recursos humanos en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021.

H<sub>a</sub>: Innovación tecnológica influye significativamente en la gestión de la calidad de los recursos humanos en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021.

**Tabla 3**

*Ajuste del modelo que explica la incidencia de innovación tecnológica en la gestión de la calidad*

Información de ajuste de los modelos				Pseudo R cuadrado	
				Cox y Snell	,749
Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Nagelkerke	,884
128,860				McFadden	,735
18,345	110,515	7	,000		

La verosimilitud del modelo logístico es significativa puesto que  $\chi^2=110,515$ ;  $p<0,05$ . Estableciéndose que el modelo propuesto es significativo. En cuanto a R-cuadrado, se encontró un Nagelkerke de ,884; por lo que se establece que, la innovación tecnológica influye significativamente en un 88.4% en la gestión de la calidad de los recursos humanos en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021.

### Prueba de Hipótesis Especifica 1

H<sub>0</sub>: Innovación tecnológica no influye significativamente en la dimensión fiabilidad en la gestión de la calidad los recursos humanos en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021.

H<sub>a</sub>: Innovación tecnológica influye significativamente en la dimensión fiabilidad en la gestión de la calidad de los recursos humanos en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021.



**Tabla 4**

*Información sobre el ajuste del modelo que explica la incidencia de innovación tecnológica en la dimensión fiabilidad*

Información de ajuste de los modelos					Pseudo R cuadrado	
					Cox y Snell	,749
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Nagelkerke	,887
Sólo intersección	128,168				McFadden	,743
Final	17,442	110,726	7	,000		

La verosimilitud del modelo logístico es significativa puesto que  $\chi^2=110,726$ ;  $p<0,05$ ). Estableciéndose que el modelo propuesto es significativo. En cuanto a R-cuadrado, se encontró un Nagelkerke de ,887; por lo que se establece que, la innovación tecnológica influye significativamente en un 88.7% en la dimensión fiabilidad en la gestión de la calidad de los recursos humanos en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021.

### Prueba de Hipótesis Específica 2

H<sub>0</sub>: Innovación tecnológica no influye significativamente en la dimensión sensibilidad en la gestión de la calidad de los recursos humanos en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021.

H<sub>a</sub>: Innovación tecnológica influye significativamente en la dimensión sensibilidad en la gestión de la calidad de los recursos humanos en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021.

**Tabla 5**

*Información sobre el ajuste del modelo que explica la incidencia de innovación tecnológica en la dimensión sensibilidad*

Información de ajuste de los modelos					Pseudo R cuadrado	
--------------------------------------	--	--	--	--	-------------------	--

					Cox y Snell	,704
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Nagelkerke	,829
Sólo intersección	119,449					
Final	21,949	97,500	7	,000	McFadden	,643

La verosimilitud del modelo logístico es significativa puesto que  $\chi^2=97,500$ ;  $p<0,05$ ). Estableciéndose que el modelo propuesto es significativo. En cuanto a R-cuadrado, se encontró un Nagelkerke de ,829; por lo que se establece que, la innovación tecnológica influye significativamente en un 82,9% en la dimensión sensibilidad en la gestión de la calidad de los recursos humanos en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021.

### Prueba de Hipótesis Específica 3

H<sub>0</sub>: Innovación tecnológica no influye significativamente en la dimensión seguridad en la gestión de la calidad de los recursos humanos en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021.

H<sub>a</sub>: Innovación tecnológica influye significativamente en la dimensión seguridad en la gestión de la calidad de los recursos humanos en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021.

### Tabla 6

*Información sobre el ajuste del modelo que explica la incidencia de innovación tecnológica en la dimensión seguridad*

Información de ajuste de los modelos					Pseudo R cuadrado	
					Cox y Snell	,705
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Nagelkerke	,838
Sólo intersección	116,652					
Final	19,048	97,603	7	,000	McFadden	,663

La verosimilitud del modelo logístico es significativa puesto que  $\chi^2=97,603$ ;  $p<0,05$ ). Estableciéndose que el modelo propuesto es significativo. En cuanto a R-cuadrado, se encontró un Nagelkerke de ,838; por lo que se establece que, la innovación tecnológica influye significativamente en un 83.8% en la dimensión seguridad en la gestión de la calidad de los recursos humanos en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021.

#### Prueba de Hipótesis Específica 4

H<sub>0</sub>: Innovación tecnológica no influye significativamente en la dimensión empatía en la gestión de la calidad de los recursos humanos en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021.

H<sub>a</sub>: Innovación tecnológica influye significativamente en la dimensión empatía en la gestión de la calidad de los recursos humanos en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021.

**Tabla 7**

*Información sobre el ajuste del modelo que explica la incidencia de la innovación tecnológica en la dimensión empatía*

Información de ajuste de los modelos					Pseudo R cuadrado	
					Cox y Snell	,699
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Nagelkerke	
Sólo intersección	120,438				,820	
Final	24,445	95,993	7	,000	McFadden	,629

La verosimilitud del modelo logístico es significativa puesto que  $\chi^2=95,993$ ;  $p<0,05$ ). Estableciéndose que el modelo propuesto es significativo. En cuanto a R-cuadrado, se encontró un Nagelkerke de ,820; por lo que se

establece que, la innovación tecnológica influye significativamente en un 82% en la dimensión empatía en la gestión de la calidad de los recursos humanos en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021.

### Prueba de Hipótesis Especifica 5

H<sub>0</sub>: Innovación tecnológica no influye significativamente en la dimensión tangibles en la gestión de la calidad de los recursos humanos en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021.

H<sub>a</sub>: Innovación tecnológica influye significativamente en la dimensión tangibles en la gestión de la calidad de los recursos humanos en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021.

**Tabla 8**

*Información sobre el ajuste del modelo que explica la incidencia de innovación tecnológica en la dimensión tangibles*

Información de ajuste de los modelos					Pseudo R cuadrado	
					Cox y Snell	,688
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Nagelkerke	
Sólo intersección	117,616					,810
Final	24,342	93,274	7	,000	McFadden	,615

La probabilidad del modelo logístico es significativa puesto que  $\chi^2=93,274$ ;  $p<0,05$ ). Estableciéndose que el modelo propuesto es significativo. En cuanto a R-cuadrado, se encontró un Nagelkerke de ,810; por lo que se establece que, innovación tecnológica influye significativamente en un 81% en la dimensión tangibles en la gestión de la calidad en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021

## V. Discusión

En el estudio sobre la hipótesis general se halló que, innovación tecnológica influye en la gestión de la calidad del recurso humano en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021, debido a que se encontró un Nagelkerke de ,884; por lo que se establece que, la innovación tecnológica influye significativamente en un 88.4%. Coincidiendo con Tapia (2018) refirió que las instituciones públicas tienen que ser capacitados de acomodarse a las novedades coyunturales exigentes y las demandas en desarrollo de los ciudadanos, localizando mejores métodos para responder más correctamente, conteniendo tarifas, mejorando la oferta y resultados de las ofertas públicas. Se habían identificado los factores que decidían el éxito y la perdurabilidad de la innovación de productos y procesos, a saber: reglamentos, procedimientos y reglas; rediseño o innovación organizacional; la mejora de capacidades, motivaciones y oportunidades de innovación; control de peligros e incertidumbres; comprensión de la gestión; financiación en actividades de I + D + i y creación ininterrumpida de última tecnología. Cada uno de estos elementos tiene un efecto sobre el logro y / o la resistencia de la innovación en una cantidad única.

Se encontró que innovación tecnológica percibió niveles bajo de 6.3%, un 36.3% con grado medio y el 57.5% percibió grado alto. La estrategia de innovación percibió un 26.3% de grado bajo, el 23.8% observo un grado medio y el 50% percibió grado alto. Coincidiendo con Tavera (2016) manifestó que en el Perú se presenta dificultades en los recursos tecnológicos e innovación, traduciéndose en problemas de gestión y definitivamente se requiere el desarrollo de estrategias de innovación tecnológica.

Se establece que existe influencia de innovación tecnológica interviene de modo valioso en la gerencia de calidad, al respecto Hernández, *et al.*, (2017) realizaron la investigación direccionamiento estratégico: Proyección de la innovación tecnológica y gestión administrativa en las pequeñas compañías nexos reales en medio de los que alteran y las innovaciones tecnológicas resultaron que de este adiestramiento, revela que más de la mitad de las instituciones inherentes al estudio son medias sociedades y un 40% avanzan las ocupaciones orientadas, deseablemente que incluyan valores de promoción

y proyecto. Invirtiendo importes de bienes que se revela en el crecimiento empresarial.

La innovación tecnológica se desarrolla mediante fases y Pérez y Moreno (2018) indicaron que es indispensable pensar las particularidades en que se avanza la fase de innovación tecnológica en el ambiente financiero, político, social y cultural. Irrefutablemente donde han dado caminos de progresos en vinculación al estudio de la economía y la innovación tecnológica, su asociación no se ha evidenciado. Los retos principales que sobre sale es la concientización en los directivos, actores y decisores para que elaboren el estudio de mercados en los procesos de innovación tecnológica.

Así mismo, coincidió con Peinado y Viguera (2018) exponiendo indicadores de efectividad final de los pupilos y los maestros con la intención de instituir la correlación a través de ambas variables. El producto del estudio demuestra la ganancia en el ámbito de la competencia y resalta áreas de ventajas que favorecen una óptima elección de candidatos.

En ese sentido Minsa (2010), indicó que la innovación tecnológica es la reciprocidad entre las ocasiones del comercio, el entendimiento de apoyo de la compañía y sus talentos, envolver la creación, desarrollo, uso del nuevo producto y sus cambios tecnológicos expresivos.

En cuanto a la gestión de calidad, consiguió el 12.5% observando un grado inadecuado, el 30% distinguió un grado regular y el 57.5% notó un grado adecuado. Coincidiendo con Saelices (2018) encontró que es necesario que se consolide el sistema sanitario, considerando principios básicos de gestión de calidad; puesto que se evidenciaron dificultades en compromiso, participación, con dificultades de buen gobierno y de salud pública de todas las políticas públicas.

En la gestión de calidad es muy importante la etapa de la planificación y el presente estudio presenta limitaciones y Arana (2018) encontró que la gerencia de calidad en el departamento de ginecología existe defectuoso plan del ejercicio, reducido intelecto de los obreros en la organización de la unidad, desconocen la capacidad, finalidad y propósitos del establecimiento; expresa una administración burocrática ineficaz, frágil distribución y no se acomoda a los excedentes que solicitan los clientes; los progresos de elegir y valoración de la

gente son amables como nada competente y tangibles. Existe un ambiente organizacional donde se nota como medianamente justo, honesto y la influencia de la ocupación personal y Zeithaml, *et al.*, (2009) definieron como acción de avanzar, trazar, producir y sostener una renta de excelencia. El resultado debe ser más accesible a la economía, siendo más beneficioso y resultando apropiado para el cliente.

En la primera hipótesis específica, se detectó que, innovación tecnológica influye de modo importante en la dimensión fiabilidad en la gestión de la calidad del capital humano en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021, debido a que se encontró un Nagelkerke de ,887; por lo que se establece que, la innovación tecnológica influye significativamente en un 88.7% en la dimensión fiabilidad. Coincidiendo con Bustamante (2017) encontró el 14.3% afirmó el grado de mala, el 27.8% regular y el 57.9% se encuentre en el grado de buena en la gestión de la calidad en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021. Es indispensable tomar en consideración que exista una mayor significancia que consiga en el grado de buena.

Coincide con la definición de Zeithaml, *et al.*, (2009) plantearon la dimensión fiabilidad, considera a la capacidad de ejecutar los servicios prometidos de manera confiable y completa. Es decir, el empleador le brinda sus garantías, el transporte, la provisión del transportista, la resolución de problemas y la fijación de precios. Los pasos propuestos por Juran para mejorar satisfactoriamente: aumentar el conocimiento de las posibilidades de mejora, establecer deseos de mejora, organizar la adquisición de esas metas, realizar capacitación, realizar proyectos de solución de problemas, registrar el desarrollo, brindar retroalimentación debido al reconocimiento de hombre o mujer, comunicar los resultados, mantener una cuenta del método y mantener el impulso con la ayuda de hacer del desarrollo anual una parte indispensable de las estructuras y enfoques regulares de la organización. Reyes (2019).

En la segunda hipótesis específica, se descubrió que, innovación tecnológica influye en la dimensión sensibilidad en la administración de calidad del capital humano en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021, debido a que se encontró un Nagelkerke de ,829; por lo que se establece que, la innovación tecnológica influye significativamente en un 82,9% en la dimensión sensibilidad.

Al respecto, Viera (2016), concluyendo que existe una influencia significativamente entre gerencia del capital humano con la calidad de vida profesional. Coincide con la definición de Zeithaml, *et al.*, (2009) establecieron la dimensión susceptibilidad, es la aptitud para colaborar a los beneficiarios y suministrar una función fugaz y apropiado. Se relaciona al cuidado y celeridad al manejar las diligencias, contestar interrogantes, reclamo de los usuarios y resolver dificultades.

En la tercera hipótesis específica, consiguió que, innovación tecnológica influye de modo valioso en la dimensión seguridad en la gerencia de la calidad del capital humano en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021, debido a que se encontró un Nagelkerke de ,838; por lo que se establece que, la innovación tecnológica influye significativamente en un 83.8% en la dimensión seguridad. Coincide en el concepto de Zeithaml *et al.*, (2009) establecieron la dimensión certeza, es la cognición, vigilancia de los trabajadores, aptitudes para estimular veracidad y libertad.

Es importante destacar que las estructuras asociadas a la gerencia de la cualidad (SIG), la incorporación de normas y estándares de cualidad, dedicados a regiones únicas de expansión empresarial, identificados como métodos de trámite incluidos, unir estándares y normas entregados a la ubicación del control de alta índole, certeza, entorno y garantía de hechos, entre otros. La integración puede ser parcial, si las ramas más prácticas o extra complicadas se integran con tantas ramas como sistemas ISO 2018 estén relacionados. Chacón y Rugel (2018).

En la cuarta hipótesis específica, se observó, innovación tecnológica influye modo significativo en la dimensión empatía en la gerencia de la calidad del capital humano en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021, debido a que se encontró un Nagelkerke de ,820; por lo que se establece que, la innovación tecnológica influye significativamente en un 82% en la dimensión empatía. Coincide con la definición de Zeithaml, *et al.*, (2009) establecieron la comprensión, se refiere al grado del cuidado detallado, presentando a las organizaciones a sus usuarios. Se transfiere de modo de que la función del grupo o adecuar la sensibilidad del usuario. Al respecto, según OMS (2016) asegura que los pacientes reciben los servicios, el diagnóstico y terapéutico más



adecuado para obtener las atenciones sanitarias, disponiendo de los causantes, la información del familiar del enfermo y de las funciones de los doctores, se obtendrá mejores resultados con el escaso contingencia de eventos adversos y obteniendo mayor confianza de los pacientes con el progreso.

Por tanto, la quinta hipótesis específica, se halló donde, la innovación tecnológica influye de modo significativo en la dimensión tangibles en la gerencia de la calidad del capital humano en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021, debido a se encontró un Nagelkerke de ,810; por lo que se establece que, la innovación tecnológica influye significativamente en un 81% en la dimensión tangibles. Coincide con la definición de Zeithaml et al., (2009) establecieron la dimensión tangible, se considera el aspecto físico, instalaciones físicas, tales; la infraestructura, equipo, materiales y profesionales. La investigación de Matsumoto (2014) difiere de los resultados de la investigación donde no existe una influencia significativa de las variables siendo el soporte teórico necesario para gerencia de la calidad del capital humano indispensable en cada organización.

Los resultados coinciden con el estudio de Rojas (2003) donde manifestó que para plantear alternativas de mejora es necesario contar con los Círculos de calidad que establecen el carácter de esos ámbitos de alta perfección, varía junto con sus objetivos de acuerdo con la empresa comercial en cuestión. Los objetivos de los círculos satisfactorios son: Que la organización empresarial amplíe, mejore, aporte satisfacción de los empleados a través de estudios y aprecie las vinculaciones sujetas y conozca al trabajador sus competencias para mejorar su capacidad. En los círculos de alta calidad, les enseñó siete engranajes a todos: el diagrama de Pareto, el diagrama motivo-efecto, la estratificación, la hoja de prueba, el histograma, el diagrama de dispersión y el diagrama de gestión de Shewhart. Estos círculos están relativamente respaldados, inevitablemente al logro que han obtenido la mayor parte de las organizaciones en las que llevaron a cabo, sin embargo, se debe tener cuidado a la hora de adaptarlos, porque cada corporación es distintiva y tiene muy variados deseos, una variación espantosa podría hacer que falle el círculo.

## VI. Conclusiones

1. Innovación tecnológica influye de modo significativo en la gestión de la calidad del recurso humano en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021, debido a que se encontró un Nagelkerke de ,884; por lo que se establece que, innovación tecnológica impacta en un 88.4%.
2. Innovación tecnológica influye de modo significativo en la dimensión fiabilidad en la gestión de la calidad del recurso humano en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021, debido a que se encontró un Nagelkerke de ,887; por lo que se establece que, la innovación tecnológica influye significativamente en un 88.7% en la dimensión fiabilidad.
3. Innovación tecnológica influye de modo significativo en la dimensión sensibilidad en la gestión de la calidad del recurso humano en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021, debido a que se encontró un Nagelkerke de ,829; por lo que se establece que, la innovación tecnológica influye significativamente en un 82,9% en la dimensión sensibilización.
4. Innovación tecnológica influye de modo significativo en la dimensión seguridad en la gestión de la calidad del recurso humano en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021, debido a que se encontró un Nagelkerke de ,838; por lo que se establece que, la innovación tecnológica influye significativamente en un 83.8% en la dimensión seguridad.
5. Innovación tecnológica influye de modo significativo en la dimensión empatía en la gestión de la calidad del recurso humano en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021, debido a que se encontró un Nagelkerke de ,820; por lo que se establece que, innovación tecnológica repercute de modo relevante en un 82% en la dimensión empatía.
6. Innovación tecnológica influye de modo significativo en la dimensión tangibles en la gestión de la calidad del recurso humano en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021, debido a se encontró un Nagelkerke de ,810; por lo que se establece que, la innovación tecnológica influye significativamente en un 81% en la dimensión tangibles.

## VII. Recomendaciones

Primera: Se sugiere al director del Instituto Nacional de Salud que realice capacitación de estrategias de desarrollo de innovación tecnológica y de este modo se establezcan políticas de innovación, factores de éxito, productividad de los entornos, así mismo de realice el despliegue de estrategias de innovación y se desarrolle gestión del conocimiento, fuentes de información y valoración.

Segunda: Se presenta al director del Instituto Nacional de Salud que promueva el desarrollo de fiabilidad, en el que se establezca el cumplimiento oportuno de actividades, resolución de problemas, desempeño y registros libres de error, pertinente al bajo nivel hallado en el estudio.

Tercera: Se plantea al director del Instituto Nacional de Salud que realice talleres de desarrollo de seguridad y mejorar los niveles de confianza del servicio, el trato, la escucha en los usuarios, la cortesía de los empleados.

Cuarta: Se propone al directivo del Instituto Nacional de Salud que realice talleres de desarrollo de sensibilidad, puesto que se requiere el desarrollo de amabilidad hacia los usuarios, la satisfacción y los horarios de trabajo.

Quinta: Se sugiere al director del Instituto Nacional de Salud que realice talleres de desarrollo de empatía, puesto que se requiere el desarrollo de amabilidad hacia los usuarios, la satisfacción y revisar los horarios de trabajo y de atención a los clientes.

Sexta: Se propone al director que dirige el Instituto Nacional de Salud que realice modernización de los equipos, la comodidad y disposición de los ambientes, puesto que se requiere mejorar los elementos tangibles.

## **VIII. Propuesta**

### **Programa de Formación Continua y Difusión de la Gestión de Calidad en una Institución de Salud**

#### **8.1. Descripción de la Propuesta**

El programa de formación de la gestión de la calidad surge ante la necesidad de fomentar el conocimiento, la calidad, la productividad, la rentabilidad, la satisfacción de los pacientes y empleo de los principios de la gestión de calidad. Esto va depender en gran medida de la formación, la coordinación y la motivación del personal requisito orientado al contexto interno y externo de la institución, las relaciones interpersonales con los grupos de interés, la gestión por procesos y liderazgo.

Es por ello que surge el plan de formación que contemple la teoría y práctica, en el que se contemplaran estrategias de trabajo en equipo para el logro de los objetivos. Y cubrir las áreas críticas en donde se considera la planificación del cargo en equipo para la obtención de los intereses de los servicios críticos. A través del análisis de la información, la producción de mejoras que contribuyan al crecimiento y competitividad de las instituciones.

#### **8.2. Justificación y Explicación de la Propuesta**

La capacitación en gestión de la calidad representa un gran esfuerzo para la institución y de la asignación importante de recursos económicos, emprender este tipo de programa va con llevar muchos beneficios que va permitir mejorar la calidad de atención y que el personal sea valorado dentro de la institución, del modo que sirva para aplicar instrumentos en distintas áreas críticas de la organización de salud. Es necesario que la empresa se desarrolle y mejore, contribuyendo a que los trabajadores se sientan satisfechos, respeten las relaciones interpersonales y descubrir en cada empleado sus capacidades y potenciales.

#### **8.3. Objetivos de la Propuesta**

##### **Objetivo General**

Proponer un programa de formación y difusión de la implementación del SGC en los Institutos de Salud de Lima.

## Objetivos Específicos

Generar conocimiento acerca de la gestión de la calidad, dirigida al personal asistencial que interviene en la gestión administrativa del Instituto de Salud de Lima.

### Cronograma de actividades de capacitación que se propone:

N°	Mes/ Actividad	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
1	Socialización de la propuesta a la organización	X				
2	Presentación de la propuesta de capacitaciones/talleres	X				
3	Contratación	X				
4	Capacitación sobre políticas de innovación, factores para garantizar el éxito		X			
5	Capacitación de estrategias de innovación			x		
6	Capacitación en la generación de círculos de calidad				x	
7	Taller de análisis de los resultados y evaluación					x

#### 8.4. Resultados y beneficios esperados

Fomentar la propuesta en marcha de un SGC en las instituciones de salud, de tal manera que reconozcan los requisitos orientados al contexto interno y externo de la institución. Generando conocimiento respecto a la importancia de la gestión de calidad en las instituciones de salud; como también el personal pueda identificar y reconocer los beneficios de contar con un SGC. Evidencia el liderazgo de la organización y el compromiso con SGC. Ayuda a transmitir conocimiento y a incorporar ideas innovadoras que contribuye a la mejora del sistema.

#### 8.5. Evaluación y control de la propuesta

Para la evaluación, control de la propuesta y se emplearán instrumentos de autoevaluación y evaluación, para la realización del seguimiento y del progreso de los avances de la propuesta, finalmente se evaluarán los resultados de la propuesta y una encuesta de la satisfacción de los participantes.

## Referencias

- Arana Fustamante, E. (2018). *La gestión de recursos humanos como elemento de mejora de la calidad del servicio de ginecología del Hospital Regional Cajamarca*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Cajamarca]. <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/1749>.
- Barrera, G y Aceves, J. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. *El Buzón de Pacioli – Revista del departamento de contaduría y finanzas*, 5. <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>.
- Berry, L., Parasuraman, A. y Zeithaml, V. (1993). *Calidad total en la gestión de servicio*. Editorial Díaz de Santos. Madrid, España.
- Bisquerra Alzina, R. (2009). *Psicopedagogía de las emociones*. Síntesis. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2007287215000074#bib0030>.
- Bustamante Castillo, A. (2017). *Gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad Básica de Atención Primaria Gamarra*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2181>.
- Carrero, E. (2018). *¿Qué técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizo? Investigación cuantitativa y cualitativa*. Todosobretesis. <https://www.todosobretesis.com>.
- Céspedes, J., Jerez, P. y Valle, R. (2005). Las prácticas de Recursos Humanos de Alto Rendimiento y la capacidad de aprendizaje organizativo: incidencia e implicaciones. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 24(2). 29-55. <https://www.redalyc.org/pdf/807/80717315002.pdf>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. 5 ed., editorial McGraw-Hill Interamericana, S.A.

- Chiavenato, I. (2013). *Comportamiento organizacional*. Mcgraw-Hill. Interamericana Editores, S.A. México.
- Conexiónesan. (2016). *Los diferentes conceptos de calidad en salud*. [www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/](http://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/).
- Cubillos Rodríguez, M. y Rozo Rodríguez, D. (2009). *El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad*. Revista de la Universidad de la Salle, (48), 80-99. <https://ciencia.lasalle.edu.co/ruls>.
- Chacón Cantos, J. y Rugel Kamarova S. (2018). *Artículos de revisión. Teorías, modelos y sistemas de gestión de calidad*. Revista Espacios. Vol.39(50) pág. 14. ISSN 07981015.
- Chicaiza, C. (2017). *La innovación de la tecnología, su importancia y características esenciales*. [prezi.com>la-innovación-de-la-tecnología-su-importancia](https://prezi.com/la-innovación-de-la-tecnología-su-importancia).
- Dessler, G. (2001) *Administración del personal*. Editorial Pearson.
- Diaz, L., Harley, A. Clark, W. (2016). Making technological innovation work for sustainable development. *Perspective*, 113 (35) 9682-9690 <https://doi.org/10.1073/pnas.1525004113>.
- Dutrénit Bielous, G. (2012). *La estrategia de innovación de la OCDE: Empezar hoy en mañana*. OCDE- Foro Consultivo Científico y Tecnológico.
- Escorsa Castells, P. y Valls Pasola, J. (1997). *Tecnología e innovación en la empresa*. Edicions UPC, Politext. Edición Nueva.
- Fayomi, O., Adelakun, J., & Babaremu, K. (2019). The Impact Of Technological Innovation On Production. *Journal of Physics: Conference Series, Volume 1378(2)*. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/1378/2/022014>.
- Galicia, R. (2015). *Innovación tecnológica*. Ciencias de la Tecnología de la Información. ECORFAN, México D.F.

- García Arroyo, J. (2013). *Calidad en los recursos humanos según la norma ISO 9001*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/calidad-recursos-humanos-norma-iso-9001/>.
- Hernández, H.; Cardona, D. y Del Rio, J. (2017). *Direccionamiento estratégico: Proyección de la innovación tecnológica y gestión administrativa en las pequeñas empresas*. *Información tecnológica*, 28(5), 15-22. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642017000500003>.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2003). *Metodología de la investigación*. 3ra edición. México: Mac Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2004). *Metodología de la investigación*. 4ta edición. México: Mac Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. 5ta edición. México: Mac Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta edición. México: Mac Graw Hill.
- Instituto Nacional de Salud (2010). *Lineamientos de Política para la Transferencia Tecnológica en el Instituto Nacional de Salud 2009-2014*. Elaborado por Instituto Nacional de Salud; Ministerio de Salud, 2010. Página web: [www.minsa.gob.pe](http://www.minsa.gob.pe).
- ISO 9001-2008 (2013). *Quality management systems — Requirements*. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-4:v2:es>.
- Jansa, S. (2010). *Resumen del Manual de Oslo sobre Innovación*. Director OTRI UNED. [sjansa@pas.uned.es](mailto:sjansa@pas.uned.es).
- Leite, G. (18 de diciembre, 2020). *Gurús de la calidad: Joseph Moses Juran*. Qualiex, Blog de la calidad. <https://blogdelacalidad.com/gurus-de-la-calidad-joseph-moses-juran/>.
- Lepori, B., Barre, R., & Filliatreau, G. (2008). New perspectives and challenges for the design and production of S&T indicators. *Research Evaluation*, 17(1), 33–44. <https://doi.org/10.3152%2F095820208X291176>.



- López Aguilar, I. (2015). *Modelo para la medición de la innovación, piloto en dinámica de sistemas en empresas colombianas*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Colombia].
- López, C. (2001). *Teoría Z de William Ouchi*. <https://www.gestiopolis.com/teoría-z-william-ouchi/>.
- Martínez, L. (1987). Teoría y conceptos de la innovación tecnológica. *Revista Escuela de Administración de Negocios*. 1(3), 7-15. <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/938>.
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda experto*. *Perspectivas*, (34), 181-209. ISSN: 1994-3733. Disponible en <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4259/425941264005>.
- Mejía Mejía, E. (2005). *Técnicas e instrumentos de investigación*. Unidad de Post Grado de la Facultad de Educación. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 1ra. Edición.
- Miller, William L., Morris L. (1999), *4th Generation R&D. Managing Knowledge, Technology, and Innovation*. John Wiley & Sons, Inc. USA
- Minsa (2010). *Planificación y gestión de recursos humanos en salud en los países andinos*. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3592.pdf>
- Muñoz Angulo, M. (2017). *Gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina nacional de procesos electorales*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
- NC/ISO 9000. (2005). *Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario*. <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es>
- OCDE (1992). *Manual de Oslo de la OCDE*. [shorturl.at/rsxAY](http://shorturl.at/rsxAY).
- Organization for Economic Cooperation and Development (OECD). (2005). *Guidelines for collecting and interpreting innovation data: Oslo manual* (3rd ed.) <http://unstats.un.org/unsd/EconStatKB/Attachment336.aspx?>

- OMS (2016). *Calidad en salud, satisfacción del paciente; médica coge la mano de una paciente*. <https://www.unir.net/salud/revista/calidad-en-salud/>
- Pavón, J., e Hidalgo, J. (1997). *Gestión e Innovación, un Enfoque Estratégico*. Ediciones Pirámide. Madrid.
- Peinado, J. y Viguera, D. (2018). *La eficiencia terminal del Centro de Investigación e Innovación Tecnológica*. Revista electrónica de investigación educativa, 20(3), 126-134. [Hhttps://doi.org/10.24320/redie.2018.20.3.1797](https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.3.1797).
- Pérez, S. y Moreno, F. (2018). *La innovación tecnológica y la investigación de mercado en el Sistema Empresarial Cubano*. Revista Universidad y Sociedad, 10(1), 367-373, marzo 2018. [http://scielo.sld.cu/scielo.hph?script=sci\\_arttext&pid=S221836202018000100367&lng=es&ting=es](http://scielo.sld.cu/scielo.hph?script=sci_arttext&pid=S221836202018000100367&lng=es&ting=es).
- Pineda, E., Alvarado, E. y Hernández, F. (1994). *Manual para el desarrollo de personal de salud*. Metodología de investigación. 2da edición. Washington. Paltex.
- Pizzo, M. (2013). *Construyendo una definición de Calidad en el Servicio*. <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>
- Reyes, E. (2019). *Gestionar la calidad. Trilogía de Juran*. Emprendedor inteligente. <https://www.emprendedorinteligente.com/trilogia-de-juran/>
- Reyes Hernández, J. (2015). *Gestión de recursos humanos: Importancia y objetivos*. Escuela de organización industrial. [Hhttp://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/05/04/gestión-de-recursos-humanos-importancia-y-objetivos/](http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/05/04/gestión-de-recursos-humanos-importancia-y-objetivos/)
- Rodríguez, D. (2020). *Investigación básica: características, definición, ejemplos*. Liferder. Recuperado de <https://www.liferder.com/investigacion-basica/>.
- Rojas Ramos, D. (2003). *Teorías de la calidad. Orígenes y tendencias de la calidad total*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/teorias-de-la-calidad-origenes-y-tendencias-de-la-calidad-total/>

- Rothwell, R. (1994). Towards the fifth-generation innovation process. *International marketing Review*, 11(1). 7-31. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/02651339410057491/full/html>
- Ruiz, S. y Herrera, F. (2010). *Gestión de la innovación*. Retrieved 2013. [http://www.camaramedellin.com.co/site/Portals/0/Documentos/Memorias/2011/gestion\\_innovación\\_ai.pdf](http://www.camaramedellin.com.co/site/Portals/0/Documentos/Memorias/2011/gestion_innovación_ai.pdf).
- Saelices, A. (2018). *Memoria de gestión de la unidad de cuidados intensivos neonatales del Hospital Universitario Vald Hebrón*. <https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/7421/SAELICES%20PRELLEZO%2C%20ALICIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseño en la investigación científica*. 2da edición. Lima. Mantaro.
- Solórzano Barrera, G. y Aceves López, J. (2013). La importancia de la calidad del servicio al cliente: Un pilar en la gestión empresarial. *Revista del departamento de contaduría y finanzas publicada por el Instituto Tecnológico de Sonora. El Buzón de Pacioli*, XIII (82), 4-13. <http://www.itson.mx/Pacioli>.
- Tapia Pinto, J. (2018). *Factores críticos que determinan el éxito y la persistencia de la innovación tecnológica de productos y procesos en el sector público peruano: Estudio de caso*. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/13448>.
- Tavera, J. (2016). La gestión de la innovación tecnológica en las empresas. *Pensamiento Crítico*, 21(2), 145-154. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/econo/article/download/13266/11774/46063>
- Taylor, F. W., (1964). *Scientific Management - Comprising Shop Management, The principles of Scientific Management and Testimony before the Special House Committee*, Harper and Row, Nueva York.
- Tovar, P. (2020). *Armand Feigenbaum: Biografía y aportaciones principales*. Lifereder. Recuperado de <https://www.lifereder.com/armand-feigenbaum/>.

Viera Challe, P. (2016). *Gestión de recursos humanos y la calidad de vida laboral en los trabajadores de la empresa Fundición Ferrosa S.R.L.* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27157>.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. & Gremler, D. (2009). *Marketing de servicios*. McGraw-Hill Interamericana de España.

## Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

**TITULO:** Innovación tecnológica y gestión de la calidad de los recursos humanos en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021.

**AUTOR(A):** Mg. SOLIS MARTINEZ MILLY

**ASESOR:** Dr. ALVA PALACIOS GÓMEZ, LUIS ENRIQUE

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Innovación tecnológica	Según Minsa (2010) es la reciprocidad entre las ocasiones del comercio, el entendimiento de apoyo de la compañía y sus talentos, envolver la creación, desarrollo, uso del nuevo producto y sus cambios tecnológicos expresivos.	Según el Manual de Oslo de la OCDE (1992) hacen referencia tanto a los productos como a los procesos, así las modificaciones tecnológicas que llevan a término en ellos.	Estrategia de innovación	Política de innovación	Ordinal
				Factores de éxito	
				Proactividad del entorno	
			Despliegue de la estrategia de innovación	Gestión del conocimiento	
				Fuentes de información	
				Valoración de la información	
			Cultura de la innovación	Creatividad de los directivos	
				Creatividad de los trabajadores	
				Evalúa ideas para potenciar su desarrollo	
				Valoración de la innovación	
				Generador de ideas	
				Mecanismos para la selección de ideas	
			Innovación en la cadena de valor	Organización interna	
				Infraestructura y ambiente	
				Aprovisionamiento	
			Resultado de la innovación	Análisis de la innovación	
Evaluación de resultados					
Los resultados finales					

<b>Gestión de calidad</b>	Para Ishikawa (1988) es el hecho de desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad. Este producto debe ser el más económico, el más útil y resultar siempre satisfactorio para el cliente.	Matsumoto (2014) define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones. La medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente y el que recibe de la empresa.	Fiabilidad	Cumplimiento oportuno	Ordinal
				Resolución de problemas	
				Desempeño en el servicio	
				Registros libres de error	
			Sensibilidad	Oportunidad del servicio	
				Calidad del servicio	
				Disposición de ayuda	
			Seguridad	Confianza del servicio	
				Trato en el servicio	
				Escucha al usuario	
				Cortesía de los empleados	
				Conocimiento del servicio	
			Empatía	Amabilidad con el usuario	
				Satisfacción del usuario	
				Preocupación por el usuario	
				Horarios de atención	
Tangibles	Modernidad de los equipos				
	Comodidad de los ambientes				
	Disposición de los ambientes				

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO DE LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

Estimado (o) Licenciada (o)

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como título Innovación Tecnológica y Gestión de la Calidad de los recursos humanos en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021. Los resultados van contribuir a mejorar la calidad de atención que brindamos los profesionales de la salud. Por ello se le solicita responder los siguientes enunciados con veracidad.

Edad:

Sexo:

#### Escala para evaluar la Innovación Tecnológica

(Ruiz y Herrera, 2010) y (López 2015)

1= Nunca

2= Casi nunca

3= A veces

4= Casi siempre

5= Siempre

Marca con una x frente a cada pregunta		1	2	3	4	5
<b>Estrategia de innovación</b>						
1	Cuenta la organización con una estrategia de innovación?					
2	La organización da importancia a los factores de éxito?					
3	El personal de la institución es proactivo?					
4	El personal de la institución es responsable?					
5	La institución cuenta con el suficiente personal para el desarrollo de sus actividades?					
6	La institución cuenta con los recursos financieros necesarios para el desarrollo de sus actividades?					
7	La institución cuenta con los recursos materiales necesarios para el desarrollo de sus actividades?					
<b>Despliegue de la estrategia de innovación</b>						
8	Se propicia la gestión del conocimiento dentro de la institución?					
9	Se propicia, valora y toma en cuenta las iniciativas creativas dentro de la institución?					

10	Se cuenta con medios y fuentes de información confiables dentro de la institución?					
<b>Cultura de la innovación</b>						
11	La institución fomenta y valora la cultura innovadora?					
12	La institución promueve la generación de ideas?					
13	La institución rescata y selecciona las ideas innovadoras?					
14	La institución promueve la mejora de los servicios que se brinda?					
<b>Innovación de la cadena de valor</b>						
15	La institución cuenta con una clara organización interna?					
16	Considera que la organización interna de la institución es funcional?					
17	Se realizan cambios positivos en la organización interna de la institución?					
18	La infraestructura de la institución es moderna?					
19	La infraestructura brinda las comodidades mínimas para ofrecer un adecuado servicio a los pacientes?					
20	¿Se ha remodelado últimamente la infraestructura de la institución?					
21	El ambiente de trabajo es positivo y cordial?					
22	El aprovisionamiento de bienes, equipos y medicinas es oportuno?					
23	Se cuenta con stocks de aprovisionamiento para casos de emergencia?					
<b>Resultado de la innovación</b>						
24	Se analiza los resultados de las acciones innovadoras?					
25	Se evalúa los resultados de las acciones innovadoras?					
26	Se toma en cuenta las acciones innovadoras que se realizan?					



## CUESTIONARIO DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Estimado (o) Licenciada (o)

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como título Innovación Tecnológica y Gestión de la Calidad de los recursos humanos en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021. Los resultados van contribuir a mejorar la calidad de atención que brindamos los profesionales de la salud. Por ello se le solicita responder los siguientes enunciados con veracidad.

Edad:

Sexo:

### Escala para evaluar la Gestión de la Calidad

(Matsumoto, 2014)

1= Nunca

2= Casi nunca

3= A veces

4= Casi siempre

5= Siempre

Marca con una x frente a cada pregunta		1	2	3	4	5
<b>Fiabilidad</b>						
1	El personal cumple con sus actividades oportunamente?					
2	Hay predisposición del personal a resolver los problemas que se presentan?					
3	El desempeño laboral del personal es óptimo?					
4	La institución cuenta con un registro de incidentes o errores que se cometen?					
<b>Sensibilidad</b>						
5	El personal está presto a brindar servicios oportunos?					
6	Considera que los servicios que se brindan son de calidad?					
7	Existe disposición del personal de apoyo ante una dificultad?					
<b>Seguridad</b>						
8	Se fía del servicio que brindan sus compañeros de trabajo?					
9	Considera que el trato que se brinda en el servicio a los usuarios es el más adecuado?					

10	Hay disposición de escucha a los usuarios por parte del personal que labora en el área?					
11	Considera que el trato del personal del servicio es cortés con los usuarios?					
12	Considera que el personal que labora en el área, está plenamente capacitado para el desarrollo de sus actividades?					
<b>Empatía</b>						
13	El personal brinda un trato amable a los usuarios de los servicios?					
14	Considera que el usuario siempre está satisfecho con el servicio que recibe?					
15	Considera que el personal se identifica con la problemática del usuario del servicio?					
16	Considera que los horarios de atención al usuario son los más adecuados?					
<b>Tangibles</b>						
17	Los materiales y equipos con que cuenta el servicio son modernos?					
18	Cuenta la institución con una política de modernización y equipamiento de los servicios?					
19	Los ambientes donde se desarrollan los servicios le brindan comodidad?					
20	Los ambientes donde se desarrollan los servicios están adecuadamente distribuidos?					

### Anexo 3: Validación de los instrumentos


#### Certificado de validez del contenido del instrumento que mide la Innovación Tecnológica

VARIABLE 1: Innovación tecnológica												OBSERVACIONES
DIMENSIÓN 1: Estrategia de innovación												
INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO										
		REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRESIÓN		
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
Política de innovación	¿Cuenta la organización con una estrategia de innovación?	X		X		X		X		X		
	¿La organización da importancia a los factores de éxito?	X		X		X		X		X		
Factores de éxito	¿El personal de la institución es proactivo?	X		X		X		X		X		
	¿El personal de la institución es responsable?	X		X		X		X		X		
Proactividad del entorno	¿La institución cuenta con el suficiente personal para el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		X		X		
	¿La institución cuenta con los recursos financieros necesarios para el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		X		X		
	¿La institución cuenta con los recursos materiales necesarios para el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Despliegue de la estrategia de innovación												
Gestión del conocimiento	¿Se propicia la gestión del conocimiento dentro de la institución?	X		X		X		X		X		
Fuentes de información	¿Se propicia, valora y toma en cuenta las iniciativas creativas dentro de la institución?	X		X		X		X		X		

Valoración de la información	¿Se cuenta con medios y fuentes de información confiables dentro de la institución?	X		X		X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 3: Cultura de innovación</b>											
Creatividad de los trabajadores	¿La institución fomenta y valora la cultura innovadora?	X		X		X		X		X	
Evalúa ideas para potenciar su desarrollo	¿La institución promueve la generación de ideas?	X		X		X		X		X	
Generador de ideas	¿La institución rescata y selecciona las ideas innovadoras?	X		X		X		X		X	
Mecanismos para la selección de ideas	¿La institución promueve la mejora de los servicios que se brinda?	X		X		X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 4: Innovación de la cadena de valor</b>											
Organización interna	¿La institución cuenta con una clara organización interna?	X		X		X		X		X	
	¿Considera que la organización interna de la institución es funcional?	X		X		X		X		X	
	¿Se realizan cambios positivos en la organización interna de la institución?	X		X		X		X		X	
Infraestructura y ambiente	¿La infraestructura de la institución es moderna?	X		X		X		X		X	
	¿La infraestructura brinda las comodidades mínimas para ofrecer un adecuado servicio a los pacientes?	X		X		X		X		X	
	¿Se ha remodelado últimamente la infraestructura de la institución?	X		X		X		X		X	
Aprovisionamiento	¿El ambiente de trabajo es positivo y cordial?	X		X		X		X		X	
	¿El aprovisionamiento de bienes, equipos y medicinas es oportuno?	X		X		X		X		X	
	¿Se cuenta con stocks de aprovisionamiento para casos de emergencia?	X		X		X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 5: Resultado de la innovación</b>											
Análisis de la innovación	¿Se analiza los resultados de las acciones innovadoras?	X		X		X		X		X	

Evaluación de los resultados	¿Se evalúa los resultados de las acciones innovadoras?	X		X		X		X		X	
Los resultados finales	¿Se toma en cuenta las acciones innovadoras que se realizan?	X		X		X		X		X	

**DATOS DEL EXPERTO:**


<b>Nombres y Apellidos</b>	ALVA PALACIOS GÓMEZ, LUIS ENRIQUE		<b>DNI N°</b>	27148724
<b>Dirección domiciliaria</b>	TRUJILLO		<b>Teléfono domicilio</b>	--
<b>Título Profesional / Especialidad</b>	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN		<b>Teléfono Celular</b>	949708588
<b>Grado Académico</b>	DOCTOR			
<b>Mención</b>	GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD			
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	05-11-2021	

VARIABLE 1: Innovación tecnológica												OBSERVACIONES
DIMENSIÓN 1: Estrategia de innovación												
INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO										
		REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRESIÓN		
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
Política de innovación	¿Cuenta la organización con una estrategia de innovación?	X		X		X		X		X		
	¿La organización da importancia a los factores de éxito?	X		X		X		X		X		
Factores de éxito	¿El personal de la institución es proactivo?	X		X		X		X		X		
	¿El personal de la institución es responsable?	X		X		X		X		X		
Proactividad del entorno	¿La institución cuenta con el suficiente personal para el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		X		X		
	¿La institución cuenta con los recursos financieros necesarios para el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		X		X		
	¿La institución cuenta con los recursos materiales necesarios para el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Despliegue de la estrategia de innovación												
Gestión del conocimiento	¿Se propicia la gestión del conocimiento dentro de la institución?	X		X		X		X		X		
Fuentes de información	¿Se propicia, valora y toma en cuenta las iniciativas creativas dentro de la institución?	X		X		X		X		X		

Valoración de la información	¿Se cuenta con medios y fuentes de información confiables dentro de la institución?	X		X		X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Cultura de innovación</b>												
Creatividad de los trabajadores	¿La institución fomenta y valora la cultura innovadora?	X		X		X		X		X		
Evalúa ideas para potenciar su desarrollo	¿La institución promueve la generación de ideas?	X		X		X		X		X		
Generador de ideas	¿La institución rescata y selecciona las ideas innovadoras?	X		X		X		X		X		
Mecanismos para la selección de ideas	¿La institución promueve la mejora de los servicios que se brinda?	X		X		X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: Innovación de la cadena de valor</b>												
Organización interna	¿La institución cuenta con una clara organización interna?	X		X		X		X		X		
	¿Considera que la organización interna de la institución es funcional?	X		X		X		X		X		
	¿Se realizan cambios positivos en la organización interna de la institución?	X		X		X		X		X		
Infraestructura y ambiente	¿La infraestructura de la institución es moderna?	X		X		X		X		X		
	¿La infraestructura brinda las comodidades mínimas para ofrecer un adecuado servicio a los pacientes?	X		X		X		X		X		
	¿Se ha remodelado últimamente la infraestructura de la institución?	X		X		X		X		X		
Aprovisionamiento	¿El ambiente de trabajo es positivo y cordial?	X		X		X		X		X		
	¿El aprovisionamiento de bienes, equipos y medicinas es oportuno?	X		X		X		X		X		
	¿Se cuenta con stocks de aprovisionamiento para casos de emergencia?	X		X		X		X		X		
<b>DIMENSION 5: Resultado de la innovación</b>												
Análisis de la innovación	¿Se analiza los resultados de las acciones innovadoras?	X		X		X		X		X		

Evaluación de los resultados	¿Se evalúa los resultados de las acciones innovadoras?	X		X		X		X		X	
Los resultados finales	¿Se toma en cuenta las acciones innovadoras que se realizan?	X		X		X		X		X	

**DATOS DEL EXPERTO:**

<b>Nombres y Apellidos</b>	PEDRO OTONIEL MORALES SALAZAR		<b>DNI N°</b>	17910106
<b>Dirección domiciliaria</b>	TRUJILLO		<b>Teléfono domicilio</b>	---
<b>Título Profesional / Especialidad</b>	ING. MECANICO		<b>Teléfono Celular</b>	966914497
<b>Grado Académico</b>	DOCTOR			
<b>Mención</b>	ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN			
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	05-11-2021	



VARIABLE 1: Innovación tecnológica											OBSERVACIONES	
DIMENSIÓN 1: Estrategia de innovación												
INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO										
		REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRESIÓN		
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
Política de innovación	¿Cuenta la organización con una estrategia de innovación?	X		X		X		X		X		
	¿La organización da importancia a los factores de éxito?	X		X		X		X		X		
Factores de éxito	¿El personal de la institución es proactivo?	X		X		X		X		X		
	¿El personal de la institución es responsable?	X		X		X		X		X		
Proactividad del entorno	¿La institución cuenta con el suficiente personal para el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		X		X		
	¿La institución cuenta con los recursos financieros necesarios para el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		X		X		
	¿La institución cuenta con los recursos materiales necesarios para el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Despliegue de la estrategia de innovación												
Gestión del conocimiento	¿Se propicia la gestión del conocimiento dentro de la institución?	X		X		X		X		X		
Fuentes de información	¿Se propicia, valora y toma en cuenta las iniciativas creativas dentro de la institución?	X		X		X		X		X		
Valoración de la información	¿Se cuenta con medios y fuentes de información confiables dentro de la institución?	X		X		X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Cultura de innovación												

Creatividad de los trabajadores	¿La institución fomenta y valora la cultura innovadora?	X		X		X		X		X		
Evalúa ideas para potenciar su desarrollo	¿La institución promueve la generación de ideas?	X		X		X		X		X		
Generador de ideas	¿La institución rescata y selecciona las ideas innovadoras?	X		X		X		X		X		
Mecanismos para la selección de ideas	¿La institución promueve la mejora de los servicios que se brinda?	X		X		X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: Innovación de la cadena de valor</b>												
Organización interna	¿La institución cuenta con una clara organización interna?	X		X		X		X		X		
	¿Considera que la organización interna de la institución es funcional?	X		X		X		X		X		
	¿Se realizan cambios positivos en la organización interna de la institución?	X		X		X		X		X		
Infraestructura y ambiente	¿La infraestructura de la institución es moderna?	X		X		X		X		X		
	¿La infraestructura brinda las comodidades mínimas para ofrecer un adecuado servicio a los pacientes?	X		X		X		X		X		
	¿Se ha remodelado últimamente la infraestructura de la institución?	X		X		X		X		X		
Aprovisionamiento	¿El ambiente de trabajo es positivo y cordial?	X		X		X		X		X		
	¿El aprovisionamiento de bienes, equipos y medicinas es oportuno?	X		X		X		X		X		
	¿Se cuenta con stocks de aprovisionamiento para casos de emergencia?	X		X		X		X		X		
<b>DIMENSION 5: Resultado de la innovación</b>												
Análisis de la innovación	¿Se analiza los resultados de las acciones innovadoras?	X		X		X		X		X		
Evaluación de los resultados	¿Se evalúa los resultados de las acciones innovadoras?	X		X		X		X		X		

Los resultados finales	¿Se toma en cuenta las acciones innovadoras que se realizan?	X		X		X		X		X		
------------------------	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	--

**DATOS DEL EXPERTO:**


<b>Nombres y Apellidos</b>	POMA VARGAS ALEXIS ENRIQUE		<b>DNI N°</b>	41008373
<b>Dirección domiciliaria</b>	TRUJILLO		<b>Teléfono domicilio</b>	---
<b>Título Profesional / Especialidad</b>	LICENCIADO EN CONTABILIDAD		<b>Teléfono Celular</b>	969778109
<b>Grado Académico</b>	DOCTOR			
<b>Mención</b>	GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD			
<b>FIRMA</b>	 ..... <b>Dr. CPC Alexis Enrique Poma Vargas</b> <b>Gestión Pública y Gobernabilidad</b> <b>MAT N° 02-4013</b> <b>MAT ARDOC LL N° 00018</b>	<b>Lugar y Fecha:</b>	11-11-2021	

VARIABLE 1: Innovación tecnológica											OBSERVACIONES	
DIMENSIÓN 1: Estrategia de innovación												
INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO										
		REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRESIÓN		
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
Política de innovación	¿Cuenta la organización con una estrategia de innovación?	X		X		X		X		X		
	¿La organización da importancia a los factores de éxito?	X		X		X		X		X		
Factores de éxito	¿El personal de la institución es proactivo?	X		X		X		X		X		
	¿El personal de la institución es responsable?	X		X		X		X		X		
Proactividad del entorno	¿La institución cuenta con el suficiente personal para el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		X		X		
	¿La institución cuenta con los recursos financieros necesarios para el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		X		X		
	¿La institución cuenta con los recursos materiales necesarios para el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Despliegue de la estrategia de innovación												
Gestión del conocimiento	¿Se propicia la gestión del conocimiento dentro de la institución?	X		X		X		X		X		
Fuentes de información	¿Se propicia, valora y toma en cuenta las iniciativas creativas dentro de la institución?	X		X		X		X		X		
Valoración de la información	¿Se cuenta con medios y fuentes de información confiables dentro de la institución?	X		X		X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Cultura de innovación												

Creatividad de los trabajadores	¿La institución fomenta y valora la cultura innovadora?	X		X		X		X		X		
Evalúa ideas para potenciar su desarrollo	¿La institución promueve la generación de ideas?	X		X		X		X		X		
Generador de ideas	¿La institución rescata y selecciona las ideas innovadoras?	X		X		X		X		X		
Mecanismos para la selección de ideas	¿La institución promueve la mejora de los servicios que se brinda?	X		X		X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: Innovación de la cadena de valor</b>												
Organización interna	¿La institución cuenta con una clara organización interna?	X		X		X		X		X		
	¿Considera que la organización interna de la institución es funcional?	X		X		X		X		X		
	¿Se realizan cambios positivos en la organización interna de la institución?	X		X		X		X		X		
Infraestructura y ambiente	¿La infraestructura de la institución es moderna?	X		X		X		X		X		
	¿La infraestructura brinda las comodidades mínimas para ofrecer un adecuado servicio a los pacientes?	X		X		X		X		X		
	¿Se ha remodelado últimamente la infraestructura de la institución?	X		X		X		X		X		
Aprovisionamiento	¿El ambiente de trabajo es positivo y cordial?	X		X		X		X		X		
	¿El aprovisionamiento de bienes, equipos y medicinas es oportuno?	X		X		X		X		X		
	¿Se cuenta con stocks de aprovisionamiento para casos de emergencia?	X		X		X		X		X		
<b>DIMENSION 5: Resultado de la innovación</b>												
Análisis de la innovación	¿Se analiza los resultados de las acciones innovadoras?	X		X		X		X		X		
Evaluación de los resultados	¿Se evalúa los resultados de las acciones innovadoras?	X		X		X		X		X		

Los resultados finales	¿Se toma en cuenta las acciones innovadoras que se realizan?	X		X		X		X		X	
------------------------	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

DATOS DEL EXPERTO:

<b>Nombres y Apellidos</b>	VIOLETA CADENILLAS ALBORNOZ		<b>DNI N°</b>	09748659
<b>Dirección domiciliaria</b>			<b>Teléfono domicilio</b>	--
<b>Título Profesional / Especialidad</b>	EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN		<b>Teléfono Celular</b>	
<b>Grado Académico</b>	DOCTORA			
<b>Mención</b>	ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN			
<b>FIRMA</b>			<b>Lugar y Fecha:</b>	05-11-2021


VARIABLE 1: Innovación tecnológica											OBSERVACIONES	
DIMENSIÓN 1: Estrategia de innovación												
INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO										
		REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRESIÓN		
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
Política de innovación	¿Cuenta la organización con una estrategia de innovación?	X		X		X		X		X		
	¿La organización da importancia a los factores de éxito?	X		X		X		X		X		
Factores de éxito	¿El personal de la institución es proactivo?	X		X		X		X		X		
	¿El personal de la institución es responsable?	X		X		X		X		X		
Proactividad del entorno	¿La institución cuenta con el suficiente personal para el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		X		X		
	¿La institución cuenta con los recursos financieros necesarios para el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		X		X		
	¿La institución cuenta con los recursos materiales necesarios para el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Despliegue de la estrategia de innovación												
Gestión del conocimiento	¿Se propicia la gestión del conocimiento dentro de la institución?	X		X		X		X		X		
Fuentes de información	¿Se propicia, valora y toma en cuenta las iniciativas creativas dentro de la institución?	X		X		X		X		X		
Valoración de la información	¿Se cuenta con medios y fuentes de información confiables dentro de la institución?	X		X		X		X		X		

<b>DIMENSIÓN 3: Cultura de innovación</b>										
Creatividad de los trabajadores	¿La institución fomenta y valora la cultura innovadora?	X		X		X		X		X
Evalúa ideas para potenciar su desarrollo	¿La institución promueve la generación de ideas?	X		X		X		X		X
Generador de ideas	¿La institución rescata y selecciona las ideas innovadoras?	X		X		X		X		X
Mecanismos para la selección de ideas	¿La institución promueve la mejora de los servicios que se brinda?	X		X		X		X		X
<b>DIMENSIÓN 4: Innovación de la cadena de valor</b>										
Organización interna	¿La institución cuenta con una clara organización interna?	X		X		X		X		X
	¿Considera que la organización interna de la institución es funcional?	X		X		X		X		X
	¿Se realizan cambios positivos en la organización interna de la institución?	X		X		X		X		X
Infraestructura y ambiente	¿La infraestructura de la institución es moderna?	X		X		X		X		X
	¿La infraestructura brinda las comodidades mínimas para ofrecer un adecuado servicio a los pacientes?	X		X		X		X		X
	¿Se ha remodelado últimamente la infraestructura de la institución?	X		X		X		X		X
Aprovisionamiento	¿El ambiente de trabajo es positivo y cordial?	X		X		X		X		X
	¿El aprovisionamiento de bienes, equipos y medicinas es oportuno?	X		X		X		X		X
	¿Se cuenta con stocks de aprovisionamiento para casos de emergencia?	X		X		X		X		X
<b>DIMENSION 5: Resultado de la innovación</b>										
Análisis de la innovación	¿Se analiza los resultados de las acciones innovadoras?	X		X		X		X		X
Evaluación de los resultados	¿Se evalúa los resultados de las acciones innovadoras?	X		X		X		X		X



Los resultados finales	¿Se toma en cuenta las acciones innovadoras que se realizan?	X		X		X		X		X		
------------------------	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	--

**DATOS DEL EXPERTO:**


<b>Nombres y Apellidos</b>	Abel Alejandro Tasayco Jala		<b>DNI N°</b>	44147446
<b>Dirección domiciliaria</b>	Prolongación Santo Domingo 655		<b>Teléfono domicilio</b>	
<b>Título Profesional / Especialidad</b>	Licenciado en Educación Primaria Licenciado en Administración		<b>Teléfono Celular</b>	941592756
<b>Grado Académico</b>	Doctor			
<b>Mención</b>	Psicología Educacional y Tutorial			
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	11-11-2021	

## Certificado de validez del contenido del instrumento que mide la Gestión de la Calidad

VARIABLE 2: Gestión de calidad												OBSERVACIONES
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad												
INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO										
		REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRESIÓN		
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
Cumplimiento oportuno	¿El personal cumple con sus actividades oportunamente?	X		X		X		X		X		
Resolución de problemas	¿Hay predisposición del personal a resolver los problemas que se presentan?	X		X		X		X		X		
Desempeño en el servicio	¿El desempeño laboral del personal es óptimo?	X		X		X		X		X		
Registros libres de error	¿La institución cuenta con un registro de incidentes o errores que se cometen?	X		X		X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Sensibilidad</b>												
Oportunidad del servicio	¿El personal está presto a brindar servicios oportunos?	X		X		X		X		X		
Calidad del servicio	¿Considera que los servicios que se brindan son de calidad?	X		X		X		X		X		
Disposición de ayuda	¿Existe disposición del personal de apoyo ante una dificultad?	X		X		X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>												
Confianza del servicio	¿Se fía del servicio que brindan sus compañeros de trabajo?	X		X		X		X		X		
Trato en el servicio	¿Considera que el trato que se brinda en el servicio a los usuarios es el más adecuado?	X		X		X		X		X		
Escucha al usuario	¿Hay disposición de escucha a los usuarios por parte del personal que labora en el área?	X		X		X		X		X		
Cortesía de los empleados	¿Considera que el trato del personal del servicio es cortés con los usuarios?	X		X		X		X		X		

Conocimiento del servicio	¿Considera que el personal que labora en el área, está plenamente capacitado para el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>											
Amabilidad con el usuario	¿El personal brinda un trato amable a los usuarios de los servicios?	X		X		X		X		X	
Satisfacción del usuario	¿Considera que el usuario siempre está satisfecho con el servicio que recibe?	X		X		X		X		X	
Preocupación por el usuario	¿Considera que el personal se identifica con la problemática del usuario del servicio?	X		X		X		X		X	
Horarios de atención	¿Considera que los horarios de atención al usuario son los más adecuados?	X		X		X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>											
Modernidad de los equipos	¿Los materiales y equipos con que cuenta el servicio son modernos?	X		X		X		X		X	
Comodidad de los ambientes	¿Cuenta la institución con una política de modernización y equipamiento de los servicios?	X		X		X		X		X	
Disposición de los ambientes	¿Los ambientes donde se desarrollan los servicios le brindan comodidad?	X		X		X		X		X	
	¿Los ambientes donde se desarrollan los servicios están adecuadamente distribuidos?	X		X		X		X		X	


**DATOS DEL EXPERTO:**

<b>Nombres y Apellidos</b>	ALVA PALACIOS GÓMEZ, LUIS ENRIQUE	<b>DNI N°</b>	27148724
<b>Dirección domiciliaria</b>	TRUJILLO	<b>Teléfono domicilio</b>	--
<b>Título Profesional / Especialidad</b>	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN	<b>Teléfono Celular</b>	949708588
<b>Grado Académico</b>	DOCTOR		
<b>Mención</b>	GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD		
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	11-11-2021

VARIABLE 2: Gestión de calidad												OBSERVACIONES
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad												
INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO										
		REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRESIÓN		
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
Cumplimiento oportuno	¿El personal cumple con sus actividades oportunamente?	X		X		X		X		X		
Resolución de problemas	¿Hay predisposición del personal a resolver los problemas que se presentan?	X		X		X		X		X		
Desempeño en el servicio	¿El desempeño laboral del personal es óptimo?	X		X		X		X		X		
Registros libres de error	¿La institución cuenta con un registro de incidentes o errores que se cometen?	X		X		X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Sensibilidad</b>												
Oportunidad del servicio	¿El personal está presto a brindar servicios oportunos?	X		X		X		X		X		
Calidad del servicio	¿Considera que los servicios que se brindan son de calidad?	X		X		X		X		X		
Disposición de ayuda	¿Existe disposición del personal de apoyo ante una dificultad?	X		X		X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>												
Confianza del servicio	¿Se fía del servicio que brindan sus compañeros de trabajo?	X		X		X		X		X		
Trato en el servicio	¿Considera que el trato que se brinda en el servicio a los usuarios es el más adecuado?	X		X		X		X		X		
Escucha al usuario	¿Hay disposición de escucha a los usuarios por parte dl personal que labora en el área?	X		X		X		X		X		
Cortesía de los empleados	¿Considera que el trato del personal del servicio es cortés con los usuarios?	X		X		X		X		X		
Conocimiento del servicio	¿Considera que el personal que labora en el área, está plenamente capacitado para el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>												
Amabilidad con el usuario	¿El personal brinda un trato amable a los usuarios de los servicios?	X		X		X		X		X		

Satisfacción del usuario	¿Considera que el usuario siempre está satisfecho con el servicio que recibe?	X		X		X		X		X	
Preocupación por el usuario	¿Considera que el personal se identifica con la problemática del usuario del servicio?	X		X		X		X		X	
Horarios de atención	¿Considera que los horarios de atención al usuario son los más adecuados?	X		X		X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>											
Modernidad de los equipos	¿Los materiales y equipos con que cuenta el servicio son modernos?	X		X		X		X		X	
Comodidad de los ambientes	¿Cuenta la institución con una política de modernización y equipamiento de los servicios?	X		X		X		X		X	
Disposición de los ambientes	¿Los ambientes donde se desarrollan los servicios le brindan comodidad?	X		X		X		X		X	
	¿Los ambientes donde se desarrollan los servicios están adecuadamente distribuidos?	X		X		X		X		X	

**DATOS DEL EXPERTO:**

<b>Nombres y Apellidos</b>	PEDRO OTONIEL MORALES SALAZAR		<b>DNI N°</b>	17910106
<b>Dirección domiciliaria</b>	TRUJILLO		<b>Teléfono domicilio</b>	---
<b>Título Profesional / Especialidad</b>	ING. MECANICO		<b>Teléfono Celular</b>	966914497
<b>Grado Académico</b>	DOCTOR			
<b>Mención</b>	ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN			
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	21-11-2021	

VARIABLE 2: Gestión de calidad												OBSERVACIONES
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad												
INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO										
		REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRESIÓN		
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
Cumplimiento oportuno	¿El personal cumple con sus actividades oportunamente?	X		X		X		X		X		
Resolución de problemas	¿Hay predisposición del personal a resolver los problemas que se presentan?	X		X		X		X		X		
Desempeño en el servicio	¿El desempeño laboral del personal es óptimo?	X		X		X		X		X		
Registros libres de error	¿La institución cuenta con un registro de incidentes o errores que se cometen?	X		X		X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Sensibilidad</b>												
Oportunidad del servicio	¿El personal está presto a brindar servicios oportunos?	X		X		X		X		X		
Calidad del servicio	¿Considera que los servicios que se brindan son de calidad?	X		X		X		X		X		
Disposición de ayuda	¿Existe disposición del personal de apoyo ante una dificultad?	X		X		X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>												
Confianza del servicio	¿Se fía del servicio que brindan sus compañeros de trabajo?	X		X		X		X		X		
Trato en el servicio	¿Considera que el trato que se brinda en el servicio a los usuarios es el más adecuado?	X		X		X		X		X		
Escucha al usuario	¿Hay disposición de escucha a los usuarios por parte del personal que labora en el área?	X		X		X		X		X		
Cortesía de los empleados	¿Considera que el trato del personal del servicio es cortés con los usuarios?	X		X		X		X		X		
Conocimiento del servicio	¿Considera que el personal que labora en el área, está plenamente capacitado para el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>												



Amabilidad con el usuario	¿El personal brinda un trato amable a los usuarios de los servicios?	X		X		X		X		X		
Satisfacción del usuario	¿Considera que el usuario siempre está satisfecho con el servicio que recibe?	X		X		X		X		X		
Preocupación por el usuario	¿Considera que el personal se identifica con la problemática del usuario del servicio?	X		X		X		X		X		
Horarios de atención	¿Considera que los horarios de atención al usuario son los más adecuados?	X		X		X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>												
Modernidad de los equipos	¿Los materiales y equipos con que cuenta el servicio son modernos?	X		X		X		X		X		
Comodidad de los ambientes	¿Cuenta la institución con una política de modernización y equipamiento de los servicios?	X		X		X		X		X		
Disposición de los ambientes	¿Los ambientes donde se desarrollan los servicios le brindan comodidad?	X		X		X		X		X		
	¿Los ambientes donde se desarrollan los servicios están adecuadamente distribuidos?	X		X		X		X		X		


**DATOS DEL EXPERTO:**

<b>Nombres y Apellidos</b>	POMA VARGAS ALEXIS ENRIQUE		<b>DNI N°</b>	41008373
<b>Dirección domiciliaria</b>	TRUJILLO		<b>Teléfono domicilio</b>	---
<b>Título Profesional / Especialidad</b>	LICENCIADO EN CONTABILIDAD		<b>Teléfono Celular</b>	969778109
<b>Grado Académico</b>	DOCTOR			
<b>Mención</b>	GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD			
<b>FIRMA</b>	 ..... <b>Dr. CPC Alexis Enrique Poma Vargas</b> <b>Gestión Pública y Gobernabilidad</b> <b>MAT N° 02-4013</b> <b>MAT ARDOC LL N° 00018</b>	<b>Lugar y Fecha:</b>	21-11-2021	

VARIABLE 2: Gestión de calidad												OBSERVACIONES
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad												
INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO										
		REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRESIÓN		
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
Cumplimiento oportuno	¿El personal cumple con sus actividades oportunamente?	X		X		X		X		X		
Resolución de problemas	¿Hay predisposición del personal a resolver los problemas que se presentan?	X		X		X		X		X		
Desempeño en el servicio	¿El desempeño laboral del personal es óptimo?	X		X		X		X		X		
Registros libres de error	¿La institución cuenta con un registro de incidentes o errores que se cometen?	X		X		X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Sensibilidad</b>												
Oportunidad del servicio	¿El personal está presto a brindar servicios oportunos?	X		X		X		X		X		
Calidad del servicio	¿Considera que los servicios que se brindan son de calidad?	X		X		X		X		X		
Disposición de ayuda	¿Existe disposición del personal de apoyo ante una dificultad?	X		X		X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>												
Confianza del servicio	¿Se fía del servicio que brindan sus compañeros de trabajo?	X		X		X		X		X		
Trato en el servicio	¿Considera que el trato que se brinda en el servicio a los usuarios es el más adecuado?	X		X		X		X		X		
Escucha al usuario	¿Hay disposición de escucha a los usuarios por parte del personal que labora en el área?	X		X		X		X		X		
Cortesía de los empleados	¿Considera que el trato del personal del servicio es cortés con los usuarios?	X		X		X		X		X		
Conocimiento del servicio	¿Considera que el personal que labora en el área, está plenamente capacitado para el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>												
Amabilidad con el usuario	¿El personal brinda un trato amable a los usuarios de los servicios?	X		X		X		X		X		

Satisfacción del usuario	¿Considera que el usuario siempre está satisfecho con el servicio que recibe?	X		X		X		X		X	
Preocupación por el usuario	¿Considera que el personal se identifica con la problemática del usuario del servicio?	X		X		X		X		X	
Horarios de atención	¿Considera que los horarios de atención al usuario son los más adecuados?	X		X		X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>											
Modernidad de los equipos	¿Los materiales y equipos con que cuenta el servicio son modernos?	X		X		X		X		X	
Comodidad de los ambientes	¿Cuenta la institución con una política de modernización y equipamiento de los servicios?	X		X		X		X		X	
Disposición de los ambientes	¿Los ambientes donde se desarrollan los servicios le brindan comodidad?	X		X		X		X		X	
	¿Los ambientes donde se desarrollan los servicios están adecuadamente distribuidos?	X		X		X		X		X	


DATOS DEL EXPERTO:

<b>Nombres y Apellidos</b>	VIOLETA CADENILLAS ALBORNOZ	<b>DNI N°</b>	09748659
<b>Dirección domiciliaria</b>		<b>Teléfono domicilio</b>	--
<b>Título Profesional / Especialidad</b>	EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN	<b>Teléfono Celular</b>	
<b>Grado Académico</b>	DOCTORA		
<b>Mención</b>	ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN		
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	05-11-2021

VARIABLE 2: Gestión de calidad												OBSERVACIONES
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad												
INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO										
		REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRESIÓN		
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
Cumplimiento oportuno	¿El personal cumple con sus actividades oportunamente?	X		X		X		X		X		
Resolución de problemas	¿Hay predisposición del personal a resolver los problemas que se presentan?	X		X		X		X		X		
Desempeño en el servicio	¿El desempeño laboral del personal es óptimo?	X		X		X		X		X		
Registros libres de error	¿La institución cuenta con un registro de incidentes o errores que se cometen?	X		X		X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Sensibilidad</b>												
Oportunidad del servicio	¿El personal está presto a brindar servicios oportunos?	X		X		X		X		X		
Calidad del servicio	¿Considera que los servicios que se brindan son de calidad?	X		X		X		X		X		
Disposición de ayuda	¿Existe disposición del personal de apoyo ante una dificultad?	X		X		X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>												
Confianza del servicio	¿Se fía del servicio que brindan sus compañeros de trabajo?	X		X		X		X		X		
Trato en el servicio	¿Considera que el trato que se brinda en el servicio a los usuarios es el más adecuado?	X		X		X		X		X		
Escucha al usuario	¿Hay disposición de escucha a los usuarios por parte del personal que labora en el área?	X		X		X		X		X		
Cortesía de los empleados	¿Considera que el trato del personal del servicio es cortés con los usuarios?	X		X		X		X		X		
Conocimiento del servicio	¿Considera que el personal que labora en el área, está plenamente capacitado para el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>												
Amabilidad con el usuario	¿El personal brinda un trato amable a los usuarios de los servicios?	X		X		X		X		X		

Satisfacción del usuario	¿Considera que el usuario siempre está satisfecho con el servicio que recibe?	X		X		X		X		X	
Preocupación por el usuario	¿Considera que el personal se identifica con la problemática del usuario del servicio?	X		X		X		X		X	
Horarios de atención	¿Considera que los horarios de atención al usuario son los más adecuados?	X		X		X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>											
Modernidad de los equipos	¿Los materiales y equipos con que cuenta el servicio son modernos?	X		X		X		X		X	
Comodidad de los ambientes	¿Cuenta la institución con una política de modernización y equipamiento de los servicios?	X		X		X		X		X	
Disposición de los ambientes	¿Los ambientes donde se desarrollan los servicios le brindan comodidad?	X		X		X		X		X	
	¿Los ambientes donde se desarrollan los servicios están adecuadamente distribuidos?	X		X		X		X		X	

**DATOS DEL EXPERTO:**

<b>Nombres y Apellidos</b>	Abel Alejandro Tasayco Jala		<b>DNI N°</b>	44147446
<b>Dirección domiciliaria</b>	Prolongación Santo Domingo 655		<b>Teléfono domicilio</b>	
<b>Título Profesional / Especialidad</b>	Licenciado en Educación Primaria	Licenciado en Administración	<b>Teléfono Celular</b>	941592756
<b>Grado Académico</b>	Doctor			
<b>Mención</b>	Psicología Educacional y Tutorial			
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	5-11-2021	



## Anexo 4: Base de datos de la confiabilidad

### Variable Innovación Tecnológica

ITEMS																									
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26
3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	5	3
3	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	4	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3
4	4	5	2	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	2	3	3	4
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	4	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	4	2	2	2	2	3	2	4	3	3	4
4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	4
3	3	4	4	2	3	3	2	2	2	2	3	5	3	4	4	2	3	3	3	3	4	5	3	3	3
3	3	3	4	3	4	2	2	2	3	4	4	3	3	1	2	2	2	3	3	2	5	2	2	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	1	4	2	3	3	3
1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	2	4	3	3	2	3
3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	2	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3
2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	5	2	3	3	2	4	3	2	3	3	5	3	4	4	4
2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	5	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2
3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	5	3	3	3	2
2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2
5	5	5	5	5	5	5	1	5	3	5	5	5	5	2	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	3
1	2	2	2	3	4	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	1	2	2	2	3
1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	1	3	3	2	4	5	3	3	3	2	4	3	3	3
1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3
3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3	4	4	4
4	1	5	4	5	3	5	4	4	4	2	4	4	4	3	2	4	1	4	4	5	5	1	4	5	1
2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	5	2	2	2	3	2	2	2
5	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	5	3	5	2	2

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	26

### Variable de la Gestión de la Calidad

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	1	2	2	2	2	2	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
2	2	3	5	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3
1	2	3	3	5	3	5	5	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	1	2
3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	5	3	2	2	2	2	2	3	3
1	2	3	3	4	3	3	3	2	1	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3
1	1	1	2	2	3	1	1	3	2	2	3	1	1	1	1	2	1	1	1
3	2	3	2	2	2	2	1	5	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	1	2	2	2	2	2	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
2	2	3	5	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3
2	3	3	5	5	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	1	2	2	2	2	2	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
2	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3
3	4	5	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	1	3	4	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	5	5	5	3	4	3
4	4	4	3	5	5	3	3	3	3	3	4	5	3	5	4	5	5	5	4

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,903	20

## Anexo 5: Base de datos

### Variable de la Innovación Tecnológica

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	D1	P8	P9	P10	D2	P11	P12	P13	P14	D3	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	D4	P24	P25	P26	D5	VI
1	5	4	4	3	3	3	2	24	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	2	3	3	3	2	3	3	3	25	3	3	4	10	80
2	3	1	1	2	1	1	1	10	3	3	2	8	1	1	1	3	6	1	3	1	3	2	1	1	1	1	14	2	3	3	8	46
3	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	9	78
4	3	2	3	4	3	3	3	21	3	3	3	9	2	3	4	3	12	3	3	3	2	3	4	3	3	3	27	3	3	5	11	80
5	4	5	5	5	5	4	4	32	4	4	5	13	5	5	4	4	18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	15	123
6	5	5	4	4	4	4	4	30	5	5	4	14	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	15	124
7	3	3	3	2	1	2	2	16	3	3	3	9	3	3	2	1	9	2	2	3	3	3	2	1	2	2	20	3	3	4	10	64
8	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	9	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	3	3	3	26	3	3	3	9	77
9	2	2	2	2	1	1	2	12	2	2	2	6	2	1	2	1	6	1	1	2	1	2	1	1	2	2	13	2	2	2	6	43
10	3	3	2	1	2	2	3	16	3	2	3	8	3	2	1	2	8	2	3	3	3	3	2	1	2	2	21	3	3	2	8	61
11	5	5	5	5	5	5	5	35	4	4	5	13	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	4	14	127
12	5	4	4	5	5	5	5	33	5	4	5	14	4	5	5	5	19	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44	5	5	4	14	124
13	3	3	2	1	2	2	3	16	3	2	2	7	2	3	4	1	10	2	2	3	1	2	2	3	3	2	20	2	2	3	7	60
14	3	3	3	4	3	3	3	22	3	3	3	9	3	3	3	4	13	3	3	4	3	3	4	3	3	3	29	3	3	3	9	82
15	1	2	2	3	3	2	1	14	2	2	1	5	1	2	2	3	8	3	2	1	1	2	2	3	1	2	17	1	2	2	5	49
16	4	5	5	5	5	4	4	32	4	4	5	13	5	5	4	4	18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	15	123
17	5	5	4	4	4	4	4	30	5	5	4	14	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	15	124
18	5	4	4	5	5	5	5	33	5	4	5	14	4	5	5	5	19	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44	5	5	4	14	124
19	5	5	5	5	4	5	4	33	5	5	4	14	5	5	4	5	19	5	5	4	5	5	5	5	5	5	44	5	5	5	15	125
20	1	2	2	3	3	2	2	15	2	3	3	8	5	1	2	2	10	3	3	2	2	2	3	3	4	5	27	5	5	4	14	74
21	5	5	5	5	5	5	5	35	4	4	5	13	5	5	5	5	20	4	4	4	5	5	5	5	5	4	41	5	5	5	15	124
22	4	5	5	5	5	4	4	32	4	4	5	13	5	5	4	4	18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	15	123
23	5	5	4	4	4	4	4	30	5	5	4	14	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	15	124
24	4	4	5	5	5	5	5	33	4	5	5	14	5	4	5	5	19	3	5	5	4	4	4	4	5	5	39	5	5	4	14	119
25	4	1	2	2	3	3	2	17	1	2	2	5	3	3	2	2	10	2	3	4	4	1	2	2	3	3	24	2	2	2	6	62
26	4	5	5	5	5	4	4	32	4	4	5	13	5	5	4	4	18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	15	123
27	5	5	4	4	4	4	4	30	5	5	4	14	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	15	124
28	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	9	78
29	2	1	1	1	1	2	1	9	2	2	2	6	1	2	1	1	5	1	1	2	1	2	2	1	2	2	14	2	2	2	6	40
30	2	3	3	2	2	2	3	17	3	2	3	8	3	2	2	2	9	3	3	4	2	3	3	2	2	2	24	3	3	4	10	68
31	5	4	4	5	5	5	5	33	5	4	5	14	4	5	5	5	19	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44	5	5	4	14	124
32	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	9	78
33	5	4	5	4	5	5	5	33	5	5	3	13	5	5	4	4	18	5	5	4	5	5	4	3	4	5	40	5	5	4	14	118
34	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	9	78
35	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	9	78
36	5	5	4	4	4	4	4	30	5	5	4	14	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	15	124
37	4	4	3	3	3	3	2	22	3	4	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	2	3	4	3	3	3	27	3	5	4	12	83
38	4	5	5	5	5	5	4	33	5	5	5	15	5	4	4	4	17	4	4	4	4	5	5	5	5	5	41	5	5	5	15	121

39	4	4	5	5	3	4	5	30	5	5	5	15	5	5	4	4	18	4	5	5	5	5	5	3	5	5	42	3	5	5	13	118
40	4	2	3	3	2	2	2	18	3	4	4	11	2	3	3	2	10	2	2	3	4	2	3	3	2	2	23	2	3	5	10	72
41	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	9	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	9	78
42	4	5	5	5	5	4	4	32	4	4	5	13	5	5	4	18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	15	123
43	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	6	2	3	2	9	2	2	2	3	3	3	2	2	2	21	1	2	2	5	55	
44	3	2	3	3	3	3	3	20	3	2	3	8	3	3	2	11	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26	3	2	3	8	73
45	4	5	5	5	5	5	4	33	5	5	5	15	5	4	4	17	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	41	5	5	5	15	121
46	2	1	1	1	2	2	1	10	4	4	2	10	1	1	2	6	2	1	1	2	1	1	2	2	2	14	3	4	3	10	50	
47	5	5	4	4	4	4	4	30	5	5	4	14	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	15	124
48	5	4	4	5	5	5	5	33	5	4	5	14	4	5	5	19	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	44	5	5	4	14	124
49	5	5	5	5	4	5	4	33	5	5	4	14	5	5	4	19	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44	5	5	5	15	125
50	2	2	2	2	2	2	2	14	2	3	3	8	2	2	2	9	3	3	3	3	2	1	2	2	2	21	2	3	3	8	60	
51	3	1	3	1	1	1	1	11	3	3	3	9	1	1	3	1	6	3	1	3	1	1	3	1	1	1	15	3	3	3	9	50
52	3	3	3	3	3	2	3	4	21	3	3	9	3	3	3	12	3	2	3	4	3	3	3	3	3	5	29	5	5	5	15	86
53	5	4	5	4	5	5	5	33	5	5	3	13	5	5	4	18	5	5	4	5	5	4	3	4	5	40	5	5	4	14	118	
54	5	5	5	5	5	5	5	35	4	4	5	13	5	5	5	20	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	41	5	5	5	15	124
55	4	5	5	5	5	4	4	32	4	4	5	13	5	5	4	18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	15	123
56	3	3	2	3	3	2	2	18	2	3	3	8	4	3	3	12	3	3	2	2	3	3	4	3	3	25	3	3	3	9	72	
57	4	4	5	5	5	5	5	33	4	5	5	14	5	4	5	19	3	5	5	4	4	4	4	4	5	39	5	5	4	14	119	
58	4	5	5	5	5	5	4	33	5	5	5	15	5	4	4	17	4	4	4	4	5	5	5	5	5	41	5	5	5	15	121	
59	1	1	2	2	3	1	1	11	4	3	3	10	1	3	1	6	1	2	2	3	1	1	1	1	3	15	4	3	5	12	54	
60	5	5	5	4	4	5	5	33	4	4	4	12	4	5	5	19	5	5	5	5	5	4	4	5	5	43	5	5	5	15	122	
61	1	2	3	1	2	2	2	13	2	1	1	4	2	3	1	8	2	2	1	2	3	1	2	2	2	17	2	1	4	7	49	
62	5	4	4	5	5	5	5	33	5	4	5	14	4	5	5	19	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	44	5	5	4	14	124
63	5	5	5	5	4	5	4	33	5	5	4	14	5	5	4	19	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44	5	5	5	15	125
64	5	4	5	4	5	5	5	33	5	5	3	13	5	5	4	18	5	5	4	5	5	4	3	4	5	40	5	5	4	14	118	
65	5	5	5	5	5	5	5	35	4	4	5	13	5	5	5	20	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	41	5	5	5	15	124
66	4	5	5	5	5	4	4	32	4	4	5	13	5	5	4	18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	15	123
67	1	2	3	1	2	2	2	13	2	1	4	7	1	2	3	1	7	2	2	2	1	2	3	1	2	17	2	2	1	5	49	
68	5	4	4	5	5	5	5	33	5	4	5	14	4	5	5	19	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	44	5	5	4	14	124
69	3	1	2	2	2	2	1	13	1	2	3	6	3	1	2	8	2	2	3	1	2	2	2	2	1	17	1	2	3	6	50	
70	5	4	5	4	5	5	5	33	5	5	3	13	5	5	4	18	5	5	4	5	5	4	3	4	5	40	5	5	4	14	118	
71	5	4	4	5	5	5	5	33	5	4	5	14	4	5	5	19	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	44	5	5	4	14	124
72	5	5	5	5	4	5	4	33	5	5	4	14	5	5	4	19	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44	5	5	5	15	125
73	5	4	5	4	5	5	5	33	5	5	3	13	5	5	4	18	5	5	4	5	5	4	3	4	5	40	5	5	4	14	118	
74	5	5	5	5	5	5	5	35	4	4	5	13	5	5	5	20	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	41	5	5	5	15	124
75	1	3	1	1	3	3	3	15	3	3	3	9	1	3	1	6	3	1	3	1	3	1	1	1	3	17	3	3	3	9	56	
76	2	3	1	1	1	1	1	10	3	3	3	9	1	2	3	1	7	1	3	1	3	1	2	1	1	14	3	3	3	9	49	
77	3	3	3	3	2	3	3	20	3	3	3	9	3	3	3	12	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	26	3	2	3	8	75
78	2	2	2	2	1	2	2	13	2	3	2	7	2	3	3	10	3	3	2	2	3	3	2	2	2	22	2	2	2	6	58	
79	2	2	2	2	3	2	2	15	2	2	2	6	2	2	3	10	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	21	3	2	2	7	59
80	2	2	2	1	2	2	2	13	3	1	1	5	1	2	3	1	7	2	2	2	2	1	2	3	3	20	3	2	2	7	52	

### Variable de la Gestión de la Calidad

P1	P2	P3	P4	D1	P5	P6	P7	D2	P8	P9	P10	P11	P12	D3	P13	P14	P15	P16	D4	P17	P18	P19	P20	D5	VD
4	3	3	3	13	2	3	3	8	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	11	3	3	3	4	13	60
3	3	3	3	12	2	3	4	9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	2	1	2	2	7	55
3	3	3	1	10	1	2	2	5	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	41
3	2	3	4	12	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	57
4	5	5	5	19	5	4	4	13	5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	95
5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	4	4	4	4	21	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	96
3	3	3	2	11	1	2	2	5	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	7	3	3	2	2	10	48
3	3	3	3	12	3	2	3	8	3	3	3	3	3	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	58
2	2	3	3	10	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	43
3	3	3	3	12	2	2	3	7	3	2	5	3	3	16	3	3	3	2	11	3	3	2	4	12	58
4	4	5	5	18	5	5	5	15	5	5	5	5	4	24	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	95
4	5	4	4	17	5	5	4	14	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	95
3	3	2	3	11	3	2	2	7	2	3	3	3	2	13	3	3	2	2	10	2	3	5	5	15	58
3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	60
1	1	2	2	6	3	3	2	8	1	2	2	3	1	9	2	2	3	3	10	2	1	2	2	7	40
4	5	5	5	19	5	4	4	13	5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	95
5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	4	4	4	4	21	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	96
4	5	4	4	17	5	5	4	14	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	95
5	5	5	5	20	5	5	4	14	5	4	4	5	5	23	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	94
1	2	2	3	8	3	2	2	7	2	3	4	1	2	12	2	3	3	2	10	2	2	3	4	11	48
4	4	4	5	17	5	5	5	15	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	93
4	5	5	5	19	5	4	4	13	5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	95
5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	4	4	4	4	21	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	96
4	4	5	5	18	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	4	4	5	4	17	94
1	2	2	3	8	3	2	2	7	2	3	4	1	2	12	2	3	3	2	10	2	2	3	5	12	49
4	5	5	5	19	5	4	4	13	5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	95
5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	4	4	4	4	21	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	96
4	5	4	4	17	5	5	4	14	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	95
3	3	3	2	11	3	3	1	7	3	3	2	3	2	13	3	3	3	3	12	3	3	2	2	10	53
2	3	3	2	10	2	2	3	7	3	4	4	2	3	16	3	2	2	2	9	3	3	2	2	10	52
4	5	4	4	17	5	5	4	14	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	95
5	5	5	5	20	5	5	4	14	5	4	4	5	5	23	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	94
5	5	5	5	20	5	5	4	14	5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	96
4	4	4	5	17	5	5	5	15	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	93
3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	60
5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	4	4	4	4	21	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	96
4	4	3	3	14	3	3	2	8	3	4	3	3	3	16	3	3	2	3	11	4	3	3	3	13	62
5	5	4	4	18	4	4	4	12	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	92
5	5	5	3	18	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	97
4	2	3	3	12	2	2	2	6	3	4	4	2	3	16	3	2	2	2	9	3	2	2	2	9	52

4	4	4	5	17	5	5	5	15	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	93
4	5	5	5	19	5	4	4	13	5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	95
2	3	1	2	8	2	2	2	6	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9	42
3	4	5	5	17	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	4	4	5	4	17	93
5	5	4	4	18	4	4	4	12	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	92
4	2	3	3	12	3	3	3	9	3	4	4	2	3	16	3	2	3	3	11	3	4	3	3	13	61
5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	4	4	4	4	21	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	96
4	5	4	4	17	5	5	4	14	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	95
5	5	5	5	20	5	5	4	14	5	4	4	5	5	23	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	94
3	3	3	2	11	1	1	2	4	2	2	2	2	3	11	2	2	1	2	7	2	3	2	2	9	42
3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	11	2	3	3	3	11	58
3	3	3	3	12	2	3	4	9	3	3	3	3	3	15	3	2	3	4	12	3	3	3	3	12	60
5	5	5	5	20	5	5	4	14	5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	96
4	4	4	5	17	5	5	5	15	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	93
4	5	5	5	19	5	4	4	13	5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	95
3	3	2	3	11	3	2	2	7	2	3	3	4	4	16	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	59
4	4	5	5	18	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	4	4	5	4	17	94
5	5	4	4	18	4	4	4	12	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	92
2	2	3	3	10	4	4	3	11	3	4	3	2	2	14	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	62
5	5	4	4	18	5	5	4	14	4	4	5	5	5	23	5	4	4	4	17	5	5	5	4	19	91
1	1	1	2	5	3	1	2	6	2	2	2	1	1	8	2	3	1	2	8	2	2	2	1	7	34
4	5	4	4	17	5	5	4	14	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	95
5	5	5	5	20	5	5	4	14	5	4	4	5	5	23	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	94
5	5	5	5	20	5	5	4	14	5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	96
4	4	4	5	17	5	5	5	15	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	93
4	5	5	5	19	5	4	4	13	5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	95
1	2	3	1	7	2	2	2	6	2	1	4	4	1	12	2	3	1	2	8	2	2	2	1	7	40
4	5	4	4	17	5	5	4	14	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	95
3	1	2	2	8	2	2	1	5	1	2	3	3	1	10	2	2	2	2	8	1	1	2	3	7	38
5	5	5	5	20	5	5	4	14	5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	96
4	5	4	4	17	5	5	4	14	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	95
5	5	5	5	20	5	5	4	14	5	4	4	5	5	23	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	94
5	5	5	5	20	5	5	4	14	5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	96
4	4	4	5	17	5	5	5	15	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	93
3	2	3	3	11	3	3	3	9	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	57
3	3	3	3	12	2	3	4	9	3	3	3	3	3	15	3	2	3	4	12	3	3	3	3	12	60
4	4	5	5	18	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	4	4	5	4	17	94
2	3	2	2	9	2	2	2	6	2	2	3	2	2	11	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	41
2	2	2	2	9	2	2	2	6	2	5	2	2	2	13	2	2	3	2	9	2	2	2	4	10	47
1	2	3	1	7	2	2	2	6	2	1	1	2	3	9	1	2	2	2	7	2	1	3	3	9	38

## Anexo 6: Matriz de consistencia

Título: Innovación tecnológica y gestión de calidad de los recursos humanos en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:  ¿Cuál es la influencia de innovación tecnológica en gestión de calidad de los recursos humanos en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021?  Problemas Específicos:  1.- ¿Cuál es la influencia de innovación tecnológica en la dimensión fiabilidad en gestión de calidad de los recursos humanos en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021?  2.- ¿Cuál es la influencia de innovación tecnológica en la dimensión sensibilidad en gestión de calidad de los recursos humanos en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021?  3.- ¿Cuál es la influencia de innovación tecnológica en la dimensión seguridad en la gestión de calidad en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021?  4.- ¿Cuál es la influencia de innovación tecnológica	Objetivo general:  Establecer la influencia de innovación tecnológica en gestión de calidad de los recursos humanos en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021  Objetivos específicos:  1.- Determinar la influencia de innovación tecnológica en la dimensión fiabilidad en gestión de calidad de los recursos humanos en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021.  2.-Determinar la influencia de innovación tecnológica en la dimensión sensibilidad en gestión de calidad de los recursos humanos en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021.  3.-Determinar la influencia de innovación tecnológica en la dimensión seguridad en gestión de calidad de los recursos humanos en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021.  4.-Determinar la influencia de innovación tecnológica en la dimensión empatía en gestión	Hipótesis general:  Innovación tecnológica influye significativamente en gestión de calidad de los recursos humanos en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021.  Hipótesis específicas:  1.-Innovación tecnológica influye significativamente en la dimensión fiabilidad en gestión de calidad de los recursos humanos en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021.  2.-Innovación tecnológica influye significativamente en la dimensión sensibilidad en gestión de calidad de los recursos humanos en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021.  3.-Innovación tecnológica influye significativamente en la dimensión seguridad en	<b>Variable 1: INNOVACION TECNOLOGICA</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Estrategia de innovación	Política de innovación Factores de éxito Proactividad del entorno	1 al 7		
			Despliegue de la estrategia de innovación	Gestión del conocimiento Fuentes de información Valoración de la información	8 al 10	1= Nunca	Alto (96-130)
			Cultura de la innovación	Creatividad de los directivos Creatividad de los trabajadores Evalúa ideas para potenciar su desarrollo Valoración de la innovación Generador de ideas Mecanismos para la selección de ideas	11 al 14	2= Casi nunca  3= A veces  4= Casi siempre	Medio (61-95)
			Innovación en la cadena de valor	Organización interna Infraestructura y ambiente Aprovisionamiento	15 al 23	5= Siempre	Bajo (26-60)
			Resultado de la innovación	Análisis de la innovación Evaluación de resultados Los resultados finales	24 al 26		

<p>en la dimensión empatía en gestión de calidad en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021?</p>	<p>de calidad de los recursos humanos en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021.</p>	<p>gestión de calidad de los recursos humanos en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021.</p>	<b>Variable 2: GESTION DE CALIDAD</b>				
<p>5.- ¿Cuál es la influencia de innovación tecnológica en la dimensión tangibles en gestión de calidad en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021?</p>	<p>5.-Determinar la influencia de innovación tecnológica en la dimensión tangibles en gestión de calidad de los recursos humanos en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021</p>	<p>4.-Innovación tecnológica influye significativamente en la dimensión empatía en gestión de calidad de los recursos humanos en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021.</p>	<p><b>Dimensiones</b></p>	<p><b>Indicadores</b></p>	<p><b>Ítems</b></p>	<p><b>Escala de medición</b></p>	<p><b>Niveles y rangos</b></p>
		<p>5.-Innovación tecnológica influye significativamente en la dimensión tangibles en gestión de calidad de los recursos humanos en un Instituto Nacional de Salud, Lima 2021.</p>	<p>Fiabilidad</p>	<p>Cumplimiento oportuno Resolución de problemas Desempeño en el servicio Registros libres de error</p>	<p>1 al 4</p>		
			<p>Sensibilidad</p>	<p>Oportunidad del servicio Calidad del servicio Disposición de ayuda</p>	<p>5 al 7</p>	<p>1= Nunca</p>	<p>Adecuado (74-100)</p>
			<p>Seguridad</p>	<p>Confianza del servicio Trato en el servicio Escucha al usuario Cortesía de los empleados Conocimiento del servicio</p>	<p>8 al 12</p>	<p>2= Casi nunca</p>	<p>Regular (47-73)</p>
			<p>Empatía</p>	<p>Amabilidad con el usuario Satisfacción del usuario Preocupación por el usuario Horarios de atención</p>	<p>13 al 16</p>	<p>3= A veces</p>	<p>Regular (47-73)</p>
			<p>Tangibles</p>	<p>Modernidad de los equipos Comodidad de los ambientes Disposición de los ambientes</p>	<p>17 al 20</p>	<p>4= Casi siempre</p>	<p>Inadecuado (20-46)</p>
<p><b>Tipo y diseño de investigación</b></p>	<p><b>Población y muestra</b></p>	<p><b>Técnicas e instrumentos</b></p>	<b>Estadística a utilizar</b>				



<p>Tipo: La investigación es básica con un nivel descriptivo correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Correlacional transversal y</p> <p>Método: Hipotético deductivo con enfoque cuantitativo.</p>	<p>Población: La población estará constituida por 80 profesionales de la salud que trabajan en UCI neonatal.</p> <p>Tamaño de muestra: Muestra censal por que se va tomar a tota la población</p>	<p>Variable 1: Innovación tecnológica</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <hr/> <p>Variable 2: Gestión de calidad</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>	<p>DESCRIPTIVA: Se utilizó la correlación entre la variable Innovación tecnológica y Gestión de calidad de forma detallada de acuerdo a las dimensiones en estudio.</p> <p>INFERENCIAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La prueba de confiabilidad: Alfa de Cronbach</li> <li>- Prueba de Hipótesis: R cuadrado</li> </ul>
--	---	---	---