



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Sistema de gestión de la calidad y desempeño organizacional en
trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad Essalud, 2020.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTORA:

Mg. Rodas Malca, Tania Rosalía (ORCID: 0000-0002-6883-3047)

ASESOR:

Dr. Aguirre Bazán, Luis Alberto (ORCID: 0000-0002-5642-1213)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

TRUJILLO – PERÚ

2020

DEDICATORIA

A dos personas maravillosa, que me dieron la vida y dieron sus mejores años con el objetivo de verme feliz, dedico la presente investigación a mi madre Hortensia y mi padre Aníbal, dos personas cuyo ejemplo y esfuerzo lograron hacer de mí, una persona de bien.

Las risas, las peleas y los juegos, fueron nuestras mejores anécdotas de niños; Carlos, Vladimir y Angelica uds son mis estrellas, quienes con amor incondicional y apoyo constante me fortalecen. El calor familiar es lo más importante en mi vida, gracias por ser mis amigos, consejeros y aliados. Gracias hermanos, amo.

Mg. Tania Rodas Malca.

AGRADECIMIENTO

A Manu, mi compañero, con quien comparto mi felicidad, quien me impulsa a seguir creciendo en lo profesional, laboral y personal. Andar a tu lado es lo mejor que me ha pasado en la vida, cada momento vivido es extraordinario e incomparable y sé que nos esperan muchos viajes y anécdotas por disfrutar. Te amo bebé.

A los docentes, quienes nos brindaron múltiples conocimientos a través de diversas estrategias didácticas para una mejor comprensión y aprendizaje.

Mg. Tania Rodas Malca.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula	i
Dedicatorio.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vii
Resumen	x
Abstract.....	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	8
III. METODOLOGÍA	30
3.1 Tipo y diseño de investigación	29
3.2 Variables y operacionalización.....	31
3.3 Población, muestra y muestreo, unidad de análisis	32
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.5 Procedimiento	34
3.6 Métodos de análisis de datos	35
3.7 Aspectos éticos.....	35
IV. RESULTADOS	36
V. DISCUSIÓN	71
VI. CONCLUSIONES	75
VII. RECOMENDACIONES	81
VIII. PROPUESTA.....	83
REFERENCIAS	85
ANEXOS	87

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Prueba de bondad de ajuste Kolmogorov Smirnov perteneciente a la variable sistema de gestión de calidad.	36
Tabla 2 Prueba de bondad de ajuste Kolmogorov Smirnov perteneciente a la variable desempeño organizacional.	37
Tabla 3 Se determinó en qué medida y de qué manera el sistema de gestión de la calidad incide en el desempeño organizacional de los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.....	38
Tabla 4 Nivel de percepción de la variable sistema de gestión de la calidad en la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.	41
Tabla 5 Nivel de percepción de la variable desempeño organizacional en la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.....	42
Tabla 6 Se determinar en qué medida y de qué manera el sistema de gestión de la calidad incide en la organización de los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.	43
Tabla 7 Nivel de percepción de la dimensión organización de la variable desempeño organizacional en la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.	44
Tabla 8 Se determinar en qué medida y de qué manera el sistema de gestión de la calidad incide en la ejecución presupuestal de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.	45
Tabla 9 Nivel de percepción de la dimensión ejecución presupuestal de la variable desempeño organizacional en la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.	46
Tabla 10 Se determinar en qué medida y de qué manera el sistema de gestión de la calidad incide en el cumplimiento programático de los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.	47
Tabla 11 Nivel de percepción de la dimensión cumplimiento programático de la variable desempeño organizacional en la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.....	48

Tabla 12	Se determinar en qué medida y de qué manera el sistema de gestión de la calidad incide en la logística de medicamentos de los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.....	49
Tabla 13	Nivel de percepción de la dimensión logística de medicamentos de la variable desempeño organizacional en la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.	50
Tabla 14	Se determinar en qué medida y de qué manera el desempeño organizacional incide en la implementación del sistema de gestión de calidad de los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.	51
Tabla 15	Nivel de percepción de la dimensión implementación de la variable sistema de gestión de calidad en la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.	52
Tabla 16	Se determinar en qué medida y de qué manera el desempeño organizacional incide en la etapa de mantenimiento del sistema de gestión de calidad de los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020	53
Tabla 17	Nivel de percepción de la dimensión etapa de mantenimiento de la variable sistema de gestión de calidad en la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.	54
Tabla 18	Se determinar en qué medida y de qué manera el desempeño organizacional incide en la etapa de mejora del sistema de gestión de calidad de los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.	55
Tabla 19	Nivel de percepción de la dimensión etapa de mejora de la variable sistema de gestión de calidad en la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.	56
Tabla 20	Marco Normativo de la variable sistema de gestión de calidad y desempeño organizacional mediante doble entrada.....	57
Tabla 21	Marco Referencial de la variable sistema de gestión de calidad y desempeño organizacional mediante doble entrada.....	58
Tabla 22	Marco Teórico de la variable sistema de gestión de calidad y desempeño organizacional mediante doble entrada.	59

Tabla 23	Marco conceptual de la variable sistema de gestión de calidad y desempeño organizacional mediante doble entrada.....	60
Tabla 24	Marco Filosófico de la variable sistema de gestión de calidad y desempeño organizacional mediante doble entrada.....	61

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Dispersión simple con ajuste de línea en el sistema de gestión de la calidad con en el desempeño organizacional en la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020	39
Figura 2 Dispersión simple con ajuste de línea en la variable desempeño organizacional con el sistema de gestión de la calidad en la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.....	40
Figura 3 Nivel de percepción de la variable sistema de gestión de la calidad en la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020	41
Figura 4 Nivel de percepción de la variable desempeño organizacional en la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.....	42
Figura 5 Nivel de percepción de la dimensión organización de la variable desempeño organizacional en la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.....	44
Figura 6 Nivel de percepción de la dimensión ejecución presupuestal de la variable desempeño organizacional en la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.....	46
Figura 7 Nivel de percepción de la dimensión cumplimiento programático de la variable desempeño organizacional en la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.....	48
Figura 8 Nivel de percepción de la dimensión logística de medicamentos de la variable desempeño organizacional en la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.....	50
Figura 9 Nivel de percepción de la dimensión implementación de la variable sistema de gestión de calidad en la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.....	52
Figura 10 Nivel de percepción de la dimensión etapa de mantenimiento de la variable sistema de gestión de calidad en la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020	54

Figura 11 Nivel de percepción de la dimensión etapa de mejora de la variable sistema de gestión de calidad en la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.....	56
---	----

RESUMEN

Las dificultades que presentan las IPRESS para el desarrollo de las funciones y/o responsabilidades son múltiples: carencia de medicinas, procesos extensos, falta de equipamiento médico disponible e instalaciones inadecuadas; por tal motivo, se busca como objetivo general, determinar en qué medida y de qué manera el sistema de gestión de la calidad incide en el desempeño organizacional de los trabajadores en las IPRESS; teniendo como base epistemológica el positivismo y la fenomenología, sosteniendo un enfoque de estudio mixto, con un tipo de estudio no experimental, transversal, correlacional causal. Contando con la participación de 83 trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad, siendo la muestra no probabilística por bola de nieve. Debido al enfoque de estudio, se optó por dos instrumentos: Un cuestionario y una encuesta. Concluyendo a través de la prueba no paramétrica del SPSS Rho de Spearman, un coeficiente de correlación con un valor de: 0,347** (correlación positiva baja) con una significancia bilateral de ($P < 0.01$). Aceptando que el sistema de gestión de la calidad incide en el desempeño organizacional de los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020. Puesto que la Resolución Ministerial N° 596-2007/MINSA del Plan Nacional del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, busca mejorar continuamente la calidad de los servicios del sector salud, mediante el desarrollo de una cultura de calidad sensible a la necesidades y expectativas de los usuarios interno y externo que tenga un impacto en los resultados sanitarios.

Palabras Clave: Sistema de Gestión de la Calidad, Desempeño Organizacional, Implementación, Etapa de Mantenimiento, Etapa de Mejora.

ABSTRACT

The difficulties that IPRESS present for the development of functions and / or responsibilities are multiple: lack of medicines, extensive processes, lack of available medical equipment and inadequate facilities; for this reason, the general objective is to determine to what extent and in what way the quality management system affects the organizational performance of workers in IPRESS; having positivism and phenomenology as an epistemological basis, holding a mixed study approach, with a non-experimental, cross-sectional, causal correlational study type. Counting on the participation of 83 workers of the Freedom Assistance Network, being the non-probabilistic sample for snowball. Due to the study approach, two instruments were chosen: a questionnaire and a survey. Concluding through the Spearman's Rho non-parametric SPSS test, a correlation coefficient with a value of: 0.347 **, (low positive correlation) with a bilateral significance of ($P < 0.01$). Accepting that the quality management system influences the organizational performance of the workers of the Freedom Healthcare Network EsSalud, 2020. Since Ministerial Resolution No. 596-2007 / MINSA of the National Plan for the Quality Management System In Health, it seeks to continually improve the quality of health sector services, by developing a quality culture sensitive to the needs and expectations of internal and external users that has an impact on health outcomes.

Keywords: Quality Management System, Organizational Performance, Implementation, Maintenance Stage, Improvement Stage.

I. INTRODUCCIÓN

Progresivamente el Estado enfrenta solicitudes en relación a los procedimientos lentos, la baja calidad, la poca sistematización. La práctica de sistemas adecuados de gestión, permite convertir esas amenazas en una oportunidad por sobre la competencia. El modelo más usual en los organismos en tema de tratamientos de datos es la inserción de un Trámite Necesario de Calidad para confirmar ISO 9001. Según las estadísticas sobre Las Medidas Sanitarias 2018, realizadas por el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, el promedio de satisfacción entre los españoles con respecto al sistema sanitario gubernamental estaba en 6,57 puntos sobre 10. Una baja de tres décimas en relación a lo señalada por los pacientes en el año 2017 (6,68). (Aurora innovation, 2020)

El Sistema de Gestión de Calidad SGC es importante, puesto que, contiene distintas herramientas que se relacionan, apoyándose de esta forma a: conducir, regular, otorgar asistencia técnica y evaluar así a las entidades de salud. Por lo tanto, contiene las herramientas de planificación, organización, garantía y perfeccionamiento de calidad y datos dentro de la dirección táctica de la entidad, con relación a diseñar, gestionar y mejorar los procedimientos de cada entidad hacia una ideología de calidad. Considerando la investigación sobre las clínicas y hospitales, los indicadores de evaluación son los siguientes: parámetros de procedimientos y consecuencias, entrevistas a usuarios, indicadores de eficiencia en salud y guías de compromiso de las instituciones de salud postuladas, el resultado obtenido conforme a la variable de calidad es: las 23 primeras posiciones son obtenidas por instituciones no gubernamentales, además, en el puesto 24 con un puntaje de 65.97 por ciento se encuentra el Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río de la sección estatal chilena, el siguiente hospital de la sección estatal, en el orden número 27 se ubica el Hospital Municipal Dr. Moisés Deutsch – M´Boi Mirim con un puntaje de calidad de 64.93 por ciento encontrado en Brasil y en el puesto 33 se encuentra el Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez con un puntaje de 64.09 por ciento en Colombia y el último hospital de la sección gubernativa con un índice de calidad de 61.48 por ciento es el SES Hospital de Caldas en Colombia. (Clustersalud, 2019)

Luego de las transformaciones pertinentes realizadas por el Estado, es indubitable que la deuda que se tiene con la población del Perú, en temática de salud, debe ser el primer paso para una nueva transformación que impacte con fortaleza en la comodidad de la sociedad: una completa reforma en la manera en que el gobierno actúe en temas de salud. En la actualidad, la totalidad de trabajos separados, que las distintas áreas de salud estatal del país se han ido creando, con mayor o menor capacidad y aceptación, no han mostrado una mejora que se pueda observar ni que sea sustentable en beneficio de la sociedad en cuanto a la precaución y reparación de conflictos, aumentando el tiempo de saludable vida, que debe ser el propósito que pueda llegar a medirse cuando se consiga, ya que existen usuarios que no están contentos, algunos se encuentran perjudicados, por la mala calidad de la atención a la que accedieron. (Castillo, 2019)

La cantidad de instrumentos y equipos médicos no significa buena atención de calidad brindada en un centro de salud, por lo menos brinda un acercamiento a los usuarios sobre el equipamiento disponible en los hospitales del país. *Global Health Intelligence*, entidad que otorga información sobre la precaución en temas de salud para Latinoamérica, dio una clasificación a través de HospiRank, sobre los nosocomios preparados de manera adecuada en el país; los indicadores de esta investigación fueron: nosocomios mejor equipados para recibir a los pacientes (El Hospital Nacional Guillermo Almenara - Lima), correcta infraestructura para habilitar una gran cantidad de procesos (El Hospital Nacional Guillermo Almenara - Lima), mejores instalaciones para el tratamiento contra el cáncer (El Hospital Nacional Guillermo Almenara - Lima), Mayor cantidad de instrumentos quirúrgicos (Instituto Nacional de Salud del Niño – Lima), manifestación mayor en salud cardiovascular (Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas - Lima), mejores nosocomios para hospedar a los neonatos (Instituto Materno Perinatal - Lima), más equipos para el diagnóstico a través de imagen (Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson - Callao) (Perú 21, 2019)

Un procedimiento adecuado es imprescindible porque demuestra los procedimientos de certificación y perfeccionamiento de las normas de

seguridad a parámetros determinados, comunica de forma responsable respecto a los lineamientos de salud gubernamental, es primordial, para ejecutar y asegurar una estabilidad y calidad de servicio, que otorgue la posibilidad de aportar parámetros adecuados de servicio clínico, y fortalecer el cambio en salud de calidad. El alza de procedimientos y por ello de diseños que den la posibilidad de una adecuada utilidad y correcta atención de las necesidades de salud, con eficacia y eficiencia. (Médichi, 2019)

De acuerdo con Susalud, el 80 por ciento de pacientes que termina su consulta de salud lo hace con una prescripción médica. Al arribar a la farmacia o botica, no encuentran todas las medicinas que les recetaron. Otro 10 por ciento no obtiene ninguna medicina y solo el 60 por ciento termina con su completa prescripción. Con base en la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Ministerio de Salud (Minsa) brinda asistencia médica para el 60 por ciento de la sociedad, EsSalud envuelve el 30 por ciento; y las Fuerzas Armadas (FFAA), la Policía Nacional (PNP), y el sector privado brindan servicios de salud al 10 por ciento restante. Conforme con Su Salud 2016, declara que, en el Minsa, el 60 por ciento de pacientes alcanzan sus medicamentos, el 30 por ciento solo parcial y el 10 por ciento no accede a ningún medicamento; mientras tanto, en EsSalud el 87 por ciento de pacientes acceden a medicinas, el 10 por ciento alcanza parcialmente y el 3 por ciento no percibe nada. La compra y distribución de medicinas tiene relación con muchos stakeholders de todas las áreas del gobierno. El intercambio de bienes y servicios se da con más de un año de planificación. El intercambio de bienes y servicios corporativo corresponde a medicinas importantes. Así pues, las Direcciones (Diresas) o Gerencias Regionales (Geresas) de Salud de los Gobiernos Regionales, tienen un rol preponderante, estas instituciones deben comunicar lo que necesitan, de una clasificación de 742 medicinas actuales en el Petitorio Nacional Único de Medicamentos importantes para el sector de la salud. Cada nosocomio hace una aproximación de lo que necesita. Si las unidades ejecutoras programan incorrectamente, es decir, quieren más medicinas y no lo manifiestan, es obvio que van a tener conflictos de abastecimiento; o de otra forma, si programan más de lo que necesitan, van a tener conflictos. (Barrenechea, 2019)

Solo el 18.5 por ciento del inventario total, del sector de la Salud, se preocupa en realizar obras de infraestructura y de esa fracción solo se ha ejecutado el 28 por ciento. Este presupuesto requiere del apoyo estatal y está muy por detrás de lo que debería. Acorde al líder de la Asociación de Contribuyentes del Perú, la puesta en práctica del presupuesto es inestable en todos los niveles estatales. A propósito, al analizar el presupuesto de medicinas, provisiones y herramientas, se comprueba que se utiliza del 9 al 12 por ciento. Asimismo, se comprueba que el 81 por ciento de la partida del área es consumo común, o sea, se utilizan para abastecer los gastos determinados del área en todos sus sectores y departamentos; de este porcentaje el 40 por ciento se utiliza para cubrir sueldos (planillas); y el 31 por ciento, para adquirir bienes o servicios; comprobando que nuestro país es uno de los países con más limitaciones en el continente donde por cada personal de salud hay tres servidores (personal). El porcentaje es completamente contrario en relación a otros países. Por ejemplo, en Canadá existen 17 servidores médicos por un servidor administrativo. Igualmente se comprueba que uno de los riesgos es de la labor que se realiza, puesto que, el Ministerio de Salud no tiene un control ni una revisión, esto se debe a que el 50 por ciento de esos 20 mil millones de soles lo utilizan las entidades regionales. Desde el momento en que el dinero pasa a las regiones lastimosamente se fracciona por completo. (Martell, 2019)

Éstos y otros muchos conflictos severos con respecto a la salud estatal del país, aun cuando se encuentran reconocidos, no son por sí mismos los principales conflictos, sino, las consecuencias no deseadas, ocasionadas por un menor número de problemas que son parte de las faltas del posible mejoramiento del sistema de salud público peruano. A este contexto se adiciona que se ha segmentado la vigilancia de salud en sistemas divididos de manera independiente con mínima e ineficiente correlación entre ellos: Gobiernos Regionales, el mismo MINSA en la capital, ESSALUD, las sanidades dependientes de las fuerzas armadas y policiales, y los servicios asistenciales de las municipales. Todos éstos, de manera independiente y por sí solos, buscan solucionar conflictos con diferentes prelações y puntos de vista, con relación constante, sin poder llegar a una definitiva solución para los problemas y, tampoco, logrando la meta de un bienestar mayor. (Castillo, 2019)

Para brindar mejoras en la Red Asistencial de la Libertad, se necesita laborar profundamente en la transformación, para estimular acciones y actitudes de la capacidad humana, para poder acomodar definiciones sobre transformación que consigan otorgar fortalezas de perfeccionamiento en la salud estatal. Hoy en día 36 locales de salud forman parte de la Red Asistencial de la Libertad, los que vienen logrando poco a poco un proceso de perfeccionamiento que dan la necesidad de un mejor planeamiento en la labor y diseño de este. Se distingue la falta de bases para vigilar los trabajos de asistencia en el encuadre de un Trámite Necesario de la Calidad, existiendo una falta de diseño claro y sencillo para arreglar los verdaderos problemas. En relación al Trámite Necesario de la Calidad todo está reflejado y dirigido, pero los trabajadores encuentran problemas, y para ayudar con las soluciones se necesita una consciencia colectiva y de qué tan avanzado está el planteamiento de calidad dentro del organismo. En este tiempo no se puede conseguir mejoras si no existen procesos claros y un conjunto de procesos, en ciertas circunstancias llegan a entorpecer en las labores, en lugar, de ser equipos que aporten en el trabajo de los servidores de salud.

Las dificultades que presentan las IPRESS para el desarrollo de las funciones y/o responsabilidades son múltiples, una de ellas, son las solicitudes de una sociedad que percibe que se les está otorgando un inadecuado servicio, ignorando los posibles logros y esfuerzos en la salud que con dificultad lo consiguen los médicos y enfermeras. Son conocidas las necesidades de disminuir los tiempos de planificación de cirugías y las citas, las solicitudes por más camas dentro de los centros hospitalarios, la necesidad por solucionar la aglomeración en las salas de emergencias, la carencia de medicinas, procesos extensos, la falta de equipamiento médico disponible y las pocas instalaciones, entre otros defectos de servicios de la misma manera. Se integra a este problema la precariedad de herramientas económicas, la falta de un adecuado personal, la necesidad de una nueva infraestructura, los escasos datos para una correcta labor, la precaria organización del seguro, así como la agobiante burocracia y la corrupción en los procedimientos de contratación y labor. No son menores las solicitudes que los servidores de manera reiterada hacen por perfeccionar sus situaciones e ingresos, pues, con muchos problemas de

presupuesto; parcialmente se atienden, considerando la distinción entre lo posible de lo justo, siendo a veces lo primero más importante que lo segundo, con la posibilidad de no satisfacción que de la misma forma afecta en la gestión que se hace desde cada lugar y sector del área.

Después de la problemática descrita y fundamentada con diversas teorías se estructura la siguiente pregunta ¿En qué medida y de qué manera el sistema de gestión de la calidad incide en el desempeño organizacional de los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020?; por lo cual, se justifica porque se requiere impulsar el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, priorizando algunas estrategias básicas de intervención en calidad, teniendo en cuenta el amplio consenso generado en razón de su utilidad en el control y mejoramiento de la calidad: Auditoría de la Calidad de Atención en Salud, Medición de la Satisfacción del Usuario, Autoevaluación, Acreditación, Mejoramiento Continuo de la Calidad y Trabajo en Equipo; así como, la Seguridad del Paciente. A su vez, la labor a desarrollar, exige una importante inversión en el potencial humano, en capacitación y mejoramiento de sus condiciones de trabajo. En tal sentido, se debe enfatizar que son los trabajadores de salud los reales artífices de los cambios que el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud buscando promover y orientar. Legalmente es respaldada por: Ley N° 26842 - Ley General de Salud. Ley N° 27657 – Ley del Ministerio de Salud. Ley N° 27815 – Ley del Código de Ética de la Función Pública. Decreto Supremo N° 023-2005-SA – Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud. Resolución Ministerial N° 474-2005/MINSA – Norma Técnica de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud. Resolución Ministerial N° 041-2005/MINSA – Directiva para el funcionamiento del equipo de gestión de la calidad en las Direcciones de Salud. Resolución Ministerial N° 143-2006/MINSA – Comité Técnico para la Seguridad del Paciente. Resolución Ministerial N° 519-2006-MINSA. 30 de mayo de 2006. Resolución Ministerial N° 596-2007-MINSA. 24 de julio de 2007. Aprueban el "Plan Nacional de Gestión de la Calidad en Salud". (Publicado en el Diario Oficial "El Peruano"). Se resuelve aprobar el documento técnico: "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud", que en documento adjunto forma parte integrante de la presente Resolución. Para desarrollar el estudio en curso, se precisa como objetivo

general: Determinar en qué medida y de qué manera el sistema de gestión de la calidad incide en el desempeño organizacional de los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020; asimismo los objetivos específicos son: Determinar en qué medida y de qué manera el sistema de gestión de la calidad incide en la organización de los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020; determinar en qué medida y de qué manera el sistema de gestión de la calidad incide en la ejecución presupuestal de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020; determinar en qué medida y de qué manera el sistema de gestión de la calidad incide en el cumplimiento programático de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020; determinar en qué medida y de qué manera el sistema de gestión de la calidad incide en la logística de medicamentos e insumos de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020; determinar en qué medida y de qué manera el desempeño organizacional incide en la implementación del sistema de gestión de calidad de los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020; determinar en qué medida y de qué manera el desempeño organizacional incide en la etapa de mantenimiento del sistema de gestión de calidad de los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020; determinar en qué medida y de qué manera el desempeño organizacional incide en la etapa de mejora del sistema de gestión de calidad de los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020; así también se señala que la hipótesis general es: El sistema de gestión de la calidad incide en el desempeño organizacional de los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020; asimismo se establece la hipótesis nula: El sistema de gestión de la calidad no incide en el desempeño organizacional de los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Los informes referentes al título de la actual investigación, son trabajos elaborados con anterioridad, variable independiente; sistema de gestión de calidad y la variable dependiente; desempeño organizacional, las cuales son tesis, artículos científicos, y demás investigaciones; orientando a un adecuado análisis y estudio con el objetivo de otorgar estabilidad a la investigación a través de bases con fundamentos sólidos. Por ende, en la tesis de Masgo (2019), se empleó el estudio cuasi experimental con un grupo de participantes, para diferenciar un pre y post referente al resultado. Compuesta por trecientos cincuenta y ocho usuarios externos, y noventa y cuatro usuarios internos. Se aplicaron diversos instrumentos para la recolección de información. Utilizaron la prueba estadística T-Student, para comprobar la veracidad de la hipótesis. Obteniendo como resultado la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad para la Variable Organización es Efectiva ($p= 0,008$). Es Efectiva ($p= 0,000$), con la relación a la incorporación del proyecto de mejora. Se generó una distinción estadística significativa con un valor de $p=0,031$, en la variable Practica Segura, por ende, es Efectiva su implementación. La implementación de la Autoevaluación es Efectiva ($p= 0,04$). Es efectiva ($p= 0,008$), la implementación de la Ronda de Seguridad. Es efectiva ($p= 0,000$), la implementación de la medida de satisfacción de los usuarios externos. No fue Efectiva con un valor $p=0,094$, la Variable Clima Organizacional. Por ende, se concluyó que fue efectivo con un valor $p= 0,009$, la implementación del sistema de Gestión de la Calidad referente al nivel de los servicios de salud del Hospital I EsSalud Tingo María en el 2016.

Por lo cual, se comprende que es importante incorporar un sistema de gestión de calidad, ya que con ello se podrá proporcionar una plataforma con indicadores los cuales se desarrollarían dentro de la institución, con un conjunto de programas, procedimientos y procesos dirigidos a generar que las características del servicio o producto se adecuen a las exigencias de los usuarios; que sean de calidad, para incrementar las posibilidades de adquisición por los consumidores, obteniendo un incremento en el porcentaje de ventas de la organización.

En tal manera, el estudio de Cano & Romero (2018) empleó una investigación tipo proyectiva, con la finalidad de obtener datos, la cual se realizó a través de una encuesta SERVQUAL, reformada, con escalas multidimensionales, que formulan su medición basándose en dimensiones de seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y aspectos tangibles. Se empleó Excel Obtenido de la Guía técnica para el procesamiento de los datos, con el fin de satisfacer a los usuarios externos en los establecimientos de salud del MINSA; del total de los usuarios encuestados que participaron del servicio de consulta externa, se obtuvieron los siguientes datos: El 59,4 por ciento de los usuarios estaban insatisfechos con el servicio que recibieron, por otra parte, el 40.6 por ciento de los usuarios estuvieron satisfechos. El nivel de insatisfacción más alto estaba en la dimensión de aspectos tangibles, ya que contó con un 81.55 por ciento de insatisfacción, y un reducido 18.5 por ciento de satisfechos.

La presente investigación ayuda a conocer que la calidad desde la perspectiva del cliente es satisfacer las expectativas de este cliente o consumidor. Se afirmaría que es “apropiado para su utilización”, “que se adecua con la conformidad de unos requisitos o especificaciones”, entre otras; si se enfoca en las características técnicas del mismo. En este sentido, se comprende por un sistema de gestión de la calidad, cumpliendo las normas ISO, el grupo de actividades coordinadas para guiar e inspeccionar una organización referente a la calidad. Incluyendo los objetivos de calidad, el control, la política de calidad, la mejora progresiva de la calidad y el aseguramiento.

Así mismo, el estudio de Valverde & Zapata (2018) evaluó el vínculo que existe entre la gestión administrativa y la calidad de atención en salud, en el personal que laboró en el hospital de Jaén, Cajamarca, en el cuál se ejecutó una investigación de tipo descriptiva correlacional de diseño no experimental, contando con una muestra conformada por cuarenta colaboradores del Hospital, considerando las siguientes teorías; la organización pública y la administración, enfoques de sistemas y metodologías, postmodernidad de la administración, teorías de la modernidad de las entidades, y demás teorías. Concluyendo que la conexión o vínculo que hubo entre la gestión administrativa y la calidad de atención en salud, en el personal, fue baja y débil, por ello se indicó que se

debería mejorar el nivel de gestión administrativa, para que se pueda aumentar de forma positiva el nivel de calidad de atención en salud de los trabajadores.

Tener un sistema de gestión de la calidad, en la actualidad, es indispensable para potenciar las posibilidades de supervivencia en un mundo globalizado y exigente. Contar con un Sistema de Gestión de Calidad permite reformar positivamente la percepción de servicios y productos y, así a un tiempo, la de toda la organización. Este cambio de imagen proporciona una mejor posición de mercado referente a la competencia. Además, podría generar un alcance superior, para comenzar una trayectoria internacional, si ese fuera el caso. Adoptando un sistema de gestión de la calidad, la cual daría una señal a todos los agentes que se relacionan con la organización, contando con un compromiso de mejora progresiva.

Se observa en el estudio de Martínez (2017) la relación que hay entre el sistema de gestión de la calidad en salud y la atención a reclamaciones en el Servicio de Consulta Externa de Oftalmología, Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Jesús María, 2016. El marco metodológico abarcó el método hipotético deductivo, de nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental. Contaron con una población de ciento treinta y tres usuarios diarios que acudieron al Servicio de Consulta Externa de Oftalmología, HNERM, Jesús María, por cual se calculó la muestra de un modo probabilístico. La recolección de información o datos fue realizada por encuestas que estaban constituidas por cuestionarios, para las variables de sistema de gestión de calidad en salud y atención a reclamaciones, siendo que la muestra estaba constituida por noventa y nueve usuarios en el Servicio de Consulta Externa de Oftalmología, HNERM, Jesús María, 2016. La conclusión general consistió en que efectivamente hay una relación muy significativa entre la atención a reclamaciones y sistema de gestión de la calidad en salud en el Servicio de Consulta Externa de Oftalmología, HNERM, Jesús María, 2016. El coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0,258** con un valor $p < 0,05$.

Se comprende de la tesis en mención que el sistema de gestión de calidad contribuye con en el personal de una entidad porque trabajan orientados en la calidad, consiguiendo que sus trabajadores siempre cuenten con las instalaciones y recursos apropiados para la realización de sus funciones, ya que el sistema también regula y prevé la relación con colaboradores, proveedores, instrumentos y medios necesarios para dicha actividad, de esta forma la institución asegura la disponibilidad de materiales y recursos humanos necesarios para ello, todo el tiempo que sea necesario. Reflejando que si todos los trabajadores aplican y cumplen con todos los procesos que se han reflejado en el sistema, se conseguiría que la producción de servicios y bienes de la institución sean obtenidos de forma estandarizada, con el fin de asegurar la homogeneidad de los resultados. Además, se analiza y evalúa estos procesos con el propósito de optimizar su eficacia.

A través de Oré (2017) se determina el vínculo que hay entre la variable desempeño organizacional y las prácticas de gestión de calidad en el Hospital Essalud de Cañete, el cual estuvo conformado por un diseño de investigación transversal y no experimental. Treinta y tres médicos y diez directivos del hospital, conformaron la muestra, los cuales resolvieron una encuesta que estaba diseñada para medir las 2 variables de estudio: Desempeño organizacional del hospital es sus dimensiones, las cuales son la efectividad y eficacia, empleo de los recursos, progreso y evaluación de resultados del desempeño; así como las prácticas de gestión de la calidad en sus dimensiones de planificación estratégica, liderazgo, la orientación dirigida hacia los pacientes y a lo que conforma la salud pública, análisis e información, orientación a los recursos humanos y la gestión de procesos. Todas las dimensiones que son los resultados de la suma de las puntuaciones de diferentes ítems, fueron calificadas en escalas que conformaron 3 categorías: mala, regular y buena. Los resultados demostraron que entre la variable desempeño organizacional y la variable práctica de gestión de la calidad, hubo una relación significativa y directa ($p_valor < 0,05$ y $r = 0,803$). Además, se demostró una correlación significativa entre las variables desempeño organizacional y las prácticas de liderazgo en el Hospital Essalud de Cañete ($p_valor = 0,00$ y $r = 0,68$); entre las variables desempeño organizacional y las prácticas de planificación estratégica ($p_valor =$

< 0,05 y $r = 0,63$) entre el desempeño organizacional y las prácticas de gestión de calidad de la información ($p_valor = 0,00$ y $r = 0,613$), entre la variable desempeño organizacional y la dimensión prácticas de gestión de calidad de recursos humanos ($p_valor = 0,00 < 0,05$ y $r = 0,706$), entre la variable desempeño hospitalario y la dimensión gestión de los procesos ($p_valor = 0,000 < 0,05$ y $r = 0,684$). Los directivos y médicos del hospital, desde su percepción calificaron a la variable desempeño organizacional como regular (66,7 por ciento y 60 por ciento) alcanzando así una calificación promedio de 65,1 por ciento entre directivos y médicos, pocos la calificaron como un buen desempeño (9,3 por ciento). Referente a la medición de la variable prácticas de la gestión de calidad en el hospital, desde la apreciación de directivos y médicos se halló que la calificaron como regular (67,4 por ciento), siendo así que el setenta por ciento de los directivos lo consideraron como regular y el cero por ciento lo calificaron como buena, mientras que el 66,7 por ciento de los médicos lo calificaron como regular y un 12,1 por ciento como buena.

El sistema proporciona la identificación de las exigencias y requisitos de los usuarios. Regularmente se mide el grado de satisfacción, para facilitar la determinación de objetivos comerciales y la elaboración de productos nuevos. Incluso, la organización podría perfeccionar la gestión del conocimiento, por medio del control de la documentación y datos, para una actualización puntual. Es primordial garantizar y asegurar la satisfacción de los consumidores, considerando las características innatas del sector en el que la compañía efectúa su actividad (el sistema de gestión de calidad, a pesar de que se guía en una norma común, en todos los casos es flexible, para que las empresas añadan registros y soluciones más conocidas usados en el sector en el que se elabora o ejecuta su actividad). El sistema se encuentra basado en la aplicación de unos procedimientos de la empresa, e incorpora el concepto de mejora continua con el fin de impulsar su eficiencia, aumentando sus ventajas competitivas en el mercado y cumpliendo con las expectativas de los usuarios.

Así también en el estudio de Chilon, (2018) se denota la relación significativa que existe entre la planificación estratégica con el desempeño organizacional en las Oficinas de Operaciones de Salud de la Dirección Regional de Salud San Martín,

2018. La muestra estuvo constituida por ciento seis empleados de las Oficinas de Operaciones de la Dirección Regional de Salud San Martín. Esta investigación fue de tipo no experimental, con un diseño de estudio descriptivo correlacional. Emplearon el cuestionario como instrumento. Entre los resultados de la investigación o estudio; resaltó el nivel de Planificación Estratégica con un treinta y siete por ciento en nivel de “Iniciado”, y en un veinte y cinco por ciento en un nivel “En desarrollo”; siendo así que, el nivel de desempeño organizacional fue de un treinta y uno por ciento en un nivel “Malo” y un cuarenta y tres por ciento en un nivel “Regular “. Por último, la conclusión del estudio es que existe una correlación alta efectiva entre la Planificación Estratégica y Desempeño Organizacional, con un coeficiente de correlación de Pearson (0,842). Además, un coeficiente de determinación de (0,709) indicando que el 70,9 por ciento del Desempeño Organizacional estuvo influenciado por la Planificación Estratégica.

Al sistema de gestión se le denomina como una obra inacabada que perdura con el tiempo. Este tiene que estar disponible, con el fin de que la participación de cada trabajador sea activa, además de los clientes y proveedores. El sistema de control de los productos, bienes o servicios tienen que ser de calidad, para la satisfacción de la compañía, trabajadores, proveedores y desde luego de los clientes, que al fin y al cabo son los pilares de toda empresa. La calidad asegura la conservación y fidelidad de los clientes, favoreciendo a la prestación de importancia de sus comentarios, y que de esta forma se puede captar nuevos usuarios. Asimismo, logra que los consumidores y clientes, se transformen en publicidad positiva, económica y eficiente; al dar opiniones positivistas de los servicios o productos de la empresa.

Por lo tanto, en el estudio de Chinchay (2019) “Observatorio de vigilancia tecnológica y desempeño organizacional en Farmacia del Hospital Naval, Callao, 2016“. Con la finalidad de causar interés en la Inteligencia Competitiva y Vigilancia Tecnológica, para que les puede servir como una herramienta a los funcionarios de hospitales, optimizando el desempeño organizacional. Se utilizó un enfoque cuantitativo, de alcance correlacional, corte longitudinal y un diseño cuasi experimental. La población estaba conformada por cuarenta y cinco trabajadores del área de farmacia del Centro Médico Naval Cirujano Mayor

Santiago Távara, de los cuales veinte trabajadores conformaron la muestra. Realizaron una evaluación, y luego de la implementación de un observatorio de vigilancia tecnológica con un plazo de dos meses, se ejecutó un estudio posterior para identificar las diferencias. Desempeño organizacional con elaboración propia, fue el cuestionario que se desarrolló como instrumento, siendo certificado por diversos criterios de expertos. Con el T de student se demostró una significancia P es $<0,05$ con la cual se admite la hipótesis alterna (H_1). Lo que demuestra que hubo una significativa diferencia por parte de los trabajadores farmacéuticos antes y luego de la implementación de este observatorio. Por lo cual, la conclusión es que el observatorio de Vigilancia Tecnológica tiene significativos efectos en el desempeño organizacional de los profesionales del servicio de farmacia del Hospital Naval.

Por supuesto el alimento del sistema de calidad y de sus instrumentos son antecedentes e indicadores del mismo sistema, los cuales nos ayudaran a evaluar su adecuado desempeño. Para ello, se debería elaborar procesos que faciliten a la identificación y al análisis de los datos obtenidos de distintas mediciones relativas a los principales elementos y factores. Con la finalidad de evaluar objetivos, metas y planes; detectando las posibles áreas de mejora y ayudando en la toma de decisiones. Del mismo modo que, el apoyo mutuo para encontrar soluciones a inconvenientes identificados en las respectivas áreas en las que se desempeña, o para optimizar lo que se caracteriza o destaca de una determinada área de trabajo.

Finalmente, en la tesis de Vásquez (2017) se denota que existe una significativa relación. Se utilizó el método cuantitativo, con una investigación de tipo descriptivo correlacional no experimental, con un corte transversal. Todos los integrantes de la población de estudio conformaron la muestra, por lo cual fue de tipo población censal, participando ochenta y un trabajadores; los cuales desarrollaron 2 tipos de instrumentos diseñados por los autores; siendo así aprobados por los criterios de expertos y jueces. Por ende, la conclusión es que la satisfacción del usuario interno y el desempeño organizacional tiene relación con la Dirección de Red de Salud Alto Amazonas – Región Loreto en el año 2017. El valor de chi cuadrado calculado () estuvo establecido con los

antecedentes obtenidos por los instrumentos de recojo de información, es por ello que se tuvo como resultado (25.00), que fue superior al valor tabular (15,507), esto indica que no se aceptó la hipótesis nula, es por ello que la hipótesis alterna fue la aceptada, la cual afirmó la satisfacción del usuario interno y el desempeño organizacional, los cuales son dependientes. Por consiguiente, están enlazados.

El organismo internacional no gubernamental llamado ISO (Organización Internacional de Normalización) emite estándares y normas, que son la base de los Sistemas de Gestión de la Calidad; los cuales, dictan los requisitos para una apropiada implementación de la Calidad en la institución.

La Teoría de la Gestión Pública y su organización sustentada por Arellano & Cabrero (2005) sostiene que la eficiencia es la impulsora de las alineaciones públicas, por tanto, la meritocracia y el sector público deberá estar orientado a los resultados, para crear un gobierno racional, por otro lado están los ciudadanos quienes requieren ayuda para definir lo que es mejor para ellos. La teoría explica cómo vincular los argumentos de la nueva política en la administración con la discusión de justicia, equidad, costumbres y conductas organizacionales. En este transcurso aparecen versiones extremas de críticas revolucionarias a la democracia. Algunos autores parecen defender una posición arbitraria de sociedad y organización. Incluso podemos decir que su proposición organizacional es muy vulnerable y tendiente a deteriorar el sentido del estado de derecho necesario en cualquier sociedad moderna. De este modo, se podría afirmar que la nueva gestión pública, busca apoyar la participación de los ciudadanos y facilitar el diseño del programa público, así como los mecanismos de mercado. Sugiriendo que los gerentes públicos planteen programas, mediante la medida de resultados y, considerar a los ciudadanos, como clientes, y puedan definir lo que más les conviene así participar en el desarrollo del programa público. Haciendo referencia a la burocracia, los mecanismos de procedimientos y su énfasis en la meritocracia y la filosofía anarquista, manifiestan que la mejor manera de medir el éxito del gobierno es a través de sus resultados, los cuales definen cada vez más los límites de la intervención del gobierno sobre las preferencias de los "clientes" y los ciudadanos. En estos

procesos, incide la organización pública creadora del significado social: defiende o actúa a fin de reducir las desigualdades, propone obligaciones sobre los individuos para una sociedad justa; otros aspectos importantes son, las acciones públicas, olvidando la naturaleza política de las organizaciones administrativas y una parte importante del debate son las estructuras gubernamentales, instituciones sociales defendidas y atacadas por intereses sociales.

La información es útil y es uno de los niveles más importantes de la investigación, el cual tiene que ver con gestionar los datos en los que se va a basar la guía con cimiento en el planteamiento de la problemática que se ha llevado a cabo. Dirigiéndose a los primeros indicadores del sistema de gestión de la calidad se acredita que se busca el equipamiento y la continua mejora de todas las labores de la entidad, con la meta de lograr satisfacer las faltas y deseos de los usuarios. Esta definición mayormente necesita del término en inglés *Total Quality Management* (TQM), haciendo amplio uso de la doctrina, conceptualizando un grupo de procedimientos, relacionados para liderar y controlar un organismo en lo que tiene relación con la calidad. El mando y direccionamiento en cuanto a calidad, tiene que ver también con la instalación de normativa y las metas de calidad; de la misma manera el diseño, vigilancia, seguro y mejoramiento de la calidad. (ISO, 2005)

Para Cárdenas, (2008) en el Sector Salud, el brindar servicios de salud y de calidad no han tenido un adecuado desarrollo. Últimamente se han tomado distintas acciones para cambiar estas circunstancias, que no han conseguido alcanzar la meta de mejorar la calidad del cuidado o que al realizarlo no han sido sustentables en esta época. La capitalización deficiente de los trabajos realizados ha sido ocasionada primordialmente por la poca táctica adecuada, porque no lo se requiere que pueda utilizar en las mejorías, sino acoplar mecanismos para estandarizar un Sistema Nacional de Salud efectivo, eficiente, moderno y principalmente humano. Por esto, aparece el menester y la necesidad de crear y desarrollar una táctica nacional que ayude con el establecimiento y la organización de los servicios de salud. Es en esta realidad que el Ministerio de Salud está motivado a precisar, con la colaboración de los distintos servidores de la salud, los actos necesarios para satisfacer la realidad de salud en la

sociedad, en mayor grado la falta de herramientas, siendo el problema la creación de un Sector de la Salud con calidad, eficacia y equidad. El Trámite Necesario de Calidad en Salud está conceptualizado como el grupo de elementos relacionados que ayudan a manejar, guiar, otorgar asistencia técnica y evaluar a las instituciones de salud y a sus dependientes estatales de los sectores (locales, nacionales y regionales), en lo relacionado a la calidad del servicio y de labor. El trabajo de calidad es una herramienta de la institución y por eso es trabajo de todo servidor en el Sector, el establecer y poner en práctica la normativa de la calidad manifestada de manera formal por la Alta Dirección del MINSA. (Trámite Necesario de Calidad en Salud, 2000)

El Ministerio de Salud establece una serie de normas referente al trabajo de calidad, este se construye sobre el área del derecho a la salud, así como el principio de “Salud para todos” el cual exige calidad como cantidad al momento de brindar un servicio. Para un trabajo de calidad, existe la siguiente normativa: En relación a las personas: Se refiere a atender adecuadamente a los pacientes, mediante servicios de salud de fácil acceso; seguros, a todos por igual y de manera oportuna. Además, para dar calidad y equidad al servicio es importante mantener una ideología de género y multiculturalidad. También se deberá indagar acerca de los gustos y preferencias del paciente. Se empezará el servicio ayudado de diferentes métodos de Atención al Usuario.

Con respecto a los servidores: Es necesario realizar un trabajo en equipo y que estos sean de calidad. Que se cuente con una ideología de ética de calidad.

Conforme a las unidades que otorgan servicios de salud: Mantener un buen control sobre la administración y gestión del Ministerio de Salud. Manejo adecuado de los recursos para brindar un servicio de salud de calidad. Normativa a nivel regional que complemente a las existentes. En consecuencia, evaluar todo el proceso que se ha seguido para brindar un servicio de salud.

En cuanto a la sociedad: Se requiere de una participación social activa para así perfeccionar la calidad del servicio. Observar a las personas e incluirlas en las decisiones que mejoren la calidad de la salud. Con relación al Estado: Dar calidad siguiendo las diferentes políticas planteadas por el mismo. (Sistema Peruano de Información Jurídica, 2006).

Referente a lo que se sustenta sobre la calidad en las normas ISO 9000, se infiere que busca satisfacer y cubrir las necesidades de los pacientes, sobre este objetivo se sustenta EsSalud. Se entiende por calidad a los actos que realiza la Gerencia Central de Aseguramiento mediante la participación de los trabajadores y especialmente de la Dirección. Existen diversos beneficios que conlleva la adquisición del Trámite Necesario de Calidad, dentro de ellos tenemos: Calidad, ventaja que se puede apreciar en un paciente satisfecho luego de haber sido atendido en alguna de las Agencias de Seguros. Mejor organización (responsabilidades, funciones y objetivos), lo que sucede luego de reconocer los procesos, indicar las responsabilidades y obligaciones de cada persona y controlar por medio de indicadores que todo se cumpla. (Caracterización de los procesos).

Al determinar los indicadores de labor y estudiar las acciones del colaborador, surge una mejoría en el sistema y se proponen nuevas acciones para mantener el ritmo de mejora. Se respeta las obligaciones legales de los usuarios. Establecer nuevas estrategias mediante una plataforma productiva. Disminuir a un tiempo prudentemente necesario la atención de cada uno de los pacientes, lo cual refleja una mejora en la planificación de las operaciones. Los colaboradores terminan estando seriamente comprometidos con perfeccionar la calidad del servicio. Por último, prevalece el valor, imagen y reputación de la institución (EsSalud, 2013).

En otro orden de ideas, existen principios sobre el cual se basa el Trámite Necesario de la Calidad en salud, los cuales detallaremos a continuación: Enfoque en el usuario: Toda organización va a necesitar de los usuarios; por este motivo, es importante conocer lo que ellos necesitan (actualmente y en el futuro), satisfacer sus necesidades y siempre buscar dar más de lo que el usuario espera. Liderazgo: Para que los establecimientos crezcan continuamente se necesita de personas con actitudes de líderes que puedan encaminarlo. Participación del personal: El personal es una clave muy importante para la organización, pues, brinda conocimientos, experiencias y habilidades en pro de la calidad. Enfoque basado en procesos: Para conseguir los resultados esperados, los recursos relacionados y las distintas actividades deben ser debidamente gestionados por un proceso. Enfoque sistemático para la gestión:

Se puede conseguir una gestión eficaz y eficiente en la organización, siempre que, previamente se reconozca, entienda y ejecute los procesos interrelacionados con un sistema. Mejora continua de la calidad: Si bien se puede obtener una mejora en la calidad de la organización, cada vez se genera la necesidad de superar los estándares de calidad, aunque estos ya sean buenos, tanto en el aspecto administrativo, como también en el humano y técnico. Toma de decisiones basada en evidencias: La toma de decisiones resulta ser eficiente si se toma en cuenta toda la información y especialmente el análisis de datos. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: De este último principio se entiende que hay una interdependencia entre los proveedores y la misma organización para generar el valor correspondiente. (Sistema Peruano de Información Jurídica, 2006).

Para todo trámite de calidad, son necesarias tres etapas, la primera es la Etapa de implementación, seguido de la etapa de mantenimientos y finalmente está la etapa de mejora.

La etapa de implementación consiste en: Revisar el marco legal y los documentos, identificar los procesos, así como, las necesidades del cliente y las cualidades del servicio. Planificación: Aquí se debe reconocer, mediante la normativa, documentos internos y externos, cuáles son los requisitos que debe tener todo asegurado. Identificar las estandarizaciones e interconexiones de los procesos clave. Determinar cuáles son los canales de comunicación, con el objetivo de mejorar la calidad, se perfeccione la infraestructura y otros aspectos que influyan. Tener claro cuáles son los objetivos, procedimientos, el manual de calidad y las políticas a aplicar, siempre que se respete las normas. Se capacita constantemente a los colaboradores, mediante un registro y un formato de competencia. Determinar los programas de gestión, las metas y objetivos. Utilizar personal especializado, equipos y criterios de aprobación de procesos para respaldar la validez de los mismos. (Diseñar únicamente los formatos para registros que se necesiten). (EsSalud, 2013).

Etapa de mantenimiento: Esta es la segunda etapa, aquí es donde se reúne a todas las operaciones que respaldan la estabilidad del sistema y así poder

disminuir las consecuencias que pueda traer cualquier cambio repentino. Además, se realizan auditorías de seguimiento y certificación, por la SGS del Perú, la cual cuenta con acreditación proporcionada por UKAS Management Systems. Igualmente, se ejecutan auditorías internas. Estas ayudan a mejorar la capacitación, competencia y sensibilización (Teniendo en cuenta la evaluación de la eficacia, se reconocen las necesidades de sensibilización y capacitación). Medir el trabajo y darle seguimiento, así como se comparan las metas con las acciones acerca de las desviaciones identificadas. Manejando los dispositivos de medición, y usando los distintos criterios de aceptación se calibran los equipos de manera periódica, según su programa definido. Evaluar a los proveedores teniendo en cuenta los distintos criterios de aceptación. Aplicar un tratamiento a los servicios inconformes para poder solucionarlos. (EsSalud, 2013).

Etapas de mejora: Análisis de información sobre los parámetros llevados a cabo sobre los procedimientos. Enseñanzas sobre diseños de Kaizen. Instrucción de herramientas de perfeccionamiento. Promulgación de esquemas de perfeccionamiento. Ejecución de los esquemas de perfeccionamiento. Análisis de la eficiencia. Agradecimiento a los servidores en jefe de los esquemas de mejora. (EsSalud, 2013)

Hay diferentes proposiciones analizadas sobre calidad de salud, pero probablemente la establecida por Avedis Donabedian sea, a pesar de su imprecisión, la de mayor aceptación, pues, menciona tres áreas: la apariencia práctica del servicio, las afinidades entre las personas, lo que se dispone entre servidor y cliente y la realidad o ambiente del servicio. El entendimiento y utilización de estas áreas tienen la posibilidad de manifestarse de la siguiente manera:

Área Técnico-Científico, relacionada a la presencia científico-práctica del servicio, estas cualidades son: Validez: con relación al éxito de los cambios adecuados (consecuencias) en el contexto de salud de la sociedad. Eficacia, referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas. Eficiencia: manejo correcto de herramientas para conseguir los objetivos deseados. Constancia: uso constante de la prestación, sin paros o reproducciones no

necesarias. Certidumbre: la manera en la que se dan las prestaciones de salud brindadas por la infraestructura y los procedimientos del servicio que intentan maximizar las ventajas y disminuir las desventajas para la salud del cliente.

Amplitud: que el cliente obtenga las prestaciones de salud que su condición necesita y que se manifieste una mejoría en su estado y en el de su entorno.

Área Humanista, en relación a la apariencia entre las personas que brindan el servicio, y que también tiene estas cualidades: En relación a los derechos, a la ideología y a las condiciones personales de cada paciente. Base de datos integral, verídica, exacta y clara por el paciente o por el responsable o acompañante de este. Atención otorgada hacia el paciente en sus concepciones, intereses y solicitudes; siendo a su vez factible para el paciente que se encuentra dentro. Cordialidad, trato amable, afectuoso y simpatía en el servicio. Moral, en concordancia con los principios determinados por la población y sus valores. Moral-ético que conduce el comportamiento y las labores de los servidores y aquellos que laboran en salud.

Área del Ambiente, en relación a las oportunidades que la entidad tiene para la mejoría de la prestación y que otorguen mayor valor para el paciente a costos justos y sustentables. Tiene relación con una dimensión básica de confort, privacidad, orden, limpieza, ambientación y el componente a esperarse que recibe el paciente por la atención. (Sistema Peruano de Información Jurídica, 2006)

Mencionando a Lusthaus, Adrien, Anderson & Moltalvan (2002) ellos hacen referencia a Georgopoulos y Tannenbaum 1957, los que señalan que en la época de los cincuenta la gestión era el parámetro en el que un organismo como estructura de sociedad, obtenía sus metas, en la época de los sesenta y setenta hacen referencia a Yuchtman & Seashore (1967), los que conceptualizaron la tarea de acuerdo a la cualidad de un organismo de investigación en su contexto para obtener entradas a sus pocas herramientas, haciendo referencia a Hassard & Parker (1993) los que en la época de los ochenta y noventa distinguen que los conceptos de los objetivos del organismo son un poco más difícil de lo que se imaginaba. Un parámetro de la gestión requiere tener en cuenta las sensaciones de los diversos interesados o integrantes en relación directo con el organismo, incorporando los que laboran por dentro de esta misma, (Lusthaus, Ch et al

2002) se guardan la definición de la gestión para el logro del organismo en total, si hay distintas formas de conocer el trabajo, en la mayor cantidad de áreas y dimensiones, hay distintas maneras de medir convencionalmente un cierto entendimiento de la labor. Así como los ministerios de educación puede dimensionar el trabajo en conceptos de su cooperación al entendimiento de los menores, los ministerios de salud lo pueden parámetro en conceptos de su colaboración al servicio y al procedimiento que se tiene que hacer con los pacientes.

Lusthaus, Ch. et al (2002) afirma que la forma de pensar en relación a los organismos y su gestión se ha transformado, pasando de centrarse primordialmente en la gestión, los pacientes y la infraestructura del organismo a conocer la relevancia de los servidores, los pacientes y los involucrados directamente. En síntesis, actualmente hay una aproximación más completa a la indagación de la gestión de un organismo. Acerca de la información sobre el crecimiento del organismo abarca la gestión en cuatro dimensiones: El servidor por sí solo (análisis de la gestión), El conjunto o pequeño agrupamiento (trabajo de grupo), La programación (trabajo de programar), El organismo (trabajo de organización). Teniendo en cuenta el trabajo de organización contiene cuatro dimensiones primordiales: eficiencia, efectividad, importancia y posibilidad económica. Una mayor cantidad de organismos tiene reparo de las cuatro áreas de la nota de proporción realizado por (Kaplan & Norton, 1996).

En armonía con Muni & Monfort (2005) el esquema de liderazgo completo o *Balance Score Card* es el procedimiento que permite entender las metas tácticas. El uso de esta herramienta ayuda a la Dirección a concentrar su servicio en lo que piensa es más relevante para obtener las metas tácticas considerados. El esquema de liderazgo completo es un conjunto de información, de datos y de instrucción. El esquema de liderazgo completo se usa para la medición de una correcta manera si se están alcanzando los efectos deseados, de la misma forma se utilizan para comprobar que se avanza hacia las metas establecidas, y para informar al organismo de como alcanzar estas metas.

Al respecto Kohlberg & Mayer (2002) plantea la teoría cognitiva desarrollista de la existencia del componente cognitivo en el desarrollo del conocimiento y las experiencias, el aprender a partir de las emociones para favorecer el desarrollo; este es definido como el cambio en la estructura del conocimiento y se condiciona con la experiencia.

La investigación basa su filosofía en la teoría socialista de las necesidades relativas planteada por Heller (1996) quien define a las necesidades como aquellas que pueden ser satisfechas por todos los hombres en una sociedad. Propone que las necesidades están representadas por fuerzas materiales, de las cuales el hombre toma conciencia en el instante en que trata de satisfacerlas; admite al sujeto y al objeto como una unidad en la teoría de la transformación social.

Centra su concepción teórica en la acción racional del valor, y argumenta que la necesidad se refiere a valores y son explicables, solo a partir de ellos y puntualiza el modelo de "valor racional" para la satisfacción de las necesidades en una sociedad democrática socialista. En otras palabras, el reconocimiento de las necesidades humanas y la prioridad de sus satisfacciones; debe ser definido en un debate democrático y constante, tanto a nivel local como nacional, con la participación de las personas que esperan que sus necesidades sean satisfechas.

La teoría representa la posibilidad de transformación del sentido que se le da a la necesidad, es decir, transformar la necesidad como "carencia". Su transformación, es un proceso lento al que denomina "Revolución de las formas de vida" que debería partir del cambio de la estructura de las necesidades humanas, influenciadas por la tradición, especialmente en el referente de la vida cotidiana, sistemas de costumbre, y todas las necesidades ligadas a ellas.

Muniz & Monfort (2005) tienen en consideración los diez principales fundamentos que son el cimiento primordial y adelantándose a los mismos que tienen que ver con el menoscabo de los servicios de su esquema de liderazgo completo. Es nuestro instrumento primordial de vigilancia de la labor. Tiene que ser respaldado y comunicado por el líder. Todos los servidores de la entidad tienen que estar dentro del esquema de liderazgo completo. Es un aparato constante en el que se debe innovar, no es una investigación. Se necesita personal que ayude en el

esquema de liderazgo completo de manera consistente. Haciendo uso del tiempo e instrumentos adicionales. Debe de ser automatizado para que sea eficaz. Tiene que integrar dentro de los esquemas los datos de la entidad. Se acomodará mayormente al contexto y requerimientos de la entidad.

Una de las necesidades en las que se centra esta realidad, es la medida constante de esta, pues, ayuda a la entidad a entender si las actividades que se están dando consiguen los efectos necesarios y si estos aumentan y son sustentables en el tiempo. En la realidad, en el organismo más competitivo, se puede inferir que lo primordial empieza en centrar las acciones institucionales a la forma de ver táctica para aportar con la manera en la que se da la información externa e interna (Del Valle, 2016). Por otra parte, la gestión organizacional es imprescindible, ya que beneficia el área de calidad del organismo, también orienta a un incentivo para acatar o impulsar el adelanto (Yamakawa y Ostos, 2011).

En conformidad con Robbins & Judge (2013) establece que es imprescindible para el crecimiento del área administrativa, entender las áreas frágiles y poderosas de los servidores para así comprender la calidad de cada uno de nuestros trabajadores, necesarios para un proyecto de elección y crecimiento del área administrativa señalando un cimiento razonable e igualitario para tener la posibilidad de compensar la tarea. Este mecanismo es imprescindible porque ayuda a incrementar e informar a los servidores la manera en que están realizando su gestión y, en primer lugar, a realizar programas de perfeccionamiento. Otro aspecto necesario para las valoraciones que se les da a los servidores, es el crecimiento del perfeccionamiento de los efectos. En este ámbito se usan para comunicarse con los trabajadores y conocer la manera en la que están trabajando para así establecer las transformaciones necesarias (p. 59).

De acuerdo con Robbins & Judge (2013) ellos mencionan que las áreas de la gestión de la labor son: Habilidades del trabajo: tiene que ver directamente a la capacidad que tiene el personal para hacer por sus saberes previos o habilidades de un trabajo” (p. 48). Desarrollo: Ayuda al personal a obtener y mejorar actitudes

y habilidades para brindar información directa y abierta, tiene que ver con un conocimiento propia, estima propia, direccionamiento propio y eficacia propia, que lleve a un correcto trabajo cuya finalidad es conseguir la perfección entre los trabajadores para llegar a ser directores. Envuelve a las interrelaciones personales y a la adaptación. Desde el punto de vista de Robbins estas áreas son necesarias ya que permite que el personal se desarrolle en sus actitudes y beneficios para conseguir una adecuada comunicación. Pago: Chiavenato (1998) señala que el pago es lo que la persona obtiene como resultado de la puesta en práctica de las labores realizadas. El pago económico puede ser directo o indirecto. Directo: remuneración de sueldos, bonificación, sorpresas y metas. Indirecto: es el resultado de artículos del CCT y del planeamiento de ventajas y servicios orientados a la sociedad brindados por el organismo (p. 450). Se indaga desde el ejemplo de Quinn y Rohrbaugh (1983) quienes la identifican en (4) cuatro áreas: Procedimientos directos, herramientas humanistas, esquemas generales y direccionamiento por metas. Procedimientos privados: mejoramiento de procedimientos a través de obtener, guardar, consultar, localizar, manipular y eliminar la información. Herramientas humanistas: Como el conocimiento de organismos (Jiménez, 2004; Shipton et al, 2005), la labor de aprendizaje (Shipton et al, 2005) y el funcionamiento de la labor humana (Looise et al, 2004). Aparatos generales: contienen herramientas de creación del aparato, así como del mejoramiento del mismo. Las dimensiones son: adecuación y obtención de herramientas. Administración por lineamientos: Tiene un encuadre externo y hace hincapié en la vigilancia, planeación y en la práctica de metas de producción y eficacia. (Quinn & Rohrbaugh, 1983)

Teniendo en cuenta a Robbins & Judge (2013), es necesario identificar las fortalezas y debilidades de los colaboradores, para que se pueda generar un eficiente progreso administrativo y saber la calidad de todos y cada uno de los trabajadores, lo que sirve para llevar a cabo un programa de selección y desarrollo administrativo, lo cual se construye sobre un criterio equitativo y racional que pueda sostener el desempeño. La importancia de este método radica en la comunicación que se logra con los colaboradores respecto a cómo manejan su trabajo y de qué manera este puede ser más eficiente. Para la evaluación de los trabajadores, también se debe considerar el avance en los

resultados obtenidos. Los resultados se usan para informar y tratar de mejorar el desempeño de cada uno de los trabajadores según las funciones que realicen. (p. 59).

A juicio de Robbins & Judge, (2013), plantean las siguientes dimensiones del desempeño laboral: Capacidad laboral: Es la habilidad adquirida gracias a estudios y/o experiencias que tienen las personas, la cual le permite realizar su trabajo de manera eficiente (p. 48). Desarrollo: Esta dimensión es útil para que los trabajadores puedan demostrar sus destrezas al brindar ideas, cabe señalar que para esta habilidad se necesita de autoeficacia, autoestima y auto dirección, así como, que el colaborador tenga iniciativa de líder. Incluye, además, la adaptabilidad y las relaciones intrapersonales. Lo que nos dice Robbins, es que estas dimensiones son de gran importancia, en vista de que, gracias a ellas, las personas pueden demostrar y aplicar sus distintas habilidades y capacidades a fin de comunicarse eficientemente. Remuneración: como lo hace notar Chiavenato, (1998), la recompensa que obtiene una persona por cumplir con sus obligaciones viene a ser la remuneración. La remuneración que se paga a un trabajador puede ser tanto de manera directa, como indirecta. De manera directa, tenemos: los bonos, las comisiones, los salarios y premios. Entretanto, se puede considerar de forma indirecta al resultante de cláusulas del CCT y el resultado del plan de los servicios y beneficios sociales que brinda la Organización (p. 450). Según el modelo propuesto por Quinn y Rohrbaugh, (1983), existen cuatro dimensiones, iniciando por los procesos internos, seguido de recursos humanos, sistemas abiertos y dirección de objetivos. Procesos internos: Esta primera dimensión se basa en perfeccionar los procesos mediante la obtención, resguardo, consulta, manipulación, localización y supresión de información. Recursos humanos: En esta dimensión tenemos, a la gestión del conocimiento (Shipton et al, 2005), el aprendizaje organizacional (Jimenez, 2004; Shipton et al, 2005) y las prácticas de gestión humana (Looise et al, 2004). Sistemas abiertos: Son las funciones que sirven para elaborar y mantener el sistema. Del mismo modo, se consideran como variables a: La adquisición de recursos y la adaptabilidad. Dirección por objetivos: Los objetivos planteados tienen un enfoque externo, y priorizan el control de la planificación, fijando objetivos eficientes de productividad. (Quinn & Rohrbaugh, 1983).

Como base para la investigación añadimos como referencia las investigaciones de un estudioso físico y filósofo Thomas Samuel Kuhn, quien indica que un paradigma es un grupo de ideas ciertas o no, con la singularidad que se vinculan entre sí con un solo resultado o contenido de manera global, aquel direcciona a la solución de una serie de inconvenientes que tiene que dar solución dentro de un marco lógico con una epistemología adecuada. (Kuhn, 1962) Igualmente se toma como aporte que desde tiempos griegos existieron dos paráfrasis cimentados en conocimientos: físicos e espirituales, asociados con el cuerpo y mente, infinito y lo eterno, los cuales han contribuido con el relacionamiento en los tipos de investigación, futrándose en los procesos de conocimientos cualitativos como cuantitativos. (Medina, 2001)

Señalando los estudios de Guba & Lincoln (1994) indican que en la actualidad hay cuatro paradigmas que certifican las diferentes secuencias de investigación, siendo: Teoría del constructivismo, teoría del positivismo, teoría crítica y la teoría del post-positivismo; los estudiosos recomiendan para la elección correcta de la teoría de estudio se debe de resolver las siguientes preguntas: En el aspecto metodológico la pregunta es la siguiente, ¿De qué manera el estudioso puede conocer aquello que aparentemente él profesa que puede ser conocido?; sobre el aspecto ontológico se establece la siguiente pregunta ¿Cómo es el perfil y naturaleza del contexto actual? y por último en el aspecto epistemológico se plantea la siguiente interrogante ¿Cuál es la naturaleza del vínculo entre el entendido en la materia o el aparentemente entendido de la materia o el posible conocedor y qué es aquello que puede ser conocido?

La teoría del positivismo, señala que el paradigma se cataloga del enfoque cuantitativo, materialista, consecuente gerencial, empírico-analítico, científico tecnológico, es por ello que el estudio tiene por finalidad demostrar una hipótesis por métodos numéricos y parámetros estadísticamente comprobados de un tema en particular. (Ricoy, 2006) en opinión de Flores (2004) la teoría del post-positivismo corrobora que es una teoría actualizada de la teoría positivista, la contradicción entre ambas, es que el post-positivismo existe en la realidad

pero carece de una comprensión en la totalidad, lo verídico se comprende desde las normativas claras y precisas, lo real se comprende desde el conocimiento estricto y puntual, no obstante, puede ser comprendida de una manera insegura y solo por determinados fragmentos, uno de los motivos para no continuar con la comprensión total y general de lo real se fundamenta en la imperfección de los componentes del conocimiento y perceptibles del individuo, lo que origina un límite para conocer todos los aspectos de un tema que pueden estar presentes en una actividad no normal.

Ambos paradigmas “Positivismo y el post-positivismo”, direccionan y regulan al método de estudio cuantitativo, quienes poseen como propósito general, analizar, detallar y explicar la variable en estudio con el fin de anticiparse a la reacción y tener control sobre ella, por esa razón, los paradigmas copilan datos para corroborar la hipótesis a través de pruebas estadísticas con estrategias y/o patrones que expresan diversos fundamentos, con base científica y medición numérica. (Guba & Lincoln, 1994)

Citando a la teoría crítica, se define como una investigación, caracterizada por una acción que conlleva a una reflexión, esto comprende que el pensador requiera lograr un cambio en una determinada realidad social. La indagación y el cambio de contexto social se fundamentan en la colaboración, mediación y contribución empezando en la concientización personal y crítica en la acción. (Ricoy, 2006), hay que considerar la teoría del constructivismo enmarca su función en la acción de comparar las diversas disciplinas naturales que se vinculen en un eje social, manipulando sucesos históricos, debido que los fenómenos siempre están en simultáneo cambio. (Gergen, 2007) Ambos paradigmas críticos y constructivismo guían y sostienen a la investigación cualitativa, señalando que las ciencias sociales integran a los conceptos subjetivos entendiendo que la consecuencia de una acción de un fenómeno que va más lejos de las medidas visibles. (Max Weber, 1920)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

Al hablar de metodología, se puede decir que es el conocimiento que analiza una serie de métodos que intervienen en un estudio científico y/o doctrinal; la técnica que se empleó en el presente estudio, fue el hipotético-deductivo, porque comprende la exploración del conocimiento eligiendo: las variables de estudio, situación equívoca de la realidad, formulación de la pregunta en debate, pasando a la concertación de los objetivos, antecedentes, marco teórico, justificación. (Hernández, Fernández & Baptista, 2010)

A través de Karl, (1974) se afirma la importancia de la hipótesis a través de teoría filosófica de Popper en su racionalismo crítico, el cual está encaminado a formar un enfoque especialmente deductivo de la ciencia para conocer y calificar las diversas teorías ciertas o inciertas, por lo cual para Popper el método crítico es el método de prueba y equivocación, porque contribuye en presentar hipótesis denotadas con el fin de someterlas al ataque más exhaustivo, con el propósito de conocer donde se encuentra el error, debido que no existe en este aspecto la inducción, porque la ciencia se fundamenta en el conocimiento de hechos teóricos y no se conoce a través de la falsación.

Tipo de investigación

Como tipo de estudio se optó por el no experimental, debido que se ejecuta sin la necesidad de emplear a totalidad y deliberadamente las variables, es por ello que el análisis se ejecutó sin perjudicar con intencionalidad los temas entre sí. El estudio no experimental tiene como parte de sus funciones, visualizar el desenvolvimiento de las variables en su habitud original para luego ser estudiarlas, asimismo se evitó manipularlas evitando tener direccionalidad directa o indirecta. (Hernández, Hernández, & Baptista, 2010,)

En cuanto a tipos de investigación existen diversas categorías, optando por los tipos que contribuyen al avance del estudio:

Mediante su finalidad, al estudio se le conoce como aplicada, práctica y/o empírica, debido al nivel de intensidad de la relación entre la variable independiente (causa) sobre la variable dependiente (efecto), constatando a través de los resultados que se requiere dar una solución práctica a la problemática o circunstancia descrita en el fundamento del estudio.

Mediante su carácter o profundidad, es correlacional causal debido que tiene como propósito analizar desde los indicadores observables y dispuestos para enumerarlos desde los fenómenos empíricos y analíticos cuyos ensayos estadísticos contribuyen para una mejor comprensión de información, asimismo también tiene como fin conocer el vínculo que existe entre distintas propiedades y la contribución del mismo en el medio real.

Mediante su naturaleza, se puede afirmar que el enfoque de estudio es mixto, integrando un estudio de tipo cuantitativo como cualitativo. Como naturaleza cuantitativa porque se enumera a las variables dándoles un valor, empleando como instrumento de recopilación de datos los cuestionarios, para luego de los resultados transfórmalos en gráficos, tablas para un mejor orden y comprensión. Como naturaleza cualitativa, porque los datos extraídos comprenden categorías y géneros amplios de conocimiento, empleando como herramienta de estudio las entrevistas las cuales tienen preguntas abiertas.

Mediante el alcance es temporal – transversal, debido que tiene como fin indagar sobre uno o más temas en especial en un tiempo específico, analizando su comportamiento, reacción y/o alteración, debido que un tiempo y otro es diferente e irremediable, es por ello que se elige un tiempo o periodo en especial.

Según su orientación, se emplea un estudio empírico – analítico, con el propósito de exponer, declarar y anunciar los acontecimientos dados, describiendo el porqué de las acciones u condiciones de la variable. (Hernández, Hernández, & Baptista, 2010,)

Diseño de investigación

A través de la finalidad de la investigación científica, se determinó optar por un estudio de tipo descriptivo, debido que plasma los resultados cuantitativos de la variable mediante la observación; asimismo, es correlacional debido que el análisis cuenta con dos temas importantes de vinculación, concluyendo que es una correlacional causal explicativo porque existen escenarios y circunstancias que vinculan a la variable sistema de gestión de calidad y a la variable desempeño organizacional entre sí dando un sustento coherente a la problemática. (Hernández et al., 2010).

Dónde:

M : Talento Humano de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.

V1 : Variable 1: Sistema de Gestión de Calidad.

V2 : Variable 2: Desempeño Organizacional.

r : Relación de causalidad de las variables.

En el presente estudio se empleó un enfoque mixto, considerando un diseño cualitativo y cuantitativo, en el cual se conoció la situación subjetiva en la Red Asistencial de la Libertad, por medio de las herramientas de preguntas abiertas y cerradas. Para Merleau, P. (citado por Dantas, D. Moreira, V., 2009, pp. 2,3) un enfoque cualitativo mediante un método fenomenológico, con lleva, a describir lo que se percibe, teniendo como resultados un fenómeno objetivo, por lo cual, es verídico y comprobado, debido que es un análisis exhaustivo porque se direcciona a la fuente donde radica el conocimiento y el tiempo de experiencia en el tema de interés; mientras que en un enfoque cuantitativo se busca medir la percepción de la muestra con respecto a los indicadores de análisis.

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Sistema de Gestión de Calidad

Se estableció una serie de normas referente al trabajo de calidad, el cual se construye sobre el área del derecho a la salud, así como también sobre el principio de "Salud para todos" el cual exige tanto calidad como cantidad al

momento de brindar un servicio. Para un trabajo de calidad, existe la siguiente normativa:

En relación a las personas: Se refiere a atender adecuadamente a los pacientes, mediante servicios de salud de fácil acceso, seguros, a todos por igual y de manera oportuna. Además, para dar calidad al servicio es importante mantener una ideología de género y multiculturalidad. Se deberá indagar acerca de los gustos y preferencias del paciente. Empezar el servicio ayudado de diferentes métodos de Atención al Usuario. La presente variable se analizará a través de tres dimensiones: Implementación, etapa de mantenimiento, etapa de mejora, con un total de 33 preguntas.

Variable 2: Desempeño Organizacional

Según Lusthaus, Ch. et al (2002). Hace años atrás el concepto del desempeño organizacional estaba enfocado en el trabajo o en el desarrollo de las funciones del talento humano de una entidad, dejando de lado el personal; actualmente se da más importancia al talento humano “trabajador”, como tal, identificando sus necesidades, supliendo los requerimientos del personal para un buen cumplimiento de sus actividades y velando por su seguridad (Kaplan & Norton, 1996) Se midió la variable desempeño organizacional a través de los siguientes criterios: Organización, ejecución, presupuestal, cumplimiento programático, logística de medicamentos e insumos. Con un total de 14 ítems.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población censal

Lo conformó el talento humano de los 36 establecimientos de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud.

Criterios de inclusión:

Se incluyó al personal que tiene dos años a más en el puesto donde se desempeña.

Criterios de exclusión:

Al talento humano que realizaba prácticas preprofesionales, así como al personal que estaba de licencia, así también se excluyó al personal que tiene menor a dos años en el puesto donde labora.

Muestra y muestreo

El muestreo circunstancial, es la accesibilidad, el criterio fundamental de elección de las unidades muestrales, el presente criterio también incluye al muestreo bola de nieve: la muestra se fue configurando a partir de las referencias de personas con las que ya se ha contactado. Poco a poco la muestra se fue ensanchando como una “bola de nieve”, hasta que el investigador decidió cortar. (Cea, 2012) Se estableció un periodo de un mes para recopilar la información vía virtual, empezando del siete de junio al siete julio. Contribuyendo con el cuestionario 83 trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

Técnicas para la obtención de datos cuantitativos

El cuestionario es una técnica que exige un formato escrito que puede ser contestado de forma directa o por medio de una entrevista. El formato contiene en general preguntas cerradas y directas que piden respuestas concretas y objetivas, buscando describir estadísticamente una realidad determinada (Vargas, 2007).

Técnica para la obtención de datos cualitativos.

De forma similar la investigación utilizó la entrevista estructurada, para la obtención de los datos cualitativos que consiste en la realización de entrevistas cuyo objetivo principal fue indagar de manera exhaustiva a dos especialistas en el tema, generando condiciones propicias de forma que se sienta cómoda y libre de expresar en detalle sus conocimientos, creencias, actitudes, sentimientos.

3.4.2. Instrumentos

Cuestionario, instrumento de investigación aplicado a trabajadores que tienen más de 2 años de experiencia en sus cargos. Teniendo como dimensiones en la variable 1 Sistema de gestión de Calidad: la Etapa de Implementación, etapa de mantenimiento, etapa de mejora, con un total de 33 preguntas enviadas vía virtual a través del siguiente link: <https://forms.gle/jtzgHbFcrW6zdXHu6>; mientras que en la variable 2 Desempeño Organizacional: lo integra las siguientes dimensiones: Organización de los trabajadores, ejecución presupuestal, cumplimiento programático, logística de medicamentos con un total de 14 preguntas, el link fue el siguiente: <https://forms.gle/HsyWzGA9mhr8A7iM8>

Guía de entrevista estructurada, instrumento que se aplicó a los especialistas: Dr. Luis Espejo Alayo sobre el tema de Sistema de Gestión de Calidad.

Validez y Confiabilidad

En caso de la primera variable sistemas de gestión de calidad, se elige como dimensiones a las etapas del Sistema de Gestión de la Calidad las cuales están definidas por la Subgerencia de Normas y Procesos de Aseguramiento de EsSalud los cuales están orientados a indicadores. Por lo cual, no se requiere validación porque los indicadores ya están determinados y fueron premiados por la Asociación Internacional de Seguridad Social AISS. Con respecto a la segunda variable desempeño organizacional se registra en el estudio de Chilon (2018) que la validez del instrumento fue determinada por la opinión de los expertos: Mg. Golac Tenorio Pilar, Mg. Ordoñez Ruiz Karina Milagros, Mg. Bazán Vargas Kieffer Segundo; quienes calificaron a la variable a través de 10 criterios de validación; asimismo, se observó que tuvo una confiabilidad buena según la aplicación de la prueba del Alfa de Cronbach con un nivel de aceptación >0.70 .

3.5. Procedimientos

Se copilo los datos necesarios que se vinculen con las variables de estudio. Se aplicó cuestionarios con preguntas cerradas uno para cada variable.

Se constituyó una matriz de calificación para cuantificar los datos obtenidos de los instrumentos o herramientas de estudio.

Se utilizó tablas, cuadros y gráficos estadísticos para exponer con sencillez los resultados encontrados, mediante el software estadístico SPSS 25.

Se analizó las respuestas de las preguntas abiertas.

3.6. Método de análisis de datos

Para realizar el análisis, valoración y cálculos de los datos cuantitativos se empleó la técnica de tabulación, haciendo uso del programa SPSS versión 25,0 análisis de resultados cuantitativos y el programa Excel cuyos resultados fueron presentados en tablas variadas, haciendo uso de las frecuencias tanto absolutas y relativas simples; de modo que se presentó los datos en las tablas estadísticas con su respectiva interpretación de los resultados cuantitativos.

El análisis de los datos cualitativos está en base a la transcripción de los datos hallados en las entrevistas estructuradas y de la tabla de doble entrada de constructos, las mismas que se analizaron, describieron y explicaron las causas fenomenológicas.

3.7. Aspectos éticos

Para la recolección de los datos y la información requerida se solicitó la autorización correspondiente al Gerente de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, donde se realizó la aplicación de cuestionarios como instrumentos de recolección de datos, el mismo que se aplicó a los funcionarios de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud en la Libertad, siendo de condición anónima, los que participaron.

IV. RESULTADOS

Los resultados fueron elaborados de acuerdo al objetivo general y objetivos específicos, establecidos en el Capítulo I de la investigación, empleando la metodología de investigación para una mayor comprensión del análisis mixto.

4.1. Resultados Cuantitativos

Tabla 1

Prueba de bondad de ajuste Kolmogorov Smirnov perteneciente a la variable sistema de gestión de calidad.

		Sistema de Gestión de Calidad	Implementación	Etapa de Mantenimiento	Etapa de Mejora
N		83	83	83	83
Parámetros normales ^{a,b}	Media	84,72	40,13	18,75	25,84
	Desv. Desviación	21,764	11,669	5,654	5,952
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,084	,052	,105	,107
	Positivo	,055	,046	,105	,044
	Negativo	-,084	-,052	-,101	-,107
Estadístico de prueba		,084	,052	,105	,107
Sig. asintótica(bilateral)		,200 ^c	,200 ^c	,003 ^c	,020 ^c

Fuente: *Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad.*

Descripción.

Se verifica que la significancia asintótica (bilateral) tiene valores menores y mayores al 5 por ciento de significancia estándar ($p < 0.05$), por lo cual, el investigador decide emplear pruebas con una distribución no normal, optando por la prueba Rho de Spearman, porque calcula la potencia y orientación de la vinculación de dos temas de análisis.

Tabla 2

Prueba de bondad de ajuste Kolmogorov Smirnov perteneciente a la variable desempeño organizacional.

		Desempeño Organizacional	Organización	Ejecución Presupuestal	Cumplimiento Programático	Logística de medicamentos
N		83	83	83	83	83
Parámetros normales ^{a,b}	Media	41,64	15,36	8,40	8,93	8,95
	Desv. Desviación	7,924	2,766	2,158	2,357	1,827
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,060	,107	,121	,133	,258
	Positivo	,043	,107	,103	,110	,188
	Negativo	-,060	-,087	-,121	-,133	-,258
Estadístico de prueba		,060	,107	,121	,133	,258
Sig. asintótica(bilateral)		,200 ^c	,019 ^c	,005 ^c	,001 ^c	,000 ^c

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad.

Descripción.

Se verifica que la significancia asintótica (bilateral) solo hay un valor mayor al 5 por ciento, el resto de valores son menores al 5 por ciento de significancia estándar ($p < 0.05$), por lo cual, se decidió utilizar pruebas con una distribución no normal, optando por la prueba Rho de Spearman, porque calcula la potencia y orientación de la vinculación de dos temas de análisis.

4.1.1. Contrastación de la hipótesis General

De acuerdo a los resultados de los instrumentos de recopilación se estableció la siguiente correlación:

Tabla 3

Se determinó en qué medida el sistema de gestión de la calidad incide en el desempeño organizacional de los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.

		Sistema de Gestión de Calidad	Desempeño Organizacional
Rho de Spearman	Sistema de Gestión de Calidad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,001
		N	83
	Desempeño Organizacional	Coeficiente de correlación	,347**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	83

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

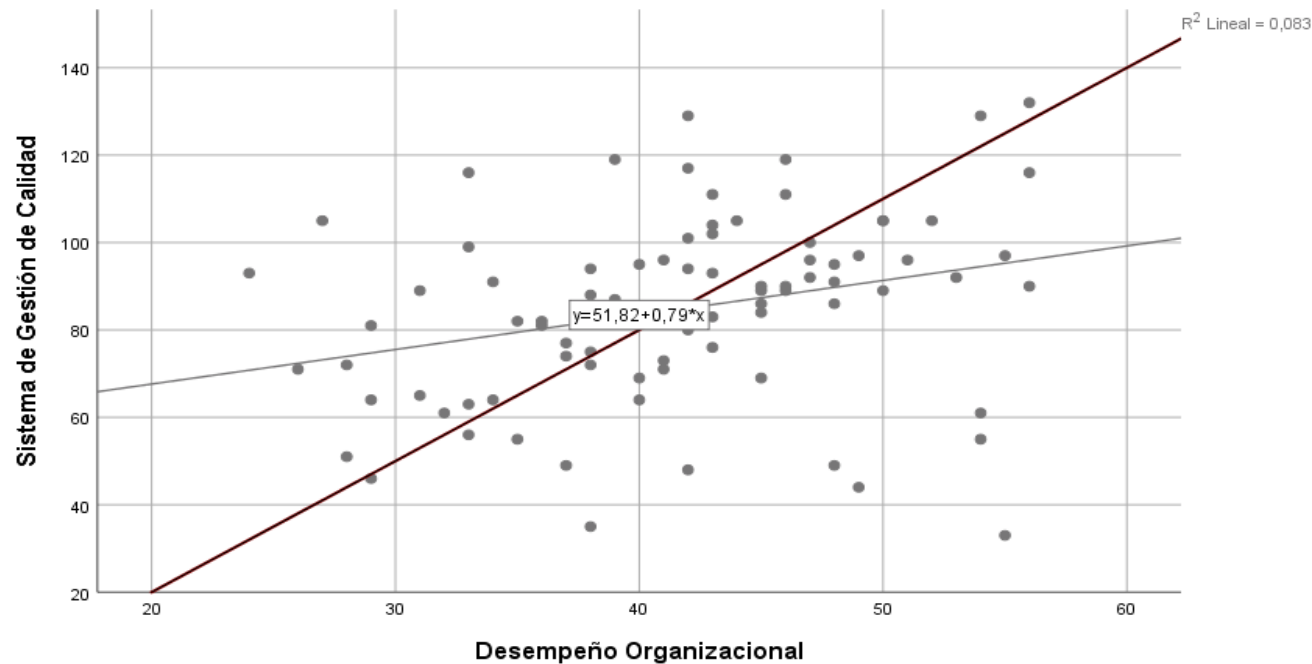
Fuente: *Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.*

Interpretación.

Siguiendo las indicaciones de los objetivos, se buscó vincular las variables de estudio a través de la prueba no paramétrica del SPSS Rho de Spearman, donde se verifica que existe un coeficiente de correlación con un valor de: 0,347** con una significancia bilateral de 0,001, menor al 1 por ciento de significancia estándar ($P < 0.01$); asimismo se denota un alto nexo y/o unión (**) entre las variables de estudio, es por ello, que, existe una correlación positiva baja. Concluyendo con la aceptación de la hipótesis general: El sistema de gestión de la calidad incide en el desempeño organizacional de los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.

Figura 1

Dispersión simple con ajuste de línea en el sistema de gestión de la calidad con en el desempeño organizacional en la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.

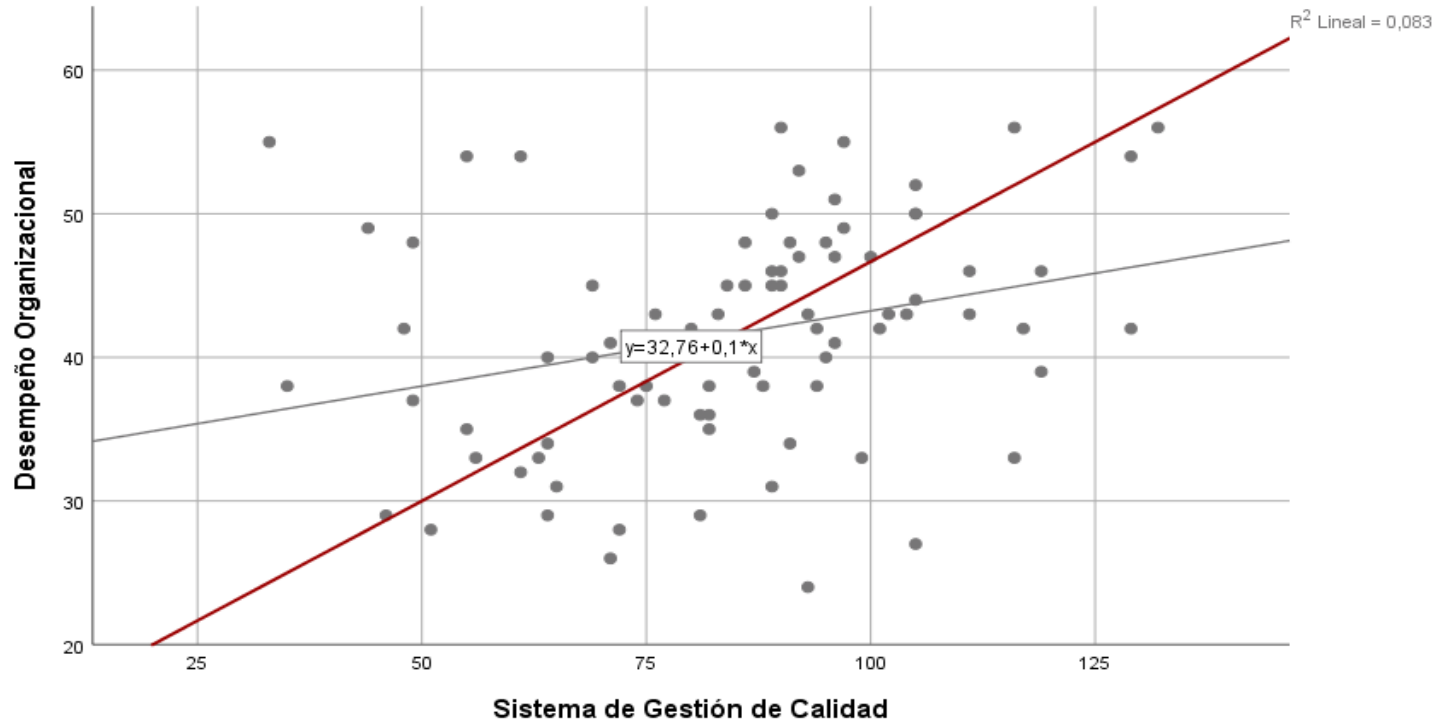


Descripción

Según la Figura 1, se visualiza que los puntos se encuentran dispersos y un poco alejados de la línea; así también, se denota a pesar de la dispersión que los puntos tienen una secuencia lineal de izquierda a derecha, lo que indica un tipo de dirección positiva baja, verificando que hay un vínculo entre la variable sistema de gestión de calidad y la variable desempeño organizacional.

Figura 2

Dispersión simple con ajuste de línea en la variable desempeño organizacional con el sistema de gestión de la calidad en la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.



Descripción

Según la Figura 2, se visualiza que los puntos se encuentran dispersos y cerca de la línea; así también, se denota que a pesar de la dispersión de los puntos tienen una secuencia lineal de izquierda a derecha, lo que indica un tipo de dirección positiva, verificando que hay un vínculo positivo entre la variable desempeño organizacional y el sistema de gestión de calidad

Tabla 4

Nivel de percepción de la variable sistema de gestión de la calidad en la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.

NIVELES	Sistema de Gestión de Calidad	
	F	%
Para nada útil		
No muy útil	2	2.4
Algo útil	9	10.8
Muy útil	18	21.7
Extremadamente útil	54	65.1
TOTAL	83	100%

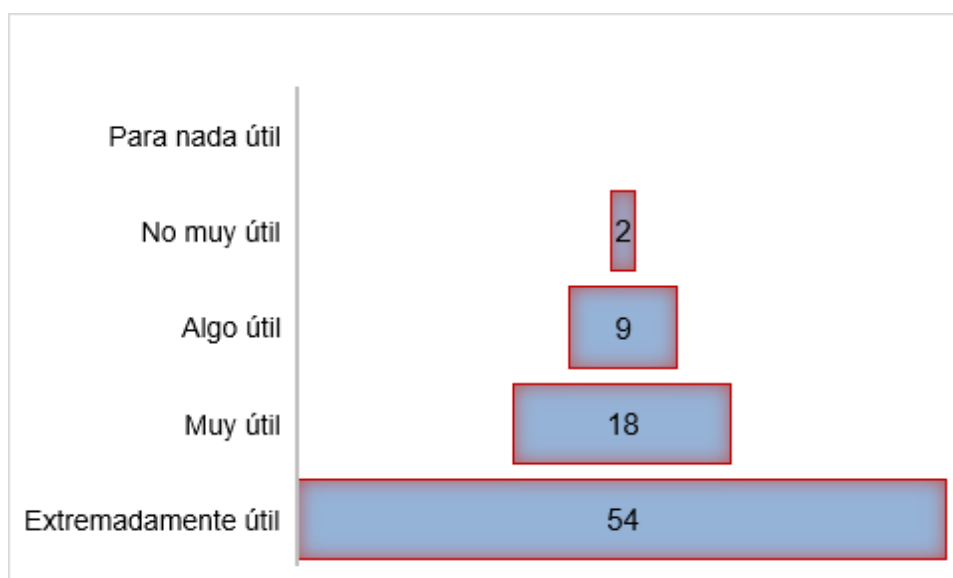
Fuente: *Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud.*

Interpretación.

Según la percepción de la muestra en estudio, se observa que el talento humano de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020, sostiene que el sistema de gestión de calidad, se encuentra en un nivel de extremadamente útil con una frecuencia de 54 (65.1%), seguido del nivel muy útil con una puntuación de 18 (21.7%).

Figura 3

Nivel de percepción de la variable sistema de gestión de la calidad en la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.



Fuente: *Tabla 4.*

Tabla 5

Nivel de percepción de la variable desempeño organizacional en la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.

NIVELES	Desempeño Organizacional	
	F	%
Sin importancia		
De poca importancia		
Moderadamente importante	19	22.9
Importante	44	53.0
Muy importante	20	24.1
TOTAL	83	100%

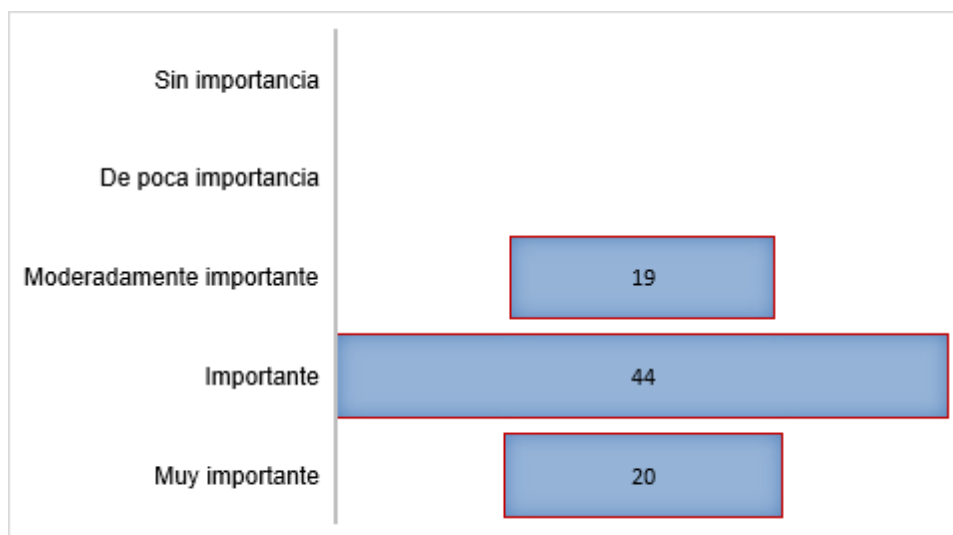
Fuente: *Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.*

Interpretación.

Es necesario destacar que el talento humano de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, indica que el desempeño organizacional en su entidad es importante con una frecuencia de 44 (53.0%) seguido de la opinión de un grupo de 20 (24.1%) trabajadores quienes sostienen que la variable en estudio es importante.

Figura 4

Nivel de percepción de la variable desempeño organizacional en la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.



Fuente: *Tabla 5.*

4.1.2. Contrastación de la hipótesis Específica

Tabla 6

Se determinó en qué medida el sistema de gestión de la calidad incide en la organización de los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.

		Sistema de Gestión de Calidad	Organización
Rho de Spearman	Sistema de Gestión de Calidad	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	83
	Organización	Coefficiente de correlación	,378**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	83

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

Fuente: *Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.*

Interpretación.

Después de la recopilación de datos de los cuestionarios aplicados uno por cada variable, se sumó la puntuación total de la variable sistema de gestión de calidad, así como de la dimensión organización de la variable desempeño organizacional; analizando los totales a través de la prueba del Rho de Spearman, existiendo un coeficiente de correlación con un valor de: 0,378** con una significancia de 0,001, menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$); también se percibe (**) sinónimo de una alta vinculación y/o nexo entre variable y dimensión, con una correlación positiva baja; por lo cual, se afirma la hipótesis específica: El sistema de gestión de la calidad incide en la organización de los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.

Tabla 7

Nivel de percepción de la dimensión organización de la variable desempeño organizacional en la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.

NIVELES	Organización	
	F	%
Sin importancia	7	8.4
De poca importancia	76	91.6
Moderadamente importante		
Importante		
Muy importante		
TOTAL	83	100%

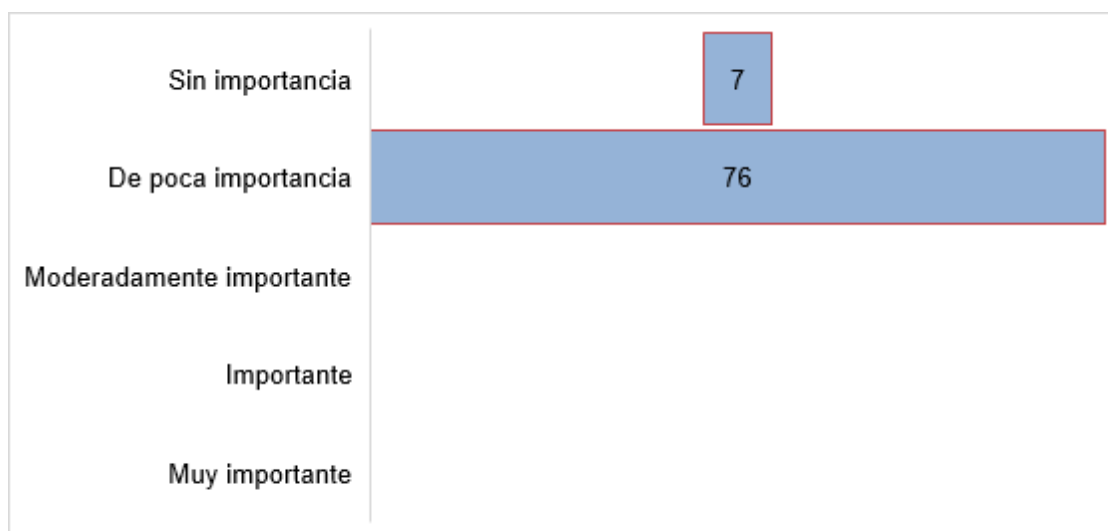
Fuente: *Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.*

Interpretación.

Es necesario destacar que el talento humano de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020, indica que la dimensión organización de la variable desempeño organizacional en su entidad es de poca importancia con una frecuencia de 76 (91.6%) seguido de la opinión de un grupo de 7 (8.4%) trabajadores quienes sostienen que la dimensión en estudio es sin importancia.

Figura 5

Nivel de percepción de la dimensión organización de la variable desempeño organizacional en la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.



Fuente: *Tabla 7.*

Tabla 8

Se determinó en qué medida el sistema de gestión de la calidad incide en la ejecución presupuestal de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.

		Sistema de Gestión de Calidad	Ejecución Presupuestal
Rho de Spearman	Sistema de Gestión de Calidad	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,007
		N	83
	Ejecución Presupuestal	Coefficiente de correlación	,296**
		Sig. (bilateral)	,007
		N	83

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

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.

Interpretación.

Siguiendo las indicaciones de los objetivos, se buscó vincular la variable 1 con la dimensión de la variable 2 de estudio a través de la prueba no paramétrica del SPSS Rho de Spearman, donde se verifica que existe un coeficiente de correlación con un valor de: 0,296** , con una significancia bilateral de 0,007, menor al 1 por ciento de significancia estándar ($P < 0.01$); asimismo se denota un alto nexo y/o unión (**) entre la variable sistema de gestión de calidad y la dimensión de estudio ejecución presupuestal, es por ello, que, existe una correlación positiva baja. Concluyendo con la aceptación de la hipótesis específica: El sistema de gestión de la calidad incide en la ejecución presupuestal de los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.

Tabla 9

Nivel de percepción de la dimensión ejecución presupuestal de la variable desempeño organizacional en la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.

NIVELES	Ejecución Presupuestal	
	F	%
Sin importancia	78	94.0
De poca importancia	5	6.0
Moderadamente importante		
Importante		
Muy importante		
TOTAL	83	100%

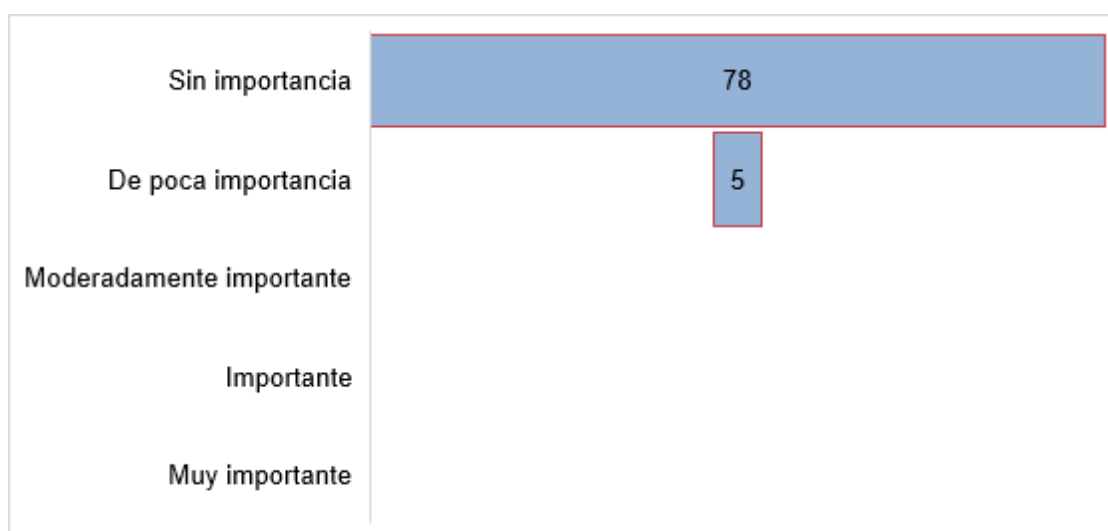
Fuente: *Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.*

Interpretación.

Según la percepción de la muestra en estudio, se observa que el talento humano de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020, sostiene que la dimensión ejecución presupuestal de la variable desempeño organizacional, se encuentra en un nivel sin importancia con una frecuencia de 78 (94.0%), seguido del nivel de poca importancia con una puntuación de 5 (6.0%).

Figura 6

Nivel de percepción de la dimensión ejecución presupuestal de la variable desempeño organizacional en la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.



Fuente: *Tabla 9.*

Tabla 10

Se determinó en qué medida el sistema de gestión de la calidad incide en el cumplimiento programático de los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020

		Sistema de Gestión de Calidad	Cumplimiento programático	
Rho de Spearman	Sistema de Gestión de Calidad	Coefficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,358*	
		N	83	
	Cumplimiento programático	Coefficiente de correlación	,358*	1,000
		Sig. (bilateral)	,018	.
		N	83	83

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

Fuente: *Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.*

Interpretación.

Después de la recopilación de datos de los cuestionarios aplicados uno por cada variable, se sumó la puntuación total de la variable sistema de gestión de calidad, así como de la dimensión cumplimiento programático de la variable desempeño organizacional; analizando los totales a través de la prueba del Rho de Spearman, existe un coeficiente de correlación con un valor de: 0,358** , con una significancia de 0,018, menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$); también se percibe (**) sinónimo de una alta vinculación y/o nexo entre variable y dimensión, con una correlación positiva baja; por lo cual, se afirma la hipótesis específica: El sistema de gestión de la calidad incide en el cumplimiento programático de los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.

Tabla 11

Nivel de percepción de la dimensión cumplimiento programático de la variable desempeño organizacional en la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.

NIVELES	Cumplimiento Programático	
	F	%
Sin importancia		
De poca importancia	7	8.4
Moderadamente importante	27	32.5
Importante	33	39.8
Muy importante	16	19.3
TOTAL	83	100%

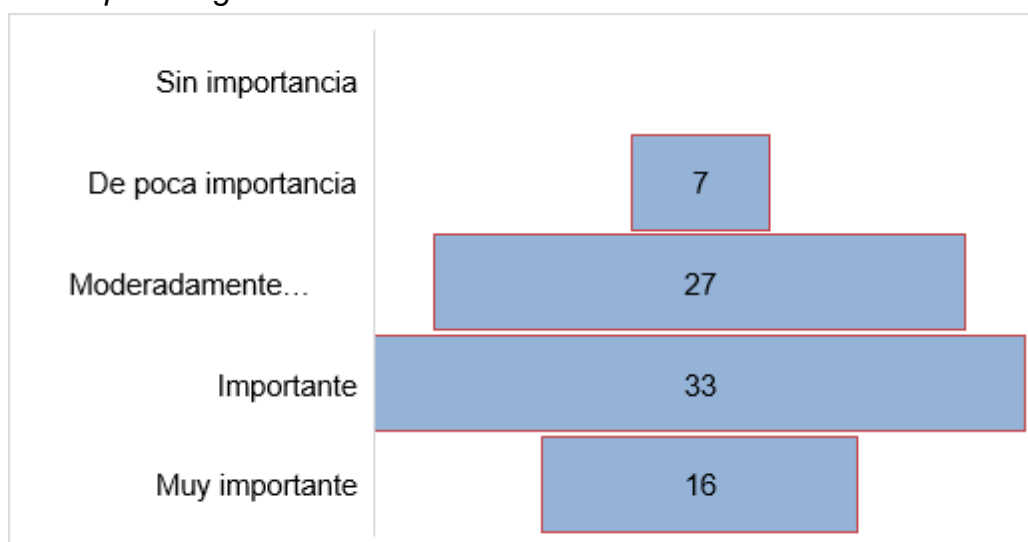
Fuente: *Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.*

Interpretación.

Es necesario destacar que el talento humano de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020, indica que la dimensión cumplimiento programático de la variable desempeño organizacional en su entidad es importante con una frecuencia de 33 (39.8%) seguido de la opinión de un grupo de 27 (24.1%) trabajadores quienes sostienen que la dimensión en estudio es moderadamente importante.

Figura 7

Nivel de percepción de la dimensión cumplimiento programático de la variable desempeño organizacional en la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.



Fuente: *Tabla 11.*

Tabla 12

Se determinó en qué medida el sistema de gestión de la calidad incide en la logística de medicamentos de los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.

		Sistema de Gestión de Calidad	Logística de medicamentos
Rho de Spearman	Sistema de Gestión de Calidad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	83
	Logística de medicamentos	Coeficiente de correlación	,178
		Sig. (bilateral)	,108
		N	83

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.

Interpretación.

Siguiendo las indicaciones de los objetivos, se buscó vincular la variable sistema de gestión de calidad con la dimensión logística de medicamentos de la variable desempeño organizacional, a través de la prueba no paramétrica del SPSS Rho de Spearman, donde se verifica que existe un coeficiente de correlación con un valor de: 0,178, con una significancia bilateral de 0,108, por lo cual; se denota una correlación positiva muy baja; afirmando que el sistema de gestión de la calidad no incide en la logística de medicamentos de los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.

Tabla 13

Nivel de percepción de la dimensión logística de medicamentos de la variable desempeño organizacional en la Red Asistencial de La Libertad, 2020.

NIVELES	Logística de medicamentos	
	F	%
Sin importancia		
De poca importancia	2	2.4
Moderadamente importante	19	22.9
Importante	53	63.9
Muy importante	9	10.8
TOTAL	83	100%

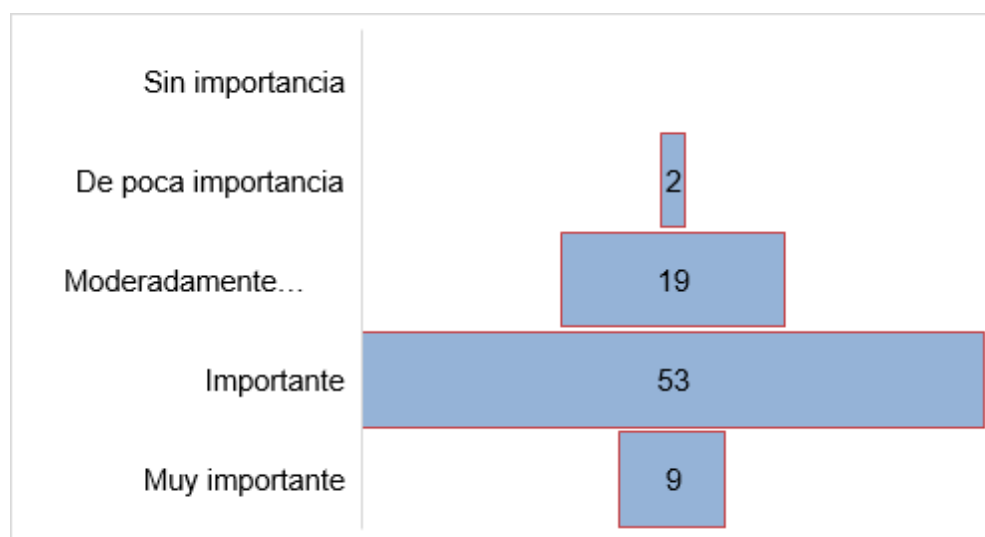
Fuente: *Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.*

Interpretación.

Según la percepción de la muestra en estudio, se observa que el talento humano de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020, sostiene que la dimensión logística de medicamentos, se encuentra en un nivel importante con una frecuencia de 53 (63.9%), seguido del nivel moderadamente importante con una puntuación de 19 (22.9%).

Figura 8

Nivel de percepción de la dimensión logística de medicamentos de la variable desempeño organizacional en la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.



Fuente: *Tabla 13.*

Tabla 14

Se determinó en qué medida el desempeño organizacional incide en la implementación del sistema de gestión de calidad de los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.

		Desempeño Organizacional	Implementación
Rho de Spearman	Desempeño Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,001
		N	83
	Implementación	Coefficiente de correlación	,347**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	83

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

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.

Interpretación.

Después de la recopilación de datos de los cuestionarios aplicados uno por cada variable, se sumó la puntuación total de la variable desempeño organizacional y el total de la dimensión implementación de la variable sistema de gestión de calidad; analizando los totales a través de la prueba del Rho de Spearman, existiendo un coeficiente de correlación con un valor de: 0,347** , con una significancia de 0,001, menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$); también se percibe (**) sinónimo de una alta vinculación y/o nexo entre variable y dimensión, con una correlación positiva baja; se afirma la hipótesis específica: El desempeño organizacional incide en la implementación del sistema de gestión de calidad de los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.

Tabla 15

Nivel de percepción de la dimensión implementación de la variable sistema de gestión de calidad en la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.

NIVELES	Implementación	
	F	%
Para nada útil	4	4.8
No muy útil	37	44.6
Algo útil	39	47.0
Muy útil	3	3.6
Extremadamente útil		
TOTAL	83	100%

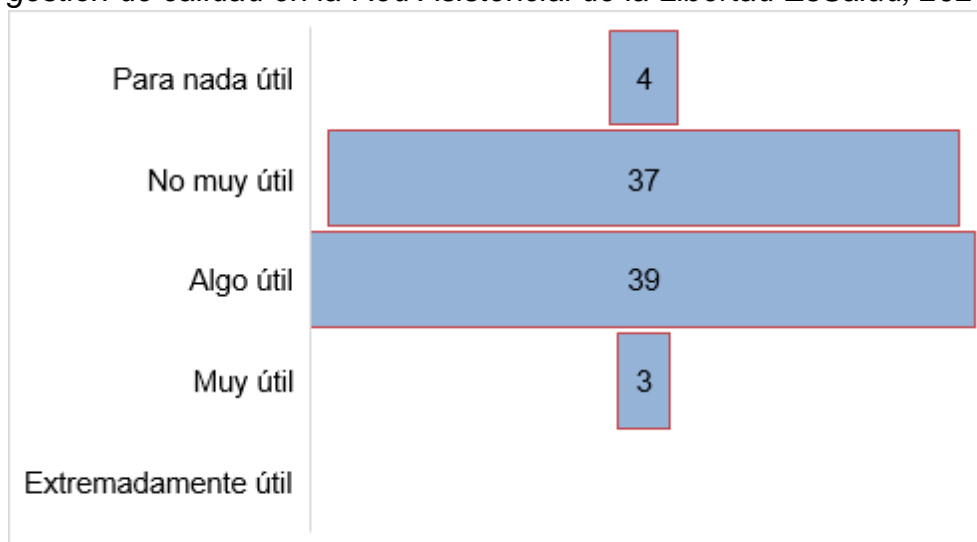
Fuente: *Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.*

Interpretación.

Es necesario destacar que el talento humano de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020, indica que la implementación de la variable sistema de gestión de calidad en su entidad es algo útil con una frecuencia de 39 (47.0%) seguido de la opinión de un grupo de 37 (44.6%) trabajadores quienes sostienen que la dimensión en estudio es no muy útil.

Figura 9

Nivel de percepción de la dimensión implementación de la variable sistema de gestión de calidad en la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.



Fuente: *Tabla 15.*

Tabla 16

Se determinó en qué medida el desempeño organizacional incide en la etapa de mantenimiento del sistema de gestión de calidad de los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.

		Desempeño Organizacional	Etapa de mantenimiento
Rho de Spearman	Desempeño Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	83
	Etapa de mantenimiento	Coefficiente de correlación	,274*
		Sig. (bilateral)	,012
		N	83

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

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020

Interpretación.

Siguiendo las indicaciones de los objetivos, se buscó vincular la variable desempeño organizacional con la dimensión etapa de mantenimiento del sistema de gestión de calidad, a través de la prueba no paramétrica del SPSS Rho de Spearman, donde se verifica que existe un coeficiente de correlación con un valor de: 0,274* , con una significancia bilateral de 0,012, menor al 5 por ciento de significancia estándar; asimismo se denota un nexo y/o unión (*) entre la variable y dimensión de estudio, es por ello, que, existe una correlación positiva baja. Concluyendo con la aceptación de la hipótesis específica: El desempeño organizacional incide en la etapa de mantenimiento de la variable sistema de gestión de calidad de los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.

Tabla 17

Nivel de percepción de la dimensión etapa de mantenimiento de la variable sistema de gestión de calidad en la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.

NIVELES	Etapa de mantenimiento	
	F	%
Para nada útil	41	49.4
No muy útil	42	50.6
Algo útil		
Muy útil		
Extremadamente útil		
TOTAL	83	100%

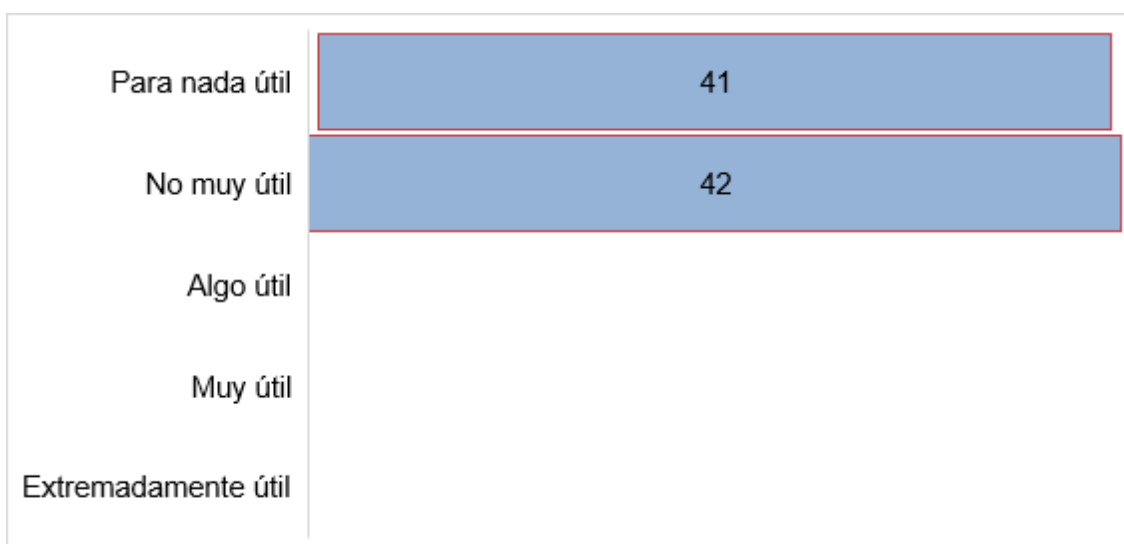
Fuente: *Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020*

Interpretación.

Según la percepción de la muestra en estudio, se observa que el talento humano de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020, sostiene que la dimensión etapa de mantenimiento del sistema de gestión de calidad, se encuentra en un nivel no muy útil con una frecuencia de 42 (50.6%), seguido del nivel para nada muy útil con una puntuación de 41 (49.4%).

Figura 10

Nivel de percepción de la dimensión etapa de mantenimiento de la variable sistema de gestión de calidad en la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.



Fuente: *Tabla 17.*

Tabla 18

Se determinó en qué medida el desempeño organizacional incide en la etapa de mejora del sistema de gestión de calidad de los trabajadores de la Red Asistencial de La Libertad, 2020.

		Desempeño Organizacional	Etapa de Mejora
Rho de Spearman	Desempeño Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.016
		N	83
	Etapa de Mejora	Coefficiente de correlación	.263*
		Sig. (bilateral)	.016
		N	83

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

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.

Interpretación.

Después de la recopilación de datos de los cuestionarios aplicados uno por cada variable, se sumó la puntuación total de la variable desempeño organizacional en la dimensión etapa de mejora de la variable sistema de gestión de calidad; analizando los totales a través de la prueba del Rho de Spearman, existiendo un coeficiente de correlación con un valor de: 0,263* , con una significancia de 0,016, menor al 5% de significancia estándar; también se percibe (*) sinónimo de una vinculación y/o nexo entre la variable y dimensión, con una correlación positiva baja; por lo cual, se afirma la hipótesis específica: El desempeño organizacional incide en la etapa de mantenimiento del sistema de gestión de calidad de los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.

Tabla 19

Nivel de percepción de la dimensión etapa de mejora de la variable sistema de gestión de calidad en la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.

NIVELES	Etapa de mejora	
	F	%
Para nada útil	10	12.0
No muy útil	73	88.0
Algo útil		
Muy útil		
Extremadamente útil		
TOTAL	83	100%

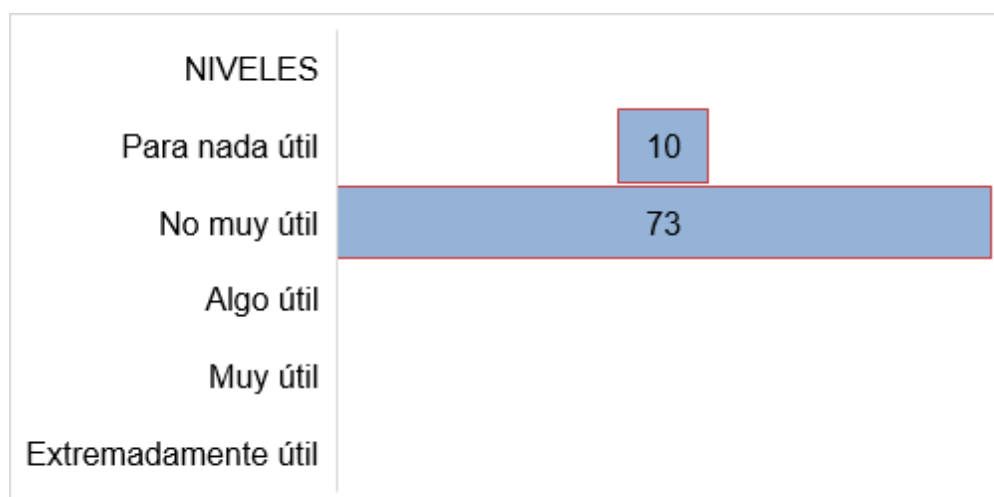
Fuente: *Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.*

Interpretación.

Es necesario destacar que el talento humano de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020, indica que la dimensión etapa de mejora de la variable sistema de gestión de calidad en su entidad es no muy útil con una frecuencia de 73 (88.0%) seguido de la opinión de un grupo de 10 (12.0%) trabajadores quienes sostienen que la dimensión para nada es útil.

Figura 11

Nivel de percepción de la dimensión etapa de mejora de la variable sistema de gestión de calidad en la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.



Fuente: *Tabla 19.*

4.2. Resultados cualitativos

Tabla 20

Marco Normativo de la variable sistema de gestión de calidad y desempeño organizacional mediante doble entrada.

PREGUNTA	ENTREVISTA 1	ENTREVISTA 2	ENTREVISTA 3
<p>1. ¿Cree usted que la Resolución Ministerial N° 596-2007/MINSA que aprueba el Plan Nacional del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, exige el cumplimiento del sistema de gestión de calidad de su entidad?</p>	<p>Sí, las normas de calidad brindan orientaciones técnicas para la mejora de la prestación de los servicios que brinda una empresa, pero las obliga.</p>	<p>Conozco la Norma de Gestión de la Calidad que sistematiza los procesos, lo que llama la atención es que no hay integración con el Manual de Perfiles de Puestos, la primera documenta el proceso, el funcionamiento; y el segundo, norma el insumo y las características del potencial humano, pero no hay norma que pueda integrar ambos, al extremo que la norma de calidad es manejada por las oficinas de gestión de la calidad y el segundo es manejado (con no mucha lógica) por otras oficinas independientes.</p>	<p>En la Red Asistencial La Libertad la normativa vigente de la Certificación ISO 9001, significa una mejora de sus procesos clave y una mayor estandarización de las actividades relacionadas con la atención a los asegurados.</p>
<p>2. ¿Conoce los requisitos de la Resolución Ministerial N° 519-2006/MINS, que aprueba el DT "Sistema de Gestión de Calidad en Salud, para ofrecer una atención de calidad?</p>	<p>Sí, pero el establecimiento, se enfatiza La Norma ISO 9001:2015 es la base del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC. Es una norma internacional que se centra en todos los elementos de la gestión de la calidad con los</p>	<p>No</p>	<p>Existen requisitos mínimos por la norma entre los cuales tenemos servicio de garantía, respuesta oportuna, cordialidad en trato, información completa, disposición, competencia.</p>

	que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicio.		
3. ¿La documentación (manuales, procedimientos y otros) mejora el sistema de gestión calidad? Explique.	La documentación brinda las orientaciones para alcanzar la mejora de la calidad de los productos o servicios que se oferta, pero es la implementación de estos la que conseguirá la mejora. Para ello, se debe enfrentar un conjunto de dificultades, desde el interés del alto nivel, los recursos de personal capacitados, la redefinición de la infraestructura, recursos flexibles y la implementación de procesos.	Sí, puesto que los documentos sistematizan los procedimientos (tiempos y flujos y eso permite estandarizar los procesos, y comparar el ser con el deber ser y así detectar distorsiones que son oportunidades de mejora.	Sí, porque es la base del sistema de gestión de calidad. El funcionario debe conocer la norma para cumplir con todos los estándares de calidad, y poder realizar una buena gestión.

Tabla 21

Marco Referencial de la variable sistema de gestión de calidad y desempeño organizacional mediante doble entrada.

PREGUNTA	ENTREVISTA 1	ENTREVISTA 2	ENTREVISTA 3
<p>4. ¿Cómo ejecuta los procesos claves, interconexiones y estandarizaciones para la atención de los pacientes? Explique.</p>	<p>En EsSalud no se ha implementado la gestión por procesos, su gestión está basada en los resultados y su medición es según producción.</p>	<p>Los procesos claves deben estar normados y difundidos al pleno, pero no está documentado el sistema de control, ni de los indicadores de ingreso ni los de proceso; luego, no se puede caracterizar los indicadores de calidad de los resultados, tampoco hay medición de la calidad desde el punto de vista del usuario para lograr calidad prestada y calidad sentida.</p>	<p>Primero me debo centrar en la estrategia que tiene la Red para alcanzar la misión o la razón fundamental de su existencia, en su defecto se debe utilizar líneas estratégicas, objetivos o incluso normativas que orienten el camino a la RALL.</p>
<p>5. ¿Conoce si existe un control de dispositivos de medición, calibración periódica de equipos según programa definido, utilizando los criterios de aceptación de resultados obtenidos? Explique.</p>	<p>En todo proceso de planificación por resultados se debe utilizar el Marco Lógico, en el cual se definen los indicadores por resultado, producto y actividad, que permite ir verificando el avance para el logro de los objetivos planteados.</p>	<p>Sí, el servicio terceriza este sistema de calibración de equipos y manejan un plan preventivo. No conozco si hay medición o el indicador de cumplimiento ni la validez de la calibración</p>	<p>Este enfoque requiere llevar a cabo un seguimiento y medición del desempeño y de los resultados de los procesos, los que constituyen la base para saber qué se está obteniendo, en qué porcentaje se consiguen los resultados deseados y por dónde se han de orientar o enfocar las mejoras. En muchas ocasiones, estas actividades de seguimiento y medición implican la utilización de equipos, por lo que resulta muy importante que los mismos proporcionen</p>

			información veraz, algo que se logra mediante su efectivo control.
6. ¿El personal está comprometido con el desarrollo e implantación de un sistema de gestión de la calidad? Explique.	El compromiso se sustenta en el liderazgo, con jefes comprometidos; el personal estará comprometido. En el caso de EsSalud hay normas y procedimientos para la implementación y ejecución de las acciones con calidad. Sin embargo, la gestión del sistema se sustenta en resultados de producción.	No, definitivamente, el sistema de gestión de la calidad necesita el involucramiento en todos los niveles; sin embargo, los indicadores de evaluación de la gestión son de mero cumplimiento de cantidades de hechos, no se hace el análisis económico ni la medición de la calidad como evaluación de las gestiones	El personal no se encuentra comprometido, ya que la sede central no cuida lo más preciado en la institución, que es su potencial humano, y con la pandemia salieron a la luz muchas debilidades en la Seguridad Social.
7. ¿En qué consiste la evaluación de proveedores? Explique.	El eslabón para adquisición de productos o servicios es un elemento importante para la satisfacción final de los clientes, si ellos fallan en el cumplimiento de los requisitos requeridos (especificaciones técnicas, plazos de entrega, cantidades, etc.) ocasionarán dificultades que se expresarán en las prestaciones finales a los clientes.	No hay evaluación de proveedores, casi siempre son los mismo, lo que se evalúa son las propuestas, con mayor peso a la propuesta económica	Toda organización debería establecer procesos eficaces y eficientes para identificar las fuentes potenciales de materiales y servicios comprados, para desarrollar proveedores, para evaluar su capacidad, para suministrar los productos y/o servicios requeridos y, sobre todo, para enfrentar uno de los desafíos más importantes para la seguridad social.
8. ¿En qué consiste las validaciones o las pruebas	La validación de los procesos permite establecer evidencia del grado de seguridad que tiene un	No se hacen pruebas piloto ni marchas blancas.	Sí es efectivo, ya que, nos da a conocer las posibilidades de éxito o fracaso de un

<p>pilotos de los procesos? ¿Son efectivos? Explique.</p>	<p>proceso específico y permite ver si los productos cumplen con las especificaciones y características de calidad predeterminados.</p>		<p>determinado proceso, por lo que nos permite disminuir el margen de error al realizar un proceso.</p>
---	---	--	---

Tabla 22

Marco Teórico de la variable sistema de gestión de calidad y desempeño organizacional mediante doble entrada.

PREGUNTAS	ENTREVISTA 1	ENTREVISTA 2	ENTREVISTA 3
<p>9. ¿Cuáles son los procesos claves y las interconexiones y estandarización para la atención de los pacientes?</p>	<p>Los procesos claves son los procesos misionales que se articulan la misión de la organización de salud. La interacción entre ellos va a permitir prestaciones de calidad para los usuarios.</p> <p>Por otro lado, la estandarización de los procesos supone un cambio cultural, organizativo y profesional que permita estandarizar conocimientos y procedimientos (Guías de práctica Clínica, Protocolos y Diagramas de Flujos de atención) para la prestación de los servicios de salud. Ello Implica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un cambio de comportamiento de los profesionales para el ejercicio de la práctica médica. • Un cambio de actitud orientada a la interacción entre los diferentes servicios para la solución de un 	<p>El servicio no selecciona sus procesos claves, ni plantea criterios para priorizarlos.</p>	<p>Existen iniciativas que buscan desarrollar una Cultura de Atención al Asegurado, teniendo como uno de sus proyectos principales la mejora del trato al asegurado.</p>

	problema específico de salud, orientados a la satisfacción del usuario.		
10. ¿Conoce los tratamientos de las no conformidades y servicios no conformes? Explique.	La no conformidad no debería estar presente, si contamos con acciones correctivas permanentes que las identifiquen y soluciones constantemente. Estas se presentan cuando se incumple con ciertos requisitos internos que el sistema de prestación de los servicios de atención ha establecido o cuando un usuario las identifica.	En cuanto a las distorsiones, en auditoría, por ejemplo, se plantean no conformidades, pero los expedientes con derivados como cualquier documento sin el análisis respectivo ni la implementación de las mejoras planteadas por los comités de auditoría.	Es cuando la seguridad social no se preocupa adecuadamente con el tratamiento de las no conformidades, pueden tener dificultades para negociar o prestarles servicios a otras, por lo que, conllevaría a tener problemas con SuSalud.
11. ¿Qué entiende por canales de comunicación en las condiciones de infraestructura? Explique	Es la transferencia de datos de manera instantánea; desde donde se genera el dato hasta el lugar de su destino, que permite reducir los márgenes de error de la información. Ello permite que la información sea fiable, segura y rápida, lo cual mejora la eficiencia de la cadena de suministros.	Son las redes de comunicación provistas por alguna empresa que discurren por la infraestructura de redes, cables, antenas que pueden conducir esa comunicación.	Los canales de comunicación en las condiciones de infraestructura se entienden por la conexión de redes informáticas que utiliza la Red Asistencial.

<p>12. Considera usted que el diseño de la política, objetivos, manual de calidad y procedimientos requeridos por la norma ¿Contribuye en la atención de calidad de un establecimiento de Salud?</p>	<p>No bastan las políticas, las normas y los manuales. El problema central es la implementación de la atención de la calidad, en la cual confluyen un conjunto de dificultades que hay que superar, como: el interés del alto nivel, personal adecuadamente capacitado, estrategias adecuadas, poder de adherencia a las políticas, infraestructura que permita la colaboración e interacción, una fuerte coordinación entre los servicios y vínculos bien definidos entre los niveles de atención.</p>	<p>No lo considero así, la poca importancia que se le da, la poca implementación de proyectos de mejora, desaniman el trabajo en procura de mejorar la calidad.</p>	<p>Definitivamente contribuye a la atención de calidad en los establecimientos de salud; pero, no solo es el diseño, sino también, la aplicación de las políticas, porque el personal asistencial y administrativo debe seguir una misma línea para sacar adelante a las redes asistenciales.</p>
<p>13. ¿Cómo los objetivos, metas y programas de gestión contribuyen en la calidad de atención? Explique.</p>	<p>Los programas de gestión van a contribuir en la calidad de la atención si tienen objetivos y metas orientadas a ella.</p>	<p>La norma no se implementa, luego no hay comentarios.</p>	<p>Un sistema de gestión de calidad necesita que los objetivos sean medibles y coherentes, se debe controlar que las metas se cumplan e implementar gestión de calidad, todo eso mejoraría la atención de los asegurados.</p>
<p>14. ¿Cómo un sistema de gestión de la calidad mantiene la mejora continua de la eficacia de sus procesos?</p>	<p>La mejora continua de la calidad es parte del Sistema de Gestión de la Calidad, la cual tiene como elemento inherente el Ciclo de la Mejora Continua de la Calidad, que tiene 4 momentos: Planificar, Hacer, Revisar y Actuar.</p>	<p>Utilizando una importante herramienta, como el ciclo PHEA. Ichikawa, Pareto, ZOPP, etc.</p>	<p>La mejora continua es la parte fundamental de la gestión de la calidad; pero, requiere compromiso, planificación, estructura, liderazgo, participación e implicación del personal asistencial y administrativo.</p>

Tabla 23

Marco conceptual de la variable sistema de gestión de calidad y desempeño organizacional mediante doble entrada.

PREGUNTAS	ENTREVISTA 1	ENTREVISTA 2	ENTREVISTA 3
<p>15. ¿Cómo las capacitaciones y sensibilización al personal contribuyen a la mejora de competencias de calidad en atención? Explique.</p>	<p>Es fundamental contar con personal capacitado y motivado para implementación de una gestión de la calidad, caso contrario, lo que se incorpore como procesos de calidad no van a estar insertos en la actividad permanente que el personal desarrolla. Serán acciones paralelas en las cuales no se sienten incluidos.</p>	<p>Si el personal se involucra, la calidad del servicio mejora, pues, el sustento de la calidad del servicio radica en el personal que lo presta.</p>	<p>Es muy importante la capacitación y sensibilización al personal, debido a que, por la atención a los asegurados se miden los indicadores de gestión.</p>
<p>16. En su opinión, ¿Cuáles de los procesos en el establecimiento de salud contribuyen a una óptima atención? Explique.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los procesos estratégicos, que el personal cuente y conozca las, leyes y normas para la atención en los pacientes. • Los procesos misionales definidos en el establecimiento, dependiendo del nivel de atención (categoría) con la que cuenten. Las cuales pueden ser según atareo, servicios que prestan, etc. • Los procesos de soporte, adecuadamente implementados, de acuerdo a 	<p>La atención en la Unidad de cuidados intensivos, porque tienen personal involucrado, reuniones de control permanente y una buena adherencia a Guías de Práctica Clínica.</p>	<p>Los procesos de gestión de personal, ya que, debe existir un buen filtro al momento de las contrataciones.</p>

	<p>su nivel de prestación (Rx, laboratorio, farmacia, etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aunados a los procesos que permitan asegurar, mantener y continuar con la mejora de los servicios, como son: <ul style="list-style-type: none"> ○ Evaluación, monitoreo y toma de decisiones. ○ Auditoría de la calidad de atención en salud. ○ Acreditación de los servicios de salud. ○ Evaluación de la tecnología sanitaria. ○ Mejoramiento continuo de la calidad. 		
<p>17. ¿Conoce las directivas y normativas de calidad? Comente y explique de cada una de ellas.</p>	<p>ISO 9001: ISO 9000 define los términos y principios que sustentan a ISO 9001, e ISO 9004 proporciona lineamientos para hacer que el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 sea más exitoso.</p> <p>La ISO 9001, que es una norma aceptada por una mayoría de países miembros para que pudiera convertirse en un estándar internacionalmente reconocido y aceptada por la mayoría de los países de todo el mundo.</p> <p>La ISO 9001:2015 es una norma actualizada y recientemente</p>	<p>Conozco la Norma Técnica de Mejora de la Calidad MINSA, que evalúa sobre todo la calidad prestada de los servicios de salud.</p>	<p>La ISO 9001 es una norma internacional que toma en cuenta las actividades de una organización, sin distinción de sector de actividad. Esta norma se concentra en la satisfacción del cliente y en la capacidad de proveer productos y servicios que cumplan con las exigencias internas y externas de la organización. Hoy por hoy, la norma ISO 9001 es la norma de mayor renombre y la más utilizada alrededor del mundo.</p> <p>La Norma ISO 9001:2015 es la base del Sistema de Gestión de</p>

	<p>estandarizada internacionalmente para la Gestión de un Sistema de Calidad, la cual cuenta con todos los elementos de la gestión de la calidad a los cuales las empresas e instituciones pueden acceder un sistema de administración y mejorar la calidad de sus productos y/o servicios.</p> <p>Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica para la gestión de la calidad en los Servicios, en el marco de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, que declara al Estado peruano en proceso de modernización con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano.</p> <p>Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA. Que aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud", que es una versión actualizada de la que fue aprobada mediante Resolución Ministerial N° 768-2001 SA/DM.</p>		<p>la Calidad - SGC. Es una norma internacional que se centra en todos los elementos de la gestión de la calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.</p>
--	--	--	---

	Cuya finalidad es “Contribuir a la mejora continua de la calidad en salud en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.		
18. ¿Los objetivos de la calidad de la organización son medibles y coherentes con la política de la calidad? Explique.	La Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de los Servicios en las entidades de la Administración Pública estable como objetivo “Establecer disposiciones técnicas para la Gestión de la Calidad del Servicio en las entidades de la Administración Pública”. Para ello ha establecido 06 Componentes y IV Etapas. La última de Seguimiento y Control, que establece el reporte de las actividades por periodo semestral, indicadores, metas y comentarios, como información relevante para medir el avance. Las cuales son coherentes con la política de calidad.	No tiene objetivos definidos.	Los objetivos de la calidad se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización. Son coherentes con la política de la calidad y coordinados entre sí Se orientan con claridad hacia resultados específicos que son clave para el funcionamiento de la organización.
19. ¿Conoce si a su establecimiento se ha realizado auditorías de Certificación y seguimiento por SGS del Perú acreditada por UKAS Management Systems? Explique.	Sé que el INCOR de EsSalud tuvo auditorías de Certificación de esta institución.	No, ni siquiera ha iniciado el proceso de acreditación nacional.	Por redes asistenciales no se realizaron estas certificaciones de SGS.

Tabla 24

Marco Filosófico de la variable sistema de gestión de calidad y desempeño organizacional mediante doble entrada.

PREGUNTA	ENTREVISTA 1	ENTREVISTA 2	ENTREVISTA 3
<p>20. ¿Cuál es el marco filosófico de los derechos de los pacientes? Explique.</p>	<p>Se originaron gradualmente a partir de las ideas del liberalismo político (se valoró fuertemente el principio de autonomía), el movimiento en pro de los derechos civiles, el desarrollo de la democracia participativa, el progreso, desde mediados del siglo XX a nuestros días, del derecho internacional de derechos humanos, la doctrina de los derechos personalísimos, el auge de la Bioética y otras razones (cambios sociales, políticos, culturales y económicos); todo ello confluyó para que se tuviera en cuenta la necesidad de formular los derechos de los pacientes. Derechos que se fundan en los derechos humanos fundamentales de la persona humana: dignidad y libertad, en igualdad.</p>	<p>Primum non nocere. El objetivo de la Medicina es mejora de la calidad de vida. El paciente busca un satisfactor de su necesidad, no necesariamente el mejor. La calidad de un sistema depende del compromiso de todos.</p>	<p>Los derechos de los pacientes son derechos subjetivos de la persona humana relacionados con su estado de salud. Se trata del ser humano en su condición de paciente que necesita sean respetados sus derechos humanos fundamentales, a la vida, a la salud, a la integridad física, a la dignidad, a la libertad, a la información, a la identidad, a la intimidad, a la confidencialidad, al consentimiento informado, a la verdad, a una muerte digna y otros.</p>
<p>21. Desde su experiencia. ¿Qué propone para disminuir la falta de</p>	<p>Sensibilización y logrará el compromiso desde el más alto nivel de la organización.</p>	<p>La evaluación de toda gestión debe considerar prioritariamente, indicadores de calidad válidos y sistemáticos.</p>	<p>Solicitar presupuesto a la sede central para la contratación de personal, ya que la brecha es demasiado alta.</p>

<p>calidad en atención a los pacientes?</p>	<p>Contar con recursos adecuados en términos de conocimiento y sensibilización para la ejecución de acciones con calidad.</p> <p>Contar con financiamiento flexible para cubrir las necesidades de capacitación, sensibilización, equipamiento y desarrollo de las actividades de implementación.</p> <p>Establecer estrategias adecuadas para la implementación.</p> <p>Contar con el poder para la adhesión a las políticas orientadas a la gestión de la calidad.</p> <p>Establecer estructuras que permitan la colaboración mutua.</p> <p>Determinar acciones para fortalecer mecanismos de coordinación entre los procesos.</p> <p>Definir los mecanismos de vinculación con otras instituciones del sector salud.</p>		<p>Regularizar los procesos de selección de personal, deben existir mejores filtros al momento de la contratación.</p>
---	---	--	--

V. DISCUSIÓN

Luego de las necesarias transformaciones realizadas por el Estado, es indubitable que el adeudo que se tiene con la población del Perú en temática de salud debe ser el primer paso para una nueva transformación que impacte con fortaleza en la comodidad de la sociedad. (Castillo, 2019) El Sistema de Gestión de Calidad SGC, es importante ya que contiene distintas herramientas que se relacionan apoyándose a conducir, regular, otorgar asistencia técnica y evaluar a las entidades de salud. (Clustersalud, 2019) La realidad de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, presenta diversos inconvenientes debido que no cuenta con un buen sistema de gestión de calidad en los procesos de articulación, falta de información al usuario sobre el tipo de servicios que brinda el establecimiento de salud de acuerdo a su nivel; por lo cual, se brindó a los trabajadores del área de administración de los 36 establecimientos de salud dos cuestionarios para conocer la percepción de la variable sistema de gestión de calidad y la variable desarrollo organizacional, empleando un muestreo circunstancial “bola de nieve”, llegando a un total de 83 personas; asimismo, se denota que en la actualidad, la totalidad de servicios de las gestiones de salud gubernamental del país se han ido creando, con mayor o menor capacidad y aceptación, no han mostrado una mejoría que se pueda observar ni que sea sustentable en beneficio de la sociedad en cuanto a la precaución y reparación de los conflictos, aumentando el tiempo de saludable vida, que debe ser el propósito que pueda llegar a medirse al conseguir, ya que existen usuarios que no están contentos, algunos se encuentran perjudicados, por la mala calidad de la atención a la que accedieron. (Castillo, 2019); De tal manera la presente investigación decidió analizar la percepción de los trabajadores de la diversas IPRESS de la Libertad así como la opinión de los especialistas en salud, empleando una metodología de investigación no experimental, transversal, correlacional causal, en un enfoque mixto, empleando como herramientas de recopilación de información, cuestionario para los trabajadores de la IPRESS por un enfoque cuantitativo, diferencia del enfoque cualitativo se empleó entrevistas que se brindó a especialistas de la Salud.

La Teoría de la Gestión Pública y su organización sustentada por Arellano & Cabrero (2005) sostiene que la eficiencia es la impulsora de las alineaciones públicas; la teoría explica como vincular los argumentos de la nueva política en la administración con la discusión de justicia, equidad, costumbres y conductas organizacionales. Para brindar mejorías en la Red Asistencial de la Libertad, se necesita laborar profundamente en el trabajo de transformación, para estimular acciones y actitudes de la capacidad humana para conseguir acomodar definiciones de transformación que consigan otorgar fortalezas de adecuamiento en la salud estatal; sosteniendo la muestra en estudio que el sistema de gestión de calidad, se encuentra en un nivel de extremadamente útil con una frecuencia de 54 (65.1%), seguido del nivel muy útil con una puntuación de 18 (21.7%); coincidiendo con los primeros indicadores del sistema de gestión de la calidad, acreditando que se busca el equipamiento y la continua mejora de todas las labores de la entidad, con la meta de lograr satisfacer las faltas y deseos de los usuarios (ISO 2005) por lo cual, es, extremadamente útil la implementación de un SGC; por otra parte, la gestión organizacional es imprescindible, ya que beneficia el área de calidad del organismo, también orienta un incentivo para acatar o impulsar el adelanto (Yamakawa y Ostos, 2011); indicando el talento humano de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, que el desempeño organizacional en su entidad es importante con una frecuencia de 44 (53.0%) seguido de la opinión de un grupo de 20 (24.1%) trabajadores quienes sostienen que la variable en estudio es importante, destacando en realidad del organismo más competitivo, se puede inferir que lo primordial empieza con centrar las acciones institucionales a la forma de ver táctica para aportar con la forma en la que se brinda información externa e interna (Del Valle, 2016). En tal manera, el estudio de Cano & Romero (2018) sostiene que sus usuarios encuestados que participaron del servicio de consulta externa, señalaron que el 59,4 por ciento estaban insatisfechos con el servicio que recibieron, por otra parte, el 40.6 por ciento de los usuarios estuvieron satisfechos. El nivel de insatisfacción más alto estaba en la dimensión de aspectos tangibles, ya que contó con un 81.55 por ciento de insatisfacción, y un reducido 18.5 por ciento de satisfechos. Las investigaciones o aportes de la diversa literatura en la estructura del análisis ayudan a conocer

que la calidad desde la perspectiva del cliente es satisfacer las expectativas de este cliente o consumidor. Se afirmaría que es “apropiado para su utilización”, “que se adecua con la conformidad de unos requisitos o especificaciones”, entre otras; si se enfoca en las características técnicas del mismo. En este sentido, se comprende por un sistema de gestión de la calidad, cumpliendo las normas ISO, el grupo de actividades coordinadas para guiar e inspeccionar una organización referente a la calidad. Incluyendo los objetivos de calidad, el control, la política de calidad, la mejora progresiva de la calidad y el aseguramiento.

Hoy en día 36 locales de salud forman parte de la Red Asistencial de la Libertad, los que vienen logrando poco a poco pero continuamente un procedimiento de transformación que dan la necesidad de un mejor sistema de gestión de la calidad, pero aún se percibe que se carece de bases importantes para vigilar los trabajos de asistencia en el encuadre de un Sistema de Gestión de la Calidad, existiendo una falta de diseño claro y sencillo para arreglar los verdaderos problemas; de acuerdo a la Resolución Ministerial N° 596-2007/MINSA: Plan Nacional del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. La Ley busca mejorar continuamente la calidad de los servicios del sector salud, mediante el desarrollo de una cultura de calidad sensible a la necesidades y expectativas de los usuarios interno y externo que tenga un impacto en los resultados sanitarios; determinando la muestra en estudio a través de la prueba no paramétrica del SPSS Rho de Spearman, donde se verifica que existe un coeficiente de correlación con un valor de: 0,347** , con una significancia bilateral de 0,001, menor al 1 por ciento de significancia estándar ($P < 0.01$); asimismo se denota un alto nexo y/o unión (**) entre las variables de estudio, es por ello, que, existe una correlación positiva baja. Concluyendo con la aceptación de la hipótesis general: El sistema de gestión de la calidad incide en el desempeño organizacional de los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020. Si el sistema de gestión la calidad es bueno el desempeño laboral será óptimo, siendo la realidad que atraviesa la Red Asistencial de la Libertad EsSalud deficiente, debido a la amplitud de tiempo en establecer las cirugías y/o citas, la solicitud por más camas dentro de los

hospitales, la necesidad por solucionar la aglomeración en las salas de emergencias, la deficiencia de medicinas y herramientas médicas, la falta de equipamiento médico disponible adecuado y las pocas instalaciones. De acuerdo al especialista de salud 2, sostiene que la Gestión de la Calidad sistematiza los procesos, pero lo que llama más la atención, es que se carece de una integración con el Manual de Perfiles de Puestos, el documento de proceso, el funcionamiento con la norma del insumo y las características del potencial humano, requiriendo una norma que pueda integrar ambos, al extremo que la norma de calidad es manejada por las oficinas de gestión de la calidad y el segundo es manejado (con no mucha lógica) por otras oficinas independientes, señalando Valverde & Zapata (2018) que evaluó el vínculo que existe entre la gestión administrativa y la calidad de atención en salud, en el personal que laboró en el hospital de Jaén, concluyendo que la conexión o vínculo que hay entre la gestión administrativa y la calidad de atención en salud, en el personal, fue baja y débil, debido que las normativas de SGC no se cumplen debido que el talento humano desconoce de la normativa. Asimismo, el especialista 2, afirma que el SGC brindan orientaciones técnicas para la mejora de la prestación de los servicios que brinda una empresa, pero las obliga. Concluyendo a todo lo que antecede que tener un sistema de gestión de la calidad, en la actualidad, es indispensable para potenciar las posibilidades de supervivencia en un mundo globalizado y exigente. Contar con un Sistema de Gestión de Calidad permite reformar positivamente la percepción de servicios en un tiempo determinado, logrando un cambio de imagen que da como resultado un mejor desempeño organizacional.

VI. CONCLUSIÓN

6.1. Conclusión cuantitativa

6.1.1. Se determinó a través de la prueba no paramétrica del SPSS Rho de Spearman, un coeficiente de correlación con un valor de: 0,347** (correlación positiva baja) con una significancia bilateral de 0,001, menor al 1 por ciento de significancia estándar ($P < 0.01$). Concluyendo con la aceptación de la hipótesis general: El sistema de gestión de la calidad incide en el desempeño organizacional de los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.

6.1.2. Se determinó mediante la prueba no paramétrica del SPSS Rho de Spearman, un coeficiente de correlación con un valor de: 0,378** (correlación positiva baja) con una significancia bilateral ($P < 0.01$). Concluyendo que el sistema de gestión de la calidad incide en la organización de los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.

6.1.3. Se determinó a través de la prueba no paramétrica del SPSS Rho de Spearman, un coeficiente de correlación con un valor de: 0,296** (correlación positiva baja) con una significancia bilateral de 0,001, menor al 1 por ciento de significancia estándar ($P < 0.01$). Concluyendo con la aceptación de la hipótesis general: El sistema de gestión de la calidad incide en la ejecución presupuestal de los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.

6.1.4. Se determinó mediante la prueba no paramétrica del SPSS Rho de Spearman, un coeficiente de correlación con un valor de: 0,358* (correlación positiva baja) con una significancia bilateral de 0,018. Concluyendo que el sistema de gestión de la calidad incide en el cumplimiento programático de los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.

- 6.1.5.** Se determinó a través de la prueba no paramétrica del SPSS Rho de Spearman, un coeficiente de correlación con un valor de: 0,178 (correlación positiva muy baja) con una significancia bilateral de 0,108. Concluyendo que el sistema de gestión de la calidad no incide en la logística de medicamentos de los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.
- 6.1.6.** Se determinó mediante la prueba no paramétrica del SPSS Rho de Spearman, un coeficiente de correlación con un valor de: 0,347** (correlación positiva baja) con una significancia bilateral ($P < 0.01$). Concluyendo que el desempeño organizacional incide en la implementación del sistema de gestión de calidad de los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.
- 6.1.7.** Se determinó a través de la prueba no paramétrica del SPSS Rho de Spearman, un coeficiente de correlación con un valor de: 0,274** (correlación positiva baja) con una significancia bilateral de 0,012. Concluyendo que el desempeño organizacional incide en la etapa de mantenimiento de la variable sistema de gestión de calidad de los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.
- 6.1.8.** Se determinó mediante la prueba no paramétrica del SPSS Rho de Spearman, un coeficiente de correlación con un valor de: 0,263* (correlación positiva baja) con una significancia bilateral de 0,016. Concluyendo que el desempeño organizacional incide en la etapa de mantenimiento del sistema de gestión de calidad de los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.

6.2. Conclusión cualitativa

6.2.1. Marco Normativo.

A través de la Certificación ISO 9001, la Red Asistencial La Libertad mejora sus procesos clave relacionadas con la atención a los asegurados. Puesto que la Resolución Ministerial N° 596-2007/MINSA del Plan Nacional del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, busca mejorar continuamente la calidad de los servicios del sector salud, mediante el desarrollo de una cultura de calidad sensible a la necesidades y expectativas de los usuarios interno y externo que tenga un impacto en los resultados sanitarios.

Los requisitos mínimos por el "Sistema de Gestión de Calidad en Salud, se centran en los servicios de garantía, respuesta oportuna, cordialidad en trato, información completa, disposición, competencia. Sustentado en la dimensión Técnico-Científico, referida a los aspectos científicos-técnicos de la atención, cuyas características básicas son: Efectividad, eficacia, eficiencia, continuidad, seguridad, integralidad. Dimensión Humana: Referida al aspecto interpersonal de la atención y que a su vez tiene las siguientes características: Respetos por los derechos, información veraz, interés en las opiniones de los demás, amabilidad, ética.

6.2.2. Marco Referencial.

De acuerdo al SGC, los procesos se deben ejecutar conforme a lo establecido en la norma. En EsSalud no se ha implementado la gestión por procesos, su gestión está basada en los resultados y su medición es según producción. Según otra percepción de otro especialista, señala que los procesos claves deben estar normados y difundidos al pleno, pero no está documentado el sistema de control, ni de los indicadores de ingreso ni los de proceso, luego, no se puede caracterizar los indicadores de calidad de los resultados, tampoco hay medición de la

calidad desde el punto de vista del usuario para lograr calidad prestada y calidad sentida.

Con respecto si existe un control de dispositivos de medición, calibración periódica de equipos según programa definido, se indica que, sí, porque el servicio terceriza este sistema de calibración de equipos y manejan un plan preventivo, no conozco si hay medición o el indicador de cumplimiento ni la validez de la calibración. En todo proceso de planificación por resultados se debe utilizar el Marco Lógico, en el cual se definen los indicadores por resultado, producto y actividad, que permite ir verificando el avance para el logro de los objetivos planteados.

La evaluación de proveedores es el eslabón para adquisición de productos o servicios es un elemento importante para la satisfacción final de los clientes, si ellos fallan en el cumplimiento de los requisitos requeridos (especificaciones técnicas, plazos de entrega, cantidades, etc.) ocasionarán dificultades que se expresarán en las prestaciones finales a los clientes, siendo la realidad, distinta puesto que no hay evaluación de proveedores, casi siempre son los mismo, lo que se evalúa son las propuestas, con mayor peso a la propuesta económica.

6.2.3. Marco Teórico.

Es necesario llevar acabo procesos claves e interconexiones y estandarización para la atención de los pacientes, porque los procesos claves son los procesos misionales que se articulan la misión de la organización de salud. Diagnosticando que en la unidad de estudio que el servicio no selecciona sus procesos clave ni plantea criterios para priorizarlos; Aunque existen iniciativas que buscan desarrollar una Cultura de Atención al Asegurado, teniendo como uno de sus proyectos principales la mejora del trato al asegurado.

A través del SGC, se considera que el diseño de la política, objetivos, manual de calidad y procedimientos requeridos por la norma contribuye

en la atención de calidad de un establecimiento de Salud; pero, no bastan las políticas, las normas y los manuales. El problema central es la implementación de la atención de la calidad, en la cual confluyen un conjunto de dificultades que hay que superar, como: el interés del alto nivel, personal adecuadamente capacitado, estrategias adecuadas, poder de adherencia a las políticas, infraestructura que permita la colaboración e interacción, una fuerte coordinación entre los servicios y vínculos bien definidos entre los niveles de atención; otros especialistas de salud, sostienen que definitivamente si contribuyen a la atención de calidad en los establecimientos de salud, pero no solo es el diseño sino también la aplicación de las políticas, porque el personal asistencial y administrativo debe seguir una misma línea para sacar adelante a las redes asistenciales.

6.2.4. Marco Conceptual.

Es fundamental desarrollar capacitaciones y sensibilización al personal para contribuir con una mejor atención al paciente, debido que la atención a los asegurados se miden los indicadores de gestión. Si el personal se involucra, la calidad del servicio mejora, pues el sustento de la calidad del servicio radica en el personal que lo presta.

Los procesos en el establecimiento de salud contribuyen a una óptima atención, como: Los procesos estratégicos, que el personal cuente y conozca las, leyes y normas para la atención en los pacientes. Los procesos misionales definidos en el establecimiento, dependiendo del nivel de atención (categoría) con la que cuenten. Las cuales pueden ser según atareo, servicios que prestan, etc.

Según el SGC, los objetivos de la calidad de la organización son medibles y coherentes con la política de la calidad, sosteniendo algunos especialistas de salud, que en algunos establecimientos no tienen objetivos definidos, por lo cual, no hay una coherencia de la política de la calidad con el funcionamiento de la organización.

6.2.5. Marco Filosófico

Los derechos de los pacientes son derechos subjetivos de la persona humana relacionados con su estado de salud. Se trata del ser humano en su condición de paciente que necesita sean respetados sus derechos humanos fundamentales, a la vida, a la salud, a la integridad, por otro lado, el objetivo de la Medicina es mejora de la calidad de vida. El paciente busca un satisfactor de su necesidad, no necesariamente el mejor. La calidad de un sistema depende del compromiso de todos.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Crear un Sistema de Gestión de Calidad sencillo y claro en los procesos de articulación de los servicios y atención de salud.
- 7.2.** Enumerar y elaborar la información para los usuarios sobre la cartera de servicios que brinda el hospital, para facilitar la comprensión, no solo de los usuarios externos, sino también de los internos incluyendo a los trabajadores administrativos del hospital.
- 7.3.** Elaborar un registro para los conflictos intrahospitalarios y con los usuarios externos para tomar medidas de precaución y reparación de conflictos.
- 7.4.** Estandarizar encuestas para conocer la percepción de los trabajadores de los diversos establecimientos con la finalidad de cambiar esa percepción en favor los propios trabajadores y de la población.
- 7.5.** Crear mecanismos de recordación permanente de los principios fundacionales de la organización como justicia, equidad, buen trato, honradez, entre otros.
- 7.6.** Colocar en un lugar visible para interiorizar y socializar el conocimiento del decálogo del buen trato a los pacientes.
- 7.7.** Crear un monitor de los indicadores de proceso de la gestión de salud con la finalidad de establecer mecanismos de solución de conflictos y de resolver las expectativas de los pacientes en la solicitud de camas, tiempo de espera de cirugías, la aglomeración en la sala de emergencia, las deficiencias de medicinas, de instrumental médico, la falta de equipamiento y la dotación de los especialistas y servidores de salud de acuerdo con perfiles de puesto previamente establecidos.

- 7.8.** Estandarizar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad basada en resultados y la medición de calidad de la producción alineados con las expectativas y necesidades de los usuarios externos e internos, y complementarlos como con el sistema de gestión de calidad procesos.

- 7.9.** Uniformizar y estandarizar el control de calidad y la calibración periódica de equipos con un centro de referencia para que los servicios tercerizados que dan el servicio al Hospital cumplan estos indicadores de calidad.

- 7.10.** Educar al potencial humano sobre los derechos de los pacientes, colocarlos en lugar visible, con la finalidad de promover la exigencia del cumplimiento de los usuarios externos.

VIII. PROPUESTA

I. TÍTULO

Instrumento de gestión que sean viables en los diversos procesos administrativos.

II. FUNDAMENTACIÓN

Ley N° 26842 Ley General de Salud.

Ley N° 27657 Ley del Ministerio de Salud.

Ley N° 27815 Ley del Código de Ética de la Función Pública.

Ley N° 27783 Ley de Bases de la Descentralización y sus normas modificatorias.

Ley N° 28006 Ley que Garantiza La Intangibilidad De Los Fondos Y Reservas De La Seguridad Social Y Restituye La Autonomía Administrativa, Económica, Financiera Y Presupuestal De EsSalud.

Ley N° 27813 Ley del Sistema Nacional Coordinado y Descentralizado de Salud.

Ley N° 27056 Ley de Creación del Seguro Social de Salud (ESSALUD).

III. OBJETIVOS

Implementar un instrumento de gestión que sea viable en los diversos procesos administrativos.

IV. DISEÑO DE LA PROPUESTA

INSTRUMENTOS DE GESTIÓN		
Necesidad	Unidad de investigación	Objetivo
<p>Normativa obsoleta que no se ajusta a la realidad actual.</p> <p>Se carece de gestores públicos comprometidos con la institución.</p> <p>El personal que labora en las áreas respectivas carece de conocimientos básicos para desempeñar su función con eficiencia.</p> <p>Existe un alto grado de corrupción y malversación del presupuesto asignado en las áreas pertinentes.</p>	Hospitalización	<p>Uso adecuado del recurso económico en la Implementación y reparación de camas, así como de materiales e insumos.</p> <p>Actividad: Evaluación semestral para conocer la satisfacción de los pacientes y/o familiares.</p>
	Emergencia	<p>Optimizar los tiempos de atención a los pacientes en base a su situación.</p> <p>Reducir las aglomeraciones de pacientes en la sala de espera.</p> <p>Implementar un sistema de comunicación entre el paciente-familiares y/o acompañantes.</p> <p>Actividad: Evaluación semestral para conocer la satisfacción de los pacientes y/o familiares.</p>
	Protocolo	<p>Diseñar un plan protocolar didáctico con el fin de respaldar a los usuarios y/o pacientes que tienen dificultades en seguir procesos.</p> <p>Implementar un plan organizacional y de funcionamiento acorde con su diagnóstico situacional.</p> <p>Sistematizar el enfoque de los principales motivos de atención médica que presenta la población.</p> <p>Actividad: Se debe elaborar guías por los mismos especialistas de salud in situ, debido que ellos son lo que conocen su realidad, así también debería ser supervisado por una entidad superior.</p>

REFERENCIAS

- Aurora innovation (2020) “3 causas de insatisfacción de los pacientes”. 28 de enero. Start. Noticias. Aurora Innovation. Madrid – España. Recopilado en: <https://aurorainnovation.com/es/noticias/3-causas-de-insatisfaccion-de-los-pacientes/>
- Barrenechea M., (2019) “Así es el proceso para abastecer de medicamentos a los hospitales del Ministerio de Salud”. 12 de septiembre. Actualidad. Radio Programa del Perú. Lima – Perú. Recopilado en: <https://rpp.pe/peru/actualidad/asi-es-el-proceso-para-abastecer-de-medicamentos-a-los-hospitales-del-ministerio-de-salud-analisis-noticia-1219221?ref=rpp>
- Cárdenas F., (2018) “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”. Documento Técnico. Dirección General de Salud de la personas Dirección Ejecutiva de la Calidad en Salud. Ministerio de Salud. Recopilado en: <http://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/Presentacion/Documentos/PLANES/SistemaGestionCalidadSalud.pdf>
- Cano, K., & Romero Y., (2018) “Sistema de gestión de la calidad para la mejora de los procesos de atención en consultorios externos del hospital San Javier de Bellavista” Para optar e grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud. Universidad Privada César Vallejo. Trujillo – Perú.
- Castillo, 2019 “Siguiente Reforma: La Impostergable reingeniería del sistema de salud pública en el Perú, por Gabriel del Castillo Mory”. 13 de febrero. Noticias. Pacífico Business School. Recopilado en: <https://pbs.edu.pe/noticias/siguiente-reforma-impostergable-reingenieria-sistema-salud-publica-peru-gabriel-castillo-mory/>

Chilón B., (2018) “*Planificación estratégica y su relación con el desempeño organizacional de las Oficinas de Operaciones de Salud de la Dirección Regional de Salud - San Martín – 2018*” Para optar el grado académica de Maestra en Gestión Pública. Universidad Privada César Vallejo. Tarapoto – Perú.

Clouster Salud, (2019) “*Ránking de Clínicas y Hospitales: Estos son los mejores de Latinoamérica 2019*” 25 de octubre. AméricaEconomía Intelligence. Clouster Salud. Recopilado en: <https://clustersalud.americaeconomia.com/gestion-hospitalaria/ranking-de-clinicas-y-hospitales-estos-son-los-mejores-de-latinoamerica-2019>

Del Valle, Jair (2016). Modelo Asociativo entre Factores Determinantes del Desempeño Organizacional y la Satisfacción de los Públicos en Instituciones Educativas (Tesis de doctorado). Universidad de Montemorelos, Nuevo León, México.

Flores, M. (2004). *Implicaciones de los paradigmas de investigación en la práctica educativa*. Revista Digital Universitaria, 5 (1), 2-9.

Gergen, K. (2007). *La ciencia psicológica en el contexto posmoderno*. In A. Estrada, & Z. Días, *Construccionismo Social. Aportes para el debate y la práctica* (pp. 93-115). Bogotá: Universidad de los Andes.

Guba, E., & Lincoln, Y. (1994). *Paradigmas en pugna en la investigación cualitativa*. In N. Denzin, & I. Lincoln, *Handbook of Qualitative Research* (pp. 105-117). London: Sage.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Mcgraw-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V

ISO., (2005) Norma ISO 9000:2005. Sistemas de Gestión de Calidad. Conceptos y vocabulario. International organization for standardization. ISO 9000. Ginebra, Suiza.42 pp.

Jiménez J., D. (2004). Gestión de recursos humanos, aprendizaje organizativo e innovación: Una aproximación empírica. Tesis Doctoral presentada en la Universidad de Murcia, Departamento de Organización de Empresas y Finanzas.

Kuhn, T. (1962). *The structure of scientific revolutions*. . Chicago: Chicago University.

Looise K. L., Riemsdijk M., (2004). Innovating Organizations and HRM: A conceptual Framework. Management revue, vol. 13, issue 3.

Lusthaus, Ch.; Adrien M., Anderson G.; Carden F. y Moltalvan G. P. (2002). Evaluación organizacional marco para mejorar el desempeño. Ottawa: Banco Interamericano de Desarrollo y Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo.

Masgo, W., (2018) *“Efectividad del sistema de gestión de la calidad del nivel de los servicios de salud en el Hospital I EsSalud – Tingo María 2016”*. Para obtener el grado académico de Doctor en Ciencias de la Salud. Universidad de Huánuco. Huánuco – Perú.

Martell S., (2019) *“¿Por qué en ciertos casos falla el proceso de ejecución del presupuesto público? 04 de septiembre. Economía. Radio Programa del Perú. Lima – Perú. Recopilado en: <https://rpp.pe/economia/economia/por-que-en-ciertos-casos-falla-el-proceso-de-ejecucion-del-presupuesto-publico-salud-incubadoras-lambayeque-bebes-noticia-1217876?ref=rpp>*

- Médichi, (2019) *“Gestión de Calidad, acreditación y seguridad en la atención clínica”*. Diploma Blended-Learning. . Médichi – Educación Continua Oline. Universidad de Chile. Chile. Recopilado en: https://www.medichi.uchile.cl/images/pdfs/2019/DIPLOMA_Gestion_de_Calidad_Acreditacion_y_Seguridad_en_la_Atencion_Clinica.pdf
- Medina, C. (2001). *Paradigmas de la investigación sobre lo cuantitativo y lo cualitativo*. Ciencia e Ingeniería Neogranadina, 10, 79-84.
- Ore, A., (2017) *“Gestión y desempeño en un hospital de EsSalud Cañete, Lima 2017”*. Para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública. Universidad del Pacífico. Lima – Perú.
- Perú 21, (2019) *“Estos son los hospitales mejor equipados del Perú en 2019, según HospiRank”* 8 de octubre. Redacción Perú 21. Lima – Perú. Recopilado en: <https://peru21.pe/peru/hospitales-estos-son-los-hospitales-mejor-equipados-del-peru-en-2019-segun-hospirank-noticia/?ref=p21r>
- Quinn R. E. and Rohrbaugh J. (1983). A spatial model of effectiveness criteria: Towards a competing values approach to organizational analysis. Management Science, vol. 29, No. 3, March
- Ricoy, C. (2006). *Contribución sobre los paradigmas de investigación*. Revista do Centro de Educação, 31 (1), 11-22.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). Comportamiento organizacional (13ª ed.). México D.F., México: Pearson educación.
- Shipton, H., Doris, F., West, M., Patterson, M. & Birdi, K., (2005). Managing people to promote innovation. Creativity and innovation management, vol. 14, Number 2, pp. 118-128.

Sistema de Gestión de Calidad en Salud, (2000) “*Sistema de Gestión de Calidad en Salud*”. Ministerio de Salud. Recopilado en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-2.pdf

Sistema Peruano de Información Jurídica, (2006) “*Sistema de Gestión de la Calidad*”. Documento Técnica. Dirección General de Salud de las. Personas dirección de calidad en Salud. Lima – Perú. Recopilado: http://spij.minjus.gob.pe/graficos/peru/2006/junio/02/N_520-2006-MINSA_02-06-06_.pdf

Yamakawa Tsuja, P. y Ostos Mariño, J. (2011). Relación entre innovación organizacional y desempeño organizacional. *Universidad y Empresa*, 21, 93-115.

ANEXO 1. Matriz de Consistencia de las variables

FORMULACIÓN PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO TEÓRICO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	TÉCNICAS/INSTRUMENTOS		METODOLOGÍA		
						RECOLECCIÓN DE DATOS	ANÁLISIS DE DATOS			
<p>Pregunta General</p> <p>¿En qué medida y de qué manera el sistema de gestión de la calidad incide en el desempeño organizacional de los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar en qué medida y de qué manera el sistema de gestión de la calidad incide en el desempeño organizacional de los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.</p>	<p>La Teoría de la Gestión Pública y su organización sustentada por Arellano & Cabrero (2005) sostiene que la eficiencia es la impulsora de las alineaciones públicas, por tanto, la meritocracia y el sector público deberá estar orientado a los resultados, para crear un gobierno racional, por otro lado están los ciudadanos quienes requieren ayuda para definir lo que es mejor para ellos.</p> <p>Al determinar los indicadores de labor y estudiar las acciones del colaborador, surge una mejoría en el sistema y se proponen nuevas</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>El sistema de gestión de la calidad incide en el desempeño organizacional de los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.</p>	<p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	Implementación	<p>Técnicas para la obtención de datos cuantitativos</p> <p>El cuestionario es una técnica que exige un formato escrito que puede ser contestado de forma directa o por medio de una entrevista. El formato contiene en general preguntas cerradas y directas que piden respuestas concretas y objetivas, buscando describir estadísticamente una realidad determinada (Vargas, 2007).</p>	<p>Para realizar el análisis, valoración y cálculos de los datos cuantitativos se requirió la técnica de tabulación, haciendo uso del programa SPSS versión 25,0 análisis de resultados cuantitativos y el programa Excel cuyos resultados son presentados en tablas variadas, haciendo uso de las frecuencias tanto absolutas y relativas simples; de modo que cuando se presenten los</p>	<p>No experimental. Transversa Correlacional causal. Enfoque mixto.</p>		
					Etapa de Mantenimiento				<p>Organización</p>	<pre> graph TD M[M] --> Vi[Vi] M --> Vd[Vd] </pre>
					Etapa de Mejora					
	<p>Desempeño Organizacional</p>		Cumplimiento Programático							
			Logística de medicamentos							
			<p>Hipótesis Nula</p> <p>El sistema de gestión de la calidad no incide en el desempeño organizacional de los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020</p>	<p>Donde: M : Talento Humano de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020. V1 : Variable 1: Sistema de Gestión de Calidad. V2 : Variable 2: Desempeño Organizacional.</p>						

	<p>Libertad EsSalud, 2020</p> <p>Determinar en qué medida y de qué manera el sistema de gestión de la calidad incide en la ejecución presupuestal de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020</p> <p>Determinar en qué medida y de qué manera el sistema de gestión de la calidad incide en el cumplimiento programático de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.</p> <p>Determinar en qué medida y de qué manera el sistema de gestión de la calidad incide en la logística de medicamentos e insumos de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.</p>	<p>acciones para mantener el ritmo de mejora. Se respeta las obligaciones legales de los usuarios. Establecer nuevas estrategias mediante una plataforma productiva. Disminuir a un tiempo prudentemente necesario la atención de cada uno de los pacientes, lo cual refleja una mejora en la planificación de las operaciones. (EsSalud, 2013).</p> <p>Lusthaus, Ch. et al (2002) afirma que la forma de pensar en relación a los organismos y su gestión se ha transformado, pasando de centrarse primordialmente en la gestión, los pacientes y la infraestructura del organismo a conocer la relevancia de los servidores, los pacientes y los involucrados directamente. En</p>				<p>datos cualitativos. De forma similar la investigación utilizó la entrevista estructurada, para la obtención de los datos cualitativos que consiste en la realización de entrevistas cuyo objetivo principal fue indagar de manera exhaustiva a dos especialistas en el tema, generando condiciones propicias de forma que se sienta cómoda y libre de expresar en detalle sus conocimientos, creencias, actitudes, sentimientos.</p>	<p>datos, se diagramen en las tablas estadísticas para realizar la interpretación de los resultados cuantitativos. El análisis de los datos cualitativos está en base a la transcripción de los datos hallados en las entrevistas estructuradas y de la tabla de doble entrada de constructos, sobre los cuales se construyen las categorías, las mismas que se analizan, describen y explican las causas fenomenológicas y la filosofía hermenéutica y cognitiva; asimismo se utilizó con instrumento de análisis.</p>	<p>r :</p> <p>Relación de causalidad de las variables.</p>
--	--	--	--	--	--	--	---	--

	<p>Determinar en qué medida y de qué manera el desempeño organizacional incide en la implementación del sistema de gestión de calidad de los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020.</p> <p>Determinar en qué medida y de qué manera el desempeño organizacional incide en la etapa de mantenimiento del sistema de gestión de calidad de los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020</p> <p>Determinar en qué medida y de qué manera el desempeño organizacional incide en la etapa de mejora del sistema de gestión de</p>	<p>síntesis, actualmente hay una aproximación más completa a la indagación de la gestión de un organismo.</p> <p>Al respecto Kohlberg & Mayer (2002) plantea la teoría cognitiva desarrollista de la existencia del componente cognitivo en el desarrollo del conocimiento y las experiencias, el aprender a partir de las emociones para favorecer el desarrollo; este es definido como el cambio en la estructura del conocimiento y se condiciona con la experiencia</p> <p>Los paradigmas "Positivismo y el post-positivismo", direccionan y regulan al método de estudio cuantitativo, quienes poseen como propósito general, analizar, detallar y explicar la variable en estudio</p>						
--	---	---	--	--	--	--	--	--

	<p>calidad de los trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020</p>	<p>con el fin de anticiparse a la reacción y tener control sobre ella, por esa razón, los paradigmas copilan datos para corroborar la hipótesis a través de pruebas estadísticas con estrategias y/o patrones que expresan diversos fundamentos, con base científica y medición numérica. (Guba & Lincoln, 1994) Un método fenomenológico, con lleva, a describir lo que se percibe, teniendo como resultados un fenómeno objetivo, por lo cual, es verídico y comprobado, debido que es un análisis exhaustivo porque se direcciona a la fuente donde radica el conocimiento y el tiempo de experiencia en el tema de interés; mientras que en un enfoque cuantitativo se busca medir la percepción de la muestra con</p>						
--	---	--	--	--	--	--	--	--

		respecto a los indicadores de análisis.						
--	--	---	--	--	--	--	--	--

ANEXO 2. Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Categoría	Indicadores	Escala de Medición
Variable: Sistema de Gestión de La Calidad	Se establece una serie de normas referente al trabajo de calidad, el cual se construye sobre el área del derecho a la salud, así como también sobre el principio de "Salud para todos" el cual exige tanto calidad como cantidad al momento de brindar un servicio. Resolución	La presente variable se analizará a través de tres dimension es: Implementación, etapa de mantenimiento, etapa de mejora. De las cuales están distribuido s en los 5 marcos: Normativo , teórico,	Implementación	Normativo	1 ¿Conoce Ud. la Resolución Ministerial N° 596-2007/MINSA que aprueba el Plan Nacional del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud?	Nada 1 Poco 2 Regular 3 Mucho 4.
				Normativo	2 ¿Conoce Ud. la Resolución Ministerial N° 519-2006/MINS, que aprueba el DT "Sistema de Gestión de Calidad en Salud"?	
				Normativo	3 ¿Conoce ud la Norma Técnica de Salud de Auditoria de la Calidad de Atención en Salud?	
				Filosófico	4 ¿Identifica los requisitos de atención a los pacientes para el análisis de las normas en documentos, internos y externos?	
				Teórico	5 ¿Conoce los procesos claves, interconexiones y estandarización para la atención de los pacientes?	
				Referencial	6 ¿De acuerdo a su nivel de conocimiento ejecuta los procesos claves, interconexiones y estandarización para la atención de los pacientes?	
				Teórico	7 ¿Identifica los canales de comunicación en su IPRESS?	
				Normativo	8 ¿Conoce en que consiste el diseño de la política, objetivos, manual de calidad y procedimientos requeridos por la norma?	
				Teórico	9 De acuerdo a su nivel de conocimiento en el diseño de la política, objetivos, manual de calidad y procedimientos requeridos por la norma ¿Cuál es la frecuencia en su ejecución o su cumplimiento?	
				Conceptual	10 ¿Se realizan capacitaciones y sensibilización para el cumplimiento de los procedimientos en la atención en el servicio de salud?	
				Conceptual	11 ¿Conoce los programas de gestión de Salud?	
				Teórico	12 ¿Contribuye con los objetivos de los programas de gestión?	
				Referencial	13 ¿Ha participado en equipos de trabajo o pruebas piloto para la elaboración, aprobación o validación de procesos?	
				Teórico	14 ¿La organización en la que Ud. trabaja, cuenta con un sistema de gestión de la calidad y mantiene la mejora continua de la eficacia de sus procesos?	
				Filosófico	15 ¿Ud. contribuye con en el sistema de gestión de la calidad?	
				Conceptual	16 ¿En el IPRESS donde ud trabaja cuenta con la documentación (manuales, procedimientos y otros) requeridas para el sistema de gestión de validad?	

Ministerial N° 596- 2007/MINS A.	conceptua l, referencial , filosófico	ETAPA DE MANTENIMIENTO	Conceptual	17 ¿Emplea la documentación (manuales, procedimientos y otros) requerida para el sistema de gestión de calidad?
			Normativo	18 ¿Los documentos (manuales, procedimientos y otros) requeridos para el sistema de gestión de calidad contribuyen en sus funciones en el IPRESS?
			Referencial	19 ¿Contribuye con las operaciones para mantener la estabilidad del sistema y reducir los efectos de los cambios adversos?
			Conceptual	20 En la IPRESS donde ud labora ¿Han realizado auditorías de Certificación y seguimiento por SGS del Perú acreditada por UKAS Management Systems?
			Conceptual	21 ¿Contribuye con la mejora de competencias gracias a las capacitaciones y sensibilización?
			Referencial	22 ¿Existe un control de dispositivos de medición, calibración periódica de equipos según programa definido?
			Referencial	23 ¿Existe un estricto concurso con requisitos adecuados para la evaluación de proveedores bajo los criterios de aceptación?
			Teórico	24 ¿Conoce Ud. un tratamiento de las no conformidades y servicios no conformes?
		ETAPA DE MEJORA	Referencial	25 ¿Los líderes y supervisores están comprometidos con el desarrollo e implantación de un sistema de gestión de la calidad?
			Conceptual	26 ¿Los objetivos de la calidad de la organización son medibles y coherentes con la política de la calidad?
			Normativo	27 ¿Las nuevas directivas de calidad se pueden adherir a la realidad del IPRESS donde laboras actualmente?
			Conceptual	28 ¿Cuánto contribuyen las directivas y normativas de calidad en gestión de Salud de las IPRESS?
			Filosófico	29 ¿Es necesario un sistema de gestión de calidad para lograr un eficiente servicio en la salud?
ETAPA DE MEJORA	Conceptual	30 ¿Los procesos de atención contribuyen a una eficiente atención de los pacientes?		
	Filosófico	31 ¿Califica como eficiente su desempeño en su IPRESS?		
	Conceptual	32 ¿El personal de su organización tiene competencias y habilidades en un enfoque del sistema de gestión de calidad?		
	Normativo	33 ¿El ambiente físico donde ud labora cuenta con las condiciones necesarias para la conformidad de un sistema de gestión de calidad?		

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición
Variable: Desempeño Organizacional	Según Lusthaus, Ch. et al (2002). Hace años atrás el concepto del desempeño organizacional estaba enfocado en el trabajo o en el desarrollo de las funciones del talento humano de una entidad, dejando de lado el personal; actualmente se da más importancia al talento humano “trabajador”, como tal, identificando sus necesidades, supliendo los requerimientos del personal para un buen cumplimiento de sus actividades y velando por su seguridad (Kaplan & Norton, 1996) .	Se midió la variable desempeño organizacional a través de los siguientes criterios: Organización, ejecución, presupuestal, cumplimiento programático, logística de medicamentos e insumos. Con un total de 14 ítems.	Organización	1. Estructura orgánica definida 2. Implementación de materiales y equipos 3. Cumplimiento de sus objetivos y metas. 4. Recurso humano competente. 5. Cuenta con los documentos de gestión y a actualizados.	Nada 1 Poco 2 Regular 3 Mucho 4.
			Ejecución presupuestal	6. Adecuada asignación presupuestal. 7. Uso correcto de los recursos. 8. Se coordina acciones de control interno para asegurar la transparencia de sus procesos	
			Cumplimiento Programático	9. Planificación programática para la previsión de actividades a. 10. Evalúa el logro de los objetivos y metas. 11. El desempeño en el IPRESS es considerado como bueno.	
			Logística de Medicamentos	12. Planificación de necesidades de medicamentos e insumos requeridos. 13. Atiende de manera oportuna la solicitud de compra de medicamentos. 14. Asegura el stock de medicamentos	

ANEXO N°3. Matriz de puntuación de los instrumentos.

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD																																
	IMPLEMENTACIÓN											ETAPA DE MANTENIMIENTO										ETAPA DE MEJORA										
	N° 596-2007/MINSA que aprueba el Plan Nacional del Sistema de Gestión	N° 519-2006/MINS, que aprueba el DT "Sistema de Gestión de Calidad en Salud de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud?"	los pacientes para el análisis de las normas en documentos, internos y interconexiones y estandarización para la atención de los pacientes?	conocimiento ejecuta los procesos claves, interconexiones y	7 ¿Identifica los canales de comunicación en su IPRESS?	la política, objetivos, manual de calidad y procedimientos requeridos por la	en el diseño de la política, objetivos, manual de calidad y procedimientos de sensibilización para el cumplimiento de los procedimientos en la atención en el	11 ¿Conoce los programas de gestión de Salud?	12 ¿Contribuye con los objetivos de los programas de gestión?	trabajo o pruebas piloto para la elaboración, aprobación o validación de	trabaja, cuenta con un sistema de gestión de la calidad y mantiene la	15 ¿Ud. contribuye con en el sistema de gestión de la calidad?	cuenta con la documentación (manuales, procedimientos y otros)	Sub Total	(manuales, procedimientos y otros) requerida para el sistema de gestión de procedimientos y otros) requeridos para el sistema de gestión de calidad	para mantener la estabilidad del sistema y reducir los efectos de los	realizado auditorías de Certificación y seguimiento por SGS del Perú	competencias gracias a las capacitaciones y sensibilización?	medición, calibración periódica de equipos según programa definido?	requisitos adecuados para la evaluación de proveedores bajo los criterios de	no conformidades y servicios no conformes?	Sub Total	comprometidos con el desarrollo e implantación de un sistema de gestión con la política de la calidad?	organización son medibles y coherentes pueden adherir a la realidad del IPRESS donde laboras actualmente?	normativas de calidad en gestión de Salud de las IPRESS?	de calidad para lograr un eficiente servicio en la salud?	contribuyen a una eficiente atención de los pacientes?	31 ¿Califica como eficiente su desempeño en su IPRESS?	tiene competencias y habilidades en un enfoque del sistema de gestión de cuenta con las condiciones necesarias para la conformidad de un sistema de	Sub Total	TOTAL	
1	1	1	2	2	2	3	3	2	3	3	1	2	3	36	3	2	3	3	3	3	22	3	3	4	4	3	3	3	30	88		
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	3	3	3	3	3	3	20	3	3	3	4	4	3	3	29	97		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50	4	3	3	1	3	3	22	3	2	3	4	4	4	3	29	101		
4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50	3	3	2	2	3	4	23	2	3	3	2	3	3	3	23	96		
5	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	45	3	3	4	1	3	3	19	3	3	2	3	4	3	3	28	92		
6	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	43	3	3	3	1	3	4	22	3	3	2	2	4	4	2	2	24	89	
7	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	44	3	3	3	1	3	4	22	3	3	2	2	4	4	2	2	24	90	
8	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	57	4	4	4	4	4	4	29	4	4	3	4	4	4	3	33	119		
9	2	2	4	4	3	2	4	4	4	3	2	4	4	54	4	4	4	1	4	4	26	4	4	4	4	4	4	4	36	116		
10	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	58	3	4	3	2	4	2	23	4	4	2	3	4	4	3	30	111		
11	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	3	37	2	2	2	1	2	3	16	2	2	2	2	2	2	2	18	71		
12	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	49	3	3	3	2	3	2	15	4	3	4	3	4	3	3	29	93		
13	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	53	3	3	3	2	2	2	20	2	1	2	2	4	3	3	23	96		
14	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	4	4	3	53	3	3	3	2	2	2	21	3	3	4	3	4	4	3	31	105		
15	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	58	3	4	3	2	4	2	23	4	4	2	3	4	4	3	30	111		
16	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	34	2	2	2	3	2	2	17	3	3	2	3	3	3	2	25	76		
17	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	40	2	2	3	1	2	1	16	2	1	1	2	4	4	2	21	77		
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	9	33		
19	3	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	3	35	3	2	2	1	3	1	15	3	2	1	2	4	4	3	2	22	72	
20	1	1	1	3	3	3	4	3	2	1	2	2	2	34	2	2	2	2	3	3	18	2	2	2	4	4	4	4	30	82		
21	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	27	1	1	2	1	2	1	10	2	2	1	1	4	2	2	19	56		
22	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	45	3	3	2	3	3	3	22	2	3	4	4	4	4	2	27	94		
23	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	31	3	3	2	1	3	2	18	1	1	2	2	4	3	3	22	71		
24	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	24	3	3	3	1	2	2	17	2	2	2	1	4	2	3	20	61		
25	1	1	1	1	1	3	1	1	2	3	1	2	1	24	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	2	4	1	1	3	2	16	48
26	1	1	1	1	2	2	3	1	1	4	3	2	2	31	2	2	1	2	2	2	14	2	2	2	2	4	4	4	3	27	72	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	36	132		
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	18	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	4	3	3	2	18	44	
29	1	1	2	4	3	3	4	3	2	2	2	2	3	39	2	3	2	1	3	3	20	3	3	3	3	4	4	4	32	91		
30	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	1	3	32	2	3	3	3	3	3	21	3	2	3	3	3	2	3	22	75		
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	49	3	3	3	1	4	4	24	4	3	3	4	4	3	4	32	105		
32	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47	3	3	4	3	3	3	26	3	3	3	3	4	4	4	3	31	104	
33	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	1	38	2	4	3	3	3	3	23	4	3	3	3	4	4	3	3	31	92	
34	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	42	2	3	3	1	3	3	21	3	3	3	3	3	3	4	27	90		
35	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	57	3	4	3	2	4	3	25	3	4	4	4	4	4	4	35	117		
36	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	4	3	39	3	3	3	1	3	3	19	3	3	3	3	4	4	4	32	90		
37	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	61	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	36	129		
38	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	42	3	3	2	2	2	2	18	3	3	3	4	4	4	3	29	89		
39	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	52	3	4	3	1	3	2	21	3	3	3	4	4	4	4	32	105		
40	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	52	3	4	3	1	3	2	21	3	3	3	4	4	4	4	32	105		
41	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	52	3	4	3	1	3	2	21	3	3	3	4	4	4	4	32	105		

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

	IMPLEMENTACIÓN																	ETAPA DE MANTENIMIENTO										ETAPA DE MEJORA										Sub Total	TOTAL
	N° 586-2007/MINSA que aprueba el Plan Nacional del Sistema de Gestión	N° 519-2006/MINS, que aprueba el DT "Sistema de Gestión de Calidad en Salud de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud"	los pacientes para el análisis de las normas en documentos, internos y conexiones y estandarización para la atención de los pacientes?	conocimiento ejecuta los procesos claves, interconexiones y	7 ¿Identifica los canales de comunicación en su IPRESS?	la política, objetivos, manual de calidad y procedimientos requeridos por la	en el diseño de la política, objetivos, manual de calidad y procedimientos	sensibilización para el cumplimiento de los procedimientos en la atención en el	11 ¿Conoce los programas de gestión de Salud?	12 ¿Contribuye con los objetivos de los programas de gestión?	trabajo o pruebas piloto para la elaboración, aprobación o validación de	trabaja, cuenta con un sistema de gestión de la calidad y mantiene la	15 ¿Ud. contribuye con en el sistema de gestión de la calidad?	cuenta con la documentación (manuales, procedimientos y otros)	Sub Total	(manuales, procedimientos y otros) requerida para el sistema de gestión de procedimientos y otros) requeridos para el sistema de gestión de calidad	para mantener la estabilidad del sistema y reducir los efectos de los realizado auditorías de Certificación y seguimiento por SGS del Perú	competencias gracias a las capacitaciones y sensibilización?	medición, calibración periódica de equipos según programa definido?	requisitos adecuados para la evaluación de proveedores bajo los criterios de no conformidades y servicios no conformes?	Sub Total	comprometidos con el desarrollo e implantación de un sistema de gestión organización son medibles y coherentes con la política de la calidad?	pueden adherir a la realidad del IPRESS donde laboras actualmente?	normativas de calidad en gestión de Salud de las IPRESS?	de calidad para lograr un eficiente servicio en la salud?	contribuyen a una eficiente atención de los pacientes?	31 ¿Califica como eficiente su desempeño en su IPRESS?	tiene competencias y habilidades en un enfoque del sistema de gestión de cuenta con las condiciones necesarias para la conformidad de un sistema de	Sub Total										
42	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	47	3	3	3	1	3	3	3	3	22	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	33	102		
43	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	44	3	4	3	1	2	2	2	2	19	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	23	86		
44	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46	3	3	3	1	3	3	2	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	94		
45	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	39	2	3	3	2	3	3	3	2	21	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	20	80			
46	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	61	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	129		
47	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3	3	3	2	3	3	3	3	23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	95		
48	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	4	1	2	49	3	3	4	3	3	2	1	3	22	2	2	3	3	4	2	3	2	3	2	3	24	95		
49	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	40	2	2	2	2	3	2	3	2	18	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	31	89			
50	1	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	3	4	36	4	4	3	1	2	3	2	2	21	2	2	2	4	4	3	3	3	4	27	84				
51	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	21	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	4	4	3	3	2	20	49			
52	2	2	3	3	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	28	2	2	1	1	1	1	2	1	11	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2	25	64			
53	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	2	2	1	3	2	2	1	1	2	3	2	2	14	3	2	3	2	4	3	3	2	2	2	24	64				
54	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	56	4	3	4	2	4	3	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	25	119			
55	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	37	3	3	2	1	2	3	2	1	17	2	2	2	2	4	4	4	4	4	3	27	81			
56	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	35	2	2	1	1	2	2	2	1	13	1	3	4		4	2	3	2	2	21	69				
57	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	20	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	4	4	4	4	3	3	3	27	55				
58	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	3	3	2	2	4	53	4	2	4	1	3	2	2	20	2	2	2	2	4	4	3	3	2	24	97				
59	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	44	3	3	3	2	3	2	2	2	20	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	25	89			
60	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	3	3	2	28	2	2	2	2	3	2	2	17	3	2	2	2	3	2	3	2	1	20	65				
61	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	33	2	2	3	2	3	2	2	2	18	2	2	3	2	2	3	3	3	2	22	73				
62	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	29	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	63			
63	2	1	2	3	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	26	1	1	1	1	1	1	2	1	9	2	1	2	2	4	2	2	3	2	20	55				
64	1	2	3	3	4	3	4	2	3	2	4	4	3	4	50	4	3	3	1	3	2	2	3	21	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	29	100			
65	1	1	1	1	2	2	3	2	2	2	3	2	1	1	28	2	2	2	2	2	2	3	2	17	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	25	70			
66	2	2	2	2	3	3	2	3	2	1	4	3	4	2	39	1	1	3	1	1	1	1	3	12	1	1	1	1	3	2	1	1	2	13	64				
67	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	46	3	3	3	3	3	3	3	2	23	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	30	99			
68	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	39	3	2	3	3	3	3	3	3	23	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	29	91			
69	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	18	1	1	1	1	2	2	2	2	12	2	2	2	2	4	2	2	2	3	21	51				
70	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	39	3	3	3	1	3	2	1	1	17	2	3	3	2	3	4	4	3	3	2	26	82			
71	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1	3	1	3	34	2	2	3	1	1	1	1	1	12	1	2	1	1	4	1	1	2	2	15	61				
72	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	20	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	2	4	4	3	3	2	21	49				
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	44	3	3	3	3	3	2	3	1	21	2	2	3	3	4	4	4	4	2	28	93				
74	2	1	2	3	4	4	4	2	2	3	2	1	4	2	39	2	2	3	1	3	3	2	3	19	2	3	2	2	4	2	4	2	2	23	81				
75	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	57	4	4	3	3	4	4	2	1	25	4	3	4	4	4	4	4	3	4	34	116				
76	1	1	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	38	4	4	4	1	2	2	2	2	21	1	2	3	4	4	4	4	2	3	27	86				
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	47	3	3	3	3	3	3	3	2	23	2	3	3	2	4	3	3	3	3	26	96				
78	1	1	2	3	3	2	3	2	3	2	3	1	3	3	35	2	2	3	1	3	2	1	2	16	1	2	3	2	4	4	3	1	3	23	74				
79	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	37	3	2	2	2	2	2	2	2	17	3	2	3	4	4	3	3	3	3	28	82				
80	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	42	2	3	2	2	3	2	2	2	18	3	3	2	3	4	4	3	2	3	27	87				
81	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	35				
82	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	1	3	3	40	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	4	4	4	4	3	27	83				
83	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	20	1	2	2	1	2	1	1	1	11	1	1	1	2	4	2	2	1	1	15	46				

DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

	ORGANIZACIÓN						Ejecución presupuestal				Cumplimiento programático			Logística de medicamentos				TOTAL	
	1 ¿El IPRESS donde Ud. labora tiene definida su estructura orgánica?	2 ¿El IPRESS donde ud labora se encuentra implementado con materiales y equipos para el desarrollo de sus actividades	3 ¿El IPRESS donde ud trabaja fortalece a su organización para el cumplimiento de sus objetivos y metas?	4 ¿El IPRESS donde ud se encuentra tiene el talento humano competente para cumplir sus metas?	5 ¿Cree que el IPRESS donde Ud. labora cuenta con los documentos de gestión actualizados?	Sub Total	6 ¿El IPRESS donde ud trabaja tiene una adecuada asignación presupuestal?	7 ¿El IPRESS donde ud trabaja hace uso correcto de los recursos económicos?	8 ¿El IPRESS donde ud trabaja coordina acciones de control interno para asegurar la transparencia de sus procesos?	Sub Total	9 ¿El IPRESS donde ud trabaja ejecuta la planificación programática para la provisión de actividades?	10 ¿El IPRESS donde ud trabaja evalúa el logro de los objetivos y metas: Trimestral, semestral y anual?	11 ¿Cree usted que el nivel de desempeño en el IPRESS donde ud labora este considerado como bueno?	Sub Total	12 ¿El IPRESS donde ud trabaja realiza una planificación de necesidades de medicamentos e insumos requeridos por los	13 ¿El IPRESS donde ud trabaja atiende de manera oportuna la solicitud de compra de medicamentos?	14 ¿El IPRESS donde ud trabaja asegura el stock de medicamentos?		Sub Total
1	3	3	2	3	2	13	2	4	2	8	2	3	3	8	3	3	3	9	38
2	4	4	4	4	4	20	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	55
3	4	3	3	3	3	16	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	3	9	42
4	3	3	2	4	4	16	1	3	4	8	4	4	4	12	4	3	4	11	47
5	3	3	3	3	3	15	3	4	4	11	3	4	3	10	4	3	4	11	47
6	4	3	3	3	3	16	3	4	4	11	3	4	3	10	3	3	3	9	46
7	4	3	3	3	3	16	3	4	4	11	3	4	3	10	3	3	3	9	46
8	4	3	4	4	3	18	1	4	3	8	4	4	4	12	4	1	3	8	46
9	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	56
10	4	3	3	4	3	17	3	3	4	10	4	3	3	10	3	3	3	9	46
11	3	2	2	3	1	11	2	2	1	5	1	2	1	4	2	2	2	6	26
12	3	3	3	3	4	16	2	3	3	8	3	4	3	10	3	3	3	9	43
13	4	3	4	4	3	18	3	3	4	10	4	4	4	12	4	3	4	11	51
14	2	2	2	3	2	11	1	1	1	3	1	1	3	5	2	3	3	8	27
15	4	2	4	3	3	16	2	3	3	8	3	4	4	10	3	3	3	9	43
16	4	2	4	3	3	16	2	3	3	8	3	3	4	10	3	3	3	9	43
17	3	2	2	3	3	13	2	3	3	8	2	4	2	8	3	2	3	8	37
18	4	4	4	4	4	20	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	55
19	3	2	2	3	2	12	1	2	2	5	2	1	2	5	2	2	2	6	28
20	3	3	2	3	2	13	2	2	2	6	2	3	3	8	3	3	3	9	36
21	3	2	2	3	2	12	2	2	2	6	2	2	2	6	3	3	3	9	33
22	4	3	2	2	3	14	3	2	2	7	3	2	3	8	3	3	3	9	38
23	4	3	3	3	2	15	2	4	4	10	1	1	3	5	4	3	4	11	41
24	2	2	2	4	2	12	2	1	1	4	1	2	3	6	4	3	3	10	32
25	4	2	2	3	3	14	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	9	42
26	3	3	2	3	3	14	2	3	3	8	2	3	3	7	3	3	3	9	38
27	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	56
28	3	3	4	3	3	16	3	4	3	10	3	4	4	11	4	4	4	12	49
29	3	4	3	4	3	17	3	4	4	11	4	3	4	11	3	3	3	9	48
30	3	3	3	3	3	15	3	4	3	10	2	1	3	6	3	1	3	7	38
31	4	3	4	4	4	19	3	4	3	10	3	4	4	11	4	4	4	12	52
32	4	3	3	3	3	16	3	3	2	8	3	3	3	9	4	3	3	10	43
33	4	4	4	4	3	19	3	4	4	11	4	4	4	12	4	3	4	11	53
34	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	56
35	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	42
36	4	3	3	4	4	18	2	3	3	8	3	4	3	10	3	3	3	9	45
37	4	3	4	4	4	19	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	54
38	4	3	4	4	4	19	3	4	3	10	4	4	3	11	4	3	3	10	50
39	4	3	4	4	4	19	3	4	3	10	4	4	3	11	4	3	3	10	50
40	4	3	4	4	4	19	3	4	3	10	4	4	3	11	4	3	3	10	50

DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

	ORGANIZACIÓN						Ejecución presupuestal				Cumplimiento programático			Logística de medicamentos				TOTAL	
	1 ¿El IPRESS donde Ud. labora tiene definida su estructura orgánica?	2 ¿El IPRESS donde ud labora se encuentra implementado con materiales y equipos para el desarrollo de sus actividades	3 ¿El IPRESS donde ud trabaja fortalece a su organización para el cumplimiento de sus objetivos y metas?	4 ¿El IPRESS donde ud se encuentra tiene el talento humano competente para cumplir sus metas?	5 ¿Cree que el IPRESS donde Ud. labora cuenta con los documentos de gestión actualizados?	Sub Total	6 ¿El IPRESS donde ud trabaja tiene una adecuada asignación presupuestal?	7 ¿El IPRESS donde ud trabaja hace uso correcto de los recursos económicos?	8 ¿El IPRESS donde ud trabaja coordina acciones de control interno para asegurar la transparencia de sus procesos?	Sub Total	9 ¿El IPRESS donde ud trabaja ejecuta la planificación programática para la previsión de actividades?	10 ¿El IPRESS donde ud trabaja evalúa el logro de los objetivos y metas: Trimestral, semestral y anual?	11 ¿Cree usted que el nivel de desempeño en el IPRESS donde ud labora este considerado como bueno?	Sub Total	12 ¿El IPRESS donde ud trabaja realiza una planificación de necesidades de medicamentos e insumos requeridos por los	13 ¿El IPRESS donde ud trabaja atiende de manera oportuna la solicitud de compra de medicamentos?	14 ¿El IPRESS donde ud trabaja asegura el stock de medicamentos?		Sub Total
41	4	3	3	4	3	17	2	3	3	8	4	3	3	10	3	3	3	9	44
42	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	4	3	3	9	4	3	3	10	43
43	3	3	3	4	3	16	3	4	3	10	4	4	4	12	4	3	3	10	48
44	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	42
45	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	42
46	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	42
47	4	3	3	3	3	16	3	3	2	8	3	3	3	9	3	2	3	7	40
48	4	3	4	4	3	18	3	4	4	11	4	4	4	12	2	2	3	7	48
49	3	3	3	2	3	14	3	4	3	10	4	4	4	12	3	3	3	9	45
50	3	3	3	2	3	14	3	4	3	10	4	4	4	12	3	3	3	9	45
51	3	3	3	3	4	16	3	4	4	11	4	4	4	12	3	3	3	9	48
52	4	3	3	2	3	15	1	1	2	4	2	2	2	6	3	3	3	9	34
53	3	3	3	3	3	15	2	2	3	7	3	3	3	9	3	3	3	9	40
54	4	3	3	3	3	16	3	3	2	8	2	2	3	7	2	3	3	8	39
55	3	2	2	2	2	11	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	29
56	4	3	3	4	3	17	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	9	45
57	3	2	3	2	2	12	2	3	3	8	2	3	3	8	2	2	3	7	35
58	3	3	4	4	3	17	4	3	4	11	4	3	4	11	3	3	4	10	49
59	3	3	2	4	2	14	2	2	1	5	1	2	3	6	2	2	2	6	31
60	3	3	1	1	2	10	3	2	2	7	1	2	2	5	3	3	3	9	31
61	4	3	1	4	4	16	4	2	1	7	4	4	4	12	4	1	1	6	41
62	3	2	2	3	2	12	2	1	1	5	3	4	3	10	2	2	2	6	33
63	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	3	4	4	11	3	4	4	11	54
64	3	3	4	4	4	18	4	4	4	12	3	2	3	8	3	4	2	9	47
65	3	2	2	4	3	14	2	3	2	7	3	3	4	10	3	3	3	9	40
66	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	2	2	2	6	3	2	2	7	29
67	2	3	2	3	3	13	2	3	2	7	2	2	3	7	2	2	2	6	33
68	2	3	2	3	2	12	3	2	2	7	2	1	3	6	3	3	3	9	34
69	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	28
70	4	4	2	4	3	17	2	2	2	6	1	2	3	6	3	3	3	9	38
71	4	4	4	4	4	20	3	4	4	11	4	3	4	11	4	4	4	12	54
72	3	2	2	3	3	13	2	3	2	7	2	3	3	8	3	3	3	9	37
73	2	3	1	1	1	8	2	2	2	6	1	1	2	4	2	2	2	6	24
74	4	3	3	3	2	15	3	2	2	7	2	3	2	7	3	2	2	7	36
75	3	2	3	2	2	12	2	3	2	7	2	1	2	5	3	3	3	9	33
76	4	3	4	4	4	19	3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	3	9	45
77	3	4	3	3	3	16	3	2	3	8	3	2	3	8	3	3	3	9	41
78	3	2	2	4	3	14	2	2	2	6	2	3	3	8	3	3	3	9	37
79	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3	3	2	7	2	1	1	4	35
80	3	2	4	3	2	14	2	2	2	6	3	3	3	9	4	2	4	10	39
81	3	3	2	4	2	14	2	2	3	7	2	2	3	7	4	3	3	10	38
82	3	3	3	4	3	16	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	43
83	3	2	2	4	3	14	1	2	2	5	2	2	2	6	2	1	1	4	29

ANEXO 4. Instrumentos de las variables.

CUANTITATIVO

Te invité a llenar un formulario:

CUESTIONARIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Marque con una X en la calificación que Ud crea correcta

1 ¿Conoce Ud. la Resolución Ministerial N° 596-2007/MINSA que aprueba el Plan Nacional del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud?

- 1 Nada
- 2 Poco
- 3 Regular
- 4 Mucho

2 ¿Conoce Ud. la Resolución Ministerial N° 519-2006/MINS, que aprueba el DT "Sistema de Gestión de Calidad en Salud"?

- 1 Nada
- 2 Poco
- 3 Regular
- 4 Mucho

3 ¿Conoce ud la Norma Técnica de Salud de Auditoria de la Calidad de Atención en Salud?

- 1 Nada
- 2 Poco
- 3 Regular
- 4 Mucho

4 ¿Identifica los requisitos de atención a los pacientes para el análisis de las normas en documentos, internos y externos?

- 1 Nada
- 2 Poco
- 3 Regular
- 4 Mucho

5 ¿Conoce los procesos claves, interconexiones y estandarización para la atención de los pacientes?

- 1 Nada
- 2 Poco
- 3 Regular
- 4 Mucho

6 ¿De acuerdo a su nivel de conocimiento ejecuta los procesos claves, interconexiones y estandarización para la atención de los pacientes?

- 1 Nada
- 2 Poco
- 3 Regular
- 4 Mucho

7 ¿Identifica los canales de comunicación en su IPRESS?

- 1 Nada
- 2 Poco
- 3 Regular
- 4 Mucho

8 ¿Conoce en que consiste el diseño de la política, objetivos, manual de calidad y procedimientos requeridos por la norma?

- 1 Nada
- 2 Poco
- 3 Regular
- 4 Mucho

9 De acuerdo a su nivel de conocimiento en el diseño de la política, objetivos, manual de calidad y procedimientos requeridos por la norma ¿Cuál es la frecuencia en su ejecución o su cumplimiento?

- 1 Nada
- 2 Poco
- 3 Regular
- 4 Mucho

10 ¿Se realizan capacitaciones y sensibilización para el cumplimiento de los procedimientos en la atención en el servicio de salud?

- 1 Nada
- 2 Poco
- 3 Regular
- 4 Mucho

11 ¿Conoce los programas de gestión de Salud?

- 1 Nada
- 2 Poco
- 3 Regular
- 4 Mucho

12 ¿Contribuye con los objetivos de los programas de gestión?

- 1 Nada
- 2 Poco
- 3 Regular
- 4 Mucho

13 ¿Ha participado en equipos de trabajo o pruebas piloto para la elaboración, aprobación o validación de procesos?

- 1 Nada
- 2 Poco
- 3 Regular
- 4 Mucho

14 ¿La organización en la que Ud. trabaja, cuenta con un sistema de gestión de la calidad y mantiene la mejora continua de la eficacia de sus procesos?

- 1 Nada
- 2 Poco
- 3 Regular
- 4 Mucho

15 ¿Ud. contribuye con en el sistema de gestión de la calidad?

- 1 Nada
- 2 Poco
- 3 Regular
- 4 Mucho

16 ¿En el IPRESS donde ud trabaja cuenta con la documentación (manuales, procedimientos y otros) requeridas para el sistema de gestión de validad?

- 1 Nada
- 2 Poco
- 3 Regular
- 4 Mucho

17 ¿Emplea la documentación (manuales, procedimientos y otros) requerida para el sistema de gestión de calidad?

- 1 Nada
- 2 Poco
- 3 Regular
- 4 Mucho

18 ¿Los documentos (manuales, procedimientos y otros) requeridos para el sistema de gestión de calidad contribuyen en sus funciones en el IPRESS?

- 1 Nada
- 2 Poco
- 3 Regular
- 4 Mucho

19 ¿Contribuye con las operaciones para mantener la estabilidad del sistema y reducir los efectos de los cambios adversos?

- 1 Nada
- 2 Poco
- 3 Regular
- 4 Mucho

20 En la IPRESS donde ud labora ¿Han realizado auditorías de Certificación y seguimiento por SGS del Perú acreditada por UKAS Management Systems?

- 1 Nada
- 2 Poco
- 3 Regular
- 4 Mucho

21 ¿Contribuye con la mejora de competencias gracias a las capacitaciones y sensibilización?

- 1 Nada
- 2 Poco
- 3 Regular
- 4 Mucho

22 ¿Existe un control de dispositivos de medición, calibración periódica de equipos según programa definido?

- 1 Nada
- 2 Poco
- 3 Regular
- 4 Mucho

23 ¿Existe un estricto concurso con requisitos adecuados para la evaluación de proveedores bajo los criterios de aceptación?

- 1 Nada
- 2 Poco
- 3 Regular
- 4 Mucho

24 ¿Conoce Ud. un tratamiento de las no conformidades y servicios no conformes?

- 1 Nada
- 2 Poco
- 3 Regular
- 4 Mucho

25 ¿Los líderes y supervisores están comprometidos con el desarrollo e implantación de un sistema de gestión de la calidad?

- 1 Nada
- 2 Poco
- 3 Regular
- 4 Mucho

26 ¿Los objetivos de la calidad de la organización son medibles y coherentes con la política de la calidad?

- 1 Nada
- 2 Poco
- 3 Regular
- 4 Mucho

27 ¿Las nuevas directivas de calidad se pueden adherir a la realidad del IPRESS donde laboras actualmente?

- 1 Nada
- 2 Poco
- 3 Regular
- 4 Mucho

28 ¿Cuánto contribuyen las directivas y normativas de calidad en gestión de Salud de las IPRESS?

- 1 Nada
- 2 Poco
- 3 Regular
- 4 Mucho

29 ¿Es necesario un sistema de gestión de calidad para lograr un eficiente servicio en la salud?

- 1 Nada
- 2 Poco
- 3 Regular
- 4 Mucho

30 ¿Los procesos de atención contribuyen a una eficiente atención de los pacientes?

- 1 Nada
- 2 Poco
- 3 Regular
- 4 Mucho

31 ¿Califica como eficiente su desempeño en su IPRESS?

- 1 Nada
- 2 Poco
- 3 Regular
- 4 Mucho

32 ¿El personal de su organización tiene competencias y habilidades en un enfoque del sistema de gestión de calidad?

- 1 Nada
- 2 Poco
- 3 Regular
- 4 Mucho

33 ¿El ambiente físico donde ud labora cuenta con las condiciones necesarias para la conformidad de un sistema de gestión de calidad?

- 1 Nada
- 2 Poco
- 3 Regular
- 4 Mucho

¿Cuál es su Institución?

Te invité a llenar un formulario:

CUESTIONARIO DEL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

Marque con una X en la calificación que Ud crea correcta

1 ¿El IPRESS donde Ud. labora tiene definida su estructura orgánica?

- 1 Nada
- 2 Poco
- 3 Regular
- 4 Mucho

2 ¿El IPRESS donde ud labora se encuentra implementado con materiales y equipos para el desarrollo de sus actividades diarias?

- 1 Nada
- 2 Poco
- 3 Regular
- 4 Mucho

3 ¿El IPRESS donde ud trabaja fortalece a su organización para el cumplimiento de sus objetivos y metas?

- 1 Nada
- 2 Poco
- 3 Regular
- 4 Mucho

4 ¿El IPRESS donde ud se encuentra tiene el talento humano competente para cumplir sus metas?

- 1 Nada
- 2 Poco
- 3 Regular
- 4 Mucho

5 ¿Cree que el IPRESS donde Ud. labora cuenta con los documentos de gestión actualizados?

- 1 Nada
- 2 Poco
- 3 Regular
- 4 Mucho

6 ¿El IPRESS donde ud trabaja tiene una adecuada asignación presupuestal?

- 1 Nada
- 2 Poco
- 3 Regular
- 4 Mucho

7 ¿El IPRESS donde ud trabaja hace uso correcto de los recursos económicos?

- 1 Nada
- 2 Poco
- 3 Regular
- 4 Mucho

8 ¿El IPRESS donde ud trabaja coordina acciones de control interno para asegurar la transparencia de sus procesos?

- 1 Nada
- 2 Poco
- 3 Regular
- 4 Mucho

9 ¿El IPRESS donde ud trabaja ejecuta la planificación programática para la previsión de actividades?

- 1 Nada
- 2 Poco
- 3 Regular
- 4 Mucho

10 ¿El IPRESS donde ud trabaja evalúa el logro de los objetivos y metas: Trimestral, semestral y anual?

- 1 Nada
- 2 Poco
- 3 Regular
- 4 Mucho

11 ¿Cree usted que el nivel de desempeño en el IPRESS donde ud labora este considerado como bueno?

- 1 Nada
- 2 Poco
- 3 Regular
- 4 Mucho

12 ¿El IPRESS donde ud trabaja realiza una planificación de necesidades de medicamentos e insumos requeridos por los pacientes?

- 1 Nada
- 2 Poco
- 3 Regular
- 4 Mucho

13 ¿El IPRESS donde ud trabaja atiende de manera oportuna la solicitud de compra de medicamentos?

- 1 Nada

- 2 Poco
- 3 Regular
- 4 Mucho

14 ¿El IPRESS donde ud trabaja asegura el stock de medicamentos?

- 1 Nada
- 2 Poco
- 3 Regular
- 4 Mucho

¿Cuál es su Institución?

CUALITATIVO



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

Guía de Entrevista Estructurada

Investigación: “Sistema de gestión de la calidad y desempeño organizacional en trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad, 2020”

Entrevistado: Dr. Luis Espejo Alayo.

I. Constructo Normativo

1. ¿Cree usted que la Resolución Ministerial N° 596-2007/MINSA exige el cumplimiento del sistema de gestión de calidad? Explique.

Las normas de calidad brindan orientaciones técnicas para la mejora de la prestación de los servicios que brinda una empresa, pero las obliga.

2. ¿ Conoce Ud. la Resolución Ministerial N° 519-2006/MINS, que aprueba el DT "Sistema de Gestión de Calidad en Salud"? Explique.

La Norma ISO 9001:2015 es la base del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC. Es una norma internacional que se centra en todos los elementos de la gestión de

la calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicio

3. ¿La documentación (manuales, procedimientos y otros) mejora el sistema de gestión calidad? Explique.

La documentación brinda las orientaciones para alcanzar la mejora de la calidad de los productos o servicios que se oferta, pero es la implementación de estos la que conseguirá la mejora. Para ello, se debe enfrentar un conjunto de dificultades, desde el interés del alto nivel, los recursos de personal capacitados, la redefinición de la infraestructura, recursos flexibles y la implementación de procesos.

II. Constructo: Marco Referencial

4. ¿Cómo ejecuta los procesos claves, interconexiones y estandarizaciones para la atención de los pacientes? Explique.

En EsSalud no se ha implementado la gestión por procesos, su gestión está basada en los resultados y su medición es según producción.

5. ¿Conoce si existe un control de dispositivos de medición, calibración periódica de equipos según programa definido, utilizando los criterios de aceptación de resultados obtenidos? Explique.

En todo proceso de planificación por resultados se debe utilizar el Marco Lógico, en el cual se definen los indicadores por resultado, producto y actividad, que permite ir verificando el avance para el logro de los objetivos planteados

6. ¿El personal están comprometidos con el desarrollo e implantación de un sistema de gestión de la calidad? Explique.

El compromiso se sustenta en el liderazgo, con jefes comprometidos el personal estará comprometido. En el caso de EsSalud hay normas y procedimientos para la implementación y ejecución de las acciones con calidad. Sin embargo, la gestión del sistema se sustenta en resultados de producción.

7. ¿En qué consiste la evaluación de proveedores? Explique.

El eslabón para adquisición de productos o servicios es un elemento importante para la satisfacción final de los clientes, si ellos fallan en el cumplimiento de los requisitos requeridos (especificaciones técnicas, plazos de entrega, cantidades, etc.) ocasionarán dificultades que se expresarán en las prestaciones finales a los clientes.

8. ¿En qué consiste las validaciones o las pruebas pilotos de los procesos? ¿Son efectivos? Explique.

La validación de los procesos permite establecer evidencia del grado de seguridad que tiene un proceso específico y permite ver si los productos cumplen con las especificaciones y características de calidad predeterminados.

III. Constructo Marco Teórico

9. ¿Cuáles son los procesos claves y las interconexiones y estandarización para la atención de los pacientes?
Explique.

Los procesos claves son los procesos misionales que se articulan la misión de la organización de salud. La interacción entre ellos va a permitir prestaciones de calidad para los usuarios.

Por otro lado, la estandarización de los procesos supone un cambio cultural, organizativo y profesional que permita estandarizar conocimientos y procedimientos (Guías de práctica Clínica, Protocolos y Diagramas de Flujos de atención) para la prestación de los servicios de salud. Ello Implica:

- Un cambio de comportamiento de los profesionales para el ejercicio de la práctica médica.
- Un cambio de actitud orientada a la interacción entre los diferentes servicios para la solución de un problema específico de salud, orientados a la satisfacción del usuario.

10. ¿Conoce los tratamientos de las no conformidades y servicios no conformes?
Explique.

La no conformidad no debería estar presente si contamos con acciones correctivas permanentes que las identifiquen y soluciones constantemente. Estas se presentan cuando se incumple con ciertos requisitos internos que el sistema de prestación de los servicios de atención ha establecido o cuando un usuario las identifica.

11. ¿Qué entiende por canales de comunicación en las condiciones de infraestructura?
Explique

Es la transferencia de datos de manera instantánea desde donde se genera el dato hasta el lugar de su destino, que permite reducir los márgenes de error de la información. Ello permite que la información sea fiable, segura y rápida, lo cual mejora la eficiencia de la cadena de suministros.

12. Considera usted que el diseño de la política, objetivos, manual de calidad y procedimientos requeridos por la norma ¿Contribuye en la atención de calidad de un establecimiento de Salud?

No bastan las políticas, las normas y los manuales. El problema central es la implementación de la atención de la calidad, en la cual confluyen un conjunto de dificultades que hay que superar, como: el interés del alto nivel, personal adecuadamente capacitado, estrategias adecuadas, poder de adherencia a las políticas, infraestructura que permita la colaboración e interacción, una fuerte coordinación entre los servicios y vínculos bien definidos entre los niveles de atención.

13. ¿Cómo los objetivos, metas y programas de gestión contribuyen en la calidad de atención? Explique.

Los programas de gestión van a contribuir en la calidad de la atención si tienen objetivos y metas orientadas a ella.

14. ¿Cómo un sistema de gestión de la calidad mantiene la mejora continua de la eficacia de sus procesos?

La mejora continua de la calidad es parte del Sistema de Gestión de la Calidad, la cual tiene como elemento inherente el Ciclo de la Mejora Continua de la Calidad, que tiene 4 momentos: Planificar, Hacer, Revisar y Actuar.

IV. Constructo: Marco Conceptual

15. ¿Cómo las capacitaciones y sensibilización al personal contribuyen a la mejora de competencias de calidad en atención? Explique.

Es fundamental contar con personal capacitado y motivado para implementación de una gestión de la calidad, caso contrario lo que se incorpore como procesos de calidad no van a estar insertos en la actividad permanente que el personal desarrolla. Serán acciones paralelas en las cuales no se sienten incluidos.

16. En su opinión, ¿Cuáles de los procesos en el establecimiento de salud contribuyen a una óptima atención? Explique.

- Los procesos estratégicos, que el personal cuente y conozca las, leyes y normas para la atención en los pacientes.
- Los procesos misionales definidos en el establecimiento, dependiendo del nivel de atención (categoría) con la que cuenten. Las cuales pueden ser según atareo, servicios que prestan, etc.
- Los procesos de soporte, adecuadamente implementados, de acuerdo a su nivel de prestación (Rx, laboratorio, farmacia, etc.)
- Aunados a los procesos que permitan asegurar, mantener y continuar con la mejora de los servicios, como son:
 - Evaluación, monitoreo y toma de decisiones
 - Auditoría de la calidad de atención en salud
 - Acreditación de los servicios de salud
 - Evaluación de la tecnología sanitaria
 - Mejoramiento continuo de la calidad

17. ¿Conoce las directivas y normativas de calidad? Comente y explique de cada una de ellas.

ISO 9001: ISO 9000 define los términos y principios que sustentan a ISO 9001, e ISO 9004 proporciona lineamientos para hacer que el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 sea más exitoso.

La ISO 9001, que es una norma aceptada por una mayoría de países miembros para que pudiera convertirse en un estándar internacionalmente reconocido y aceptada por la mayoría de los países de todo el mundo.

La ISO 9001:2015 es una norma actualizada y recientemente estandarizada internacionalmente para la Gestión de un Sistema de Calidad, la cual cuenta con todos los elementos de la gestión de la calidad a los cuales las empresas e instituciones pueden acceder un sistema de administración y mejorar la calidad de sus productos y/o servicios.

Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica para la gestión de la calidad en los Servicios, en el marco de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, que declara al Estado peruano en proceso de modernización con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano.

Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA. Que aprueba el Documento Técnico “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”, que es una versión actualizada de la que fue aprobada mediante Resolución Ministerial N° 768-2001 SA/DM. Cuya finalidad es “Contribuir a la mejora continua de la calidad en salud en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

18. ¿Los objetivos de la calidad de la organización son medibles y coherentes con la política de la calidad? Explique.

La Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de los Servicios en las entidades de la Administración Pública estable como objetivo “Establecer disposiciones técnicas para la Gestión de la Calidad del Servicio en las entidades de la Administración Pública”. Para ello ha establecido 06 Componentes y IV Etapas. La última de Seguimiento y Control, que establece el reporte de las actividades por periodo semestral, indicadores, metas y comentarios, como información relevante para medir el avance. Las cuales son coherentes con la política de calidad.

19. ¿Conoce si a su establecimiento se ha realizado auditorías de Certificación y seguimiento por SGS del Perú acreditada por UKAS Management Systems? Explique.

SE que el INCOR de EsSalud tuvo auditorias de Certificación de esta institución.

V. **Constructo: Marco Filosófico.**

20. ¿Cuál es el marco filosófico de los derechos de los pacientes? Explique.

Se originaron gradualmente a partir de las ideas del liberalismo político (se valoró fuertemente el principio de autonomía), el movimiento en pro de los derechos civiles, el desarrollo de la democracia participativa, el progreso, desde mediados del siglo XX a nuestros días, del derecho internacional de derechos humanos, la doctrina de los derechos personalísimos, el auge de la Bioética y otras razones (cambios sociales, políticos, culturales y económicos); todo ello confluyó para que se tuviera en cuenta la necesidad de formular los derechos de los pacientes. Derechos que se fundan en los derechos humanos fundamentales de la persona humana: dignidad y libertad, en igualdad.

21. Desde su experiencia. ¿Qué propone para disminuir la falta de calidad en atención a los pacientes?

- Sensibilización y lograra el compromiso desde el más alto nivel de la organización.
- Contar con recursos adecuados en términos de conocimiento y sensibilización para la ejecución de acciones con calidad.
- Contar con financiamiento flexible para cubrir las necesidades de capacitación, sensibilización, equipamiento y desarrollo de las actividades de implementación.
- Establecer estrategias adecuadas para la implementación.
- Contar con el poder para la adhesión a las políticas orientadas a la gestión de la calidad.
- Establecer estructuras que permitan la colaboración mutua.
- Determinar acciones para fortalecer mecanismos de coordinación entre los procesos.
- Definir los mecanismos de vinculación con

Guía de Entrevista Estructurada

Investigación: “Sistema de gestión de la calidad y desempeño organizacional en trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad, 2020”

I. Constructo Normativo

1. ¿ Cree usted que la Resolución Ministerial N° 596-2007/MINSA exige el cumplimiento del sistema de gestión de calidad? Explique.
 Conozco la Norma de Gestión de la Calidad que sistematiza los procesos, lo que llama la atención que no hay integración con el Manual de Perfiles de Puestos, la primera documenta el proceso, el funcionamiento, y el segundo norma el insumo y las características del potencial humano, pero no hay norma que pueda integrar ambos, al extremo que la norma de calidad es manejada por las oficinas de gestión de la calidad y el segundo es manejado (con no mucha lógica) por otras oficinas independientes.
2. ¿ Conoce Ud. la Resolución Ministerial N° 519-2006/MINS, que aprueba el DT "Sistema de Gestión de Calidad en Salud"? Explique.
 No conozco este detalle.

3. ¿La documentación (manuales, procedimientos y otros) mejora el sistema de gestión calidad? Explique.
Si, puesto que los documentos sistematizan los procedimientos (tiempos y flujos y eso permite estandarizar los procesos, y comparar el ser con el deber ser y así detectar distorsiones que son oportunidades de mejora.

II. Constructo: Marco Referencial

4. ¿Cómo ejecuta los procesos claves, interconexiones y estandarizaciones para la atención de los pacientes? Explique.

Los procesos claves deben estar normados y difundidos al pleno, pero no está documentado el sistema de control, ni de los indicadores de ingreso ni los de proceso, luego, no se puede caracterizar los indicadores de calidad de los resultados, tampoco hay medición de la calidad desde el punto de vista del usuario para lograr calidad prestada y calidad sentida.

5. ¿Conoce si existe un control de dispositivos de medición, calibración periódica de equipos según programa definido, utilizando los criterios de aceptación de resultados obtenidos? Explique.
Si, el servicio terceriza este sistema de calibración de equipos y manejan un plan preventivo, no conozco si hay medición o el indicador de cumplimiento ni la validez de la calibración.

6. ¿El personal están comprometidos con el desarrollo e implantación de un sistema de gestión de la calidad? Explique.
No, definitivamente, el sistema de gestión de la calidad necesita el involucramiento en todos los niveles, sin embargo, los indicadores de evaluación de la gestión son de mero cumplimiento de cantidades de hechos, no se hace el análisis económico ni la medición de la calidad como evaluación de las gestiones.

7. ¿En qué consiste la evaluación de proveedores? Explique.
No hay evaluación de proveedores, casi siempre son los mismo, lo que se evalúa son las propuestas, con mayor peso a la propuesta económica.

8. ¿En qué consiste las validaciones o las pruebas pilotos de los procesos?
¿Son efectivos? Explique.
No se hacen pruebas piloto ni marchas blancas.

III. Constructo Marco Teórico

9. ¿Cuáles son los procesos claves y las interconexiones y estandarización para la atención de los pacientes?
Explique.
El servicio no selecciona sus procesos clave ni plantea criterios para priorizarlos.
10. ¿Conoce los tratamientos de las no conformidades y servicios no conformes? Explique.
En cuanto a las distorsiones, en auditoría por ejemplo, se plantean no conformidades, pero los expedientes con derivados como cualquier documento sin el análisis respectivo ni la implementación de las mejoras planteadas por los comités de auditoría.
11. ¿Qué entiende por canales de comunicación en las condiciones de infraestructura?
Explique
Son las redes de comunicación provistas por alguna empresa que discurren por la infraestructura de redes, cables, antenas que pueden conducir esa comunicación.
12. Considera usted que el diseño de la política, objetivos, manual de calidad y procedimientos requeridos por la norma ¿Contribuye en la atención de calidad de un establecimiento de Salud?
No lo considero así, la poca importancia que se le da, la poca implementación de proyectos de mejora, desaniman el trabajo en procura de mejorar la calidad.
13. ¿Cómo los objetivos, metas y programas de gestión contribuyen en la calidad de atención? Explique.
La norma no se implementa, luego no hay comentarios.
14. ¿Cómo un sistema de gestión de la calidad mantiene la mejora continua de la eficacia de sus procesos?
Utilizando una importante herramienta, como el ciclo PHEA. Ichikawa, Pareto, ZOPP, etc.

IV. Constructo: Marco Conceptual

15. ¿Cómo las capacitaciones y sensibilización al personal contribuyen a la mejora de competencias de calidad en atención? Explique.
Si el personal se involucra, la calidad del servicio mejora, pues el sustento de la calidad del servicio radica en el personal que lo presta.
16. En su opinión, ¿Cuáles de los procesos..... en el establecimiento de salud contribuyen a una óptima atención? Explique.

La atención en la Unidad de cuidados intensivos, porque tienen personal involucrado, reuniones de control permanente y una buena adherencia a Guías de Práctica Clínica.

17. ¿Conoce las directivas y normativas de calidad? Comente y explique de cada una de ellas.

Conozco la Norma Técnica de Mejora de la Calidad MINSA, que evalúa sobre todo la calidad prestada de los servicios de salud.

18. ¿Los objetivos de la calidad de la organización son medibles y coherentes con la política de la calidad? Explique.

No tiene objetivos definidos.

19. ¿Conoce si a su establecimiento se ha realizado auditorías de Certificación y seguimiento por SGS del Perú acreditada por UKAS Management Systems? Explique.

No, ni siquiera ha iniciado el proceso de acreditación nacional.

V. Constructo: Marco Filosófico.

20. ¿Cuál es el marco filosófico de los derechos de los pacientes? Explique.

Primum non nocere. El objetivo de la Medicina es mejora de la calidad de vida. El paciente busca un satisfactor de su necesidad, no necesariamente el mejor. La calidad de un sistema depende del compromiso de todos.

21. Desde su experiencia. ¿Qué propone para disminuir la falta de calidad en atención a los pacientes?

La evaluación de toda gestión debe considerar prioritariamente, indicadores de calidad válidos y sistemáticos.

Guía de Entrevista Estructurada

Investigación: “Sistema de gestión de la calidad y desempeño organizacional en trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad, 2020”

I. Constructo Normativo

1. ¿ Cree usted que la Resolución Ministerial N° 596-2007/MINSA exige el cumplimiento del sistema de gestión de calidad? Explique.

En la Red Asistencial La Libertad la normativa vigente de la Certificación ISO 9001, significa una mejora de sus procesos clave y una mayor estandarización de las actividades relacionadas con la atención a los asegurados.

2. ¿ Conoce Ud. la Resolución Ministerial N° 519-2006/MINS, que aprueba el DT "Sistema de Gestión de Calidad en Salud"? Explique.

Existen requisitos mínimos por la norma entre los cuales tenemos servicio de garantía, respuesta oportuna, cordialidad en trato, información completa, disposición, competencia.

3. ¿ Los documentación (manuales, procedimientos y otros) mejora el sistema de gestión calidad? Explique.

Si, porque es la base del sistema de gestión de calidad, el funcionario debe conocer la norma para cumplir con todos los estándares de calidad, y poder realizar una buena gestión.

II. Constructo: Marco Referencial

4. ¿Cómo ejecuta los procesos claves, interconexiones y estandarizaciones para la atención de los pacientes? Explique.

Primero me debo centrar en la estrategia que tiene la Red para alcanzar la misión o la razón fundamental de su existencia, en su defecto se debe utilizar líneas estratégicas, objetivos o incluso normativas que orienten el camino a la RALL.

5. ¿Conoce si existe un control de dispositivos de medición, calibración periódica de equipos según programa definido, utilizando los criterios de aceptación de resultados obtenidos? Explique.

Este enfoque requiere llevar a cabo un seguimiento y medición del desempeño y de los resultados de los procesos, los que constituyen la base para saber qué se está obteniendo, en qué porcentaje se consiguen los resultados deseados y por dónde se han de orientar o enfocar las mejoras. En muchas ocasiones, estas actividades de seguimiento y medición implican la utilización de equipos, por lo que resulta muy importante que los mismos proporcionen información veraz, algo que se logra mediante su efectivo control.

6. ¿El personal están comprometidos con el desarrollo e implantación de un sistema de gestión de la calidad? Explique.

El personal no se encuentra comprometido, ya que la sede central no cuida lo mas preciado en la institución, que es su potencial humano, y con la pandemia salieron a la luz muchas debilidades en la Seguridad Social.

7. ¿En qué consiste la evaluación de proveedores? Explique.

Toda organización debería establecer procesos eficaces y eficientes para identificar las fuentes potenciales de materiales y servicios comprados, para desarrollar proveedores para evaluar su capacidad para suministrar los productos y/o servicios requeridos y, sobre todo, para enfrentar uno de los desafíos más importantes para la seguridad social.

8. ¿En qué consiste las validaciones o las pruebas pilotos de los procesos?
¿Son efectivos? Explique.

Si es efectivo ya que nos da a conocer las posibilidades de éxito o fracaso de un determinado proceso, por lo que nos permite disminuir el margen de error al realizar un proceso.

III. Constructo Marco Teórico

9. ¿Cuáles son los procesos claves y las interconexiones y estandarización para la atención de los pacientes?

Explique.

Existen iniciativas que buscan desarrollar una Cultura de Atención al Asegurado, teniendo como uno de sus proyectos principales la mejora del trato al asegurado.

10. ¿Conoce los tratamientos de las no conformidades y servicios no conformes? Explique.

Es cuando la seguridad social no se preocupa adecuadamente con el tratamiento de las no conformidades, pueden tener dificultades para negociar o prestarles servicios a otras, por lo que conllevaría a tener problemas con SuSalud.

11. ¿Qué entiende por canales de comunicación en las condiciones de infraestructura?

Explique

Los canales de comunicación en las condiciones de infraestructura se entiende por la conexión de redes informáticas que utiliza la Red Asistencial.

12. Considera usted que el diseño de la política, objetivos, manual de calidad y procedimientos requeridos por la norma ¿Contribuye en la atención de calidad de un establecimiento de Salud?

Definitivamente contribuye a la atención de calidad en los establecimientos de salud, pero no solo es el diseño sino también la aplicación de las políticas, porque el personal asistencial y administrativo debe seguir una misma línea para sacar adelante a las redes asistenciales.

13. ¿Cómo los objetivos, metas y programas de gestión contribuyen en la calidad de atención ? Explique.

Un sistema de gestión de calidad necesita que los objetivos sean medibles y coherentes, se debe controlar que las metas se cumplan e implementar gestión de calidad, todo eso mejoraría la atención de los asegurados.

14. ¿Cómo un sistema de gestión de la calidad mantiene la mejora continua de la eficacia de sus procesos?

La mejora continua es la parte fundamental de la gestión de la calidad, pero requiere compromiso, planificación, estructura, liderazgo, participación e implicación del personal asistencial y administrativo.

IV. Constructo: Marco Conceptual

15. ¿Cómo las capacitaciones y sensibilización al personal contribuyen a la mejora de competencias de calidad en atención? Explique.

Es muy importante la capacitación y sensibilización al personal, debido a que por la atención al asegurado se miden los indicadores de gestión.

16. En su opinión, ¿Cuáles de los procesos...? en el establecimiento de salud contribuyen a una óptima atención? Explique.

Los procesos de gestión de personal, ya que debe existir un buen filtro al momento de las contrataciones,

17. ¿Conoce las directivas y normativas de calidad? Comente y explique de cada una de ellas.

La ISO 9001 es una norma internacional que toma en cuenta las actividades de una organización, sin distinción de sector de actividad. Esta norma se concentra en la satisfacción del cliente y en la capacidad de proveer productos y servicios que cumplan con las exigencias internas y externas de la organización. Hoy por hoy, la norma ISO 9001 es la norma de mayor renombre y la más utilizada alrededor del mundo.

La Norma ISO 9001:2015 es la base del Sistema de Gestión de la Calidad SGC. Es una norma internacional que se centra en todos los elementos de la gestión de la calidad con los que una empresa debe contar para tener un

sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

18. ¿Los objetivos de la calidad de la organización son medibles y coherentes con la política de la calidad? Explique.

Los objetivos de la calidad se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización. Son coherentes con la política de la calidad y coordinados entre sí. Se orientan con claridad hacia resultados específicos que son clave para el funcionamiento de la organización.

19. ¿Conoce si a su establecimiento se ha realizado auditorías de Certificación y seguimiento por SGS del Perú acreditada por UKAS Management Systems? Explique. Por redes asistenciales no se realizaron estas certificaciones de SGS.

V. Constructo: Marco Filosófico.

20. ¿Cuál es el marco filosófico de los derechos de los pacientes? Explique.

Los derechos de los pacientes son derechos subjetivos de la persona humana relacionados con su estado de salud. Se trata del ser humano en su condición de paciente que necesita sean respetados sus derechos humanos fundamentales, a la vida, a la salud, a la integridad física, a la dignidad, a la libertad, a la información, a la identidad, a la intimidad, a la confidencialidad, al consentimiento informado, a la verdad, a una muerte digna y otros.

21. Desde su experiencia. ¿Qué propone para disminuir la falta de calidad en atención a los pacientes?

Solicitar presupuesto a la sede central para la contratación de personal, ya que la brecha es demasiado alta. Regularizar los procesos de selección de personal, deben existir mejores filtros al momento de la contratación.

ANEXO 5. Grados de coeficiente de correlación

LOR r	INTERPRETACIÓN
-1	Correlación negativa perfecta
-0.90 a -0.99	Correlación negativa muy alta (muy fuerte)
-0.70 a -0.89	Correlación negativa alta (fuerte o considerable)
-0.40 a -0.69	Correlación negativa moderada (media)
-0.20 a -0.39	Correlación negativa baja (débil)
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja (muy débil)
00	Correlación nula (no existe correlación)
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja (muy débil)
0.20 a 0.39	Correlación positiva baja (débil)
0.40 a 0.69	Correlación positiva moderada (media)
0.70 a 0.89	Correlación positiva alta (fuerte o considerable)
0.90 a 0.99	Correlación positiva muy alta (muy fuerte)
1	Correlación positiva perfecta

ANEXO 6. Solicitud de permiso para la aplicación del cuestionario

"Año de la universalización de la salud"

Dr. José Luis Carranza Castillo
Gerente de la Red Asistencial La Libertad



De mi especial consideración:

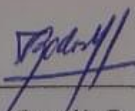
Yo, Tania Rosalia, Rodas Malca, identificada con DNI N° 18114960, estudiante del Programa Académico de Doctorado en Gestión Pública y Gobernanza de la Universidad César Vallejo, sede Trujillo, me presento ante Ud.:

PETITORIO:

Solicitar autorización para encuestar a los Directores de las IPRESS y Jefes de Dpto. de los Hospitales Víctor Lazarte Echeagaray y Alta Complejidad Virgen de La Puerta, lo cual contribuirá a la investigación "Sistema de gestión de la calidad y desempeño organizacional en trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad, 2020", que estoy realizando actualmente para obtener el grado académico de Doctor en Gestión Pública. Lo cual me permitirá seguir trabajando con eficiencia y dar solución a problemas o inconvenientes que surjan en el desarrollo de mis funciones.

Trujillo, 12 de junio del 2020

Atentamente,



Mg. Tania Rosalía Rodas Malca
DNI N° 18114960

"Año de la Universalización de la Salud"

OFICIO N° 38 OCIYD -RALL-ESSALUD-2020

Trujillo, 26 de junio del 2020

Dra.
TANIA RODAS MALCA
CONGRESISTA POR LA LIBERTAD
CONGRESO DE LA REPUBLICA DEL PERU
LIMA

ASUNTO: ENTREVISTA PARA TRABAJO DE INVESTIGACION

REFER: PROYECTO DE INVESTIGACION: "SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE LA RED ASISTENCIAL DE LA LIBERTAD, 2020"

Es grato dirigirme a usted, en mérito al documento de la referencia debo comunicar que según normas institucionales debe adjuntar el proyecto en forma electrónica y cumplir con los requisitos los cuales se adjunta.

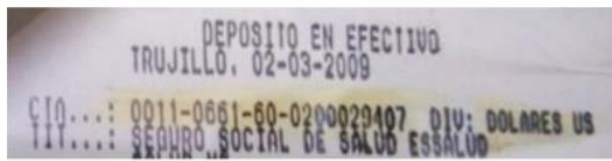
Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente,

NIT :1320-2020-104

REQUISITOS PARA PROYECTOS DE INVESTIGACION

1. Presentar el proyecto en físico y CD
2. Copia de Resolución, aprobada por la Universidad
3. Declaración Jurada Simple (firmada por un personal (ASESOR) del Centro donde se va a desarrollar)
4. Voucher original y copia de depósito de \$100 dólares al Banco Continental



5. Copia de DNI
6. Todo lo anterior se presenta con una solicitud simple dirigida al Gerente de la RALL (DR. JOSE CARRANZA CASTILLO)
En la solicitud debe consignar los datos :
Nº DNI, Autor, Título FECHA DE NACIMIENTO dd/mm/año
Teléfono, Celular, Email.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo **Rodas Malca, Tania Rosalía**, egresada de la Escuela de Posgrado del Programa Académico **Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad César Vallejo** (Campus Trujillo), declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la Tesis titulada:

"Sistema de gestión de la calidad y desempeño organizacional en trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad EsSalud, 2020", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiado 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 publicado ni presentado 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 información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 02 de agosto del 2020

Apellidos y Nombres del Autora Mg. Rodas Malca, Tania Rosalía	
DNI: 18114960	Firma 
ORCID: 0000-0002-6883-3047	