



ESCUELA DE POSGRADO

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

Gestión de calidad y desempeño organizacional del personal de salud
de un hospital nivel II, Moche, Trujillo, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORA:

Jaico Cruz, Marly Jessica (orcid.org/0009-0002-4184-7403)

ASESORAS:

Dra. Ramirez Lau, Sandra Cecilia (orcid.org/0000-0002-6970-2778)

Mgtr. Verastegui Galvez, Enma Pepita (orcid.org/0000-0003-1606-7229)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO — PERÚ

2023

DEDICATORIA

A nuestro padre celestial: Jehová Dios, por su bendición, que me dieron esperanza y fe.

A mis padres, Benito y María, por su Confianza, dedicación y apoyo incondicional a lo largo de mi vida profesional. Los amo.

A mis hermanos Maricarmen y Cristhian a quienes amo con todo mi corazón, por su amor, respeto, paciencia, y apoyo en este largo camino.

A mis hijos Fabian y Alessia quienes me Inspiran a ser una mejor persona y mamá.

A mi esposo Jean Carlos Tapia Aguilar por su acompañamiento, motivación, colaboración y todo su amor. Te amo.

Marly Jessica Jaico Cruz

AGRADECIMIENTO

A mi asesora la Dra. Sandra Ramirez Lau, por su amistad, paciencia, dedicación, enseñanzas brindadas que han sido fundamentales para la realización de esta tesis.

A mi co asesora la Mg. Enma Verastegui Galvez quien nos ha apoyado en todo momento para la elaboración de esta tesis.

Marly Jessica Jaico Cruz

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RAMIREZ LAU SANDRA CECILIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gestión de calidad y desempeño organizacional del personal de salud

de un hospital nivel II, Moche, Trujillo, 2023", cuyo autor es JAICO CRUZ MARLY JESSICCA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 28 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RAMIREZ LAU SANDRA CECILIA DNI: 18100336 ORCID: 0000-0002-6970-2778	Firmado electrónicamente por: SCRAMIREZL el 06- 08-2023 21:44:47

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, JAICO CRUZ MARLY JESSICCA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de calidad y desempeño organizacional del personal de salud

de un hospital nivel II, Moche, Trujillo, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
MARLY JESSICCA JAICO CRUZ DNI: 72770978 ORCID: 0009000241847403	Firmado electrónicamente por: MJAICOCR el 28-07- 2023 18:30:09

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA:.....	13
3.1 Tipo y diseño de la investigación.....	13
3.2 Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis.....	15
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5.Procedimientos	17
3.6.Método de análisis de datos	17
3.7.Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS:.....	19
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	39
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de la gestión de la calidad del personal de salud.	19
Tabla 2. Nivel del desempeño organizacional del personal de salud	20
Tabla 3. Tabla cruzada entre la gestión de la calidad y el desempeño organizacional del personal de salud.	21
Tabla 4. Correlación entre liderazgo y el desempeño organizacional	23
Tabla 5. Correlación entre planificación estratégica de la calidad y el desempeño organizacional	24
Tabla 6. Correlación entre la gestión orientada al paciente y el desempeño organizacional	25
Tabla 7. Correlación entre la gestión de calidad y el desempeño laboral	26
Tabla 8. Correlación entre la gestión de calidad con la eficiencia y efectividad	27
Tabla 9. Correlación entre la gestión de calidad y empleo de recursos	28

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1. Esquema de diseño de investigación

14

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo el determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad y el desempeño organizacional del personal de salud en un Hospital Nivel II, Moche en el año 2023. La investigación es aplicada con un diseño experimental de corte transversal y un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo correlacional, con una muestra de 50 trabajadores de salud. Se utilizó como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario evaluando de esa manera las dos variables: gestión de calidad y desempeño organizacional. Los resultados fueron que para el 84% del personal de salud si existe relación entre la gestión de calidad y desempeño organizacional, y considerándola buena esta relación solo un 66%. Siendo esta una correlación moderada ($Rho=0.63$ y un $p < 0.05$). Teniendo como conclusión que si existe una relación significativa entre la gestión de calidad y el desempeño organizacional.

Palabras clave: Gestión de calidad, desempeño organizacional, gestión orientada al paciente

ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the relationship that exists between quality management and the organizational performance of health personnel in a Level II Hospital, Moche in the year 2023. The research is applied with a cutting-edge experimental design. cross-sectional and a quantitative approach of correlational descriptive level, with a sample of 50 health workers. The survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument, thus evaluating the two variables: quality management and organizational performance. The results were that for 84% of health personnel there is a relationship between quality management and organizational performance, and only 66% considering this relationship good. This being a moderate correlation ($Rho=0.63$ and $p<0.05$). Having as a conclusion that there is a significant relationship between quality management and organizational performance.

Keywords: Quality management, organizational performance, patient-oriented management

I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS), se centra en la calidad de la salud como un concepto global, ya que proporciona infraestructura, materiales y bienes de calidad para los pacientes. La OMS enfatiza que la calidad de la atención médica es el medio por el cual los pacientes se sienten seguros de que los servicios que reciben, desde los servicios de diagnóstico hasta los servicios terapéuticos, son los medios que tienen más posibilidades de brindar la mejor atención, en lugar de ignorar los factores y la experiencia del paciente y la atención médica, para lograr los mejores resultados a través de una atención de alta calidad y la reducción de los efectos iatrogénicos. (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2023).

Actualmente, en América, existen ciertas deficiencias en los servicios sanitarios, ya sean privados o públicos, y a pesar de los ingentes esfuerzos para subsanar estas deficiencias, ya sea aumentando los recursos humanos, mejorando la tecnología y la infraestructura, etc., todo ha sido en vano, porque la solución es más profunda, ya que esta radica en el tipo de asociación que puede darse entre el desenvolvimiento de la organización a nivel de la salud. El sistema de salud del Caribe y América Latina están enfocados en el crecimiento y la mejora continua, pero esto se ve impedido por los escasos recursos financieros, por lo tanto, la OMS ha solicitado la asistencia pertinente del Banco Mundial para poder brindar financiamiento para una mejor atención, posibilitando cambios en diferentes áreas de trabajo, cultura laboral, recursos humanos y recursos financieros, aumentando así la eficiencia, la competencia y la mejora de los resultados. (Lumbreras et al., 2020)

El Ministerio de Salud (MINSA) ha identificado claramente algunas brechas en sus planes estratégicos institucionales y operativos, tales como: desarrollar mecanismos y procedimientos para mitigar las amenazas que dificultan el alcance de las metas. El informe de la Auditoría del Estado del año 2020 menciona que los materiales obtenidos por el MINSA deben ir primero al almacén del hospital, para luego ser utilizados en diferentes áreas con el fin de lograr un control efectivo sobre los recursos obtenidos. Sin embargo, a pesar de este control, existen muchos almacenes donde existen mercancías que aún no han sido registradas. Se puede ver que tanto el control central como local de la gestión de documentos sigue fallando y no está adecuado al 100% para cumplir con su propósito. (Ministerio de salud

[MINSA], 2020)

La pandemia del COVID-19 evidenció como se encuentra nuestro sistema de salud a nivel nacional y mundial. Siendo los hospitales un gran punto de quiebre, ya que en ellos se manifestó la desorganizada y catastrófica atención, encontrándose todos los días quejas de parte de los pacientes hacia los médicos y administrativos que trabajaban en las distintas áreas del nosocomio. Trayendo como consecuencia un alto índice de mortalidad, por la falta de bienes y recursos humanos, puesto que no se pudo dar una atención de calidad, al no haber camas en UCI y UCIN, falta de oxígeno, falta de médicos intensivistas, entre otras falencias. (MINSA, 2021)

El informe del auditor general mostró claramente una gestión hospitalaria deficiente, con falta de capacitación del personal en UCI Y UCIN para poder garantizar una adecuada atención brindada a los pacientes. Otro tema es el tiempo de espera para una atención, lo que compromete la atención oportuna y profesional, independientemente de que sea en diferentes áreas del hospital. También hay evidencia de que los pacientes no están siendo atendidos, especialmente durante la pandemia, y esto se ve reflejado de una manera perjudicial en la calidad de la salud. Debido a la falta de atención oportuna y documentación visible, es imposible entender los procesos y actividades, muchos de los cuales están desactualizados y por lo tanto necesitan actualizados puesto que no había una concordancia con las normas vigentes. (Córdova & Germán 2020)

En el caso del nosocomio de Moche, es un establecimiento que pertenece al MINSA categoría II, viéndose este afectado por las malas gestiones que han venido realizando los anteriores directores, esto se evidenció en el desempeño organizacional de los trabajadores, por lo que la institución no lograba cumplir con sus indicadores establecidos, es decir su personal no tenía claros sus objetivos y planes estratégicos, lo que mostraba una falta de compromiso; sumado a esto se tenía las quejas de los pacientes, como por ejemplo el poco acceso para comunicarse con el director del establecimiento, para buscar ayuda, información o presentar sus quejas, es por ello que acudían a la prensa y redes sociales; además la institución no atendía sus necesidades de manera oportuna, entre algunas de ellas tenemos, el no recibir los servicios de salud adecuado, debido a la falta de equipos, escasos medicamentos, dispositivos médicos y reactivos para realizar los análisis correspondientes, entre otras cosas. Otra molestia se debía a que muchas veces los

pacientes formaban largas colas con la finalidad de conseguir citas, y esto se veía más para especialidades médicas, sin embargo, siempre había una parte de usuarios que ya no lograban ser atendidos, por lo que tenían que pasar a emergencia, saturando de esta manera ese servicio, este problema podía deberse a que es el único hospital del MINSA en este distrito, y la población adscrita es muy amplia.

Debido a la gran cantidad de población que tiene este hospital, es necesario que su gestión sea eficiente para los pacientes, es por eso que se plantea el problema general, ¿existe relación entre la gestión de la calidad y el desempeño organizacional del personal de salud en un hospital nivel II de Moche en el año 2023?

El presente informe tiene como justificación teórica el reforzar conocimientos referentes a la gestión de calidad relacionados con el desempeño organizacional, a través de la revisión exhaustiva de teorías, antecedentes conceptos que será contrastada con los hallazgos sobre la conexión entre ambas variables y que podrían servir a futuros investigadores que realicen estudios con las mismas variables con realidades diferentes.

En cuanto a la justificación práctica el hospital de nivel II del distrito de Moche será favorecido con esta investigación ya que las jefaturas se pueden basar en los resultados obtenidos, estos pueden ser tomados como referencia para poder mejorar las falencias que serán evidenciadas en el informe y de esa manera implementar una buena calidad en la gestión para con el desempeño del personal asistencial del nosocomio. De igual forma el personal de salud también se verá beneficiado, pero no de una manera directa, dado que también tendrán acceso a esta información, con lo cual podrán observar sus puntos débiles y de esa manera reforzarlos para dar una atención de calidad al paciente.

La justificación metodológica de esta investigación está orientada a poder enfatizar el análisis correlacional que existe entre ambas variables de estudios utilizando como medio los instrumentos y dimensiones, y a la vez contextualizándonos hacia la realidad del Perú. Por otro lado, la encuesta que se utilizará ya se encuentra validada, y estos instrumentos pueden servir para futuras investigaciones.

Teniendo como objetivo general: determinar la relación entre la gestión de la calidad y el desempeño organizacional del personal de salud en un hospital nivel II, Moche en el año 2023. Y como objetivos específicos: identificar los niveles de la

variable de gestión de la calidad con respecto a sus dimensiones liderazgo, planificación estratégica, gestión orientada al paciente del personal de salud de un hospital nivel II de Moche, identificar los niveles de la variable del desempeño organizacional con respecto a sus dimensiones desempeño laboral, eficiencia y efectividad y empleo de recursos del personal de salud de un hospital nivel II de Moche, determinar la relación entre las dimensiones de gestión de calidad: liderazgo, planificación estratégica, gestión orientada hacia el paciente con desempeño organizacional de un hospital nivel II de Moche, determinar la relación entre gestión de calidad con las dimensiones de desempeño organizacional: desempeño laboral, eficiencia y efectividad, empleo de recursos de un hospital nivel II de Moche.

Por lo expuesto anteriormente, la hipótesis general fue, la gestión de calidad se relaciona con el desempeño organizacional en el personal de salud de un hospital nivel II, Moche en el año 2023, y como hipótesis nula se tiene, la gestión de calidad no se relaciona con el desempeño organizacional en el personal de salud de un hospital nivel II, Moche en el año 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los antecedentes que se analizarán están los de nivel internacional y nacionales, los cuales guardan un vínculo con las variables que se están investigando.

A nivel internacional, Chasillacta et al. (2020) elaboró un trabajo en el país de Ecuador el cual tiene como finalidad el determinar la conexión entre el desenvolvimiento laboral de los operarios públicos con las prácticas de calidad que hay en el sistema de gestión, tuvo un diseño transeccional-correlacional, no experimental, en donde se aplicaron encuestas y el resultado a su investigación menciona que existe una correlación de Pearson positiva con una significancia de 0.637 en el nivel de 0.01 (bilateral) lo que se considera que hay relación positiva a nivel medio y se concluye que existe una conexión directamente proporcional entre el desempeño de los operarios de una institución pública con una gestión de buena calidad.

Alvarado (2019), su trabajo tiene como finalidad el de determinar el tipo de causas que tienen repercusión en el desempeño que vienen realizando las enfermeras en el nosocomio materno infantil ubicado en el Ecuador, en los meses mayo - agosto del año 2019. Esta tesis se desarrolló bajo una metodología descriptiva y cuantitativa, con aplicación de un cuestionario y cuyo instrumento fue la encuesta, la cual fue aplicada a 50 profesionales de enfermería. Los resultados mostraron que casi en su totalidad todas son del sexo femenino y oscilan entre los 25 a 45 años, así mismo, tienen una experiencia laborar entre 1 a 5 años, son madres de mínimo 2 hijos, siendo este último punto, el que repercute de una manera directa, el desenvolvimiento de las licenciadas, sin embargo, otros factores fueron los que tuvieron mayor porcentaje de limitación en el desempeño laboral, como el no ser trabajadores estables (56%), que su trabajo no sea reconocido (40%), excesiva carga laboral (52%). Concluyendo así, que la excesiva carga laboral, falta de capacitaciones y actividades motivacionales, son una influencia negativa para el buen desenvolvimiento del profesional de enfermería.

Lumbreras et al. (2020) realizó una tesis teniendo como propósito el de evaluar el tipo de correlación que existe entre la calidad de vida laboral y el desempeño organizacional del personal que labora en los siete hospitales del estado. El estudio fue transversal de 866 personal asistencial de la salud, incluyendo a los directivos,

usando un instrumento validado, para la variable de calidad de vida laboral y para el desempeño organizacional se usaron 34 indicadores. Se observó que la calidad de vida laboral como el desempeño laboral fueron menores en el personal de Tlaxcala, y que los participantes con categorías elevadas de calidad de vida laboral presentaron 69% más probabilidad a tener un buen desempeño en su organización. Por lo que se afirma finalmente que para llegar a una buena gestión directiva es necesario tener una excelente calidad en la vida laboral, siendo esta última la que mide la conexión entre ambas variables.

Armijo (2017) realizó una tesis que tuvo como propósito, realizar un modelo de gestión de calidad que pueda valorar el desempeño organizacional que existe en los hospitales públicos en Chile y Ecuador, teniendo como instrumento la encuesta, esta se aplicó a todos los trabajadores de dichos nosocomios, siendo un estudio no experimental – cualitativo, en donde se aplicó la entrevista, se obtuvo 84 indicadores que permitirán evaluar el desempeño organizacional de los trabajadores en dichas instituciones. Finalmente se concluyó que las deficiencias que existen en los hospitales se deben a la falta de implementación de un modelo de indicadores en donde se incluya calidad, tiempo, eficiencia, aspectos económicos y satisfacción en con el cual se mejorará la atención a los pacientes, evitando largas colas de espera, falta de medicamentos y usuarios insatisfechos.

Fontalbo et al. (2017), realizaron una investigación cuyo propósito fue el diseñar y poner en práctica la gestión ISO 9001:2015 en la Universidad de Colombia. La metodología usada fue la no experimental, teniendo como instrumento el cuestionario. En donde se logró, la implementación de un modelo de sistema de gestión de calidad en las universidades de Colombia. Por lo que se concluye que aplicando las normas ISO 9001:2015 se puede lograr una adecuada gestión de calidad la cual será aplicada a las falencias de los estudiantes universitarios de Cartagena, Colombia.

A nivel Nacional, Huiman (2020), cuyo fin es encontrar la conexión que existe entre el personal de la organización y la gestión del establecimiento de salud Nuestra Señora de las Mercedes, en el departamento de Piura. La tesis es de tipo aplicada con un diseño no experimental – correlacional, teniendo como técnica la encuesta, la que a su vez fue aplicada a 84 colaboradores, su confiabilidad se midió a través del Alfa de Cronbach (0,808), el cual tuvo un elevado nivel de fiabilidad. Por tanto, se

puede evidenciar una relación entre sus variables y dimensiones. Teniendo como conclusión que es necesario dar énfasis en cómo se lleva una buena gestión para de esa manera tener un buen desempeño de parte de los trabajadores de dicho hospital en el cual el 57.14%, se relacionan a las dimensiones de apoyo y confianza; el trabajo en equipo tiene un 58.33%, en cuanto al entusiasmo y la satisfacción el 50%; el 44.04%, se le asigna al buscar las soluciones de una manera distinta; el 42.85%, la manera en cómo se transmite el mensaje y la información; el 45.24%, el tipo de metas que se tienen en común y el 51.19%, la responsabilidad que se tiene con la sociedad.

Berrosipi (2021), cuya finalidad fue evaluar el tipo de relación que hay entre la gestión de calidad y el desempeño organizacional en el nosocomio de Vitarte en el año 2021. Su metodología utilizada fue descriptiva, correlacional, teniendo como muestra 92 personas que laboran en el hospital, aplicó una encuesta elaborada por él, obteniendo una relación demasiado elevada con un $r = 0.941$, entre las variables de estudio. Sus resultados fueron que existe un vínculo positivo y elevado ($Rho=0,941$, $p<0,05$) entre sus dos variables de estudio. Por último, se determinó que existe una correlación entre la calidad de gestión y como el personal se desempeña laboralmente.

Rodas (2020), tuvo como objetivo el de determinar cuánto y cómo afecta la gestión de calidad al desempeño organizacional en las personas que laboraban en la IPRESS, utilizando un diseño correlacional – causal, teniendo como muestra a 83 personas que trabajan en el Centro Red Asistencial Libertad, y usando para la entrevista un muestreo de bola de nieve, teniendo como resultado un nivel de correlación baja con un $r= 0.347$ por tanto se concluye que en las variables estudiadas hay una correlación baja, no obstante se exhorta a mejorar la primera variable para beneficio de los pacientes que acuden al establecimiento.

Vidarte (2021), Evaluó la conexión que hay entre la gestión de calidad y el desempeño laboral cuando estuvimos en la pandemia por el coronavirus en el Instituto Tecnológico-Jorge Desmason Seminario de la provincia de Pacasmayo. Esta investigación tiene una metodología básica, y con alcance correlacional, usando como instrumento la encuesta, con una confianza igual a 0.851 en la primera variable y 0.926 en la segunda, teniendo como resultado de correlación de 0,000 presentando una significancia, siendo esta menos de 0.05 indicando que la H_0 es rechazada, en cuanto a la correlación es una de tipo media alta y directa teniendo como resultado

un 0.706, finalmente puede decir que si se encuentra una relación con significancia entre las dos variables.

Chinchay (2019) propuso encontrar la conexión entre la calidad de la gestión y el desenvolvimiento organizacional en un centro de estudios de educación básica en la ciudad de Lima, teniendo una metodología cuantitativa, transversal – correlacional, siendo su población 52 personas, a los que se les aplicó un cuestionario, en donde se comprobó que existe una conexión proporcional entre las variables, para lo que se usó la prueba de Spearman en donde se contrastaron las hipótesis (general y específicas), demostrando así que si se encuentra una relación (0,568) y una significancia de 0,000 en las variable, concluyendo de tal manera que si se evidencia una gestión de calidad la cual guarda concomitancia con el desempeño de los trabajadores del colegio ubicado en Chosica.

Maguiña (2022), el cual tuvo como objetivo el analizar si se evidencia alguna asociación entre la calidad de la gestión y el desenvolvimiento organizacional de las MYPES en la elaboración de calzados en Comas durante el año 2021, siendo de enfoque cuantitativo, correlacional, utilizando el instrumento del cuestionario. Teniendo como resultado un $Rho = 0.621$, $p < 0.05$. Concluyendo que existe una asociación entre ambas variables con sus distintas dimensiones en las MYPES del calzado de Comas.

Se habla de calidad y mejora continua cuando se llega a la meta organizacional que puede brindar mayor satisfacción a los usuarios de un servicio o sistema como parte de la política organizacional. La implantación de modelos de calidad tiene un efecto transformador, proporcionando servicios de valor añadido, incidiendo en la eficacia de la organización, la reestructuración de controles o procesos y el correcto uso de recursos, aumentando las utilidades. Deming, Juran, Ishikawa, Crosby y Feigenbaum, los padres de la calidad popularizaron su teoría de la reactivación de la producción y la aplicación de esta, centrándose en la sistematización y estandarización de todo el proceso productivo e industrial para obtener mejores productos y servicios tanto en el sector productivo e industrial. Estos incluyen: control de calidad, garantía de calidad y calidad total. (Mendez, 2013)

Por otra parte, en el Modelo Iberoamericano, se hace hincapié en los procesos y resultados, pero además de eso, les dan importancia a los puntos clave como el liderazgo y los clientes. (Beckard, 1972)

El Modelo Gerencial Deming, el cual sustenta que las empresas deben tener una autoevaluación, para evidenciar sus debilidades. Deming también creó un ciclo que está conformado por cuatro puntos claves (planear, hacer, verificar y actuar), con el cual logró dar solución a los distintos problemas que existían, teniendo como inicio un diagnóstico para finalmente dar con las distintas fallas o problemas que podían aquejar al establecimiento. (Allen & Meyer, 1997)

Otra teoría es la de Barone et al. (2020), el cual se plantea como el examen de todo lo que se debe realizar, para de esa manera poder obtener el nivel deseado de competencia. También se puede definir como una estrategia de calidad, de esa manera se podrá equipar un programa de aseguramiento, control y mejora de la calidad, también llamado gestión de calidad total.

Cuando se desea hablar de calidad, se hace mención a muchos años atrás, es decir desde la historia de Babilonia, en donde se puede observar los primeros indicios en el código de Hammurabi. Es en ese momento en que la humanidad comienza a distinguir el uso de distintos procesos, instrumentos y herramientas para tener un mejor desempeño. Entonces se puede decir que el ser humano siempre ha buscado el perfeccionamiento del aprendizaje en sus distintos ámbitos esto con el propósito de desarrollar nuevas cosas. (Cubillos & Rozo, 2009)

Dado lo anterior, es importante tener claros los conceptos de gestión de calidad, por lo que partiremos por su etimología, la cual proviene del latín “qualitas”, “qualitātis”, y esta del griego ποιότης (poiotes), refiriéndose a los atributos de algo. (Mohsen et al., 2010). Según la RAE, cualidad es una característica distintiva de alguien o algo. (Real Academia de la Lengua Española [RAE], 2023)

No obstante, en la búsqueda de la gestión de calidad, los textos hacen referencia a que no hay una definición absoluta, por el contrario, esta hace mención a las cualidades de los servicios o productos que se puedan ofertar. (Mayo et al., 2015)

En cuanto al marco legal tenemos la Resolución Ministerial N° 07-063148-001, el cual menciona cómo mejorar el proyecto nacional de la gestión de calidad. Además, el D.S N° 023 – 2005-SA, en donde se establece el modelo y la orientación del sistema nacional de la calidad en la gestión para la atención en la salud. Otra normativa tenemos al D.S N° 013-2006- SA. en el cual se hace mención a las necesidades que existen para lograr una excelente ejecución de los servicios de

salud, logrando de esta manera garantizar el buen funcionamiento. Por último, tenemos la R.M. N° 519-2006/MINSA en el cual se acepta que exista un procedimiento para mejorar la calidad de la gestión en el sector salud, estableciendo de esa manera los conceptos, estrategias y propuestas que permiten orientar a una mejora de la gestión. (Presidencia de consejo de ministros [PCM], 2021)

El sistema de gestión de la calidad (SGC), es un conjunto coordinado de sistemas para la gestión y el control de una organización relacionada con la calidad. Es decir, se refiere como es que se ha mantenido y a la vez como ha ido mejorando en todas sus funciones para cubrir las necesidades e intereses del usuario. SGC incluye las siguientes dimensiones: requisitos estándar, responsabilidad de gestión, gestión de recursos, realización y medición de productos o servicios, análisis y mejora. (Organización Internacional de Normalización 9000 [ISO 9000], 2005)

Los conceptos de calidad, tradicionalmente asociados con la calidad en los resultados, ahora se consideran aplicables a todas las actividades comerciales y todo tipo de organizaciones. Estos se dividen en cuatro rangos: culminación de la calidad, es decir, cumplimiento de especificaciones definidas en relación con las necesidades del usuario, como satisface las necesidades del usuario; la calidad como valor relativo al precio y la calidad como excelencia se refieren a aquellos resultados que cumplen de una manera eficiente y eficaz con los estándares de calidad en sus variados atributos. Un producto o servicio tiene excelente calidad si para su realización se utilizan métodos que ayuden a implementar la mejora continua. (Morillo, 2009).

Respecto a Castrejón et al. (2000) afirma que la gestión es una ciencia muy completa porque tiene un cuerpo de conocimiento que debe tener un rendimiento óptimo y también se considera un arte, porque las habilidades necesarias se adquieren mediante el quehacer.

El MINSA plantea que la gestión de calidad es un cúmulo de aspectos interrelacionados que contribuyen a la regulación, implementación, evaluación y entrega de conocimientos técnicos en sus tres niveles (nacional, regional y local) de las instituciones de salud y sus filiales públicas. Cuyo fin es ayudar a mejorar la calidad y gestión del servicio. (MINSA, 2023)

Según Rial (2007) cuando se refiere al término de calidad lo está definiendo como el paradigma de gestión de la calidad total (TQM). La cual se expresa como un producto o resultado, y la gestión de la organización se ve como un círculo dinámico

que mejora continuamente todos los procesos y áreas del centro laboral, comprometiendo e impulsando el compromiso a apoyar de todos los trabajadores para alcanzar la mejora gerencial.

Teniendo en cuenta a Perdomo et al. (2004), TQM demuestra que es una práctica permanente en donde se explica el comportamiento, demostrando que se debe realizar la mejora de resultados para obtener un buen desempeño organizacional, incorporándola a través de recompensas y modelos de evaluación. Luego se inició la estandarización de la gestión de calidad para tener como resultado un nivel alto ante las demás empresas con las que se pueda competir. (Gutiérrez, 2005)

Enciso et al. (2017) dimensiona la variable de gestión de calidad en liderazgo, vinculándolo con el director, ya que es un eje importante para poder elegir cualquier decisión, planificación, comunicación, realización de los objetivos y planes, puesto que en él recae la mayor responsabilidad para orientar a su equipo de trabajo; como segunda dimensión la planificación estratégica como las medidas que se toman para mejorar los recursos, rendimiento del personal, y de esa manera tener como finalidad el crecimiento de la institución, en conclusión la planificación estratégica tiene como eje tanto al usuario como los trabajadores. Otra dimensión es la de la gestión orientada hacia el paciente y la salud pública, la cual está dirigida a la necesidad del paciente, dándole una atención personalizada, siendo este el mayor de los retos con el que lidian todas las organizaciones. (Udaondo, 1992)

Para la variable desempeño organizacional se tienen las siguientes teorías como la del enfoque holístico, en ella se evidencia que la organización es un sistema abierto, no rígido, sino más bien que se adapta a los cambios del medio, tecnología, dando como contestación a todos los problemas como eficacia, eficiencia y productividad. (Bertalanffy, 1989)

Otra teoría es la evolucionista, en ella se visualiza un enfoque ecléctico en donde se recolecta distintos elementos como el nuevo conocimiento, los recursos y las capacidades que llevarán a nuevas competencias, esta teoría orienta a las distintas empresas en cómo deben considerar el desempeño de sus trabajadores. (Castillo, 2013)

Chiavenato (2011) también menciona la teoría de la contingencia, en la que las empresas deben estar en constante adaptación a los distintos cambios que

pueden ir presentándose en el medio en que se encuentran, ya que si lo hicieran eso podría perjudicar su permanencia.

El autor Deming (1989) hace hincapié en que la organización es un conjunto de componentes que tiene relación entre sí, lo que hace que haya un mejor resultado basándose en el rendimiento.

Por otro lado, Chiavenato (2007), menciona que es un conjunto de procedimientos estructurales, sistemáticos que sirven para cuantificar, examinar e intervenir sobre las cualidades, conductas, y resultados en el trabajo, así como el grado de ausencia, con el fin de que la empresa se dé cuenta cuán productiva es el empleado, y si más adelante podrá mejorar su desempeño en la empresa.

Daft (2015), menciona que existen diferentes métodos de medición del desempeño que pueden ser útiles en algunas situaciones y, aunque todos están orientados hacia las metas de la organización, existen diferencias en la jerarquía que determinan las fortalezas de algunos aspectos.

Para Shu-Mei et al. (2014) el desempeño organizacional tiene relación con el nivel de metas que se desea alcanzar, teniendo en cuenta también la eficacia tanto de las organizaciones, o individuos.

En cuanto a Chiavenato (2011), él lo dimensiona como: desempeño laboral, lo cual guarda relación con el comportamiento de los trabajadores, teniendo como finalidad que se cumplan los objetivos grupales, propósitos, misiones y visiones trazadas; otra dimensión es la eficiencia y efectividad, en donde hay una relación con el grado de producción y la capacidad que tienen los trabajadores para poder tener un resultado.

Chiavenato (2011) también lo dimensiona como empleo de recursos, es decir son los elementos que se tienen disponibles para poder dar solución algún tipo de carencia que haya en la organización.

III. METODOLOGÍA:

3.1 Tipo y diseño de la investigación:

3.1.1 Tipo de investigación

Es de tipo aplicada, porque su propósito es utilizar las teorías científicas y de esa manera identificar los procedimientos, protocolos y técnicas que puedan cubrir las necesidades que han sido generadas. (Esteban, 2018)

3.1.2. Diseño de investigación:

El diseño es no experimental, es decir que no se pueden manipular. En este tipo de investigación, podemos observar cómo es que los fenómenos ocurren de una manera natural, sin ser alterados por algún agente externo, es decir es cualquier estudio en el que no es posible maniobrar variables o señalar al azar condiciones o sujetos. Por lo que la muestra no fue expuesta a ningún tipo de estímulo, sino más bien se encuentran en su hábitat natural. (Kerlinger & Howard, 2002)

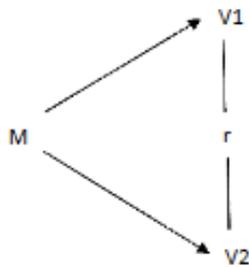
Es de corte transversal porque el instrumento se aplicó en un único momento (Sánchez, 2019)

Tiene un enfoque cuantitativo. La cuantificación es un fenómeno en la que hay una medición, es decir se le puede consignar un número (como por ejemplo, la edad, el peso, la glucosa en sangre, etc.) en donde se utilizó técnicas estadísticas, para poder así analizar los datos que fueron recolectados, su objetivo se basa en especificar, pronosticar, monitorear las causas y anticipar el tipo de sucesos que se puedan presentar, teniendo sus conclusiones como base el uso de la medida y cuantificación, así como el recojo de sus resultados a partir de un análisis, procesamiento y por último la interpretación, usando el método hipotético-deductivo. (Ñaupás et al., 2018)

También es de nivel de investigación descriptivo - correlacional, es decir que esta investigación tiene como objetivo el de saber si las variables guardan o no relación. (Valderrama & Jaimes, 2019).

Gráficamente se puede representar:

Figura 1: Esquema del diseño de investigación



Dónde:

M: Personal de Salud

V1: Gestión de calidad

V2: Desempeño organizacional

r: Relación entre ambas variables

3.2 Variables y operacionalización:

Variables:

Variable 1: Gestión de calidad

Variable cualitativa dimensionada en el liderazgo, planificación estratégica y gestión orientada al paciente. Matriz de Operacionalización (Ver anexo 1)

Variable 2: Desempeño organizacional

Variable cualitativa dimensionada en desempeño laboral, eficiencia y efectividad, empleo de recursos. Matriz de Operacionalización (Ver anexo 1)

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis.

3.3.1 Población:

El autor Arias (2012), mencionó que hablar de población es referirnos a una asociación, ya sea finita o infinita de elementos que tienen cualidades comunes.

En este estudio, la población estuvo constituida por los trabajadores asistenciales de la salud, siendo estos un total de 101 trabajadores.

Criterios de inclusión:

- Personal asistencial de la salud que estuvieron laborando cuando se recopiló la información.
- Personal de salud que aceptaron participar en el estudio.
- Personal asistencial del que laboran más de 1 año.

Criterios de Exclusión:

- Trabajadores de salud que no se encontraban trabajando en el momento que se recopiló la información, ya sea por licencia, u otros motivos.
- Personal de salud que pertenece a otro establecimiento pero que realiza algunos turnos en el hospital.
- Personal que no aceptaron participar en la investigación.
- Personal de salud que cumple labor administrativa.
- Director del establecimiento y jefes de servicio.

3.3.2 Muestra:

Según el Autor Arias (2006), es un subconjunto representativo que se extrae de la población. Para el presente trabajo se trabajará con 50 trabajadores del sector salud de un hospital de Moche nivel II.

3.3.3 Muestreo:

Según Guillermo Westreicher (2022) el muestreo no probabilístico por conveniencia consiste tomar una muestra estadística a aquellos individuos que se encuentran más al alcance por conveniencia, es decir no todas las personas que forman parte del público objetivo del estudio tienen la misma probabilidad de ser elegidas para formar parte de la muestra, por lo que en esta tesis se trabajó con 50 personales asistenciales, los cuales cumplen con los criterios de inclusión y exclusión.

3.3.2 Unidad de análisis:

Se tomó en cuenta a cada profesional de salud que laboró en el nosocomio nivel II de Moche, Trujillo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Esta tesis tuvo como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario para ambas variables, el uso de dicha técnica nos permitió inspeccionar y transformar los datos, teniendo como objetivo dar realce a la información que resulte útil. (Yuni & Urbano, 2014)

Se empleó los cuestionarios del autor Berrospi (2021) los cuales fueron validados por juicio de tres expertos.

Para Berrospi (2021) la confiabilidad se relaciona con la cualidad que tiene el instrumento en donde se obtendrá siempre el mismo resultado, así se aplique más de una vez a la misma población en distintas circunstancias.

Según el estadístico alfa de Cronbach se acepta un valor de >0.8 para las investigaciones.

Para la variable de gestión de calidad el instrumento consta de 20 ítems, este cuestionario obtuvo el valor de 0.95 de confiabilidad. (Ver anexo 2, instrumento de recolección de datos) (Ver anexo 4, ficha técnica)

Respecto al cuestionario para el desempeño organizacional el cuál consta de 17 ítems, la confiabilidad es de 0.95. (Ver anexo 3, instrumento de recolección de datos) (Ver anexo 5, ficha técnica)

3.5. Procedimientos:

El estudio se realizó de la siguiente manera, en primer lugar, se pidió la autorización correspondiente de forma escrita el cual fue gestionado con el director encargado del nosocomio para poder aplicar la encuesta al personal de salud, teniendo como muestra a 50 personas, entre médicos, enfermeras, químicos farmacéuticos, obstetra, psicólogos y personal técnico. Como segundo paso, se procedió hacer que lean y firmen el consentimiento informado, y por último se aplicó el instrumento el cuál se realizó dentro del hospital.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos recopilados se clasificaron y tabularon en un Excel versión 2019, se utilizó el paquete estadístico para ciencias sociales (SPSS) versión 26.0.

Para poder realizar la estadística descriptiva se utilizó técnicas que van a permitir explicar los resultados mediante la distribución de frecuencias y medidas de tendencia central.

Como segundo punto para la estadística inferencial se aplicó la prueba de normalidad Shapiro-Wilk al tener una población de 50 trabajadores, y en base a los resultados de la prueba de normalidad menores a 0.05 se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

La presente tesis se fundamenta en el Código de Ética en Investigación de la UCV (RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV, 2021)

- El consentimiento informado fue firmado de una manera libre, no sintiéndose obligados, sólo participaron las personas que lo desearon hacer, para lo cual se le dio toda la información detallada sobre su participación y con qué fines serán usados.
- Las personas podrán retirarse de la investigación cuando ellos lo deseen, indicando el motivo de la salida.

- Se mantuvo la confidencialidad de los participantes, y una vez terminada la investigación se hizo de conocimiento público a la institución para que puedan tener en cuenta las recomendaciones que se les realizó.

Dentro de los principios generales tenemos a los siguientes:

- Respeto por las personas en su integridad y autonomía: Reconoce a las personas independientemente de cualquier tipo de condición que pueda tener, y prioriza sus intereses, sobre todo.
- Búsqueda del bienestar. Este principio está orientado en la búsqueda del bien de las personas.
- Justicia: Todos son igual, sin exclusión
- Honestidad: Está orientado al no plagio y respeto al derecho de autor
- Rigor científico: Proceso riguroso para obtener datos científicos necesarios para la elaboración de trabajo.
- Competencia profesional y científica: Tener elevados estándares de calidad para la realización del proyecto.
- Responsabilidad: El autor debe garantizar que la realización del trabajo está siendo realizado de una manera eficiente y eficaz, respetando todos los estándares establecidos.

IV. RESULTADOS:

Tabla 1

Nivel de la gestión de calidad del personal de salud.

		Bajo	Medio	Alto	Total
<i>V1: Gestión de calidad</i>	f	1	7	42	50
	%	2%	14%	84%	100%
<i>D1: Liderazgo</i>	f	1	10	39	50
	%	2%	20%	78%	100%
<i>D2: Planificación Estratégica</i>	f	2	7	41	50
	%	4%	14%	82%	100%
<i>D3: Gestión Orientada al paciente</i>	f	5	11	34	50
	%	10%	22%	68%	100%

Nota: Se muestra la frecuencia de la variable

En la tabla 1 se muestra la V1 con un mayor predominio la cual se centró en un nivel alto con 84% (42), seguido de regular en 14% (7) y bajo 2% (1) precisa un buen manejo de los estándares que facilitan los procesos estratégicos de gestión, del mismo modo, respecto a las dimensiones liderazgo se ubicó en un valor alto con 78% (39), seguido del valor medio con 20% (10) y tan solo en bajo el 2% (1) que precisa un liderazgo de alta dirección que enfatiza la importancia de la atención al paciente, para mejorar el cuidado de los pacientes con prácticas éticas en el resto del sector. Del mismo modo, la planificación estratégica se ubicó en alto con 82% (41), seguido de medio con 14% (7) y tan solo 2% (1) bajo, que precisa el involucramiento de los objetivos estratégicos como factor interno que involucra las potencialidades y capacidades para mejorar los servicios comunicativos de la educación y programación ambiental, finalmente la dimensión gestión orientada la paciente con mayor dominio se ubicó en alto con 68% (34) que implica la orientación y análisis de las necesidades del paciente permitiendo la búsqueda de información para considerar acciones correctivas.

Tabla 2*Nivel del desempeño organizacional del personal de salud.*

		Deficiente	Regular	Buena	Total
<i>V2: Desempeño organizacional</i>	f	2	15	33	50
	%	4%	30%	66%	100%
<i>D1: Desempeño Laboral</i>	f	7	13	30	50
	%	14%	26%	60%	100%
<i>D2: Eficiencia y efectividad</i>	f	2	7	41	50
	%	4%	14%	82%	100%
<i>D3: Empleo de recurso</i>	f	3	5	42	50
	%	6%	10%	84%	100%

Nota: Se muestra la frecuencia de la variable

De acuerdo a la tabla 2, se observa el desempeño laboral con mayor dominio con un nivel bueno de 66% (33), seguido de regular en 30% (15) y tan solo el 4% (2) deficiente de los pacientes de manera eficiente y eficaz, seguido de las dimensiones desempeño laboral, con mayor predominancia se ubicó en buena con 60% (30), seguido de regular con 26% (13), donde evidencia que los pacientes están satisfechos por los servicios recibidos, y que los sistemas de remuneración son adecuados, puesto que la cantidad de los médicos y enfermeras son suficientes para la atención, del mismo modo, en la dimensión eficiencia y efectividad con mayor dominio se ubicó en 82% (41) donde la organización y la gestión son servicios médicos efectivos en los procesos de atención, y finalmente, el empleo de recursos con mayor relevancia se centró en buena 84% (42) que implica la consideración de los recursos humanos, económicos e infraestructura que involucra la atención de los pacientes de forma eficiente.

Hipótesis general

Tabla 3

Tabla cruzada entre la gestión de la calidad y el desempeño organizacional del personal de salud.

		V2: Desempeño organizacional				
		Deficiente	Regular	Buena	Total	
V1: Gestión de calidad	Baja	f	1	0	0	1
		%	2,0%	0,0%	0,0%	2,0%
	Regular	f	0	7	0	7
		%	0,0%	14,0%	0,0%	14,0%
	Alta	f	1	8	33	42
		%	2,0%	16,0%	66,0%	84,0%
Total	f	2	15	33	50	
	%	4,0%	30,0%	66,0%	100,0%	

Nota: Se muestra la relación entre las variables

Prueba de Correlación:

			V1: Gestión de Calidad	V2: Desempeño Organizacional
Rho de Sperman	V1: Gestión de Calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,631**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

De acuerdo a la tabla 3, se considera la percepción del personal de salud donde la gestión de la calidad con mayor dominio se ubicó en alto con 84% (42); del cual el 66% (33) se centró en buena, seguido de 16% (8) regular y el 2% (1) en deficiente respecto al desempeño organizacional, también en la gestión de calidad regular con

14% (7); donde el mismo resultado se ubicó en regular en relación al desempeño organizacional del personal de salud y finalmente, tan solo el 2% (1) se centró en baja gestión de calidad y un deficiente desempeño organizacional, del mismo modo, podemos observar en el cuadro la correlación del coeficiente de $Rho=0.631^{**}$ (correlación moderada) y un $p\text{-valor}=0.000 < 0.05$

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre el liderazgo y el desempeño organizacional en el personal de salud en un hospital nivel II, Moche en el año 2023.

Ha: Existe relación entre el liderazgo y el desempeño organizacional en el personal de salud en un hospital nivel II, Moche en el año 2023.

Tabla 4

Correlación entre liderazgo y el desempeño organizacional

Rho de Spearman	V2: Desempeño organizacional
D1: Liderazgo	
Coeficiente de correlación	,478**
Sig. (bilateral)	,000
N	50

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

Nota: Se muestra la relación entre la dimensión y la variable

En la tabla 4 se evidencia la correlación del coeficiente de $Rho=0.478^{**}$ (correlación moderada) y un $p\text{-valor}=0.000 < 0.05$, por tanto, se impugna H_0 y se ratifica la alternativa, es decir, existe relación entre la D1 y la V2 del personal asistencial de un nosocomio nivel II, Moche en el año 2023.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre planificación estratégica y el desempeño organizacional en el personal de salud en un Hospital Nivel II, Moche en el año 2023.

Ha: Existe relación entre planificación estratégica y el desempeño organizacional en el personal de salud en un Hospital Nivel II, Moche en el año 2023.

Tabla 5

Correlación entre planificación estratégica de la calidad y el desempeño organizacional

Rho de Spearman		V2: Desempeño organizacional
D2:	Coefficiente de correlación	,695**
Planificación Estratégica	Sig. (bilateral)	,000
	N	50

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

Nota: Se muestra la relación entre la dimensión y la variable

En la tabla 5 se muestra el coeficiente de correlación de $Rho=0.695^{**}$ (correlación alta) y un $p\text{-valor}=0.000 < 0.05$, por tanto, se refuta la H_0 y se corrobora la H_a , es decir, existe relación entre la D2 y la V2 en el personal de salud en un hospital nivel II, Moche en el año 2023.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre gestión orientada al paciente y el desempeño organizacional en el personal de salud en un Hospital Nivel II, Moche en el año 2023.

Ha: Existe relación entre gestión orientada al paciente y el desempeño organizacional en el personal de salud en un Hospital Nivel II, Moche en el año 2023.

Tabla 6

Correlación entre la gestión orientada al paciente y el desempeño organizacional

Rho de Spearman		V2: Desempeño organizacional
D3: Gestión Orientada al paciente	Coefficiente de correlación	,771**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	50

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

Nota: Se muestra la relación entre la dimensión y la variable

En la tabla 6 se muestra el coeficiente de correlación de $Rho=0.771^{**}$ (correlación alta) y un $p\text{-valor}=0.000 < 0.05$, por lo que se contradice la H_0 y coincide la H_a , en conclusión, existe relación entre la gestión orientada al paciente y el desempeño organizacional en el personal de salud en un hospital nivel II, Moche en el año 2023.

Hipótesis específica 4

Ho: No existe relación entre gestión de calidad y el desempeño organizacional en el personal de salud en un Hospital Nivel II, Moche en el año 2023.

Ha: Existe relación entre gestión de calidad y el desempeño organizacional en el personal de salud en un Hospital Nivel II, Moche en el año 2023.

Tabla 7

Correlación entre la gestión de calidad y el desempeño laboral

Rho de Spearman		D1: Desempeño Laboral
V1: Gestión de calidad	Coefficiente de correlación	,579**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	50

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

Nota: Se muestra la relación entre la variable y la dimensión

En la tabla 7 se da puede ver un coeficiente de correlación de $Rho=0.579^{**}$ (correlación moderada) y un $p\text{-valor}=0.000 < 0.05$, por consiguiente, se contradice la H_0 y coincide la alternativa, en conclusión, existe relación entre la V1 y D1 en un nosocomio nivel II, Moche en el año 2023.

Hipótesis específica 5

Ho: No existe relación entre gestión de calidad con la eficiencia y efectividad en el personal de salud en un Hospital Nivel II, Moche en el año 2023.

Ha: Existe relación entre gestión de calidad con la eficiencia y efectividad en el personal de salud en un Hospital Nivel II, Moche en el año 2023.

Tabla 8

Correlación entre la gestión de calidad con la eficiencia y efectividad

Rho de Spearman		D2: Eficiencia y efectividad
V1: Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	,321*
	Sig. (bilateral)	,023
	N	50

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

Nota: Se muestra la relación entre la variable y la dimensión

En la tabla 8 se observa el coeficiente de correlación de $Rho=0.321^*$ (correlación baja) y un $p\text{-valor}=0.023 < 0.05$, por consiguiente, se contradice la hipótesis nula y coincide la alternativa, en conclusión, existe relación entre la V1 y la D2 del personal de salud en un hospital nivel II, Moche en el año 2023.

Hipótesis específica 6

Ho: No existe relación entre gestión de calidad y empleo de recursos en el personal de salud en un Hospital Nivel II, Moche en el año 2023.

Ha: Existe relación entre gestión de calidad y empleo de recursos en el personal de salud en un Hospital Nivel II, Moche en el año 2023.

Tabla 9

Correlación entre la gestión de calidad y empleo de recursos

Rho de Spearman		D3: Empleo de recurso
V1: Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	,251
	Sig. (bilateral)	,079
	N	50

Nota: Se muestra la relación entre la variable y la dimensión

En la tabla 9 se manifiesta el coeficiente de correlación de $Rho=0.251$ (correlación baja) y un $p\text{-valor}=0.079 > 0.05$, por consiguiente, se rechaza la H_a y confirma H_0 , finalmente, no existe relación entre la V1 y la D3 del personal de salud en un hospital nivel II, Moche en el año 2023.

V. DISCUSIÓN

Esta investigación ha usado como técnica la encuesta con el cual se ha podido medir las variables tanto de gestión de calidad y desempeño organizacional con sus respectivas dimensiones, posteriormente se analizó los resultados y se validaron con la estadística descriptiva, en la tabla 1 se muestra el nivel que existe de la gestión de calidad con respecto a sus dimensiones teniendo un predominio alto con un valor de 84%, seguido de regular 14% y bajo 2%, lo cual señala que existe un adecuado manejo de los estándares que facilitan los procesos estratégicos de gestión, en cuanto a sus dimensiones como liderazgo se ubicó con un porcentaje alto con un 78%, seguido del nivel medio con 20% y tan solo en bajo el 2%, lo que nos indica que la jefatura tiene un excelente liderazgo ante su personal, enfatizando a su vez en la importancia a la atención del paciente. En cuanto a la dimensión de la planificación estratégica, este se ubicó en alto con un 82%, seguido de medio con 14% y tan solo 2% bajo, lo cual muestra que el personal de salud se encuentra involucrado con los con los objetivos de estratégicos como factor interno que involucra las potencialidades y capacidades para mejorar los servicios comunicativos de la educación y programación ambiental, finalmente la dimensión gestión orientada la paciente con mayor dominio se ubicó en alto con 68% que implica la orientación y análisis de las necesidades del paciente permitiendo la búsqueda de información para considerar acciones correctivas. No obstante Lumbreras et al., (2020) realizó una investigación en donde evaluó las variables de gestión de calidad y desempeño organizacional, para lo cual utilizaron 34 indicadores, en ésta tesis se pudo observar que el 69% de trabajadores de la salud y administrativos tienen la probabilidad de mostrar mejor desempeño laboral siempre y cuando haya una buena gestión, la cual se evidencia principalmente en la alta dirección con un 75%, el cual debe mostrar ser un líder por excelencia, para que de esa manera pueda orientar al personal hacia los mismos objetivos estratégicos para beneficio del paciente y con un 55% los trabajadores calificaron a la planificación estratégica. Es por ello que al comparar los resultados con los del autor Lumbreras et al., (2020) se puede evidenciar claramente que, existe una relación entre la V1 y sus dimensiones como liderazgo, planificación estratégica y gestión orientada al paciente, en donde el hospital nivel II ha tenido una buena gestión de calidad la cual se ha visto reflejada en la realización de los diversos

objetivos estratégicos de la institución, teniendo de esa manera la satisfacción del personal que labora en dicha institución.

También en la tabla 2, se muestra el nivel que existe entre el desempeño organizacional y sus dimensiones en el hospital nivel II – Moche, en donde el desempeño organizacional, tuvo como resultado un 66%, seguido de un regular 30% y deficiente tan solo el 4%, esto implica que el personal está de acuerdo con el desempeño laboral que viene ejerciendo en el nosocomio, ya que el 60% está satisfecho con sus remuneraciones y el número de personal que labora en las distintas áreas del establecimiento, mientras que el 26% cree que es regular y solamente el 14% está en desacuerdo con el desempeño laboral que se viene realizando. En cuanto a la dimensión de eficiencia y efectividad el 82% está de acuerdo en que el hospital brinda los servicios adecuados a los pacientes, siendo estos efectivos en sus procesos y procedimientos, el 14% opina que es regular y el 4% piensa que el hospital aún no ha cumplido con eficiencia y efectividad los procesos para dar buen servicio a los enfermos que acuden al nosocomio. Por último, el 84% del personal de salud está de acuerdo con la dimensión de empleo de recursos, es decir que el hospital cuenta y emplea de una manera adecuada los recursos humanos, económicos e incluso la infraestructura para brindar una atención idónea al paciente. A diferencia del trabajo de investigación de Alvarado (2019) se puede analizar el bajo desempeño laboral de las enfermeras del establecimiento hospital materno infantil ubicado en el Ecuador, lo cual tiene una conexión positiva con las dimensiones de desempeño laboral, ya que en la tesis se evidenció que el 56% no cuenta con la estabilidad laboral adecuada, el 40% no tiene los reconocimientos necesarios hacia su trabajo y el 52% tiene una excesiva carga laboral por falta de suficiente personal en el área de hospitalización. Otro investigador que evidenció la conexión que existe entre el desempeño organizacional y sus dimensiones fue Armijo (2017) quien realizó una tesis en donde menciona las deficiencias que existe en los nosocomios de Chile y Ecuador se debe a la falta de implementación de indicadores como calidad, tiempo, eficiencia, aspectos económicos y satisfacción, es por ello que él hace énfasis en estos aspectos, para que de esta manera estos nosocomios mejoren sus atenciones hacia los pacientes que acuden a estos distintos establecimientos.

Para el objetivo general, el de determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad y el desempeño organizacional del personal de salud en un hospital nivel II, Moche en el año 2023, se analizó la tabla 3 en donde se pudo evidenciar que el 2% tiene una baja percepción, 14% regular y el 84% de los trabajadores de salud consideran que existe una idónea gestión de calidad la cual guarda relación con el buen desempeño organizacional que existe en el hospital. Este resultado es muy similar al de Chasillacta et al., (2020), quien elaboró una tesis teniendo las mismas variables de estudio, esta investigación se realizó en una industria pública que se encarga de la movilidad en Cotopaxi, en donde menciona que existe una correlación de Pearson positiva con una significancia de 0.637 en el nivel de 0.01 (bilateral) concluyendo de esta manera que si existe una conexión directamente proporcional entre el desempeño del personal con una gestión de buena calidad. Por otro lado, Chinchay (2019) también realizó una tesis, en donde relaciona las mismas variables de estudio mencionadas anteriormente, teniendo como resultado que si hay una relación positiva (0,568) y una significancia de 0,000, por lo que concluyó que si existe una gestión de calidad y que tiene una concomitancia con el desempeño de la en la organización del colegio ubicado en Chosica. Así mismo se observa en el cuadro de prueba de correlación el resultado del $Rho=0.631^{**}$ (correlación moderada) y un $p\text{-valor}=0.000 < 0.05$, con lo que nos muestra que efectivamente se encuentra una conexión directamente proporcional entre la variable uno y dos respectivamente. Berrospi (2021) también pudo llegar al mismo resultado, al relacionar las mismas variables que del presente trabajo, en donde se evidenció que si existe una relación demasiado alta con un $r = 0.941$, ($Rho=0,941$, $p<0,05$). entre las dos variables de estudio las cuales fueron gestión de calidad y desempeño laboral en el nosocomio de Vitarte. Es por ello que se puede decir que el personal directivo, jefes de persona, jefes de servicios, de un nosocomio debe mostrar una gestión de calidad teniendo en cuenta los distintos parámetros que estos abarcan, para que de esa manera los trabajadores se sientan cómodos con el ambiente de trabajo y así puedan lograr tener un buen desempeño, teniendo eso como resultado final el de otorgar un servicio óptimo a los usuarios que puedan acudir a los establecimientos.

En relación al primer objetivo específico, el de examinar en qué medida el liderazgo tiene relación con el desempeño organizacional, se evidencia en la tabla 4,

un $Rho=0.478^{**}$ (correlación moderada) y un $p<0.05$, lo cual indica una relación positiva entre la D1 y V2 analizada en el personal de salud en un hospital Nivel II, Moche en el año 2023, viéndose reflejado en el énfasis e importancia de la atención del paciente de parte de los que laboran en la institución. Estos resultados son distintos a los obtenidos en la tesis de la tesis de Rodas (2020), donde obtienen un $Rho=0.347$, siendo un valor bajo comparado con nuestro estudio, lo que muestra que en la institución no hay una buena relación entre los trabajadores y el líder por lo que recomienda mejorar la gestión de liderazgo para tener un mejor desenvolvimiento en el trabajo.

En cuanto al segundo objetivo específico, el de determinar si la planificación estratégica guarda relación con el desempeño organizacional teniendo en cuenta los criterios de calidad, se muestra en la tabla 5 el coeficiente $Rho=0.695^{**}$ y un $p < 0.05$, esto quiere decir, que existe relación entre la D2 y la V2 del personal de salud. Al igual que Vidarte (2021) este tuvo un $Rho= 0.706$ y un $p= 0.000 < 0.005$ lo cual nos indica que, si existe una relación entre el desempeño organizacional y la gestión de calidad, en donde la planificación estratégica es el indicador más resaltante en la institución. Esto nos da una visión amplia respecto a los trabajadores de estas instituciones, quienes tienen los objetivos estratégicos claros y a su vez se encuentran comprometidos con sus centros de trabajo, trayendo consigo beneficios no solo para su institución sino para los usuarios finales, ya que el saber hacia qué objetivos ir, da la orientación indicada para poder conseguir las metas trazadas.

Para el tercer objetivo específico, el cual fue determinar en qué medida la gestión orientada hacia el paciente se relaciona con el desempeño organizacional, se analizó la tabla 6 teniendo un coeficiente $Rho=0.771^{**}$ y un $p=0.000 < 0.05$, indicando de esta manera que si existe una relación. Este resultado se comparó con el del autor Huiman (2020), con una confiabilidad de Alfa de Cronbach, alrededor de 0,808, teniendo un elevado nivel de fiabilidad. Este investigador concluye que existe una relación alta entre la gestión de calidad, teniendo en cuenta sus respectivas dimensiones y el desempeño organizacional, en donde la gestión orientada al paciente alcanza 51.19% es decir la mayoría de trabajadores están comprometidos a la responsabilidad que se tiene con la sociedad. Al igual que el estudio de Huiman

en el hospital nivel II, Moche, el personal de salud tiene presente las opiniones y sugerencias de sus usuarios, teniendo así una excelente relación paciente – personal de salud, logrando de esa manera que los pacientes se sientan satisfechos con el tipo de gestión con la que se maneja en el nosocomio.

Por lo que al relacionar las dimensiones liderazgo, planificación estratégica y gestión orientada al paciente, con la variable desempeño organizacional respectivamente, podemos observar que en el hospital nivel II – Moche si existe una relación directamente proporcional, la cual se ve reflejada en los últimos años con el crecimiento de la institución, manteniendo su compromiso y liderazgo ante el personal de salud y los pacientes. El tener los objetivos claros y que todo el personal lo conozca también ha sido una parte muy importante para lograr las metas deseadas, ya que todos los trabajadores están enfocados hacia un mismo propósito, teniendo como prioridad al paciente, por lo que la institución siempre está presta a recibir sus opiniones, especialmente el director quien está dispuesto siempre a escuchar los reclamos y sugerencias de sus pacientes adscritos a su institución.

En relación con el cuarto objetivo específico, el de analizar en qué medida la gestión de calidad guarda relación con el desempeño laboral, se observó en la tabla 7 el coeficiente $Rho=0.579^{**}$ y un $p=0.000 < 0.05$, es decir que nos muestra que entre ellas si hay una relación. En esta dimensión se midió la satisfacción de los pacientes respecto a los diferentes servicios, tomando en cuenta la remuneraciones, cantidad de trabajadores y la calidad de servicios brindados, siendo éstos favorables y adecuados para los usuario y trabajadores de salud, lo que ha traído como consecuencia el buen desempeño y compromisos de estos, es por ello que el tener un buen ambiente de trabajo es imprescindible para poder lograr una buena gestión, tal es el caso del hospital materno infantil, el cual fue materia de estudio del investigador Alvarado (2019) quien evidencia en sus resultados la desconformidad que tienen las licenciadas del nosocomio con un porcentaje de no ser trabajadores estables (56%), que su trabajo no sea reconocido (40%), excesiva carga laboral (52%) por lo que se concluye que estos indicadores son de mucha relevancia para el desempeño organizacional ya que puede , traer consigo quejas y sanciones para el nosocomio, e inclusive para muchos trabajadores. Cabe resaltar que en ambos

trabajos se muestra que sí existe una asociación entre ambas variables, la cual puede influenciar de una forma positiva o negativa en el hospital.

En cuanto al quinto objetivo específico, el de examinar la relación que existe entre la gestión de calidad con la eficiencia y efectividad del personal de salud, se puede evidenciar en la tabla 8 como resultado final un $(Rho=0.321)$ * y $p=0.023 < 0.05$, lo que evidencia una estrecha relación entre variable – dimensión, esto indica si hay eficiencia y efectividad en las distintas áreas de medicina en el hospital y a su vez que los procesos y procedimientos que se brindan en estos, son los adecuados, de igual manera para el investigador Maguiña (2022) el cual elaboró una tesis donde pudo comparar la gestión de calidad y el desempeño organizacional de las MYPES de calzado en Comas con sus diferentes dimensiones, teniendo entre ellas la eficiencia y efectividad. Esta investigación tuvo como resultado un $Rho = 0.621$, $p < 0.05$, lo que se interpreta que si existe una relación muy estrecha entre ambas variables. Tal es así que comparando ambas investigaciones se puede observar que, si existe el buen manejo de estas dimensiones (eficiencia y efectividad), por parte de los empleadores como trabajadores, estas pueden ser una pieza clave para el desarrollo de la institución trayendo consigo satisfacción del usuario.

Por último, tenemos el sexto objetivo específico el cual fue determinar si existe una relación entre gestión de calidad con el empleo de recursos del personal de salud. Se puede ver en la tabla 9, un coeficiente $Rho=0.251$ y un $p=0.079 > 0.05$, lo que nos muestra que no existe relación entre la gestión de calidad y el empleo de recursos de los trabajadores de salud en un nosocomio nivel II, Moche. Por otro lado, Maguiña (2022) también analizó la correlación entre gestión de calidad y el empleo de recursos, teniendo un $Rho = 0.420$, $p < 0.05$, es decir para este autor si existe una relación. Probablemente la diferencia radique en que en el sector salud, la obtención de recursos tanto humanos, insumos y materiales se programan generalmente con un año anticipación y las compras los realiza el ministerio de salud, esto quiere decir que el hospital no es su propio gestor en cuanto a la adquisición de productos, a diferencia de las MYPES que estos si disponen de autonomía para elegir a quien comprar, que proveedores elegir e incluso las fechas de entregas.

VI. CONCLUSIONES:

1. La gestión de calidad y desempeño organizacional, tienen una correlación alta con un $Rho=0.695$ y un $p\text{-valor}=0.000 < 0.05$, lo que nos indica que existe relación entre la gestión de calidad y el desempeño organizacional del personal asistencial de un hospital nivel II, Moche.
2. La gestión de calidad en el hospital nivel II de Moche, presenta un nivel alto (84%). Teniendo sus dimensiones el mismo nivel, el liderazgo (78%), planificación estratégica (82%) y gestión orientada al paciente (68%)
3. El desempeño organizacional de los trabajadores de salud del hospital nivel II de Moche, presenta un nivel bueno (66%). Teniendo sus dimensiones el mismo nivel, desempeño laboral (66%), eficiencia y efectividad (82%), empleo de recursos (84%).
4. La dimensión del liderazgo tiene relación con la variable desempeño organizacional, en el nosocomio nivel II de Moche. Siendo esta una correlación alta con un $Rho=0.695$ y un $p\text{-valor}=0.000 < 0.05$.
5. La dimensión planificación estratégica guarda relación directamente proporcional con la variable de desempeño organizacional, en el hospital nivel II, Moche. Siendo de correlación moderada $Rho= 0.478$ y un $p\text{-valor}=0.000 < 0.05$, donde se tomaron en cuenta los siguientes criterios, objetivos y planes estratégicos.
6. La dimensión gestión orientada hacia el paciente tiene relación con el desempeño organizacional en el hospital nivel II de Moche. Siendo de una correlación alta con un $Rho=0.771$ y un $p\text{-valor}=0.000 < 0.05$, es decir la institución toma en cuenta, y establece una comunicación directa con los pacientes, escuchando sus opiniones y sugerencias.
7. La calidad de la gestión guarda relación con la dimensión desempeño laboral en el hospital nivel II, Moche. Siendo una correlación moderada $Rho=0.579$ y un $p\text{-valor}=0.000 < 0.05$, lo que quiere decir que el nosocomio tiene en cuenta, la satisfacción de los pacientes, el crecimiento de la institución, y la óptima cantidad de trabajadores en el nosocomio.
8. La gestión de calidad tiene relación con las dimensiones eficiencia y efectividad del personal de salud de un hospital nivel II, Moche. Siendo una

correlación baja con un $Rho=0.321$ y un $p\text{-valor}=0.023 < 0.05$. Es decir que los servicios médicos ofrecidos por el hospital son adecuados para la atención del paciente.

9. La variable gestión de calidad no guarda relación con el empleo de recursos del personal de salud. Siendo una correlación baja $Rho=0.251$ y un $p\text{-valor}=0.079 > 0.05$

VII. RECOMENDACIONES:

1. Se recomienda al director del hospital de Moche nivel II a seguir mejorando y construyendo esa capacidad gestión de la calidad teniendo en cuenta sus distintas dimensiones como el liderazgo, planificación estratégica y gestión orientada al paciente.
2. Se recomienda al personal de salud del hospital de Moche nivel II a seguir reforzando su desempeño organizacional teniendo en cuenta sus distintas dimensiones como desempeño laboral, eficiencia y efectividad, y empleo de recursos.
3. Se recomienda al director y a las jefaturas de los distintos servicios del nosocomio nivel II de Moche, consideren el trabajo de investigación como un instrumento para poder evaluar la gestión de calidad y el desempeño organizacional en dicho nosocomio.
4. Se sugiere al director del hospital de Moche que continúe con ese liderazgo en su institución, y a sus distintas jefaturas que imiten esa capacidad de liderazgo, hacia su personal a cargo.
5. A los trabajadores de salud, que conozcan y se comprometan con los objetivos y planes estratégicos para de esa manera poder lograr las metas, visiones y misiones de su institución.
6. A todos los trabajadores del nosocomio nivel II – Moche que estén siempre prestos a escuchar las opiniones y sugerencias de los pacientes, y a la vez que se implemente medios adecuados para que los usuarios puedan tener una rápida y mejor comunicación con la institución.
7. Se sugiere que se realice constantes evaluaciones respecto al desempeño laboral, teniendo en cuenta la satisfacción de los pacientes a los distintos servicios que se ofrece, a su vez no descuidando que la cantidad de trabajadores de salud sea la óptima, para que no se sobrecargue a estos y se dé una buena atención a los usuarios.
8. Se recomienda a los jefes de los distintos servicios evaluar constantemente los procesos y procedimientos que se realizan en cada uno de ellos respectivamente, teniendo en cuenta que estos se lleven de una manera eficaz y eficiente.

9. Al jefe de personal como a los jefes de los distintos servicios, se les recomienda que gestionen capacitaciones, que empleen de una manera adecuada los recursos económicos de cada servicio, y que prevean con anticipación el desabastecimiento de insumos y materiales que puedan presentarse en sus servicios.

REFERENCIAS

- Allen, K., y Meyer, E. (1997). Model of Organizational Commitment: Measurement Issues. EE.UU.
- Alvarado Mendieta Carmen, P. T. E. (2019). Factores que inciden en el desempeño laboral del profesional de enfermería en las áreas de hospitalización del Hospital Materno Infantil Dra. Matilde Hidalgo de Procel del período Mayo-Agosto 2019. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/47012/1/TESIS-1400-ALVARADO-PINDUISACA.pdf>
- Arias, F. (2012). Concepto de la Población. *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*, 81. https://books.google.com/books/about/El_Proyecto_de_Investigación_Introducci.html?hl=es&id=W5n0BgAAQBAJ
- Armijo, J. C. (2017). DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE INDICADORES DE GESTIÓN PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO DE HOSPITALES PÚBLICOS. *Facultad de Economía y Negocios Universidad de Chile*, 1, 1–175.
- Barone de Andrade, A., Machado Azeredo, C., & Tourinho Peres, M. F. (2020). Exposição à violência comunitária e familiar e autoavaliação de saúde na população brasileira. *Revista Brasileira de Epidemiologia*, 23, 1–14. <https://doi.org/10.1590/1980-549720200039>
- Beckard, R. (1972). *Optimizing effortsof Team Building*. *Journal of Contemporary Business*. Estados Unidos de Norteamérica.
- Berrosipi Guillen, M. (2021). *Gestión de la Calidad y Desempeño Organizacional en el Hospital de Baja Complejidad Vitarte*, 2021. 0–3. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68692/Berrosipi_GM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bertalanffy, L. Von. (1989). Teoría general de los sistemas: Fundamentos, desarrollo, aplicaciones. En *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones* (Número 65, p. 336). <https://archivosociologico.files.wordpress.com/2010/08/teoria-general-de-los-sistemas-ludwig-von-bertalanffy.pdf>

- Castillo Giron, V. M. (2013). *TEORIAS DE LAS ORGANIZACIONES*. TRILLAS.
https://etrillas.mx/libro/teorias-de-las-organizaciones_10531
- Castrejón, A., Barrios, J. A., Jiménez, B., Maya, C., Rodríguez, A., & González, A. (2000). Evaluación de la calidad de lodos residuales de México. *Instituto de Ingeniería, May 2014*. <http://bvs.per.paho.org/bvsaidis/mexico13/061.pdf>
- Chasillacta, E., Gancino, S., & Viteri, D. (2020). Sistema de Gestión en el Desempeño Organizacional en la Empresa Pública de Movilidad de Cotopaxi. *593 Digital Publisher CEIT, 6(5)*, 143–157.
- Chiavenato I. (2007). *Administración de recursos humano: el capital humano de las organizaciones*. (7va ed). México; McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos* (Mc Graw Hill (Ed.); 8va ed.).
- Chinchay, M. (2019). Gestión de la calidad y desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018. *Repositorio de la Universidad César Vallejo*, 148.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30881>
- Córdova Aguilar Alberto & Germán Rossani A. (2020). COVID-19: REVISIÓN DE LA LITERATURA Y SU IMPACTO EN LA REALIDAD SANITARIA PERUANA. Artículo de Revisión. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20-03-471.pdf>
- Cubillos Rodríguez, M. C., & Roza Rodríguez, D. (01 de 04 de 2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. (U. d. Salle, Ed.) *Revista de la Universidad de La Salle*.
- Daft, R. L. (2015). *Teoría y Diseño Organizacional*.
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad*. https://www.google.com.pe/books/edition/Calidad_productividad_y_competitividad/d9WL4BMVHi8C?hl=es-419&gbpv=0
- Enciso Oré, E., Hernández Urbina, L., & Romero Urbina, C. (2017). Estrategias de afrontamiento en la calidad de vida del paciente adulto joven ante la quimioterapia en el servicio de hospitalización de una clínica, 2017. *Universidad Peruana Cayetano Heredia*, 1–35.
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/964/Estrategias_

EncisoOre_Elsa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Esteban Nieto, N. (2018). *Tipos de Investigación*.

Fontalbo Herrera, T., De la Hoz Granadillo, E., & Morelos Gómez, J. (2017). Productivity and its factors: impact on organizational improvement. *Dimensión Empresarial*, 16(1), 47–60. <https://doi.org/10.15665/dem.v16i1.1897>

Gutiérrez, P.H. (2005). *Calidad Total y Productividad*. Mc Graw Hill, México

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., y Baptista-Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill Education.

Huiman Rojas, C. A. (2020). *Desarrollo organizacional y gestión de calidad en el Hospital Nuestra Señora de las Mercedes, Paita, Piura*. Universidad César Vallejo.

ISO 9000:2005, Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario. (s. f.). Recuperado 23 de junio de 2023, de <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es>

Kerlinger, F., & Howard, L. (2002). *Investigación del comportamiento: Técnicas y Metodología*. En *Google Libros* (p. 525). <http://books.google.com.mx/books?id=6Y3gOwAACAAJ>

Lumbreras-Guzmán, M., Hernández-Vicente, I. A., Méndez-Hernández, P., Dosamantes-Carrasco, L. D., Cervantes-Rodríguez, M., García-Elizalde, A., & Cortez-Yacila, H. M. (2020). Influencia de la calidad de vida laboral sobre el desempeño de trabajadores de hospitales públicos de México: Una visión desde la gestión directiva. *Salud Pública de México*, 62(1), 87–95. <https://doi.org/10.21149/10247>

Maguiña Verde, S. E. (2022). *Gestión De La Calidad Total Y Desempeño Organizacional, En Mypes De Calzado, Comas 2021*. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/39d9c09b-938e-4b68-895d-21130328376c/content>

Mayo Alegre, J., Loredó Carballo, N., & Reyes Benítez, S. (2015). En torno al concepto de calidad. Reflexiones para su definición. *Retos de la Dirección*, 9(2), 49-67. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552015000200004&lng=es&tlng=es.

Mendez Rosey. (2013). *Filosofías de la calidad: Deming, Juran, Ishikawa, Crosby*.

<https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>

Ministerio de salud. (2020). Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. *Ministerio de Salud*, p.1–22.

Ministerio de salud. (2021). Tiempos de pandemia 2020 - 2021. Ministerio de salud, p.13

Ministerio de salud. (2023). Plan anual de gestión de calidad 2023. Ministerio de salud, p.4-15

Mohsen Allameh, S., Mohsen Zare, S., & Mohammad Reza, S. (2010). Examining the Impact of KM Enablers on Knowledge Management Processes. Elsevier Ltd., 1211-1223.

Morillo Moreno, M. del C. (2009). La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida. *Universidad de los Andes Venezuela*, 27(enero-junio), 199–223.

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018), Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis. Quinta edición. Editorial Ediciones de la U. Colombia. Retrieved from <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>

OMS: Organización Mundial de la Salud - Office of the Secretary-General's Envoy on Youth. (s. f.). Recuperado 23 de junio de 2023, de <https://www.un.org/youthenvoy/es/2013/09/oms-organizacion-mundial-de-la-salud/>

Real Academia Española. (s.f.). Cultura. En *Diccionario de la lengua española*. Recuperado en 19 de julio de 2023, de <https://www.rae.es>

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV, 1 (2021).

Perdomo Ortiz, J., & González Benito, J. (2004). Medición de la gestión de la calidad total: una revisión de la literatura. *Cuadernos de Administración*, 17(28), 91–109. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20502805>

Presidencia del Consejo de Ministros. (2021). NORMA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS EN EL SECTOR PÚBLICO. chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2230463/Norma%20T%C3%A9cnica.pdf

Rial Sánchez, A. (2007). “capacidad para concurrir, coincidir en la dirección”. En sí significa “poder seguir el paso”. Una competencia es la capacidad de seguir en el área determinada; supone una situación de comparación directa y situada en un momento determinado.

Rodas Malca, T. R. (2020). *Sistema de gestión de la calidad y desempeño organizacional en trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad Essalud*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51223/Rodas_MTR - SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez Flores, F. A. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13, 101–122. <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>

Shu-Mei, T., & Pei-Shan, L. (2014). The effect of knowledge management capability and dynamic capability on organizational performance. *Journal of Enterprise Information Management*, 27(2), 158–179. <https://doi.org/10.1108/JEIM-05-2012-0025>

Udaondo Durán, Miguel (1992). *Gestión de Calidad*. Madrid, España: Ediciones Diaz de Santos S.A. <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=hoRIEGdLGxIC&oi=fnd&pg=PR9&dq=gestion+de+calidad&ots=qg3lPIXu1f&sig=wVP4u6xlh3lGfSdgW16mIXZ1Gsk#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad&f=false>

Valderrama, S., y Jaimes, C. (2019). *El desarrollo de la tesis. Descriptiva - comparativa, correlacional y cuasiexperimental*. Lima: Editorial San Marcos.

Vidarte Mejia, J. S. (2021). *Gestión de la calidad y desempeño laboral en tiempos de Covid- 19* Instituto Tecnológico-Jorge Desmaison Seminario-Pacasmayo. En *Universidad César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>

Yuni, J., & Urbano, C. (2014). Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación. En *Técnicas para Investigar. Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. (Vol. 4). <https://padron.entretemas.com.ve/INICC2018-2/lecturas/u2/kerlinger-investigacion.pdf>

Westreicher Guillermo (2022). Muestreo por conveniencia.
<https://www.universoformulas.com/estadistica/inferencia/muestreo-conveniencia/>

ANEXOS

ANEXO

Matriz de operacionalización de variable:

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<i>Gestión decalidad</i>	Se define como un conjunto coordinado de sistemas para la gestión y el control de una organización relacionada con la calidad. Es decir, se refiere como es que se ha mantenido y a la vez como ha ido mejorando en todas sus funciones para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente. (ISO, 2005)	Enciso (2017) lo dimensionó de la siguiente manera liderazgo; planificación estratégica, gestión orientada al paciente Esta variable se midió a través de un cuestionario el cual fue elaborado por el autor Berrospi, este consta de 20 ítems	Liderazgo	Importancia del paciente Objetivos estratégicos Evaluación del desempeñooperacional Evaluación de eficiencia yeficacia de servicios	Ordinal tipo Likert Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Neutro De acuerdo Totalmente de acuerdo
			Planificación Estratégica		
			Gestión Orientada al paciente		

<i>Desempeño organizacional</i>	Es un conjunto de procedimientos estructurales, sistemáticos que sirven para cuantificar, examinar e intervenir sobre las cualidades, conductas, y resultados en el trabajo, así como el grado de ausencia, con el fin de que la empresa se dé cuenta cuán productiva es el empleado, y si más adelante podrá mejorar su desempeño en la empresa. (Chiavenato, 2011)	Chiavenato (2011), dimensionó la variable de la siguiente manera, desempeño laboral, eficiencia y efectividad, empleo de recursos. Esta variable se midió a través de un cuestionario el cual fue elaborado por el autor Berrospi, este consta de 17 ítems	Desempeño Laboral	Satisfacción del paciente	Ordinal tipo Likert	
			Eficiencia Y Efectividad			Efectividad de los procesos
			Empleo De Recurso			Continuidad en la atención especializada e insumos
				Uso eficiente de recurso	En desacuerdo	
					Neutro	
					De acuerdo	
					Totalmente de acuerdo	

ANEXO

Instrumento de recolección de datos:

**GESTIÓN DE CALIDAD Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DE
SALUD DE UN HOSPITAL NIVEL II, MOCHE, TRUJILLO, 2023**
**CUESTIONARIO DE MEDICIÓN DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA
CALIDAD**

Autor: Berrospi (2021)

Estimado participante, la finalidad es conocer la percepción de Ud. Tienen sobre la gestión. Marcar con una "X" la alternativa más adecuada según su criterio personal. Muchas Gracias.

Opciones: (1) Totalmente en desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) Neutro; (4) De acuerdo; (5) Totalmente de acuerdo

N°	DIMENSIONES/ Items	OPCIONES				
	DIMENSIÓN 1: LIDERAZGO	1	2	3	4	5
1	La alta dirección de su institución siempre enfatiza la importancia de la atención al paciente					
2	La alta dirección de su institución se centra en mejorar el cuidado de los pacientes					
3	La alta dirección de su institución es accesible a los pacientes					
4	La alta dirección adapta sus estrategias operacionales a las tendencias del sector					
5	La alta dirección emplea siempre prácticas éticas relativas al resto del sector					
6	La institución anticipa las preocupaciones del público sobre sus productos, servicios y operaciones					
7	La alta gerencia busca activamente comentarios					
	DIMENSIÓN 2: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA					
8	Nuestra institución tiene objetivos estratégicos claros					
9	Al definir los objetivos estratégicos de nuestra institución,					

	nos preocupan los diversos factores externos potenciales como las tendencias del sector y la competencia de otras instituciones del sector, así como la capacidad de la institución					
10	Al definir los objetivos estratégicos de nuestra institución, estamos muy preocupados por los diversos factores internos potenciales como la capacidad y los recursos disponibles.					
11	Los objetivos y planes estratégicos se comunican eficazmente a todo el personal					
12	Los miembros del personal de nuestra institución están comprometidos con nuestros objetivos estratégicos y planes de acción					
13	Integramos la responsabilidad pública con los esfuerzos en la mejora del desempeño					
14	Nuestro personal se adhiere a un código de ética formal					
15	Lideramos los esfuerzos para mejorar los servicios comunicativos, como educación y/o programas ambientales					
	DIMENSIÓN 3: GESTIÓN ORIENTADA AL PACIENTE					
16	La institución aborda seriamente las opiniones y sugerencias de nuestros pacientes					
17	La institución analiza y atiende las necesidades de los pacientes de manera oportuna					
18	Nosotros como institución tenemos un canal de comunicación bien establecido con nuestros pacientes, permitiendo a los pacientes buscar ayuda e información, y presentar sus quejas					
19	Como Institución, supervisamos de cerca las acciones de otras instituciones en el mismo sector					
20	La institución es plenamente consciente de las tendencias del sector					

ANEXO

GESTIÓN DE CALIDAD Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DE SALUD DE UN HOSPITAL NIVEL II, MOCHE, TRUJILLO, 2023 CUESTIONARIO DE MEDICION DE DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

Autor: Berrospi (2021)

Estimado participante, la finalidad es conocer la percepción de Ud. tienen sobre el desempeño organizacional. Marcar con una "X" la alternativa más adecuada según su criterio personal.

Muchas gracias.

Opciones: (1) Totalmente en desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) Neutro; (4) De acuerdo; (5) Totalmente de acuerdo.

N°	DIMENSIONES/ Items	OPCIONES				
	DIMENSIÓN 1: DESEMPEÑO LABORAL	1	2	3	4	5
1	Los pacientes están satisfechos con nuestros servicios de salud					
2	Nuestro sistema de remuneración y beneficios es satisfactorio					
3	Nuestros servicios de salud se están expandiendo					
4	La calidad global del servicio está mejorando constantemente					
5	Las evaluaciones de nuestro desempeño de parte de los pacientes han estado mejorando					
6	En nuestra institución, el número de médicos es suficiente					
7	En nuestra institución, el número de enfermeras es suficiente					
8	En nuestra institución, el número de técnicos es suficiente					
9	En nuestra institución, el número de empleados administrativos es suficiente					
10	En nuestra institución, el número de conserjes es					

	suficiente					
	DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD					
11	El hospital es técnicamente eficiente en los servicios médicos					
12	La organización y gestión de los servicios médicos son efectivos en los procesos y procedimientos de atención					
	DIMENSIÓN 3: EMPLEO DE RECURSOS					
13	El hospital cuenta y emplea con eficiencia los recursos humanos, para dar una atención de calidad a los pacientes					
14	El hospital cuenta y emplea con eficiencia los recursos económicos para dar una atención de calidad a los pacientes					
15	El hospital utiliza con eficiencia la infraestructura para dar atención de calidad a los pacientes					
16	A la gestión presenta políticas de calidad para obtener y capacitar sus recursos humanos en forma eficientes y oportunos					
17	A la gestión presenta políticas de calidad para obtener insumos y materiales en forma eficientes y oportunos					

ANEXO

Ficha Técnica 1: Gestión de calidad

NOMBRE DEL INSTRUMENTO	Cuestionario de medición de evaluación de la gestión de la calidad
AUTOR	Berrospi Guillen, Mao
AÑO	2021
APLICACIÓN	Recoger información a través de un cuestionario relacionado a la gestión de la calidad.
BASES TEÓRICAS	Castrejón et al. (2000) afirma que la gestión es una ciencia muy completa porque tiene un cuerpo de conocimiento que debe tener un rendimiento óptimo y también se considera un arte, porque las habilidades necesarias se adquieren mediante el quehacer
VALIDACIÓN	<ul style="list-style-type: none">- Dra. Shirley Fiorella Simbron Espejo- Dr. Carlos Ayma Ferdinan- Dr. Luis Humberto Bejar
CONFIABILIDAD	95%
VERSIÓN	Primera versión
SUJETOS DE APLICACIÓN	Personal asistencial que laboró en el Hospital de Baja Complejidad Vitarte.
TIPOS DE ADMINISTRACIÓN	Se administrará a través de una encuesta por medio del cuestionario para medir la variable gestión de calidad.
DURACIÓN	10 – 15 minutos
NORMAS DE PUNTUACIÓN	Cuestionario tipo Likert, el cual constó de 3 dimensiones y 20 ítems para medir el nivel de gestión de calidad. La escala de Likert que se empleo fue la siguiente: <ol style="list-style-type: none">1. Totalmente en desacuerdo

	<ol style="list-style-type: none">2. En desacuerdo3. Neutro4. De acuerdo5. Totalmente de acuerdo
--	---

ANEXO

Ficha Técnica 2: Desempeño organizacional

NOMBRE DEL INSTRUMENTO	Cuestionario de medición de evaluación del desempeño organizacional
AUTOR	Berrospi Guillen, Mao
AÑO	2021
APLICACIÓN	Recoger información a través de un cuestionario relacionado al desempeño organizacional.
BASES TEÓRICAS	Deming (1989) hace hincapié en que la organización es un conjunto de componentes que tiene relación entre sí, lo que hace que haya un mejor resultado basándose en el rendimiento.
VALIDACIÓN	<ul style="list-style-type: none">- Dra. Shirley Fiorella Simbron Espejo- Dr. Carlos Ayma Ferdinan- Dr. Luis Humberto Bejar
CONFIABILIDAD	95%
VERSIÓN	Primera versión
SUJETOS DE APLICACIÓN	Personal asistencial que laboró en el Hospital de Baja Complejidad Vitarte.
TIPOS DE ADMINISTRACIÓN	Se administrará a través de una encuesta por medio del cuestionario para medir la variable desempeño organizacional
DURACIÓN	10 – 15 minutos
NORMAS DE PUNTUACIÓN	Cuestionario tipo Likert, el cual constó de 3 dimensiones y 20 ítems para medir el nivel de gestión de calidad. La escala de Likert que se empleo fue la siguiente: <ul style="list-style-type: none">6. Totalmente en desacuerdo7. En desacuerdo

	8. Neutro 9. De acuerdo 10. Totalmente de acuerdo
--	---

ANEXO

Consentimiento informado

Título de la investigación: Gestión de calidad y desempeño organizacional del personal de salud de un hospital nivel II, Moche, Trujillo, 2023

Autor: Marly Jessica Jaico Cruz

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión de calidad y desempeño organizacional del personal de salud de un hospital nivel II, Moche, Trujillo, 2023”.

Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del programa Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Hospital Walter Cruz Vilca.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: Gestión de calidad y desempeño organizacional del personal de salud de un hospital nivel II, Moche, Trujillo, 2023”
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente del servicio de nutrición de la institución.

Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia): Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la

salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia): Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigadora: Jaico Cruz, Marly Jessica; e-mail: mjaicocr@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombres y apellidos:

Fecha y hora:

ANEXO

Base de datos

VARIABLE 1: GESTIÓN DE CALIDAD																								
N°	DIMENSIÓN 1: LIDERAZGO							DIMENSIÓN 2: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA								DIMENSIÓN 3: GESTIÓN ORIENTADA AL PACIENTE					V1	D1	D2	D3
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20				
1	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	86	31	35	20
2	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	5	86	33	35	18
3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	91	32	37	22
4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	84	31	33	20
5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	85	28	34	23
6	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	69	24	29	16
7	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	82	31	33	18
8	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	88	33	34	21
9	4	4	2	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	85	24	38	23
10	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	79	30	28	21
11	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	2	2	2	4	4	4	4	81	32	31	18
12	5	5	5	4	4	3	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	87	29	37	21
13	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	2	2	3	4	4	77	26	36	15
14	4	3	3	3	2	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	4	4	2	3	1	54	21	19	14
15	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	70	32	27	11
16	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	79	31	29	19
17	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	1	1	1	2	2	68	33	28	7
18	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	2	2	4	3	74	24	36	14
19	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	5	5	2	1	1	1	3	73	33	32	8
20	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	1	1	1	66	25	31	10
21	2	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	69	23	30	16
22	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	46	16	19	11
23	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	90	33	35	22
24	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	81	28	32	21
25	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	90	31	36	23
26	5	4	5	5	5	5	3	1	3	3	2	4	5	5	3	4	5	2	4	5	78	32	26	20
27	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	74	24	32	18
28	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	88	33	33	22
29	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	90	32	37	21
30	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	3	5	90	33	34	23
31	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	88	30	35	23
32	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	88	28	36	24
33	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	87	27	38	22
34	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	87	30	33	24
35	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	86	28	35	23
36	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	91	31	37	23
37	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	3	4	5	4	4	86	32	34	20

38	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	3	5	84	29	35	20
39	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	85	29	33	23
40	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	86	32	36	18
41	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	89	33	36	20
42	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	5	81	31	29	21
43	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	2	3	4	4	4	5	5	86	32	32	22
44	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	88	31	35	22
45	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	90	32	35	23
46	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	81	28	34	19
47	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	82	30	35	17
48	4	4	4	3	3	3	5	5	5	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	81	26	34	21
49	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	83	31	30	22
50	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	3	83	26	36	21

0.6 0.5 0.7 0.7 0.5 0.6 0.4 0.6 0.5 0.6 0.6 0.6 0.6 0.6 0.8 0.68 1 1 1.3 0.8 1.35 85.52 20

14.4

alfa de crombach

0.875

adecuado

ANEXO

VARIABLE 2: DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL																					
N°	DIMENSIÓN 1: DESEMPEÑO LABORAL										DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD		DIMENSIÓN 3: EMPLEO DE RECURSOS					V2	D1	D2	D3
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17				
1	5	1	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	68	38	8	22
2	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	76	44	10	22
3	4	1	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	4	4	71	44	8	19
4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	2	2	2	65	46	8	11
5	5	1	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	68	43	6	19
6	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	42	14	8	20
7	5	3	3	4	4	1	2	2	2	2	5	4	4	4	4	4	4	57	28	9	20
8	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	5	5	4	5	5	5	50	17	9	24
9	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	66	36	10	20
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	4	3	4	3	34	10	7	17
11	4	4	5	4	2	2	2	2	2	2	4	4	5	5	5	5	5	62	29	8	25
12	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	5	4	4	3	3	51	24	8	19
13	4	4	3	5	5	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	5	60	31	8	21
14	2	2	1	1	1	2	2	3	3	3	2	2	3	4	4	4	5	44	20	4	20
15	2	2	1	1	1	3	3	2	3	3	3	4	4	4	5	5	5	51	21	7	23
16	4	4	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4	3	4	4	3	3	60	35	8	17
17	1	1	1	4	1	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	61	26	10	25
18	2	2	1	1	1	3	3	2	2	2	4	4	5	5	5	4	4	50	19	8	23
19	2	1	2	3	1	3	3	3	3	3	3	2	4	4	5	5	5	52	24	5	23
20	4	4	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	2	2	2	4	2	50	30	8	12
21	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	1	1	1	1	51	36	7	8
22	2	3	3	2	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	39	18	6	15
23	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	71	40	8	23
24	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	73	38	10	25
25	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	74	42	9	23
26	4	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	75	45	10	20
27	3	4	3	2	2	2	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	56	29	8	19
28	2	2	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	74	41	10	23
29	5	1	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	75	43	8	24
30	2	1	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	69	38	8	23
31	3	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	5	72	44	9	19
32	3	1	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	70	38	9	23
33	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	77	45	8	24
34	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	70	40	9	21
35	3	1	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	73	42	8	23
36	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	5	74	42	10	22
37	1	2	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	71	42	9	20

38	2	2	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	3	71	41	10	20
39	4	1	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	73	41	10	22
40	3	2	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	73	42	8	23
41	3	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	3	3	3	69	43	10	16
42	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	63	33	8	22
43	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	75	44	8	23
44	2	1	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	65	33	8	24
45	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	4	4	5	76	48	6	22
46	5	2	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	72	39	8	25
47	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	3	3	4	65	41	7	17
48	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	69	40	8	21
49	3	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	70	39	10	21
50	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	73	45	8	20

1.6 1.9 1.7 1.5 2.1 1.5 1.5 1.4 1.3 1.3

0.5

0.5 0.6 0.8 0.9 0.8

1 **120** 17

21

0.9

ANEXO



“ AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO ”

Miramar, 30 de Junio del 2023

OFICIO N° 217 -2023-GRLL-GRDS-DRSP-UPAO-H.WALTER CRUZ VILCA.

SR.

Mg. RICARDO BENITES ALIAGA.
JEFE DE LA ESCUELA DE POSGRADO – TRUJILLO.
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO.
TRUJILLO.-

**ASUNTO: AUTORIZACION PARA DESARROLLO DE TESIS EN HOSPITAL
WALTER CRUZ VILCA.**

De mi especial consideración:

Me es grato dirigirme a Ud. Para expresar mis cordiales saludos y a la vez hacer de su conocimiento que esta Dirección, **AUTORIZA** a la estudiante **MARLY JESSICA JAICO CRUZ**, del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la UCV, para la aplicación de los instrumentos necesarios para el desarrollo de su tesis denominada : “ GESTION DE CALIDAD Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DE SALUD DE UN HOSPITAL NIVEL II, TRUJILLO, 2023”, en este Establecimiento de Salud .

Sin otro en particular, me despido de Ud. No sin antes reiterarle las muestras de consideración y estima personal.-

Atentamente,

JLOR/bsa.
C.c. archivo.



GERENCIA REGIONAL DE SALUD LA LIBERTAD
UTES N° 6 TRUJILLO JE-3TE
HOSPITAL DISTRITAL WALTER CRUZ VILCA

Dr. Juan Luis Obregui Risco
DIRECTOR

“JUSTICIA SOCIAL CON INVERSION”

CALLE SAN MARTIN N° MZ 37 – N LOTE 01 - MIRAMAR
correo electrónico: microredmoche@hotmail.com

ANEXOS

Matriz de consistencia

Título: Gestión de calidad y desempeño organizacional del personal de salud de un hospital nivel II, Moche, Trujillo, 2023

Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología	Población
Problema general	Objetivo general	Hipótesis		
¿Existe relación entre la gestión de la calidad y el desempeño organizacional del personal de salud en un hospital nivel II de Moche en el año 2023?	Determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad y el desempeño organizacional del personal de salud en un hospital nivel II, Moche en el año 2023	Ha: La gestión de calidad se relaciona con el desempeño organizacional en el personal de salud de un hospital nivel II, Moche en el año 2023 H ₀ : La gestión de calidad no se relaciona con el desempeño organizacional en el personal de salud de un hospital nivel II, Moche en el año 2023	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tipo de investigación: Aplicada ▪ Diseño de investigación: No Experimental – Transversal ▪ Enfoque de la investigación: Cuantitativa ▪ Nivel de Investigación: Descriptivo - Correlacional ▪ Técnica: Encuesta ▪ Instrumento: Cuestionario 	La población estuvo constituida por el personal de salud de un hospital nivel II de Moche, siendo estos un total de 50 trabajadores que cumplen con los criterios de inclusión y exclusión.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variables:	
1. ¿En qué medida se identifica los niveles de la variable de la gestión de calidad con respecto a sus dimensiones liderazgo, planificación estratégica, gestión	1. Identificar los niveles de la variable de la gestión de calidad con respecto a sus dimensiones liderazgo, planificación estratégica, gestión orientada al paciente	1. Los niveles de la variable de la gestión de calidad guardan relación con respecto a sus dimensiones liderazgo, planificación estratégica, gestión orientada al paciente del personal de salud de un	V1: Gestión de calidad Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo - Planificación estratégica - Gestión orientada al paciente V2: Desempeño organizacional <ul style="list-style-type: none"> - Desempeño 	

<p>orientada al paciente del personal de salud de un hospital nivel II de Moche?</p> <p>2. ¿En qué medida se identifica la variable del desempeño organizacional con respecto a sus dimensiones desempeño laboral del personal de salud de un hospital nivel II de Moche?</p> <p>3. ¿En qué medida el liderazgo se relaciona con en el desempeño organizacional del personal de salud de un hospital nivel II de Moche?</p> <p>4. ¿En qué medida la planificación estratégica se relaciona con en el desempeño organizacional del personal de salud de un hospital nivel II de Moche?</p>	<p>del personal de salud de un hospital nivel II de Moche.</p> <p>2. Identificar los niveles de la variable del desempeño organizacional con respecto a sus dimensiones desempeño laboral del personal de salud de un hospital nivel II de Moche.</p> <p>3. Examinar en qué medida el liderazgo tiene relación con el desempeño organizacional del personal de salud de un hospital nivel II de Moche.</p> <p>4. Determinar si la planificación estratégica guarda relación con el desempeño organizacional teniendo en cuenta los criterios de calidad del personal de salud de</p>	<p>hospital nivel II de Moche.</p> <p>2. Los niveles de la variable del desempeño organizacional guardan relación respecto a sus dimensiones desempeño laboral del personal de salud de un hospital nivel II de Moche.</p> <p>3. El liderazgo se relaciona con el desempeño organizacional del personal de salud de un hospital nivel II de Moche.</p> <p>4. La planificación estratégica de la calidad se relaciona con el desempeño organizacional del personal de salud de un hospital nivel II de Moche.</p> <p>5. La gestión orientada al paciente se relaciona con el desempeño organizacional del personal de salud de un hospital nivel II de Moche.</p> <p>6. La gestión de calidad se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud de un hospital nivel II de Moche.</p>	<p>organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia y efectividad - Empleo de recursos 	
---	--	--	--	--

<p>5. ¿En qué medida se relaciona la gestión orientada al paciente con el desempeño organizacional del personal de salud de un hospital nivel II de Moche?</p> <p>6. ¿En qué medida se relaciona la gestión de calidad con el desempeño laboral del personal de salud de un hospital nivel II de Moche?</p> <p>7. ¿En qué medida se relaciona la gestión de calidad con la eficiencia y efectividad del personal de salud del personal de salud de un hospital nivel II de Moche?</p> <p>8. ¿En qué medida se relaciona la gestión de calidad con el empleo de recursos del personal de salud del personal de salud de un hospital nivel II de Moche?</p>	<p>un hospital nivel II de Moche.</p> <p>5. Determinar en qué medida la gestión orientada hacia el paciente se relaciona con el desempeño organizacional del personal de salud de un hospital nivel II de Moche.</p> <p>6. Analizar en qué medida la gestión de calidad guarda relación con el desempeño laboral del personal de salud de un hospital nivel II de Moche.</p> <p>7. Examinar la relación que existe entre la gestión de calidad con la eficiencia y efectividad del personal de salud del personal de salud de un hospital nivel II de Moche.</p> <p>8. Determinar la relación que existe entre gestión de calidad con</p>	<p>7. La gestión de calidad se relaciona con la eficiencia y efectividad del personal de salud del personal de salud de un hospital nivel II de Moche.</p> <p>8. La gestión de calidad se relaciona con el empleo de recursos del personal de salud de un hospital nivel II de Moche.</p>		
---	---	---	--	--

	<p>el empleo de recursos del personal de salud del personal de salud de un hospital nivel II de Moche.</p>			
--	--	--	--	--