



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión de la Calidad y Desempeño Laboral del Personal
en el Hospital María Auxiliadora-Distrito de San Juan
de Miraflores, 2013**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:

MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Br. Víctor Hugo Oré Farro

ASESOR:

Mg. Ricardo Montalván Huertas

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2014

Dedicatoria

A mi padre, que siempre nos dio la fortaleza de seguir adelante y que a pesar de su partida me acompaña cada día de mi vida y me motiva a hacer realidad mis sueños; a mi madre por brindarme su infinito cariño, y fuerza emprendedora. A mis hermanos por darme la confianza.

A mi esposa e hija, por su comprensión, paciencia, cariño y amor para cumplir con éxito los metas trazadas

Agradecimientos

Dios de antemano agradezco tu divina voluntad por haber encaminado mi destino en miras a una superación profesional y darme la perseverancia de seguir adelante en el logro de mis objetivos.

A mis maestros de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo por haberme orientado y enseñado en buscar el camino para lograr el éxito profesional

A mi Asesor y revisor, por su generosidad al impartir su experiencia profesional y científica en la materia de estudio con el fin de conducir de manera acertada, la culminación del trabajo de investigación.

Presentación

Señores miembros del jurado

Dando cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Facultad de educación, escuela de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo” sede en Lima norte, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación denominado “Gestión de la Calidad y Desempeño Laboral del personal, en el Hospital María Auxiliadora - Distrito de San Juan de Miraflores, 2013”.

La finalidad de la presente tesis de investigación, tiene como objetivo establecer la relación entre las dos variables una, que involucra la gestión de la calidad caracterizados por un conjunto de principios, técnicas o practicas operativas encaminadas a generar un servicio de calidad y la segunda que involucra al recurso humano en cuanto al desempeño laboral que pueden ser incluso percibidos como complementarios, de ahí la importancia en el estudio.

El documento consta de cuatro capítulos los mismos que se presenta en detalle en la introducción del presente trabajo de investigación, problema de investigación, marco teórico, marco metodológico, resultados obtenidos de la investigación “Gestión de la Calidad y Desempeño Laboral del personal, en el Hospital María Auxiliadora - Distrito de San Juan de Miraflores, 2013”.

Índice

	Página
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACION	15
1.1. Planteamiento del problema	16
1.2. Formulación del Problema	19
1.2.1. Problema general	19
1.2.2. Problemas específicos	19
1.3. Justificación	20
1.3.1. Justificación Teórica	21
1.3.2. Justificación Práctica	23
1.3.3. Justificación Metodológica	24
1.4. Limitaciones	24
1.4.1. Interés	25
1.4.2. Temporales	25
1.4.2. Delimitación Espacial	25
1.4.2. Delimitación Temporal	25
1.5. Antecedentes	26
1.5.1. Antecedentes Nacionales	26
1.5.2. Antecedentes Internacionales	28
1.6. Objetivos	31
1.6.1. Objetivo General	31
1.6.2. Objetivos Específicos	31

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	32
2.1. Bases teóricas de la Gestión de la Calidad.	33
2.1.1. Definición conceptual de la Gestión de la Calidad.	33
2.1.2. Concepciones de la Gestión de la Calidad	38
2.1.3. Normas para lo sistemas de gestión de la calidad	40
2.1.4 Principios de la gestión de la calidad	41
2.1.5 Dimensiones de la Gestión de la Calidad	42
2.2. Bases teóricas del desempeño laboral	52
2.2.1. Definición conceptual y concepciones del desempeño laboral	52
2.2.2. Definición conceptual de la dimensión Productividad	55
2.2.3. Definición conceptual de la dimensión Eficacia	55
2.2.4. Definición conceptual de la dimensión Compromiso Organizacional	57
2.2.5. Definición conceptual de la dimensión Bienestar Personal	61
CAPÍTULO III. MARCO METODOLOGICO	64
3.1. Hipótesis	65
3.1.1. Hipótesis general	65
3.1.2. Hipótesis específicas	65
3.2. Variables.	65
3.2.1. Definición conceptual	66
3.2.2. Definición operacional	66
3.3. Metodología	69
3.3.1. Tipo de investigación	69
3.3.2. Diseño de investigación	70
3.4. Población y muestra	71
3.4.1. Población	71
3.4.2. Muestra	71
3.5. Método de Investigación	72
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	73
3.7. Métodos de análisis de datos	76
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	
4.1. Descripción	82
4.1.1 Análisis descriptivo de la VARIABLE 1: Gestión de la Calidad	82

4.1.2 Análisis descriptivo de la VARIABLE 2: Desempeño Laboral	86
4.2. Prueba de normalidad	91
4.2.1 Hipótesis general	92
4.2.2 Hipótesis Especifica	93
4.3. Discusión de resultados	96
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	98
Conclusiones	99
Sugerencias	100
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	103
Bibliografía	104
ANEXOS	
Anexo 1: Instrumento: Relación entre la gestión de la calidad y desempeño laboral del personal, en el hospital María Auxiliadora –Distrito San Juan de Miraflores 2013.	
Anexo 2. Matriz de consistencia	
Anexo 3. Análisis de confiabilidad de la variable gestión de la calidad	
Anexo 4. Análisis de confiabilidad de la variable desempeño laboral	
Anexo 5. Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las variables	

Índice de Tablas

	Página
Tabla 1 Operacionalización de la variable Gestión de la Calidad	68
Tabla 2. Operacionalización de la Variable: Desempeño Laboral	68
Tabla 3. Resumen de procesamiento de casos de la variable gestión de la calidad	79
Tabla 4 Resumen de procesamiento de casos de la variable desempeño laboral	79
Tabla 5 Distribución de la frecuencia del nivel de la gestión de la calidad del hospital María Auxiliadora-distrito de SJM, 2013	82
Tabla 6 Distribución de la frecuencia del nivel calidad del servicio del hospital María Auxiliadora-distrito de SJM, 2013	83
Tabla 7 Distribución de la frecuencia del nivel liderazgo transformacional en el hospital María Auxiliadora-distrito de SJM, 2013	84
Tabla 8 Distribución de la frecuencia del nivel procesos de mejora continua en el hospital María Auxiliadora-distrito de SJM, 2013	85
Tabla 9 Distribución de la frecuencia del nivel desempeño laboral en el hospital María Auxiliadora-distrito de SJM, 2013	86
Tabla 10 Distribución de la frecuencia del nivel de productividad en el hospital María Auxiliadora-distrito de SJM, 2013	87
Tabla 11 Distribución de la frecuencia del nivel eficacia en el hospital María Auxiliadora-distrito de SJM, 2013	88
Tabla 12 Distribución de la frecuencia del nivel de compromiso organizacional en el hospital María Auxiliadora-distrito de SJM, 2013	89
Tabla 13 Distribución de la frecuencia del nivel de bienestar personal en el hospital María Auxiliadora-distrito de SJM, 2013	90
Tabla 14 Pruebas de Normalidad	91
Tabla 15 Coeficiente de correlación de Spearman entre las variables gestión de la calidad y el desempeño laboral	92
Tabla 16 Coeficiente de correlación de Spearman entre la calidad del servicio y desempeño laboral	93

Tabla 17 Coeficiente de correlación de Spearman entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral	94
Tabla18 Coeficiente de correlación de Spearman entre el proceso de mejora continua y el desempeño laboral	95

Índice de Figura

	Página
Figura 1. Nivel de la gestión de la calidad en el hospital María Auxiliadora-distrito de SJM, 2013	82
Figura 2. Nivel calidad del servicio del hospital María Auxiliadora-distrito de SJM, 2013	83
Figura 3. Nivel liderazgo transformacional en el hospital María Auxiliadora-distrito de SJM, 2013.	84
Figura 4. Nivel liderazgo transformacional en el hospital María Auxiliadora-distrito de SJM, 2013.	85
Figura 5. Nivel desempeño laboral en el hospital María Auxiliadora-distrito de SJM, 2013	86
Figura 6. Nivel de productividad en el hospital María Auxiliadora-distrito de SJM, 2013	87
Figura 7. Nivel eficacia en el hospital María Auxiliadora-distrito de SJM, 2013	88
Figura 8. Nivel del compromiso organizacional en el hospital María Auxiliadora –distrito de SJM, 2013	89
Figura 9. Nivel de bienestar en el hospital María Auxiliadora-distrito de SJM, 2013	90

Resumen

El objetivo de la Investigación fue Determinar la relación que existe entre la Gestión de la Calidad y el Desempeño Laboral del personal, en el Hospital María Auxiliadora del Distrito de San Juan de Miraflores-2013, el enfoque principal del presente trabajo de investigación radica en evaluar la aplicación de la gestión de la calidad en el ámbito organizacional de los diferentes órganos administrativos sin considerar los órganos de línea que representa los departamentos médicos, bajo ese contexto se ha logrado obtener el nivel de desempeño laboral del personal administrativo.

Asimismo, el trabajo de investigación ha considerado dentro del marco metodológico el tipo de investigación descriptiva correlacional con un diseño no experimental transeccional descriptivo. Se analizó a la población de 388 trabajadores de los órganos administrativos del Hospital María Auxiliadora del Distrito de San Juan de Miraflores-2013.

Se concluye que existe relación directa y significativa entre la gestión de la Calidad y el desempeño laboral del personal, toda vez que la prueba de hipótesis cuyo resultado en base a Spearman fue un $\rho = ,492$ y un sig. (bilateral) = .003 menor a .05 establecido para el estudio confirmando aceptada la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula

Palabras clave: Gestión de la calidad, Desempeño Laboral

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between the management of the quality and work performance of staff in the Hospital Maria Auxiliadora the District of San Juan de Miraflores-2013, the main focus of this research work is to assess the implementation of the quality management in the organisational sphere of different administrative bodies without considering the organs of line representing the medical departments under this context has been the level of work performance of staff.

Also, the research work has considered within the methodological framework type of research descriptive correlation with a design not experimental transectional descriptive. Analyzed to the population 388 workers of the María Auxiliadora Hospital administrative bodies of the District of San Juan de Miraflores-2013.

It is concluded that there is direct and significant relationship between quality management and work performance of staff, all time when testing hypotheses whose outcome based on Spearman was a $\rho = 492$ and GIS. (bilateral) = .003 less a .05 established to study confirming the alternate hypothesis accepted and refecting the null hypothesis.

Keywords: quality management for, job performance