



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN.**

Gestión de Calidad y su influencia en el desempeño laboral del
Seguro Social de Salud – EsSalud, Lima 2021.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTOR:

Ayvar Garamendi, Carla Alexandra ([ORCID: 0000-0001-9917-3136](https://orcid.org/0000-0001-9917-3136))

ASESOR:

Mg. Mejía Guerrero, Hans ([ORCID: 0000-0001-7100-7005](https://orcid.org/0000-0001-7100-7005))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CALLAO - PERÚ

2021

Dedicatoria

El presente trabajo se lo dedico a las dos personas más importantes de mi vida, mis padres Karla Karina Garamendi Ñaupá y Valentin Ayvar Collahua por brindarme su apoyo incondicional y compañía en todo mi camino profesional. A ti amigo Gianmarco Humareda por haber sido mi mano derecha durante todo este tiempo, te agradezco por tu desinteresada ayuda y por aportar considerablemente en mi proyecto.

Agradecimiento

Al Seguro Social de Salud -EsSalud por permitirme realizar la investigación y brindarme información necesaria, a mis padres, amistades y al Sr Terrones por sus conocimientos inculcados por alentarme a seguir hasta culminar mi carrera, a mi familia en especial a mi primo Gustavo Albornoz Garamendi por su más profundo apoyo y sabios consejos. Infinitas gracias por todo. Por ultimo y no menos importante a mis docentes de la facultad de Administración.

ÍNDICE

Carátula	
Índice de contenido	ii
Índice de tablas	iii
Índice de figuras	iv
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	22
3.1. Tipo y diseño de investigación	23
3.2. Variable y operacionalización	24
3.3. Población, muestra y muestreo	25
3.4. Técnica de instrumento de recolección de datos	26
3.5. Procedimiento	30
3.6. Método de análisis de datos	30
3.7. Aspectos éticos	31
IV. RESULTADOS	32
V. DISCUSIÓN	51
VI. CONCLUSIONES	54
VII. RECOMENDACIONES	56
REFERENCIA	58
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.Principales modelos de calidad	16
Tabla 2.Principales modelos de desempeño laboral	20
Tabla 3.Total de colaboradores de Recursos Humanos	25
Tabla 4.Cantidad de muestra	26
Tabla 5.Ficha Técnica: Cuestionario para evaluar la gestión de calidad.....	27
Tabla 6.Ficha Técnica: Cuestionario para evaluar el desempeño laboral	28
Tabla 7.Validación de Instrumento: Gestión de calidad	29
Tabla 8.Validación de Instrumento: Desempeño laboral	29
Tabla 9.Tabla de confiabilidad – Alfa de Cronbach	29
Tabla 10.Niveles de percepción de la Gestión de calidad.....	33
Tabla 11.Niveles de percepción de la Planificación	34
Tabla 12.Niveles de percepción de ejecución	35
Tabla 13.Niveles de percepción de verificación	36
Tabla 14.Niveles de percepción de acciones de mejora	37
Tabla 15.Niveles de percepción de desempeño laboral.....	38
Tabla 16.Niveles de percepción de motivación	39
Tabla 17.Niveles de percepción de trabajo en equipo.....	40
Tabla 18.Niveles de percepción de conocimiento	41
Tabla 19.Determinación del ajuste de información para el modelo de la gestión de calidad y desempeño laboral	42
Tabla 20.Apreciación del modelo de regresión logística ordinal Hipótesis general	43
Tabla 21.Pseudo coeficiente de determinación de variables.....	43
Tabla 22.Presentación de los datos de gestión de calidad y desempeño laboral	44
Tabla 23.Determinación del ajuste de información y pseudo R cuadrado de influencia de planificación en el desempeño laboral del Seguro Social de Salud – EsSalud, Lima 2021.	44
Tabla 24.Pseudo coeficiente de determinación de variables	45
Tabla 25.Pruebas de influencia de Planificación en el Desempeño laboral del Seguro Social de Salud, Lima 2021.	45
Tabla 26. Pruebas de influencia de Ejecución en el Desempeño laboral del Seguro	

Social de Salud, Lima 2021.	46
Tabla 27.Pseudo coeficiente de determinación de las variables	46
Tabla 28.Pruebas de influencia de Ejecución en el Desempeño laboral del Seguro Social de Salud, Lima 2021	47
Tabla 29.Determinación del ajuste de información y el pseudo R cuadrado de verificación en el desempeño laboral del Seguro Social de Salud – EsSalud, Lima 2021	47
Tabla 30.Pseudo coeficiente de determinación de las variables	48
Tabla 31.Pruebas de influencia de Verificación en el Desempeño laboral del Seguro Social de Salud, Lima 2021	48
Tabla 32.Determinación del ajuste de información y el pseudo R cuadrado de las acciones de mejora en el desempeño laboral del Seguro Social de Salud – EsSalud, Lima 2021.	49
Tabla 33.Pseudo coeficiente de determinación de las variables	49
Tabla 34. Pruebas de influencia de Acciones de Mejora en el Desempeño laboral del Seguro Social de Salud, Lima 2021	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo de Proceso ISO 9000	11
Figura 2. Modelo Ciclo Deming	12
Figura 3. Modelo Malcolm Baldrige	13
Figura 4. Modelo EFQM	14
Figura 5. Modelo Iberoamericano.....	15
Figura 6. Modelo de Toro Álvarez de factores que inciden en el desempeño	19
Figura 7. Diseño de la investigación.....	23
Figura 8. Fórmula empleada para la muestra.....	26
Figura 9. Resultados de nivel de gestión de calidad	33
Figura 10. Resultados de nivel de planificación	34
Figura 11. Resultados de nivel de ejecución.....	35
Figura 12. Resultados de nivel de verificación	36
Figura 13. Resultados de niveles de acciones de mejora	37
Figura 14. Resultados de niveles de desempeño laboral	38
Figura 15. Resultados de niveles de motivación	39
Figura 16. Resultados de niveles de Trabajo en equipo	40
Figura 17. Resultados de niveles de conocimientos	41

Resumen

La presente investigación se desarrolló en el Seguro Social de Salud – EsSalud, Lima, 2021, teniendo como objetivo principal determinar la influencia de la gestión de calidad en el desempeño laboral del Seguro Social de Salud -EsSalud, Lima 2021.

La Investigación corresponde al tipo aplicada con diseño no experimental, de corte transversal y correlacional causal. La población del estudio estuvo conformada por 100 colaboradores en donde la muestra fue aleatoria simple constituida por 80 colaboradores. El instrumento de medición empleado fueron dos cuestionarios con un tipo escala de Likert. Además, se utilizaron estadísticos descriptivos y para la prueba de hipótesis se empleó el modelo de regresión logística ordinal.

Los resultados arrojan que un 91.3% de los colaboradores del área de recursos humanos perciben una gestión de calidad de nivel bueno, el 5% excelente y el 3.8% regular mientras que el 88.8% de los colaboradores del área de recursos humanos perciben que el desempeño laboral es medio, el 6.3% consideran que es alto y, por último, el 5% lo percibe que es bajo. Así mismo, los resultados obtenidos demuestran que la variable independiente estudiada fue significativa en la explicación de la variable dependiente, desempeño laboral con un (p valor = $0.000 < 0.05$); por lo tanto, la gestión de calidad influye significativamente en el desempeño laboral del Seguro Social de Salud – EsSalud, Lima 2021.

Palabras clave: Gestión de calidad y desempeño laboral

Abstract

This research was developed in the Social Health Security - EsSalud, Lima, 2021, with the main objective of determining the influence of quality management on the work performance of the Social Health Security -EsSalud, Lima 2021.

Research corresponding to the applied type with non-experimental, cross-sectional and causal correlational design. The study population consisted of 100 collaborators, where the sample was simple random made up of 80 collaborators. The measurement instrument used was two questionnaires with a Likert scale type. In addition, descriptive statistics will be used and the ordinal logistic regression model was used for hypothesis testing.

The results show that 91.3% of employees in the human resources area perceive a good level of quality management, 5% excellent and 3.8% regular, while 88.8% of employees in the human resources area perceive that performance labor is medium, 6.3% consider it to be high and, finally, 5% perceive it to be low. Likewise, the results obtained show that the independent variable was significant in explaining the dependent variable, job performance with a (p value = 0.000 <0.05); Therefore, quality management significantly influences the work performance of the Social Health Insurance - EsSalud, Lima 2021.

Keywords: Quality management and job performance

I. INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

La gestión de calidad se comprende como aquel sistema que ha ido evolucionando con el transcurso del tiempo, pensando siempre en la efectividad de su servicio. Es relevante destacarlo en el mundo empresarial ya que su finalidad es optimizar de una forma correcta los procesos y así se consiga la mejora continua dentro de las diferentes áreas de las organizaciones.

A nivel internacional, se sabe que el mundo globalizado ha estado en permanente cambio, pensando en el producto, servicio, proceso, sistema, gestión y actualmente la excelencia empresarial. La gestión de calidad es cumplir con un buen desempeño competitivo, es por ello que cada día se enfrentan a importantes retos como el entendimiento de los conceptos, enfoques y modelos que se debería tener en cuenta para llevar un buen manejo administrativo en su organización. (El nuevo diario, 2021)

A nivel nacional, la gestión de calidad es importante porque permite el reconocimiento favorable en el servicio de calidad prestado conforme a los estándares reflejados en la norma ISO. Hoy en día muchas organizaciones privadas o públicas deben implementar y actualizar su sistema para que administren de una manera correcta sus procesos, así como la mejora del servicio o producto que brindan. (Andina, 2021)

A nivel local, en la actualidad las organizaciones de lima han cumplido con su compromiso en el avance de su sistema de calidad, implementando estrategias en sus procesos internos para una adecuada gestión con respecto a los estándares referidos en la norma ISO 9001 – 2015, que busca que las diferentes áreas logren ser parte de este compromiso de certificación de calidad por OSITRAN (Diario Andina, 2020)

Según estudios empleados por, Deming (2020), ISO 9000 (2018), Baldrige (2017) coinciden que la gestión de calidad es un enfoque eficiente en base a los procesos y procedimientos que se realizan en las organizaciones guiados a la mejora continua. De la misma manera, los autores discrepan que se

requiere de mucho tiempo y esfuerzo para lograr establecer de manera efectiva el cumplimiento del plan estratégico que tiene la organización.

El desempeño laboral se entiende por aquellas habilidades observadas en los funcionarios y que son al mismo tiempo importantes para el cumplimiento de metas propuestas por las empresas. Siendo medidos en términos de la competencia de cada colaborador y su nivel de contribución hacia la organización.

A nivel internacional, con respecto a la actualidad, las empresas han mostrado una influencia positiva al desempeño laboral puesto que, al implementar nuevas tecnologías, reforzamiento de inducciones, estrategias orientadas a la mejora continua y charlas recreativas para brindar estabilidad emocional al colaborador, este es el caso del Municipio de Neiva de Colombia que ha tenido uno de los porcentajes más favorables en doce meses, esto se debió al buen manejo y cumplimiento de tácticas de todo su personal para lograr el objetivo trazado. (Diario del Huila, 2021)

A nivel nacional, hoy en día con respecto al desempeño laboral peruano, los resultados son desfavorables por las pérdidas económicas que surgieron por la coyuntura, así como también los despidos de personal en empresas y un bajo rendimiento de estos mismos. Representando así que el 2.5% han logrado subsanar esas deficiencias para ofrecer un mejor servicio a su personal y poder realizar sus funciones de forma correcta sin alguna dificultad. (Diario el comercio, 2021)

A nivel local, especialmente con referente a Lima en cuanto a obtener un grado de desempeño alto, se recomiendan una serie de remodelaciones en sus estrategias laborales para el cumplimiento de sus objetivos, incorporando nuevos indicadores de desempeño, mejorar las condiciones de trabajo, aumento en el reforzamiento de inducciones y las recomendaciones que se dan constantemente a las organizaciones como la realización de un forma correcta del programa de desempeño según los requisitos de la ISO de calidad. (El Peruano 2021)

Según los estudios empleados por Campbell (1990), Toro Álvarez (1992) , Motowildo y Borman (1992) coinciden que el desempeño laboral se obtiene de la unión de habilidades para cumplir los objetivos de manera eficaz. De la misma manera, los autores discrepan que no solamente se basa en el logro de actividades realizados en una buena gestión de calidad sino en la capacidad que tiene los colaboradores para el logro de resultados.

La investigación se constituyó en el Seguro Social de Salud – EsSalud en la ciudad de Lima dedicada al rubro seguro social, cuyas actividades comenzaron en el año 1936. Al mismo tiempo decir que el Seguro está conformado por 4 áreas: Órgano de alta dirección, que es el ente administrativo encargado de la supervisión de las diferentes áreas en donde se encuentra la gerencia general y gestión de las personas, Órgano de control encargado de realizar los servicios de control del plan anual aprobados por la contraloría general de la república, Órgano de apoyo y asesoramiento de la alta dirección encargada de brindar soporte al asegurado. Órgano de Administración interna, encargada del correcto gestionamiento de las subgerencias de las diferentes áreas.

El presente estudio de investigación se desarrolló en la Gerencia central de gestión de las personas en el seguro social de salud EsSalud. Donde se identificaron ciertos problemas tanto en la gestión de calidad como en el desempeño laboral, los cuales son el control inadecuado de sus actividades y ausencia en el manejo de sus habilidades interpersonales: conocimientos, trabajo en equipo y motivación.

En tal sentido, el presente estudio de investigación formulo la siguiente problemática general: ¿En qué medida la gestión de calidad influye en el desempeño laboral del Seguro Social de Salud – EsSalud, Lima 2021? Asimismo, se formuló los siguientes problemas específicos: ¿En qué medida influye la planificación para el desempeño laboral del Seguro Social de Salud- EsSalud, Lima 2021? ¿ En qué medida influye la ejecución para el desempeño laboral del Seguro Social de Salud - EsSalud, Lima 2021? ¿ En qué medida influye la verificación para el desempeño laboral del Seguro Social de Salud -

EsSalud, Lima 2021? ¿En qué medida influye las acciones de mejora para el desempeño laboral del Seguro Social de Salud - EsSalud, Lima 2021?

En este contexto, con relación a las justificaciones, el presente estudio consta de una justificación teórica, para lo cual se sustentó en los modelos de autores de gestión de calidad (principalmente, el modelo del ciclo de calidad ofrecido por E. Deming) y de desempeño laboral (especialmente el modelo de Toro Álvarez por F. Álvarez). Estas teorías describirán con mayor claridad las variables de estudio. En relación a la justificación metodológica, este presente estudio ofrece dos cuestionarios para la medición en el diagnóstico de la gestión de calidad y desempeño laboral, las cuales servirán como apoyo a investigaciones futuras que estén relacionadas al tema tratado. En relación a la justificación práctica, el presente estudio busca dar soluciones para resolver los problemas en la relación con los colaboradores y desempeño de estos.

En cuanto a los problemas de investigación se formuló la siguiente hipótesis general: La gestión de calidad influye significativamente en el desempeño laboral del Seguro Social de Salud - EsSalud, Lima 2021. Del mismo modo se plasmaron las siguientes hipótesis específicas: La planificación influye significativamente para el desempeño laboral del Seguro Social de Salud - EsSalud, Lima 2021. La ejecución influye significativamente para el desempeño laboral del Seguro Social de Salud - EsSalud, Lima 2021. La verificación influye significativamente para el desempeño laboral del Seguro Social de Salud - EsSalud, Lima 2021. Las acciones de mejora influyen significativamente para el desempeño laboral del Seguro Social de Salud - EsSalud, Lima 2021.

De manera similar se formularon los siguientes objetivos, para cual su objetivo general es: determinar la influencia de la gestión de calidad en el desempeño laboral del Seguro Social de Salud -EsSalud, Lima 2021. A su vez se delimitaron los siguientes objetivos: Determinar la influencia de la planificación para el desempeño laboral del Seguro Social de Salud - EsSalud, Lima 2021. Determinar la influencia de la ejecución para el desempeño laboral del Seguro Social de Salud - EsSalud, Lima 2021. Determinar la influencia de la

verificación para el desempeño laboral del Seguro Social de Salud - EsSalud, Lima 2021. Determinar la influencia de las acciones de mejora para el desempeño laboral del Seguro Social de Salud - EsSalud, Lima 2021.

II. MARCO TEÓRICO

II. Marco Teórico

En principio, se presenta los antecedentes internacionales que se emplearon en el presente estudio de investigación que se describen a continuación:

Se tiene a Blandón, C; Hernández, A y Mendoza, D (2019) en su proyecto de investigación señala como objetivo de investigación principal “Analizar el nivel de desempeño laboral en las áreas administrativas al proponer estrategias de calidad que tengan relación con la eficiencia y eficacia del trabajador. El diseño metodológico empleado es descriptivo de enfoque cuantitativo y aplicada. La muestra está conformada por 38 empleados correspondiente al área de talento humano del centro hospitalario. En donde se logró implementar la técnica del cuestionario y entrevista para elevar el nivel de desempeño. Como resultados se obtuvo que las capacitaciones fueron fundamentales para el crecimiento de nuevos conocimientos y habilidades donde el 22,50% recibieron inducciones y un 77.5% no lo hizo. El estudio concluyó que, al tener un registro de temas para las inducciones, podrán desempeñarse de una manera adecuada en sus actividades y procesos que realizan.

Antiguamente, según Cassiera (2018) Con su objetivo de qué forma se evalúa el desempeño laboral del personal administrativo con relación a la calidad. La metodología que empleó fue un diseño de correlación, descriptivo de nivel analítico. Su muestra fue de 24 trabajadores del área de talento humano a los que se aplicó 2 encuestas para verificar el nivel de desempeño y calidad. Como resultados se obtuvo un 42% de pertinencia de los colaboradores en el buen manejo de sus funciones encomendadas y un 2% de pertinencia regular, identificando la existencia de una relación positiva. Donde el investigador concluye que ambas variables tienen relación entre sí.

Anteriormente, Rodríguez (2016) Con su objetivo general de establecer la relación entre la gestión de calidad y el desempeño laboral de una empresa

de servicios de Ecuador. La metodología que se empleó fue un diseño correlacional de tipo descriptivo. La muestra es censal para lo cual utilizó para ello 56 encuestados a los que se les aplicaron dos cuestionarios como instrumentos. Los resultados obtenidos indicaron un valor de significancia del 0.003 con lo que el investigador concluye que la correlación entre las variables es correcta y demuestran que son significativos.

Posteriormente se presenta los antecedentes nacionales que se utilizaron para la presente investigación, siendo:

Se tiene a Agurto, P (2018) Con su objetivo general de determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y el desempeño laboral de los funcionarios de la Universidad Nacional de Sullana – 2018. La metodología que se uso fue un diseño correlacional – no experimental de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 50 trabajadores encuestados, para lo cual se implementamos 2 cuestionarios, para la primera variable con 33 preguntas y para la segunda 18 preguntas. El estudio concluyó a través del análisis de $Rho = 0,453\%$. entendiéndose así que la relación de la gestión de calidad y desempeño laboral es adecuada.

Antiguamente, Oré (2017), Con su objetivo general determinar la influencia de la gestión de calidad y desempeño laboral en el hospital de EsSalud de Cañete. La metodología que empleó fue de diseño correlacional - no experimental de tipo transversal. En donde la muestra está compuesta por 33 médicos y 10 directivos para ello se utilizó dos cuestionarios, para la primera variable con 37 preguntas, para la segunda variable 23 preguntas. El estudio concluyó a través del análisis de Rho spearman de $0,803\%$ que existe una influencia significativa entre la gestión de calidad y desempeño laboral.

Un año atrás, el estudio de Farfán (2016), indica como objetivo principal la relación entre la gestión de calidad y desempeño laboral de colaboradores en el centro de salud Hermilio Valdizán. La metodología que empleó fue un diseño correlacional – no experimental. En donde la muestra está

compuesta por 211 encuestados, en donde se empleó 2 cuestionarios, para la primera variable 25 preguntas y para la segunda variable 15 preguntas. El estudio finalizó que la relación entra la variable uno y la variable dos, a través del análisis de la correlación Rho spearman de 0,718% que ambas variables tienen una relación positiva y alta.

Por tal motivo, se argumentó con investigadores teorías relacionadas a las variables estudiadas. En cuanto a la variable gestión de calidad: Udaondo (1992) es un término ambiguo utilizado por las organizaciones, donde se planifican diversas estrategias pensando en el futuro, implementando programas y controles para un adecuado funcionamiento de la calidad en la mejora continua. Con respecto a lo mencionado anteriormente se centra en gestionar adecuadamente cada una de las actividades que tiene la organización para un desempeño óptimo de los trabajadores.

A diferencia de la gestión de calidad que se mantenía en tiempos atrás a 1992, es un sistema que permite desde una perspectiva integral que se desarrollen los procedimientos a largo plazo, se enfocaban al producto y servicio más no en la excelencia empresarial (Hernández, 2016). La gestión de calidad ha existido desde épocas atrás pensando en el producto, servicio, sistema y procesos dentro de un entorno laboral para la mejora continua. En donde, con la aparición del ciclo de Deming generó un cambio positivo durante de la revolución industrial.

Mientras tanto, Deming (1988), a quien se le consideró como el gran pionero de la gestión de calidad, lo conceptualizó por primera vez en 1988. Mencionando que la gestión de calidad se ajusta a las necesidades del mercado, así como también a una serie de cuestiones hacia una mejora continua. Se entiende que la gestión de calidad se basa en lo que espera el usuario sobre la calidad que recibió. "Esa idea sigue siendo primordial hasta la fecha.

La gestión de calidad corresponde a aquellos principios que se encuentran en la normativa relacionados al ámbito de calidad y en donde se ha enmarcado la mejora continua del ciclo Deming para el correcto

funcionamiento en los procedimientos que realizan las organizaciones. (Zapata, 2016).

Murrieta (2020) indica que la aplicación adecuada de dicho sistema conlleva a grandes innovaciones en el aspecto social y ambiental. Utilizando para ello las grandes tecnologías las cuales sirven como apoyo para enriquecer la calidad que brinda las organizaciones en su servicio. La gestión de calidad tiende a relacionarse con un buen manejo de procesos en el sistema de la organización buscando alcanzar la excelencia empresarial.

Así mismo se relacionaron los modelos de gestión de calidad donde se mencionaron los siguientes:

El modelo de la ISO 9000 de Charles Le Maistre (1947) se enfoca en aplicar todos los sistemas de calidad y enfoca los elementos administrativos con los que una institución debe de poseer para una gestión adecuada en sus procedimientos. (Palma, Barros y Paredes 2018). Con respecto a lo mencionado por el autor se debe tener en cuenta a la norma, donde en ella se limitan las dimensiones, así como la aplicación de estas cuatro etapas en los procesos y obtener una mejora en el entorno laboral. Se puede apreciar en el grafico 1 que, para poder mantener una correcta gestión de calidad, la alta directiva tiene un papel fundamental para proporcionar elementos de entrada a la empresa. Se debe verificar con frecuencia la percepción en cuanto al nivel de cumplimiento de expectativas generadas por los usuarios.

Figura 1

Modelo de Proceso ISO 9000

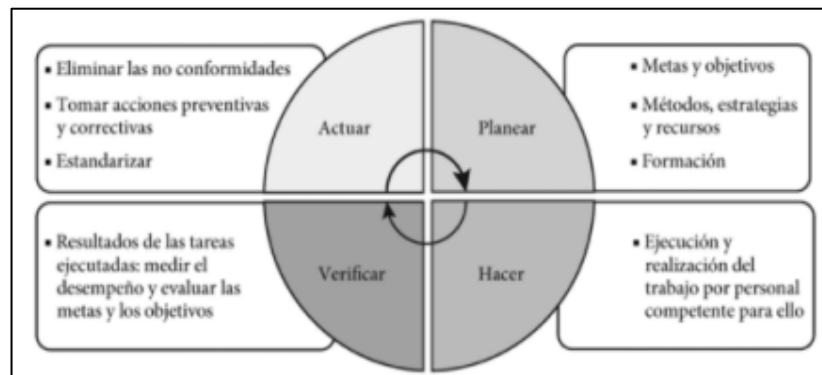


Nota. El grafico muestra el sistema de ISO 9000.Tomado de Neyestani (2016)

En tanto Deming (1950) en su modelo permite a las empresas lograr el desempeño de sus clientes internos, también conlleva a la mejora continua en la realización de actividades y desarrollo formativo de su personal. Donde los siguientes autores Para Silva y Feijó, (2020) resaltan que este enfoque en la ejecución de procesos y de actividades se requiere saber los posibles problemas que se encuentran en la organización. Entre tanto, la gestión de calidad basada en el ciclo de Deming al determinar las 4 etapas, genero un impacto positivo en las empresas ya que eleva el rendimiento de los colaboradores y genera un sistema de calidad integro.

Figura 2

Modelo de ciclo de Deming



Nota. El gráfico muestra los diferentes componentes que conforman al ciclo de Deming como la planificación, ejecución, verificación y acciones de mejora. Tomado de Peret y Ferraz 2020.

El modelo Malcolm Baldrige (1987) por Malcolm Baldrige fue creado para contrarrestar el avance tecnológico y social de las organizaciones en china que tenían en mente invadir el mercado estadounidense, se centra principalmente en los altos directivos de las compañías para poder lograr el despliegue de un adecuado sistema de calidad. (Garza, Lerma y Terriquez, 2017). Actualmente este modelo es reconocido a nivel internacional y ha logrado ser referencia para otras teorías de calidad. Como se puede observar en el siguiente gráfico para poder lograr una excelencia de calidad en una empresa, esta debe poseer ciertos principios los cuales son el liderazgo en equipo, planificación estratégica, enfoque en el usuario,

evaluar el conocimiento del personal, verificación del rendimiento del colaborador, enfoque operacional y para concluir la comprobación de resultados esperados por la organización

Figura 3

Modelo Malcolm Baldrige

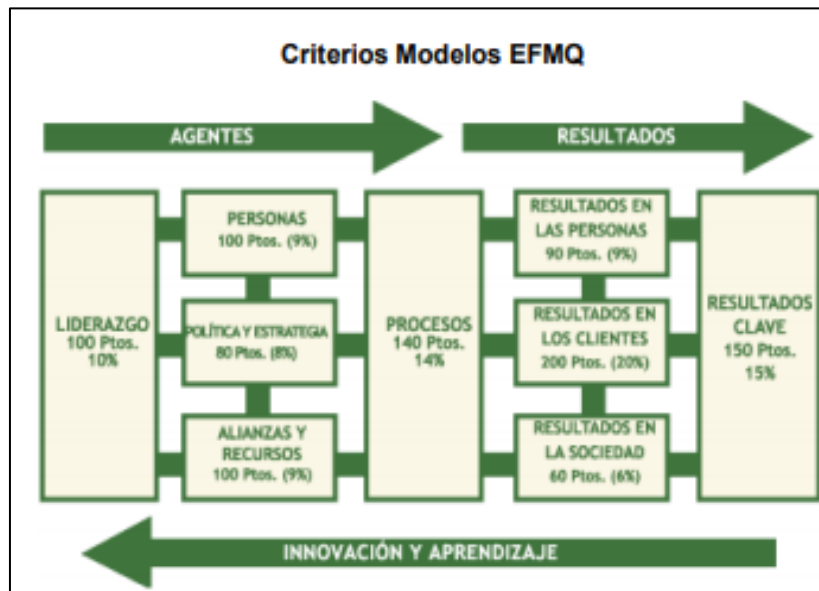


Nota: El gráfico representa los criterios fundamentales del modelo Malcolm Baldrige. Tomado de Recalde, Páez, Yépez, Andrade (p.23), 2017, Revista EUMEDNET

El modelo de EFQM sirve para poder medir el rendimiento de los usuarios internos y externos. Empleando el liderazgo como principal base para causar impactos positivos en las instituciones. (Díaz, Mayorga y Zurita, 2019). Como se puede apreciar en la siguiente ilustración para poder lograr una excelencia de calidad en una empresa, esta debe poseer ciertos principios los cuales son a) agentes: el liderazgo en equipo, política, estrategia, colaboradores, alianzas, recursos y procesos que se realizan y como principios de b) resultado: resultados en las personas, resultados en los usuarios, resultados en la sociedad y por ultimo los resultados claves que ayudarían a la organización.

Figura 4

Modelo EFQM

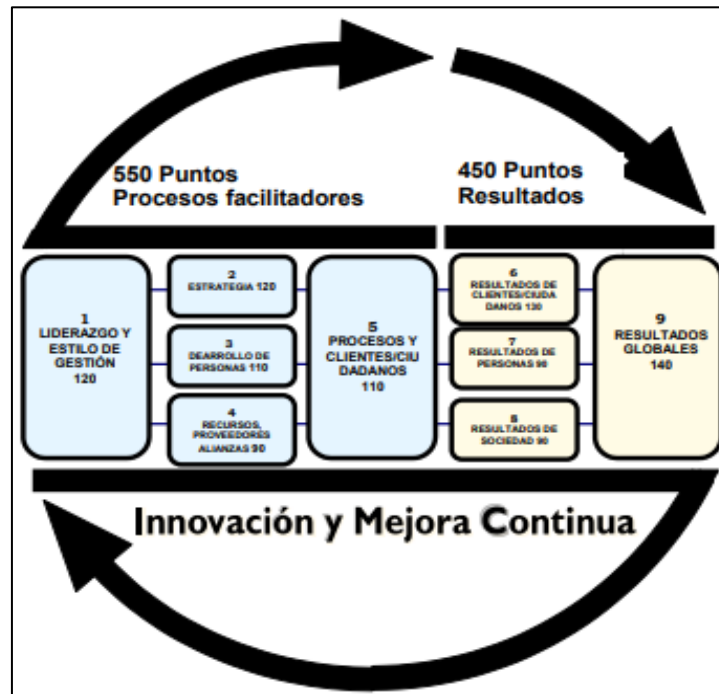


Nota. El gráfico muestra los criterios a seguir en el modelo EFQM. Tomado de Patrike y Vivex (p.18), 2017, Revista EUMEDNET

Modelo Iberoamericano de la fundación Iberoamericana (1999), este se centra en factores éticos y cultura organizacional de cada institución Para Goitia (2020) tiene como finalidad otorgar el premio a la excelencia a la organización que cuente con todos los lineamientos de calidad y proveer al mismo tiempo la mejora continua que es necesario para que pueda desarrollarse una buena sistematización de procesos. Como se puede visualizar en la siguiente imagen para poder lograr una excelencia de calidad en una empresa, esta debe poseer ciertos factores primordiales los cuales son a) procesos facilitadores :el liderazgo y el estilo de gestión ,estrategia , desarrollo de las personas , alianzas , recursos y proveedores que se realizan y como principios de b) resultado : resultados en las personas , resultados en los usuarios , resultados en la sociedad y por ultimo los resultados globales que ven el aspecto generalizado de las evaluaciones realizadas dentro de la organización.

Figura 5

Modelo Iberoamericano



Nota. El gráfico indica la innovación y mejora continua del modelo Iberoamericano. Tomado de Iber Qualitas (p.5) ,2019, Fundibeq

A continuación, en la siguiente tabla 1, se observarán las diferencias y semejanzas en cuanto a los aportes de los modelos.

Tabla 1

Principales modelos de gestión de calidad

Modelo	Autor y año	Características principales	Aportes	Limitaciones
Modelo de Deming	William Edwards Deming (1950)	<ul style="list-style-type: none"> Es un proceso cíclico porque cada una de las etapas dependen de cada una Ayuda al emprendimiento para la satisfacción de los clientes internos y externos para garantizar la evolución y mejora continua. 	<ul style="list-style-type: none"> Destaca los principios para una adecuada gestión de manera eficaz en las organizaciones. El auto logro que muchas organizaciones aplican para la mejora continua. PDCA O PHVA 	<ul style="list-style-type: none"> Funciona mejor cuando se conoce las condiciones de la organización, más no toma en cuenta los imprevistos que surgen en una organización No es recomendable para enfrentar emergencia debido a que las 4 etapas tienen un avance lento.
Modelo ISO 9000	Charles Le Maistre (1947)	<ul style="list-style-type: none"> Aplicable para cualquier Organización No es obligatorio su cumplimiento, pero su incumplimiento ocasionaría desventaja dentro de su competencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Enfoque al cliente Beneficios financieros Incrementa la eficiencia en la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> Se requiere de tiempo y esfuerzo del personal Cambios en la Organización Exceso de procedimientos a realizar
Modelo Malcolm Baldrige	Malcolm Baldrige (1987)	<ul style="list-style-type: none"> Demostración de una gestión de calidad de manera correcta y una efectiva implicación de los colaboradores Es una herramienta basada en la evaluación, mejora y planificación de la empresa a una visión de gestión excelente 	<ul style="list-style-type: none"> Mejora la comunicación entre las áreas de la empresa Optimiza un adecuado alineamiento entre los procesos y áreas de la institución 	<ul style="list-style-type: none"> No se desarrollan estrategias Es relativamente complejo su implementación debido a que se necesitaría un mapa estratégico.
Modelo EFQM	Serge Dassault , Umberto Agnelli, Jacques Delors, Iain Vallance (1989)	<ul style="list-style-type: none"> Facilita un adecuada evaluación y autodiagnóstico en las empresas Se puede y se debe adaptar al ámbito laboral 	<ul style="list-style-type: none"> Es flexible y aplicada para cualquier sector Tiene relación con el Benchmarking para posicionarse en el mercado y cumplir con los objetivos propuestos. Es más conocido en el continente europeo 	<ul style="list-style-type: none"> Conceptos muy abstractos que complican la aplicación Demanda mucho tiempo en la autoevaluación y aplicación en la organización.
Modelo IBEROAM ERICANO	Fundación Iberoamericana (1999)	<ul style="list-style-type: none"> Se relaciona con la metodología de RADAR para establecer las evaluaciones en las empresas. Homogeniza las principales características y desarrollo para una correcta implantación 	<ul style="list-style-type: none"> Incrementa la credibilidad de lo realizado Su meta es la evaluación de la gestión de organizaciones, ya que identifica sus puntos claves y áreas de mejora que sirvan para una correcta planificación estratégica 	<ul style="list-style-type: none"> Implica una corta capacidad en su actualización en sus procesos Poca adaptación al sector público

Nota: La tabla muestra los modelos teóricos de Deming, Baldrige, EFQM y Iberoamericano (p.4), 2016. Revista Espacios

En cuanto a las dimensiones que se analizarán en la variable independiente gestión de calidad para esta investigación estarán relacionadas al modelo Deming porque es una de las técnicas de calidad más representativas utilizada en todo proceso de las organizaciones a principios de los años 50, y que se sigue utilizando hasta la actualidad con cambios positivos a través del tiempo. Sus dimensiones son: planear, ejecutar, verificación y acciones de mejora.

Para Hazan y Hossain (2018) en cuanto a la planificación se puede llegar a la siguiente definición, se refiere a las virtudes que tiene cada persona para establecer sus tiempos durante la realización de sus actividades, estableciendo metas para lograr resultados óptimos. Además de ello Navaratne y Perrea (2016) indican que al utilizar herramientas de una forma correcta se cumplirá con el plan estratégico que corresponda a lo esperado por la organización. Interpretando lo mencionado por ambos autores se debe tener diversas estrategias que permitan identificar las irregularidades y poder contrarrestarlas.

Para la etapa ejecución, Esnich, Purba y Debora (2020). se refiere a poner en práctica las actividades y documentos planificados para alcanzar una mejora en los procesos que emplea la empresa, utilizando los recursos necesarios y conocimientos planteados. Este segundo punto se encarga de ejecutar de manera correcta lo que se propuso para la mejora.

Para la verificación, Chakraborty (2016) lo describe como aquella etapa en donde se observan los cambios que se producen a través de los tiempos en que se realizan estas investigaciones con herramientas que permitan visualizar la propuesta otorgadas por el personal a cargo, así determinar si fueron correcta en su aplicación. Este tercer punto se encarga de examinar los registros históricos, lograr visualizar si se aplicaron de una forma correcta.

Para las acciones de mejora, Chojnacka y Kochaniec (2019) que se deben de realizar según el procedimiento, asimismo ver otras alternativas para el

cumplimiento de la meta trazada. En esta última etapa de la herramienta se encargará de solucionar los problemas detectados con sugerencias y recomendaciones para lograr un mejor manejo de procesos.

Para finalizar, se fundamentará las teorías con autores la variable de desempeño laboral. Toro Álvarez (1992) se centra en tres factores claves conocimiento, habilidades y motivación los cuales son agentes causales determinantes en la medición de desempeño de los colaboradores.

Chiavenato (2000) define como aquellas acciones o comportamientos que tiene el colaborador relevante para determinar sus objetivos, además de ello señala que es una fortaleza relevante en las organizaciones. El autor se centra en que las habilidades de cada integrante son vitales para lograr las metas esperadas.

Para desempeñarse adecuadamente se debe relacionar con la formación académica, que debe tener cada funcionario; además de ello se toma en cuenta las diferentes habilidades, conocimiento y valores que logren desarrollar dentro de la Organización. (Lima y Fernández, 2016, p.9). El personal debe tener todos estos componentes claves para la efectividad en sus actividades.

Además, Grijalva y Guamán (2019) se refiere al desempeño como aquella medición constante sobre el nivel de comportamiento o rendimiento de los funcionarios en sus áreas de trabajos para cumplir con sus objetivos establecidos. Es importante la medición para poder conocer el grado de rendimiento con el que se desenvuelve el trabajador en su entorno laboral. Por último, López y castillo (2021) afirman lo siguiente que trabajando de manera eficaz se podrán cumplir con los objetivos propuestos por la empresa. Es por ello resaltar que cada empleado es independiente con respecto al nivel de rendimiento que ejercen en sus actividades, es llamado también como aquel medio encargado de reconocer al funcionario. Empleando técnicas para reforzar su aprendizaje y así pueda lograr buen puntaje reflejándolo en la evaluación de desempeño realizada por el jefe de área.

En relación a los modelos que se utilizaron en el desempeño laboral se indicaron los siguientes:

Modelo Toro Álvarez (1992) fue creado con el fin de ver la interacción de las diferentes habilidades y así determinar las actuaciones laborales. Esta teoría representa los diferentes atributos que se utilizan para la formación académica del trabajador, desarrollo de habilidades, y evaluación del colaborador. Así mismo se deben cumplir con ciertos criterios de confiabilidad y validez para la realización de dichos componentes.

Figura 6

Modelo de Toro Álvarez de factores que inciden en el desempeño



Nota. El gráfico indica el modelo de Toro Álvarez por Carbajal y Velazco, (p.40), 2011. Revista Scielo

Modelo Campbell el cual surgió en el siglo XX como planteamiento para poder medir el desempeño de los trabajadores de manera completa, cabe resaltar que antes de ello no se adaptaban otros modelos a la medición de evaluación porque no estaban completos. Para Bautista, Cienfuegos y Aquilar (2020), Campbell logra con su investigación desarrollar una evaluación en base al comportamiento y a los objetivos estratégicos que tenía la organización para alcanzar los indicadores propuestos.

Modelo Motowidlo y Borman surgió en el año 1992 en USA, con el fin de mantener un control de medición en el desempeño de las actividades,

basado en dos partes importantes que son: el desempeño de actividades y el desempeño contextual. Para Bautista, Cienfuegos y Aquilar (2020), La importancia del modelo radica en que se reconozca las virtudes que tienen los colaboradores dentro de la organización, así como el punto clave de las técnicas utilizadas que contribuye al cumplimiento efectivo de las labores dentro de la empresa.

en la tabla 2, se observan las diferencias y semejanzas en cuanto a los aportes de los modelos.

Tabla 2

Principales modelos de desempeño laboral

Modelo	Autor y año	Características principales	Aportes	Limitaciones
Modelo Teórico Campbell	Campbell (1990)	<ul style="list-style-type: none"> Habilidades específica del área de trabajo para la destreza de cada función. Cuenta con 8 factores necesarios para la evaluación de desempeño y además formular estrategias para el cumplimiento de objetivos. 	<ul style="list-style-type: none"> Favorece una disciplina en la cultura organizacional de la empresa Cooperación de cada individuo para un buen trabajo en equipo 	<ul style="list-style-type: none"> Está enfocado en el rendimiento de colaboradores de la empresa No está enfocado en los factores de desempeño como aptitudes conocimiento del colaborador.
Modelo Teórico de Toro Álvarez	Toro Álvarez (1992)	<ul style="list-style-type: none"> Define las actuaciones de cada uno las personas para su cumplimiento, ya que establece las actividades. Considera factores psicosociales y contexto laboral para ver determinar si influyen en el colaborador al desarrollar sus funciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Método utilizado para un adecuado desarrollo de habilidades, formación académica del colaborador. Utiliza diferentes técnicas para evaluar al trabajador 	<ul style="list-style-type: none"> Se requiere presentar métodos de observación, instrumentos adecuados para poder analizar los factores que se está investigando dentro de una organización No se realizan periódicamente una revisión de la competencia.
Modelo Teórico de Motowidlo y Borman	Motowidlo y Borman (1992)	<ul style="list-style-type: none"> Justifica el interés de estudio de desempeño laboral, así como que esté ligado al mismo. Utiliza análisis de componentes principales para lograr un mayor procesamiento al logro de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> Un desempeño óptimo para un trabajo en equipo Se realiza un monitoreo a los procedimientos de acuerdo a las funciones de cada actividad 	<ul style="list-style-type: none"> Se enfoca en lograr la satisfacción de cada colaborador No determinar las evaluaciones que se deben realizar para el cumplimiento eficaz de las actividades.

Nota. La tabla muestra los modelos teóricos de Campbell, Álvarez y Motowidlo y (p.4), 2020.Revista de investigación valor agregado

En cuanto a las dimensiones que se analizarán en la variable dependiente desempeño laboral para esta investigación estarán relacionadas al modelo de Toro Álvarez porque se tocarán puntos importantes para poder tener un adecuado rendimiento por parte del colaborador, los cuales son: Conocimiento, Trabajo en equipo y motivación. El conocimiento que es el factor primordial que el colaborador ha adquirido desde temprana edad, además de ello favorece las aptitudes, valores para poder socializar y tener un ambiente laboral estable. (Fernandez,2017). Ante lo mencionado por el escritor, se comprende como aquella experiencia que las personas han recopilado durante el transcurso de su vida.

En cuanto al trabajo en equipo se fortalece la comunicación, refiriéndose, así como la habilidad que tiene toda persona para poder relacionarse, aumentando así su experiencia con el equipo en el área, donde una característica principal es la comunicación y el compañerismo que se ha desarrollado con el tiempo, Arrea, Cichon y Bogucka (2016). Según el investigador infiere que al trabajar en equipo se puede desarrollar una comunicación asertiva, fomentando empatía y demostrando confianza.

Finalmente, la motivación se refiere a la fuerza interna que comprende el trabajador, de acuerdo a su estado de ánimo. Se dividen en dos grupos importantes intrínseca la cual se define por la relación estrecha del cliente interno con el empleador, la segunda es cuando el trabajador recibe algo a cambio del esfuerzo atribuido y de las metas desarrolladas eficientemente, (Perret,2016). De acuerdo a Perret, toda organización debe mantener a sus colaboradores animados. Empleando para ello dinámicas bien establecidas, con temas que transmitan interés para que se pueda desarrollar sus actividades de manera efectiva.

III. METODOLOGÍA

III. METODOLOGÍA

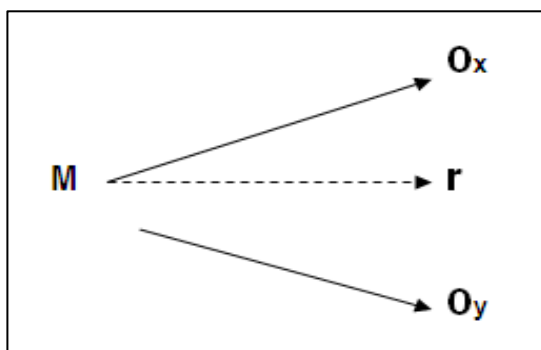
3.1. Tipo y Diseño de Investigación.

Este estudio de Investigación se desarrolló de forma aplicada, porque se tomaron fines prácticos para el desarrollo de los conocimientos aprendidos (Escudero y Cortez,2018, p.19). En ese sentido, se utilizaron los conocimientos aprendidos de la carrera de administración en la definición de procedimientos, buen manejo de información orientados a la mejora continua en la gestión de calidad y desempeño laboral de clientes internos en el Seguro Social de Salud -EsSalud.

Además, el diseño es no experimental ya que las variables que se emplean no fueron manipuladas (Swart, Kramer y Seedat,2019, p.19). Por ende, en la presente investigación no se realizó manipulación de variables, sino que se detalló la relación de cada una de ellas. Es de tipo transversal porque se evaluó la muestra en un momento determinado del trabajo desarrollado (Sánchez, Reyes y Mejia,2018, p.55). Aplicando el 19 de mayo del 2021, dos cuestionarios para recolectar la información en base a las variables de estudio. Además, es correlacional causal según señala Adams, Pleuss, Turner, Clark y Watts (2020) Del autor se difiere que se logró evidenciar la influencia de la Gestión de calidad y desempeño laboral del Seguro Social de Salud.

Figura 7

Diseño de la investigación



Nota. Carrasco (2017) Estrategia y técnica de la investigación. (p.30) Revista Scielo

Dónde:

M: Muestra de la Investigación

Ox (V_I) : Gestión de calidad

Oy(V_D) : Desempeño laboral

R : Influencia entre ambas variables

3.2. Variable y Operacionalización

Variable 1: Gestión de Calidad

Definición Teórica

La gestión de calidad corresponde a aquellos principios que se encuentran en la normativa relacionados al ámbito de calidad y en donde se ha enmarcado la mejora continua que es el PHVA para el correcto funcionamiento en los procedimientos que realizan las organizaciones. (Zapata, 2016, p.6)

Definición Operacional

Gestión de calidad, se tomó como dimensiones los 4 enfoques principales que son: planificar, ejecutar, verificar y acciones de mejora, por lo que se emplearon indicadores para la formulación de ítems y así poder medir la variable.

Variable 2: Desempeño Laboral

Definición Teórica

Se relaciona con la formación académica, que debe tener cada funcionario; además de ello se toma en cuenta las diferentes habilidades, conocimiento y valores que logren desarrollar dentro de la Organización. (Lima y Fernández, 2016, p.9)

Definición Operacional

El desempeño laboral tomó como dimensiones: Conocimientos, trabajo en equipo y motivación que se emplean durante jornada laboral que ayudan a poder realizar una labor eficiente.

3.3. Población, muestra y muestreo

El Total de la población se conoce a este término como el número colectivo al que se le va a investigar, además de ello se podrá obtener ciertos temas de interés desde la perspectiva de estas personas. (Camacho, Ojeda y Valderrábanos, 2016, p.19)

Del mismo modo la población estuvo conformada por 100 colaboradores del área de recursos humanos (Administrativos y Asistenciales) del Seguro Social de Salud – EsSalud. A continuación

Tabla 3

Total de colaboradores de Recursos Humanos

Población	
Administrativos	30
Asistenciales	70
Total	100

Nota. Elaboración propia

Entre los criterios de inclusión se puede observar al personal administrativo que se desempeñan en el área de recursos humanos del seguro social de salud y los funcionarios asistenciales, ambos pertenecientes a los regímenes laborales DL N°276, DL N°728 y CAS que se manejan actualmente en dicha institución perteneciente al estado peruano. Asimismo, los criterios de exclusión son: los médicos, enfermeros y altos directivos.

La Cantidad de muestra está determinado por un fragmento del conjunto total de personas que se van a investigar en un análisis con temas específicos que los hacen necesarios para el proyecto. (Robles,2019, pg. 245). es de vital importancia el tener en cuenta este término para poder establecer una cifra que refleje el número de habitantes a estudiar.

Figura 8

Fórmula empleada para la muestra

$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 100}{0.05^2(100 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} * 100\%$	
N	Total de personas
n	Muestra
P	Posibilidad a favor
Q	Porcentaje en confianza
z	Nivel de confianza
E	Error de confianza

Nota. Elaboración propia

A continuación, se podrá visualizar aquella fórmula facilitada por el escritor que nos permitirán obtener el número a investigar.

El Muestreo según el autor, indica que cada habitante tiene la misma posibilidad de ser elegido en un subgrupo que se analizará en el informe. (Mesa, Duquia, Bastos, Gonzales y Rangel, 2016, p.327). Se entiende que el muestreo que se aplicará es aleatorio simple, por ello se empleará un subgrupo de la población que estuvo conformado por 80 profesionales de recursos humanos (administrativos y asistenciales)

Tabla 4

Cantidad de muestra

Seguro Social de Salud -EsSalud	
Administrativos	27
Asistenciales	53
Total	80

Nota. Elaboración propia

En la Tabla 4 se observa la cantidad que se utilizará para la recolección de datos el cual será de 80 trabajadores internos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se conoce al término técnica como la aplicación de diferentes habilidades que el investigador emplea para el hallazgo de la recopilación de información. Es por ello que en base al concepto de técnica se realizó el método de de cuestionario con el propósito de

recolectar información, con respecto a ello Escofet, Folgueiras, Luna y Palou (2016) lo define como aquel enlace que actúa de manera directa para elaborar preguntas de forma planificada a un número determinado de personas que se evidencian en un formulario de Google. En tal sentido los cuestionaron que se aplicaron, estuvieron relacionado con el recojo de información de gestión de calidad y desempeño laboral.

Como se aprecia en la tabla 5, se presenta el instrumento del cuestionario para verificar la gestión de calidad, el cual consto de 20 ítems con una escala ordinal politómica con valores de calificación de 1,2,3,4,5 a cada respuesta. El medio se empleó de forma virtual para que respondan los 80 trabajadores del Seguro Social Salud-EsSalud

Tabla 5

Ficha Técnica: Cuestionario para evaluar la gestión de calidad

Cuestionario para evaluar la gestión de calidad	
Autores:	William Guido Falcon Salvador.
Año:	2016
Adaptación:	Carla Alexandra Ayvar Garamendi
Objetivo:	Evaluar el grado de la gestión de calidad
Destinatarios:	Colaboradores o trabajadores (80 en total / estudio muestreo aleatorio simple)
Forma de administración:	Individual.
Contenido:	Consta de 20 ítems agrupados en 4 factores o áreas: Planificación (1-5), Ejecución (5-10), Verificación (10-15) y Acciones de mejora (15-20)
Duración:	40 min
Escala de medició	Muy Bueno (MB), Bueno (B), Regular (R); Malo(M) y Muy Malo (MM).

Nota. Elaboración propia

Igualmente, en la tabla 5, se puede visualizar la ficha técnica del cuestionario realizado para el análisis de la variable desempeño laboral, el cual contiene 15 ítems con una escala ordinal politómica con valores de calificación de 1,2,3,4,5 a cada respuesta. El cuestionario se empleó de forma virtual para que respondan los 80 trabajadores, siendo el tiempo de aplicación de 2 horas y sirvió para diagnosticar el desempeño laboral de del Seguro Social Salud-EsSalud.

Tabla 6

Ficha Técnica: Cuestionario para evaluar el desempeño laboral

	Cuestionario para evaluar el desempeño laboral
Autores:	Miguel Ángel Carhuamaca Cuellar.
Año:	2019
Adaptación:	Carla Alexandra Ayvar Garamendi
Objetivo:	Evaluar el nivel de desempeño laboral en una empresa.
Destinatarios:	Colaboradores o trabajadores (80 en total / estudio muestreo aleatorio simple).
Forma de administración:	Individual.
Contenido:	Consta de 15 ítems agrupados en 3 factores o áreas: Conocimientos (1-5), Trabajo en equipo (5-10) y Motivación (10-15)
Duración:	40 minutos
Escala de medición:	Muy Bueno (MB), Bueno (B), Regular (R); Malo(M) y Muy Malo (MM).

Nota. Elaboración propia

La validez es aquella técnica en donde a través de un juicio por experto se puede evaluar si las fórmulas o ítems son válidas para la realización de la recolección de datos. (Mateus y Céspedes ,2016, p.75). Para esta investigación el instrumento que se utilizó fue evaluado por un jurado riguroso de la Escuela de Ciencias empresariales de la Universidad Cesar Vallejo, los mencionados son:

- Mg. Pérez Ruibal, Eliana
- Mg. Dios Zarate, Julio
- Mg. Castillo Canales, Braulio

En las tablas siguientes: 7 y 8 se podrán reflejar los resultados de validación de instrumento para ambas variables de estudio, en base al juicio de expertos de la carrera de administración.

Tabla 7

Validación de Instrumento: Gestión de calidad

Criterio de Inclusión	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total
Coherente	SI	SI	SI	SI
Pertinente	SI	SI	SI	SI
Relevante	SI	SI	SI	SI

Nota. Elaboración propia

Tabla 8

Validación de Instrumento: Desempeño laboral

Criterio de Inclusión	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total
Coherente	SI	SI	SI	SI
Pertinente	SI	SI	SI	SI
Relevante	SI	SI	SI	SI

Nota. Elaboración propia

La confiabilidad se empleó para comprobar la validez de los instrumentos que ayudaron a realizar la medición de la variable dependiente e independiente con la prueba piloto del alfa de Cronbach. A continuación, se presentará la tabla 9 para poder apreciar el nivel de confiabilidad obtenido para ambos cuestionarios.

Tabla 9

Tabla de confiabilidad – Alfa de Cronbach

Cuestionario	Alfa de Cronbach	de	N.º ítems
Gestión de calidad	0.801		20
Desempeño laboral	0.802		15

Nota. Elaboración propia

De esta manera en la tabla 9 se demuestra que el Alfa de Cronbach basado en la prueba piloto de 80 funcionarios de recursos humanos se obtuvo un valor de 0.801 de confiabilidad, indicando el grado de aceptación de la primera variable. Asimismo, el alfa de Cronbach es de 0.802 con relación al cuestionario de desempeño laboral.

3.5. Procedimientos

Se realizó la Investigación con la ayuda de la toma de datos para ello se envió una solicitud a un funcionario de EsSalud, el cual envió al jefe superior del área investigada para que autorice así la realización del trabajo, dicho documento se encontrará en **anexo N°13**. Ya obtenido la confirmación se empezó a recolectar datos de la base histórica (a través de la página web, información que me facilitó un trabajador de EsSalud). Las cuales sirvieron de mucha ayuda para darle énfasis al estudio, donde se comprobó el grado de confiabilidad de ambas variables, dichos datos recolectados sirvieron para poder procesar la información en el programa estadístico SPSS donde se pudo apreciar el análisis descriptivo de cada una de las variables de la investigación, por otro lado, se realizó un análisis inferencial con la función Logística Ordinal Simple para poder constatar las hipótesis planteadas.

3.6. Método de Análisis de datos

El análisis descriptivo es toda la información que se representará en cuadros, gráficos y tablas de tendencia central. Así como la mediana, moda, varianza y desviación estándar evidenciadas en una estadística descriptiva. (De la Puente, 2018, p.40). Comprendido del autor en el presente estudio se utilizaron los datos recolectados para exigir la validación de los instrumentos y el análisis en el programa SPSS.

El análisis inferencial es el comportamiento lineal de los datos de la variable dependiente e independiente en donde se realizarán la prueba de normalidad para observar si hay una correcta distribución de la recolección de elementos posterior a ello se necesitará la ayuda de la prueba de contratación de hipótesis. (Neyestani, 2016, p.41). Entendido lo que expresa el escritor en el proyecto de investigación se elaboró la prueba logística ordinal en el programa SPSS para poder comprobar las hipótesis formuladas.

3.7. Aspectos Éticos

Se refiere a ciertos subgrupos de índole moral que se tienen en cuenta en una investigación, estas serán: la autonomía de lo que se espera investigar, la beneficencia de lo se quiere lograr y la no mal eficiencia que no se busca obtener. (Molina, 2017, p.76). De lo comprendido por el autor, se respetaron los siguientes criterios: El respeto por las personas ya que se respetó la opinión de cada uno de los individuos que participaron en la toma de datos, así como su identidad. La beneficencia y justicia se utilizó para cuidar la identidad de cada colaborador del área de Recursos Humanos y así no causen ningún problema en su entorno laboral. Por lo cual se basó en el respeto y decisiones tomadas para la descubrir las problemáticas que existieron dentro de la organización y respetó la opinión de cada uno de los individuos que formaron parte de este estudio

VI. RESULTADOS

IV. Resultados

4.1. Descripción de las Variables estudiadas

Se le presenta a continuación los datos obtenidos en cada una de las variables y sus dimensiones. Estos se formularon con relación a las respuestas de los colaboradores del área de recursos humanos del Seguro Social de salud EsSalud. Se podrá visualizar detalladamente en las tablas y figuras las frecuencias de los puntajes de las variables de gestión de calidad y desempeño laboral. Para ello se clasifico con los siguientes niveles como: deficiente, regular, bueno y excelente. Estas escalas reflejarían la percepción que tienen la población estudiada en cada una de las variables.

Resultado de Gestión de calidad

Tabla 10

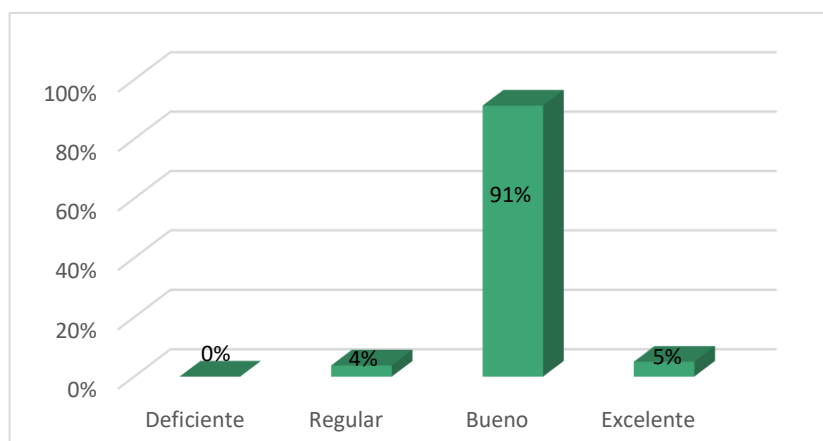
Niveles de percepción de la Gestión de calidad

		(f)	(%)
Válido	Deficiente	0	0
	Regular	3	3,8
	Bueno	73	91,3
	Excelente	4	5,0
	Total	80	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 9

Resultados de nivel de gestión de calidad



Nota. Elaboración propia

En la Tabla 10 y figura 9 se infiere que 3 trabajadores indican que existe una gestión de calidad regular con un 3.8% asimismo 73 colaboradores del área de recursos humanos afirman que hay una gestión de calidad buena con un 91.3% y por último 4 de la muestra estudiada indican que la gestión de calidad en el área de recursos humanos es excelente con un 5%. Sin embargo, se puede deducir de la tabla estudiada que en el área de recursos humanos se percibe una buena realización en sus procesos con un margen porcentual alto.

Resultado dimensión de planificación

Tabla 11

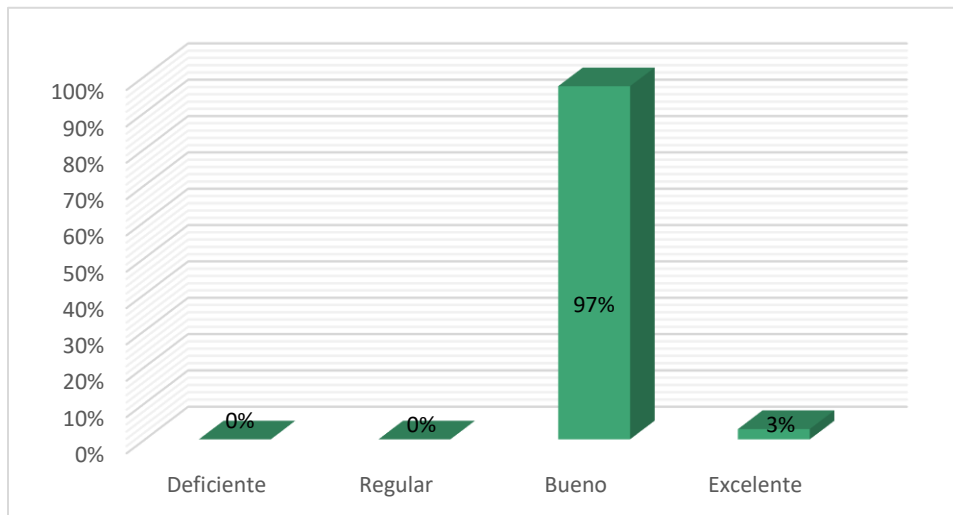
Niveles de percepción de la Planificación

		(f)	(%)
Válido	Deficiente	0	0
	Regular	9	11.3
	Bueno	69	86.3
	Excelente	2	2.5
	Total	80	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 10

Resultados de nivel de planificación



Nota. Elaboración propia

A continuación en la tabla 11 y figura 10 se infiere que 9 colaboradores del área estudiada, indican que existe una planificación de los procesos regular con un 11.25% de igual manera 69 trabajadores de la muestra estudiada indican que la planificación de los procesos se realiza de una manera buena con un 86.3% y por último 2 trabajadores de recursos humanos señalan que la planificación que se está llevando en los procesos se realiza de forma excelente con un 2.5%. Sin embargo, se puede acotar que el área de recursos humanos del Seguro Social de Salud percibe una buena planificación en sus procesos con un grado porcentual alto.

Resultado de Ejecución

Tabla 12

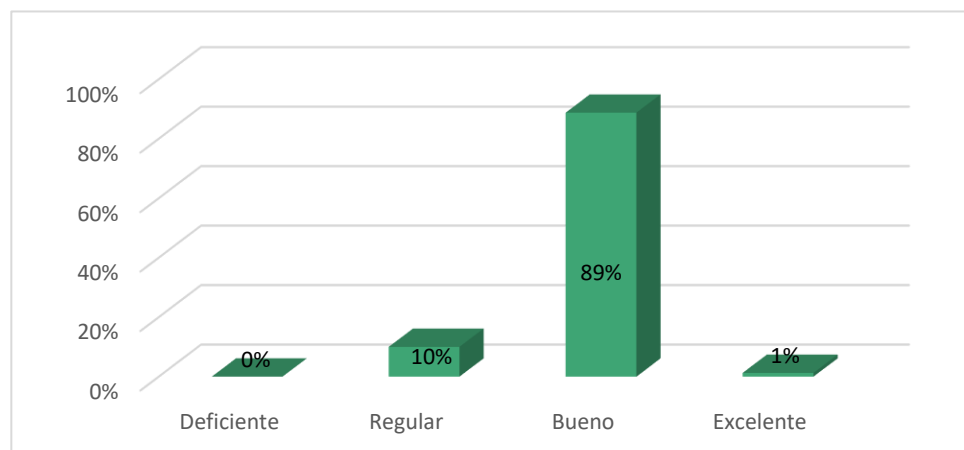
Niveles de percepción de ejecución

		(f)	(%)
Válido	Deficiente	0	0
	Regular	8	10,0
	Bueno	71	88,8
	Excelente	1	1,3
	Total	80	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 11

Resultados de nivel de ejecución



Nota. Elaboración propia

De la tabla 12 y figura 11 realizado se deduce que 8 colaboradores del área estudiada, indicaron que existe una ejecución de los procesos planificados regular con un 10%, a su vez 71 trabajadores de recursos humanos indican que la ejecución de los procesos se está realizando de una manera buena con un 88.8% y para finalizar 1 trabajador de la muestra estudiada indican que la ejecución de los procesos planificados resultó de una forma excelente con un 1.3%. Sim embargo, se puede determinar que existe una buena ejecución de procesos planificados en el área de recursos humanos del Seguro Social de Salud con un nivel de porcentaje alto.

Resultado de Verificación

Tabla 13

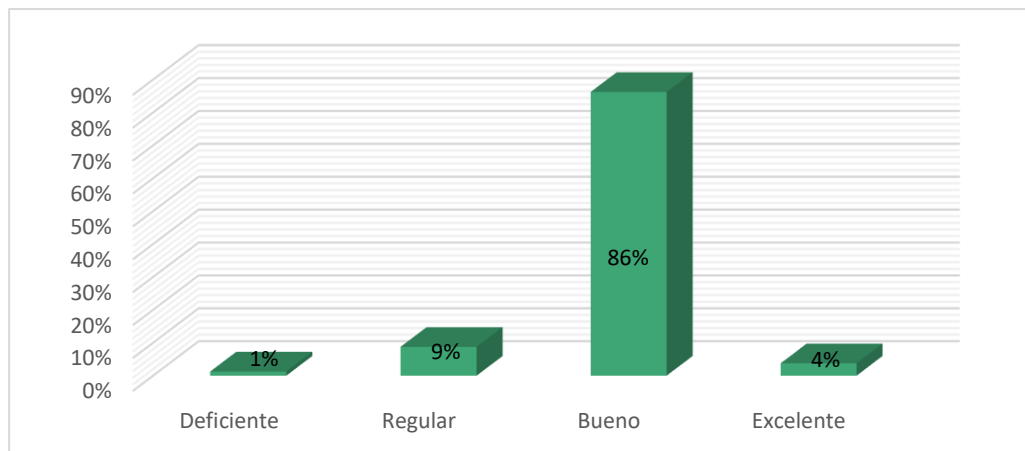
Niveles de percepción de verificación

		(f)	(%)
Válido	Deficiente	0	0
	Regular	7	8,8
	Bueno	69	86,3
	Excelente	3	3,8
	Total	80	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 12

Resultados de nivel de verificación



Nota. Elaboración propia

De la misma manera en la tabla 13 y figura 12 analizado , indicaron que de la muestra estudiada 1 colaborador percibe que la verificación de los procesos en sus actividades se dio de manera deficiente con un 1.3% , por otro lado 7 trabajadores indicaron que existe una verificación de los procesos en sus actividades de manera regular con un 8.8%, a su vez 69 trabajadores de RR.HH. indican que la verificación de los procesos en sus actividades se realizó de una manera buena con un 86.3% y para finalizar 3 trabajadores señalaron que la verificación de los procesos en sus actividades se produjeron de forma excelente con un 5.75%. Sin embargo, se infiere que existe una verificación buena de los registros en sus procesos.

Resultado de Acciones de mejora

Tabla 14

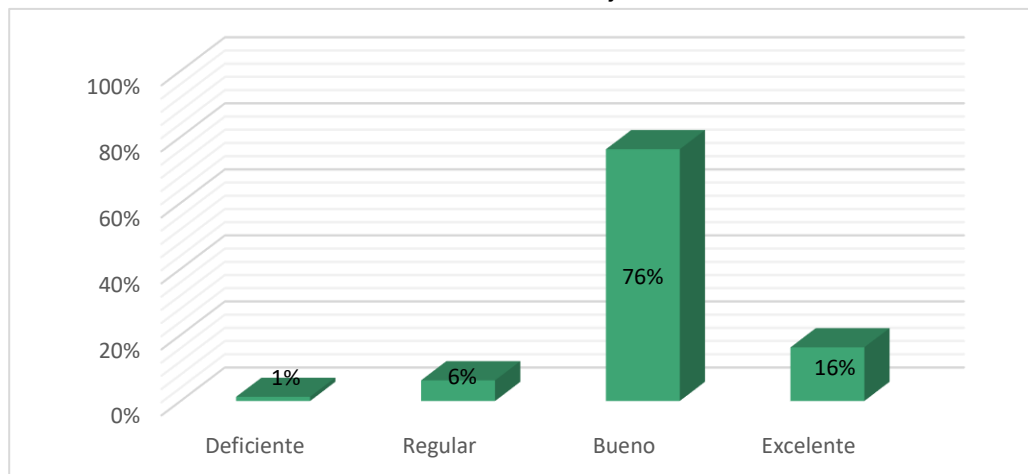
Niveles de percepción de acciones de mejora

		(f)	(%)
Válido	Deficiente	1	0
	Regular	5	6,3
	Bueno	61	76,3
	Excelente	13	16,3
	Total	80	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 13

Resultados de niveles de acciones de mejora



Nota. Elaboración propia

A continuación, en la tabla 14 y figura 13 se deduce que 1 colaborador del área estudiada indicaron que las acciones de mejora otorgadas para afrontar las irregularidades se dieron de una manera deficiente con un porcentaje del 1.3%, por otro lado 5 trabajadores indican que existieron acciones de mejora de una manera regular con un 6.3%, y a su vez 61 trabajadores de RR.HH. indican que se corrigen inmediatamente las desviaciones presentadas en los procedimientos de una manera buena con un 76.3%. Sin embargo 13 trabajadores señalaron que las acciones de mejora otorgadas se realizaron de una manera excelente con un 16.3%.

Resultado de Desempeño laboral

Tabla 15

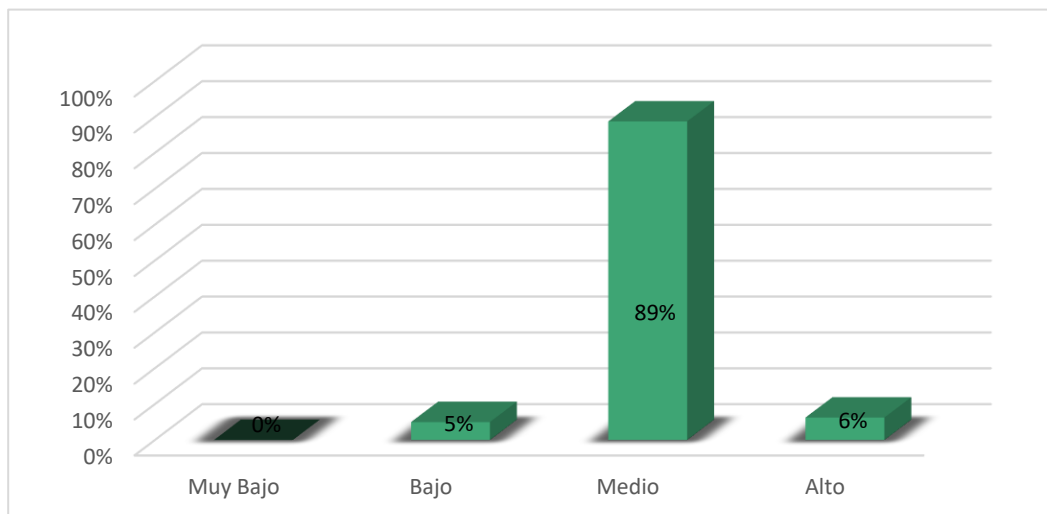
Niveles de percepción de desempeño laboral

		(f)	(%)
Válido	Muy bajo	0	0
	Bajo	4	5,0
	Medio	71	88,3
	Alto	5	6,3
	Total	80	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 14

Resultados de niveles de desempeño laboral



Nota. Elaboración propia

En la tabla 15 y figura 14 se observa que 4 trabajadores del área estudiada indican que existen un bajo desempeño laboral con un 5%, por consiguiente, también se puede indicar que 71 colaboradores de la muestra estudiada establecen que hay un desempeño laboral medio de 88.8% y por último 5 trabajadores indicaron que hay desempeño laboral de 6.3%. Sin embargo, se puede deducir que en el área de RR. HH existe un desempeño laboral medio, ya que solo se realizan evaluaciones de desempeño y charlas motivacionales. Representando todas las principales causas es por lo que se presencia un porcentaje medio, por tal medida se recomienda una acción de mejora para elevar el rendimiento del trabajador y así pueda lograr sus metas eficientemente.

Resultado de Motivación

Tabla 16

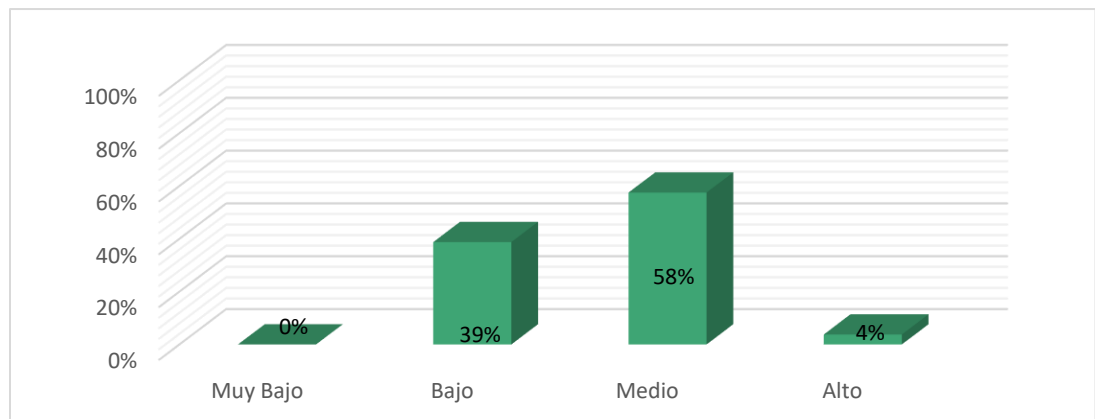
Niveles de percepción de motivación

		(f)	(%)
Válido	Muy bajo	0	0
	Bajo	31	38,8
	Medio	46	57,5
	Alto	3	3,8
	Total	80	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 15

Resultados de niveles de motivación



Nota. Elaboración propia

A continuación, en la tabla 16 y figura 15 se puede inferir que 31 trabajadores de la muestra estudiada , señalan que la motivación percibida es baja con 39%, por el otro lado 46 colaboradores del del área en mención indican que existe una motivación media con 58% y por ultimo 3 trabajadores de RR.HH señalan que la motivación percibida es alta con 4%.Sin embargo, se puede inferir que la motivación que se presenta es un nivel medio , ya que no se realizan charlas motivación para los empleados de una manera correcta , así como también carecen de programa recreativos para un buen desenvolvimiento en sus actividades.

Resultado de Trabajo en equipo

Tabla 17

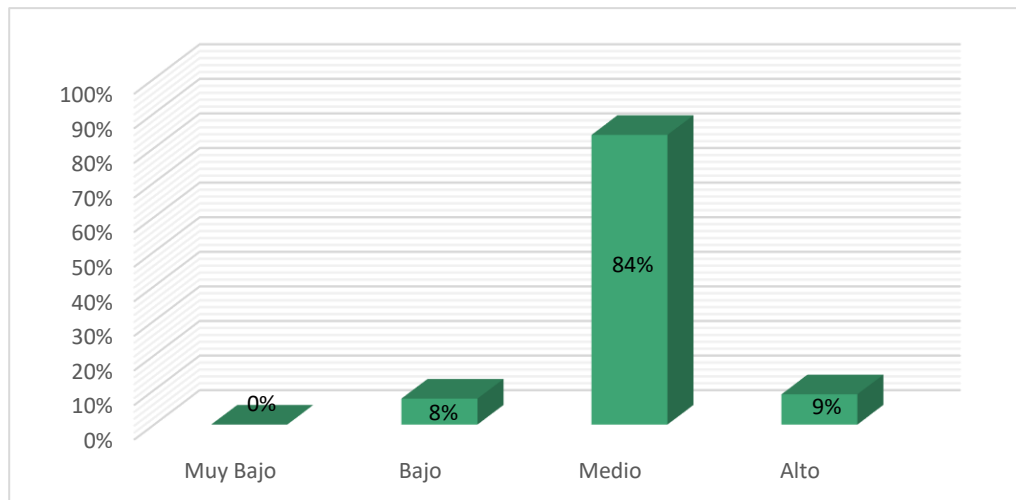
Niveles de percepción de trabajo en equipo

		(f)	(%)
Válido	Muy bajo	0	0
	Bajo	6	7,5
	Medio	67	83,8
	Alto	7	8,8
	Total	80	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 16

Resultados de niveles de Trabajo en equipo



Nota. Elaboración propia

A continuación, en la tabla 17 y figura 16 se puede observar que 6 trabajadores del área estudiada indican que existen un trabajo en equipo bajo con un 7.5%, por consiguiente, también se puede indicar que 67 colaboradores de la muestra estudiada establecen que hay un trabajo en equipo medio con 83.8% y por último 7 trabajadores señalan que hay un trabajo en equipo alto con 8.8%. Sin embargo, se pueda resaltar que en el área de RR. HH existe un trabajo equipo de nivel medio. Esto se debe a la falta de empatía y compañerismo por parte de los colaboradores en mención

Resultado de Conocimiento

Tabla 18

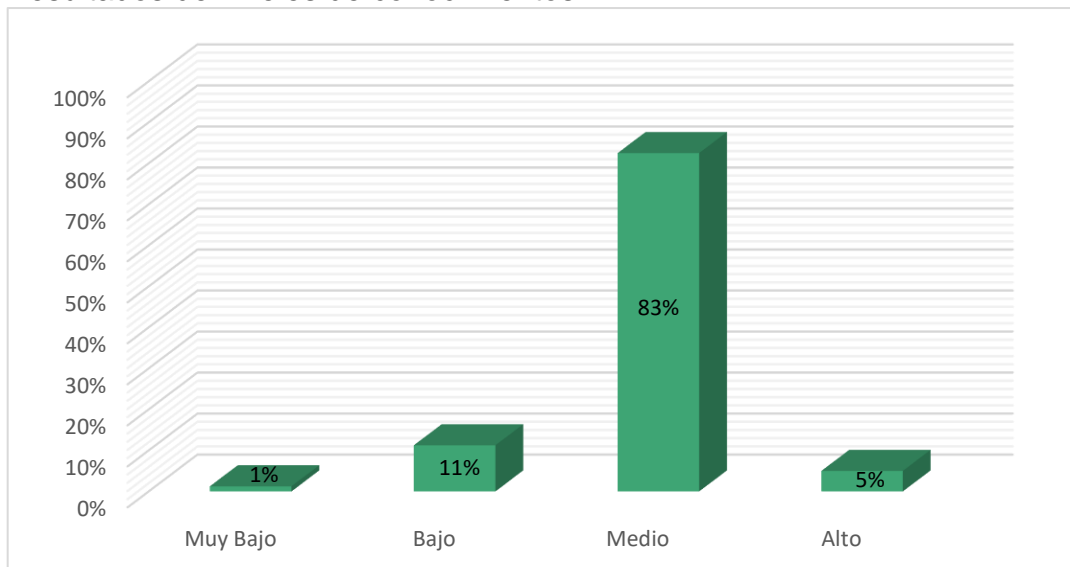
Niveles de percepción de conocimiento

		(f)	(%)
Válido	Muy bajo	1	1,3
	Bajo	9	11,3
	Medio	66	82,5
	Alto	4	5,0
	Total	80	100.0

Nota. Elaboración propia

Figura 17

Resultados de niveles de conocimientos



Nota. Elaboración propia

En la tabla 18 y figura 17 se observa que 1 trabajador del área estudiada indica que los conocimientos otorgados en el área son muy bajos con 1.3%. En otro punto 9 colaboradores del RR. HH señalan que los conocimientos que se le otorgaron mediante las inducciones resultaron bajos con 11.3%, así mismo en el área en mención 66 colaboradores indicaron que los conocimientos que se tienen son de forma media y por último 4 trabajadores indicaron que los conocimientos otorgados por parte del área al trabajador son de un 5%. Sin embargo, se puede deducir que en el área de RR. HH se percibe que los conocimientos otorgados en las inducciones resultan ser de un nivel medio por que estas carecen de temas innovadores de acuerdo a la coyuntura actual y además de ello que les ayuden en cuanto a los procedimientos que desarrollen en sus actividades.

4.2. Estadístico Inferencial / Prueba de hipótesis

Hipótesis General

Hi: La gestión de calidad influye significativamente en el desempeño laboral del Seguro Social de Salud - EsSalud, Lima 2021

Ho: La gestión de calidad no influye significativamente en el desempeño laboral del Seguro Social de Salud - EsSalud, Lima 2021

Tabla 19

Determinación del ajuste de información para el modelo de la gestión de calidad y desempeño laboral

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud - 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	32,285			
Final	8,566	23,719	1	,000

Nota. Elaboración propia

Como se puede apreciar de la Tabla 19, el desarrollo obtenido estaría comprobando la dependencia del desempeño laboral con relación a la gestión de calidad de los empleados. El valor recopilado de Chi Cuadrado fue el siguiente 23,719 y en donde la significancia es de 0.00 con respecto a la significancia estadístico de 0.05. Demostrando el rechazo de la hipótesis nula y se acepta la alternativa: La gestión de calidad influirá significativamente en el desempeño laboral del Seguro Social de Salud -EsSalud, Lima 2021.

Tabla 20

Apreciación del modelo de regresión logística ordinal Hipótesis general

Bondad de ajuste			
Modelo	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Pearson	0.45	3	0.998
Desvianza	0.47	3	0.997

Nota. Elaboración propia

Tabla 21.

Pseudo coeficiente de determinación de variables

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,257
Nagelkerke	,445
McFadden	,346

Nota. Elaboración propia

En la tabla 20 y tabla 21, se puede apreciar que la dependencia porcentual de la variable desempeño laboral en la gestión de calidad de los funcionarios del área de recursos humanos, Lima 2021 con respecto al pseudo R cuadrado, es de un valor de Nagelkerke de 44.5%, detallando que la variabilidad del desempeño laboral de los funcionarios de recursos humanos.

Tabla 22*Presentación de los datos de gestión de calidad y desempeño laboral*

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.		
Umbral	[Desempeño laboral = 2]	9,817	2,758	12,672	1	,000	4,412	15,223
	[Desempeño laboral = 3]	16,961	3,248	27,268	1	,000	10,595	23,328
Ubicación	Gestión de calidad	4,481	,975	21,130	1	,000	2,571	6,392

Nota. Elaboración propia

Los resultados obtenidos de la puntuación Wald de la tabla 22, señala que la variable 1, transmite adecuadamente en la predicción del desempeño laboral con un Wald de (21,130); gl :1 y p: ,000 < α :0,05, resultando así que la gestión de calidad influye significativamente en el desempeño laboral del Seguro Social de Salud – EsSalud, lima 2021.

Hipótesis Específicas**Hipótesis específica 1**

Ho: La planificación influye significativamente para el desempeño laboral del Seguro Social de Salud - EsSalud, Lima 2021.

H1: La planificación no influye significativamente para el desempeño laboral del Seguro Social de Salud - EsSalud, Lima 2021.

Tabla 23

Determinación del ajuste de información y pseudo R cuadrado de influencia de planificación en el desempeño laboral del Seguro Social de Salud – EsSalud, Lima 2021.

Bondad de ajuste			
Modelo	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Pearson	,138	3	0.987
Desviación	,189	3	0.979

Nota. Elaboración propia

En la tabla 23, se presentan los valores de bondad de ajuste donde el que se usará en la investigación es el modelo de Pearson para determinar la influencia de planificación en el desempeño laboral.

Tabla 24

Pseudo coeficiente de determinación de variables

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,092
Nagelkerke	,160
McFadden	,113

Nota. Elaboración propia

Según los resultados obtenidos de la tabla 24, se puede visualizar que el chi cuadrado es de $p: ,138 > \alpha: ,0.05$. Explicando ello la dependencia de ambas variables estudiadas mientras que la prueba de Nagelkerke indica que un 16,0% la variabilidad del desempeño laboral de los funcionarios de recursos humanos depende de la planificación en los procesos que estos mismos desarrollan.

Tabla 25

Pruebas de influencia de Planificación en el Desempeño laboral del Seguro Social de Salud, Lima 2021.

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.		
Umbral	[Desempeño laboral = 2]	3,816	2,240	2,902	1	,088	-, 575	8,206
	[Desempeño laboral = 3]	10,196	2,704	14,214	1	,000	4,895	15,496
Ubicación	Planificación	2,478	,862	8,274	1	,004	,709	4,167

Nota. Elaboración propia

Interpretación

Como se observa en la tabla 25, se puede deducir que la puntuación Wald indicó que la Planificación aporta gradualmente en la predicción de la variable dependiente Desempeño laboral con un Wald de 8,274; $gl:1$ y $p:0,004 < \alpha:0,005$ resultado que contribuyó a la afirmación que la planificación influye significativamente en el desempeño laboral del

Seguro Social de Salud – EsSalud, Lima 2021.

Hipótesis específica 2

Ho: La ejecución influye significativamente para el desempeño laboral del Seguro Social de Salud - EsSalud, Lima 2021.

H1: La ejecución no influye significativamente para el desempeño laboral del Seguro Social de Salud - EsSalud, Lima 2021.

Tabla 26

Pruebas de influencia de Ejecución en el Desempeño laboral del Seguro Social de Salud, Lima 2021.

Bondad de ajuste			
Modelo	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,774	3	,856
Desviación	1,170	3	,760

Nota. Elaboración propia

Pseudo R. Cuadrado de los Modelos de influencia de ejecución en el desempeño laboral del Seguro Social de Salud – EsSalud, Lima 2021.

Tabla 27

Pseudo coeficiente de determinación de las variables

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,053
Nagelkerke	,092
McFadden	,064

Nota. Elaboración propia

Según los resultados obtenidos de la tabla 27 se puede visualizar que el chi cuadrado es de $p: ,856 > \alpha: ,0.05$. Explicando ello que la dependencia de ambas variables estudiadas. mientras que la prueba de Nagelkerke indica que un 9.2% la variación del desempeño laboral de los funcionarios de recursos humanos, está explicando que si dependen de la ejecución en los procesos que realizan.

Tabla 28

Pruebas de influencia de Ejecución en el Desempeño laboral del Seguro Social de Salud, Lima 2021

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Error estándar	Wald	Gl	Sig.		
Umbral	[Desempeño laboral = 2]	2,864	2,545	1,267	1	,260	-2,124	7,852
	[Desempeño laboral = 3]	8,942	2,901	9,503	1	,002	3,257	14,628
Ubicación	Ejecución	2,088	,946	4,867	1	,027	,233	3,942

Nota. Elaboración propia

Interpretación

Como se observa en la tabla 28, se puede inferir que el Wald obtenido con relación a la ejecución aporta gradualmente a la predicción de la variable dependiente Desempeño laboral con un Wald de 4,867; gl:1 y $p:0,027 < \alpha:0.05$. resultado así que se acepta la hipótesis específica alterna, la ejecución influye significativamente en el desempeño laboral del Seguro Social de Salud – EsSalud, Lima 2021.

Hipótesis específica 3

Ho: La verificación influye significativamente para el desempeño laboral del Seguro Social de Salud - EsSalud, Lima 2021.

H1: La verificación no influye significativamente para el desempeño laboral del Seguro Social de Salud - EsSalud, Lima 2021.

Tabla 29

Determinación del ajuste de información y el pseudo R cuadrado de verificación en el desempeño laboral del Seguro Social de Salud – EsSalud, Lima 2021

Bondad de ajuste			
Modelo	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Pearson	,653	5	0.985
Desviación	,822	5	0.976

Nota. Elaboración propia

Pseudo R. Cuadrado de los Modelos de influencia de verificación en el desempeño laboral del Seguro Social de Salud – EsSalud, Lima 2021.

Tabla 30

Pseudo coeficiente de determinación de las variables

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,168
Nagelkerke	,292
McFadden	,215

Nota. Elaboración propia

Según los resultados obtenidos de la tabla 30, se puede visualizar que el chi cuadrado es de $p:653 > \alpha: ,0.05$. Explicando ello la dependencia de ambas variables estudiadas mientras que la prueba de Nagelkerke indica que un 29.2% la variabilidad del desempeño laboral de los funcionarios de recursos humanos depende de la verificación en sus procedimientos que realizaron.

Tabla 31

Pruebas de influencia de Verificación en el Desempeño laboral del Seguro Social de Salud, Lima 2021

		Estimaciones de parámetro				Intervalo de confianza al 95%		
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.		
Umbral	[Desempeño laboral = 2]	4,738	2,038	5,406	1	,020	,744	8,732
	[Desempeño laboral = 3]	11,609	2,583	20,203	1	,000	6,547	16,671
Ubicación	Verificación	2,892	,800	13,076	1	,000	1,325	4,460

Nota. Elaboración propia

Interpretación

Como se observa en la tabla 31, se puede inferir que el Wald obtenido con relación a la verificación aporta significativamente a la predicción del Desempeño laboral con un Wald de 13,076; gl:1 y $p:0,00 < \alpha:0.05$. resultando en gran medida que se acepta la hipótesis específica alterna, donde la verificación influye

significativamente en el desempeño laboral del Seguro Social de Salud – EsSalud, Lima 2021.

Hipótesis específica 4

Ho: Las acciones de mejora influyen significativamente para el desempeño laboral del Seguro Social de Salud - EsSalud, Lima 2021.

H1: Las acciones de mejora no influye significativamente para el desempeño laboral del Seguro Social de Salud - EsSalud, Lima 2021.

Tabla 32

Determinación del ajuste de información y el pseudo R cuadrado de las acciones de mejora en el desempeño laboral del Seguro Social de Salud – EsSalud, Lima 2021.

Bondad de ajuste			
Modelo	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Pearson	,715	5	0.982
Desvianza	,867	5	0.973

Nota. Elaboración propia

Pseudo R. Cuadrado de los Modelos de influencia de acciones de mejora en el desempeño laboral del Seguro Social de Salud – EsSalud, Lima 2021.

Tabla 33.

Pseudo coeficiente de determinación de las variables

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,211
Nagelkerke	,367
McFadden	,276

Nota. Elaboración propia

Según los resultados obtenidos de la tabla 33, se puede observar que el chi cuadrado es de $p:715 > \alpha: ,0.05$. Explicando ello la dependencia de ambas variables estudiadas. Mencionando además que la prueba de Nagelkerke indica que un 36.7%

demuestra que la variabilidad del desempeño laboral de los funcionarios de recursos humanos depende de las acciones de mejora realizada para solucionar las irregularidades que se presenten.

Tabla 34

Pruebas de influencia de Acciones de Mejora en el Desempeño laboral del Seguro Social de Salud, Lima 2021

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.		
Umbral	[Desempeño laboral = 2]	4,969	1,992	6,223	1	,013	1,065	8,872
	[Desempeño laboral = 3]	12,447	2,779	20,060	1	,000	6,999	17,891
Ubicación	Acciones de Mejora	2,879	,746	14,886	1	,000	1,416	4,341

Nota. Elaboración propia

Interpretación

Como se observa en la tabla 34, se puede deducir que el Wald obtenido con relación a las acciones de mejora aporta significativamente a la predicción del Desempeño laboral con un Wald de 14,886; gl:1 y $p:0,00 < \alpha:0.05$. resultando en gran medida que se acepta la hipótesis específica alterna, donde las acciones de mejora influyen moderadamente en el desempeño laboral del Seguro Social de Salud – EsSalud, Lima 2021.

V. DISCUSIÓN

Esta investigación tiene como hipótesis principal “La gestión de calidad influye significativamente en el desempeño laboral del Seguro Social de Salud - EsSalud, Lima 2021”. A partir de ello se obtuvieron los siguientes resultados con relación al Pseudo R2 (44.5%) y la puntuación (21.13; $gl=1$; p -valor = 0.00 menor a 0.05). Señalando que la hipótesis nula no se toma y la alternativa sí, además de ello estos resultados se confirman con los estudios de Farfán (2016), Oré (2017), Agurto (2018) quienes coinciden que la gestión de calidad influye en el desempeño laboral.

Para la hipótesis Numero 1, se comprueba que la planificación influye positiva y significativamente en el desempeño laboral del Seguro Social de Salud – EsSalud, Lima 2021. Evidenciando como resultado del pseudo R2 (16.0%) y la puntuación (8.27; $gl=1$; p -valor = 0.004 < 0.05). Comprobando así que la hipótesis nula no se toma y la alternativa sí. Es por ello que se tiene una significancia. Estos resultados se pueden confirmar con las Tesis de Farfán (2016), Oré (2017), Agurto (2018) quienes coinciden que la planificación influye en la segunda variable estudiada.

Para la segunda hipótesis, se demuestra que la ejecución influye correcta y significativamente en el desempeño laboral del Seguro Social de Salud – EsSalud, Lima 2021. Constatando como resultado que el pseudo R2 (0.92%) y la puntuación (4.86; $gl=1$; p -valor = 0.027 < 0.05). Es por ello, que no tiene en consideración la hipótesis nula, de tal manera se selecciona la alternativa, Por esa razón se tiene una significancia positiva. Estos resultados se pueden confirmar con las Tesis de Farfán (2016), Oré (2017), Agurto (2018) quienes coinciden que la ejecución influye en la segunda variable investigada.

Para la tercera hipótesis, se comprueba que la verificación influye de forma adecuada y significativamente en el desempeño laboral del Seguro Social de Salud – EsSalud, Lima 2021. Manifestando como resultado que el pseudo R2 (29.2%) y la puntuación (13.07%; $gl=1$; p -valor = 0.00 menor a 0.05). Por lo cual, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa, Es por ello que se tiene una significancia. Estos resultados se pueden confirmar con las Tesis de Farfán (2016), Oré (2017), Agurto (2018) quienes coinciden que la verificación influye

en el desempeño laboral.

Para la hipótesis número 4 , se demuestra que las acciones de mejora influyen de una manera positiva y significativamente en el desempeño laboral del Seguro Social de Salud – EsSalud, Lima 2021. Declarando, así como resultado que el pseudo R2 (36.7%) y la puntuación (14.88%; $gl=1$; p -valor = 0.00 menor a 0.05). Indicando así la hipótesis nula se rechaza y se acepta la alternativa, Es por ello que se tiene una significancia. Estos resultados se pueden confirmar con las Tesis de Farfán (2016), Oré (2017), Agurto (2018) quienes coinciden que las acciones de mejora influyen en la segunda variable estudiada.

VI. CONCLUSIONES

Primera

Se puede inferir con respecto al objetivo principal del presente estudio, se determinó que la gestión de calidad si influye positiva y significativamente en el desempeño laboral del Seguro Social de Salud – EsSalud, Lima 2021.

Segunda

Se puede deducir con respecto al primer objetivo formulado; se determinó que la planificación si influye positiva y significativamente en el desempeño laboral del Seguro Social de Salud – EsSalud, Lima 2021.

Tercera

Se puede deducir con respecto al segundo objetivo formulado; se determinó que la ejecución si influye positiva y significativamente en el desempeño laboral del Seguro Social de Salud – EsSalud, Lima 2021.

Cuarta

Se puede deducir con respecto al tercer objetivo formulado; se determinó que la verificación si influye positiva y significativamente en el desempeño laboral del Seguro Social de Salud – EsSalud, Lima 2021.

Quinta

Se puede deducir con respecto al cuarto objetivo formulado; se determinó que las acciones de mejora si influye positiva y significativamente en el desempeño laboral del Seguro Social de Salud – EsSalud, Lima 2021.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda implementar estrategias según lo indicado de la norma de calidad para un fortalecimiento de las habilidades, comunicación y gestión adecuada de los recursos. De esta forma, al mejorar la gestión de calidad, se logrará mejorar el desempeño laboral de los funcionarios del seguro social de salud – EsSalud.
2. Se recomienda la realización de capacitaciones formativas que aborden temas innovadores y relacionados a la calidad como: Información sobre el ciclo de calidad, perfil sobre el puesto de trabajo a los nuevos ingresantes, Información sobre el trabajo en equipo para que puedan desarrollarse, Asimismo se le recomienda crear programas recreativos para un buen equilibrio emocional al personal y que se sientan escuchados.
3. Se le recomienda al centro de salud realizar un programa de incentivos para aumentar las habilidades y motivación de su personal, asimismo que la presente investigación sirva de referencia para efectuar una buena gestión de calidad y que dé como resultado un mejor desempeño laboral de los trabajadores.
4. Se recomienda realizar evaluaciones de desempeño laboral continuamente a los trabajadores para analizar el rendimiento y así poder aumentar su nivel profesional
5. se le recomienda diseñar un plan de calidad e IPER de calidad según las normativas vigentes de la ISO9001-2015, estos le permitirán tener un control adecuado en sus procedimientos, de la misma manera servirán para verificar las actividades que se están realizando inadecuadamente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

REFERENCIAS

- Álvarez, L (16 de marzo del 2017). Variables que inciden en la mejora de la Desempeño laboral en hospitales de Holguín. Revista Holguín ciencias, 1(23),14.
<https://bit.ly/3xF194M>
- Arrea, C. (2 of March 2016). More about teamwork. Acta Médica Costarricense, 58(3), 96
<https://bit.ly/3hE3HKO>
- Agurto, P(2018).Gestión de calidad y su relación con el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera Sullana 2018. Universidad César Vallejo
- Bautista,R ; Cienfuegos, R y Aquilar,J(31 de diciembre del 2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. Revista Científica, 1(7), 3-4.
<https://bit.ly/3eicnEK>
- Brito,B y Guevara,W (12 de noviembre del 2019).Modelo de Gestión Pública y Desempeño laboral: Caso de un Municipio de Ecuador. Revista Mapa,3(17),45.
<https://bit.ly/36wuUJd>
- Blandón, C; Hernández, A y Mendoza, D (2019). Desempeño laboral en el área de servicios administrativos del Hospital Escuela San Juan de Dios de la ciudad de Estelí en el período 2018 – 2019, Estelí, Nicaragua,2019.
- Casierra, J (2018). Evaluación del Desempeño laboral en relación a la calidad de los servicios en el Hospital Oswaldo Jervis Alarcón Salitre, Guayaquil, Ecuador,2018.
- Camacho, J; Ojeda, M y Valderrabano, D. (2016) Metodología de muestreo de poblaciones finitas para aplicaciones en encuestas. Imaginaria Editores
- Campbell, J. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In M.D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.). Handbook of industrial and organizational psychology.

Cichon,K ; Kliks,A y Bogucka,H.(2016). Energy – Efficient Cooperative Spectrum Sensing :A Survey. Magazine IEEE Communications surveys y tutorials, 18(3),1861.

<https://bit.ly/3xEXYKo>

Correa, D ;Abarca, A ;Baños,C y Analuisa,S (4 de Junio 2019).Actitud y Aptitud en el proceso del aprendizaje. Revista Atlante 1(1), 6.

<https://bit.ly/3wBwu7a>

Cummiskey, K y Adams,B(19 of February 2020) Causal Inference in Introductory Statistics Courses.Magazine Journal of Statistics Education,1(28),24.

<https://bit.ly/3r4Q9Ly>

Chakraborty,A (2, of May 2016). Importance of PDCA Cycle for SMEs.Magazine SSRG International of Mechanical Engineering, 5(3),17

<https://bit.ly/3efm0UE>

Chojnacka,A y Kochaniec,S (6 January 2019). Improving the quality control using the PDCA cycle. Magazine Improving the Quality control process using the PDCA cycle , 63(4), 73

<https://bit.ly/3AZoLD3>

Delgado, S (17 de abril del 2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. Revista Eugenio Espejo,2(14),2.

<https://bit.ly/3B2gbnl>

De la puente, C. (2018). Estadística descriptiva y inferencial.IDT CB Madrid-Spain-Europea.

Diario Andina (3 de febrero de 2021). OSITRAN recibe recertificación en su sistema de gestión de calidad y antisoborno.

<https://bit.ly/2TZIF1z>

Diario Andina (12 de diciembre de 2020). SUNASS logra certificación internacional de calidad por sistema de gestión unificado.

<https://bit.ly/3rfLEOo>

Diario el comercio (26 de mayo de 2021). IPE: ¿Cuál ha sido el desempeño reciente de las empresas públicas en el país?

<https://bit.ly/3kbPJ4F>

Díaz, J ; Mayorga, T y Zurita, E (30 de enero de 2019). La gestión de calidad con el modelo europeo de excelencia (EFQM) y el crecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito de la provincia de Tungurahua, *Revista Inclusiones*, 6(1),75.

<https://bit.ly/3edE55k>

Escofet, A; Folgueiras, Luna, E y Palou, B. (4 de Enero 2016). Elaboración y Validación de un cuestionario para la valoración de proyectos de aprendizaje servicio. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*. 21(70),943.

<https://bit.ly/3wCMW7c>

Escudero, C y Cortez, L (2018). Técnicas y métodos cuantitativos para la investigación científica. UTMACH.

Esnich, S ; Purba, H y Fransisca, D (24 of June 2020). Plan do check action (PDCA) method: literature review and Research issues. *Magazine Jurnal Sistem dan Manajem Industri*, 4(1), 73.

<https://bit.ly/3i5rdj0>

Farfán, N (2016). Gestión de la calidad de atención y desempeño laboral del personal asistencial del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2016. Universidad César Vallejo

Garza, J; Lerma, C y Terriquez, O (04 de julio de 2017). Modelo Baldrige en una empresa manufacturera y su modelación de ecuaciones estructurales con mínimos parciales cuadrados, *Revista Innovaciones de Negocios*, 11(22),24.

<https://bit.ly/3eh8csz>

Gallardo, E (2017). Metodología de la investigación. Universidad Continental.

Gonzales, O y Arciniegas, J. (2016) Sistema de gestión de calidad :Teorías y practicas bajo la norma ISO .ECOEDICIONES.

Guarneros, R (25 de abril del 2019). Antecedentes históricos de la calidad y la cultura del mexicano, *Revista: caribeña de ciencias sociales*, 1(1),18.

<https://bit.ly/3B2gApR>

Grijalva, M y Guamán, M (14 de diciembre del 2019). Desempeño laboral como vector ocupacional. *Revista Descubre*, 1(1),7.

<https://bit.ly/2VA3nUN>

- Hazan, Z y Hossain,S (6 Marzo 2018). Improvement of Effectiveness by Applying PDCA Cycle or Kaizen : An Experimental Study on Engineering Students. Magazine Journal of Scientific Research, 10(2) ,166.
<https://bit.ly/3B02PrD>
- Henríquez,L(07 de septiembre del 2019).Propuesta de implementación del Modelo EFQM en la Universidad de Guayaquil basado en la revisión de la literatura, *Revista Espacios* , 29(40), 17.
<https://bit.ly/3B2U1RA>
- Herrera, P (1 de enero de 2021). Las empresas deberán remodelar estrategias laborales 2021. Diario el peruano.
<https://bit.ly/3hysEY1>
- Mateus, E y Cespedes,V.(7 de marzo 2016). Validez y confiabilidad del instrumento: Medición de la autoeficacia percibida en apnea del sueño. Revista AQUICHAN. 16(1),75.
<https://bit.ly/3B1gWg7>
- Mesa, J; Duquia, R; Bastos, J; Gonzalez, D y Rangel, R. (14 of November 2016). Sampling: how to select participants in my research studys. Magazine An Brass Dermatol. 91(3), 327. Recovered from:
<https://bit.ly/3rfM47g>
- Molina, N.(30 de Junio 2017).Aspectos éticos en la investigación con niños. Revista Ciencia tecnológica de salud vis ocular .16(1),87.
<https://bit.ly/36zCAKM>
- Monje Rolando (1 de julio de 2021). NEIVA tuvo el mejor desempeño laboral en12 meses.
<https://bit.ly/36G570V>
- Motowidlo, S y Borman, W (1992) The changing nature of work. Ann Howard
- Murrieta, Y(11 de agosto del 2020).Reflexión crítica de los sistemas de gestión de calidad: ventajas y desventajas , *Revista en Contexto*, 8(12), 122.
<https://bit.ly/3xDrKz9>
- Navaratne, S y Perera, E (10 of November, 2016). Application of Pareto principle and Fishbone diagram for Waste Managment in a Powder Filling Process. Magazine IJSER.(184).

<https://bit.ly/3B3Wifl>

Neyestani,B.(2 of November 2016). Impact of ISO 9001 Certification on the Project' Success of Large-Scale (AAA) Construction Firms in the Philippines.Magazine IRJMIS.3(11),41.

<https://bit.ly/3yTITJN>

Nuevo Diario (6 de julio de 2021). Ministerio de Administración pública es recertificado en norma de calidad ISO 9001 -2015.

<https://bit.ly/3eh98x5>

Lira, L; Hirai, F; Oliveira, M; Portellinha,W, W y Mayumi, E.(12 of March,2017).Use of the Ishikawa diagram in a cose-control análisis to usser the asses the causes of a diffase lanellar Keratitys of break. Magazine Arq Brer.(284).

<https://bit.ly/3i5sAya>

Lima,S y Fernandez,F.(2016) Universidad 2016 10^{mo} congreso internacional de educación superior: La virtualización de la formación del siglo xxi en Experiencias y Resultados. Universitaria Cuba.

Lucero, J ;Hidalgo, R y Cueva, E (8 de noviembre del 2020).Gestión de calidad en micro y pequeñas empresas de servicio automotriz ecuatoriano.Estudios de la gestión: *Revista internacional de administración*, 1(1),30.

<https://bit.ly/36wmCAU>

López,B y castillo,J (06 de febrero del 2021). Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas. Revista Scielo, 2(21),2.

<https://bit.ly/2UFfaAO>

Oré, A(2017). Gestión y Desempeño en un hospital de ESSALUD Cañete , Lima 2017. Universidad del Pacífico.

Perret, R (2016). El secreto de la Motivación. México

Pratik,P y ViveK, D (15 of january of 2017). Application of Plan – Do – check -Act Cycle for Quality and Productivity Improvement – A Review, *Magazine Researchgate*, 1(5),197.

<https://bit.ly/2UHBjOT>

- Pires, E y Ferraz, S. (4 of March,2020). Preparing Smalll Businesses for a Quality Management Systm.Magazine BAR. 1(25),3.
<https://bit.ly/3wCQPsO>
- Pineda, A (12 de Diciembre 2019). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. Revista Geon 7(1) ,13.
<https://bit.ly/3xQAnpW>
- Reyes, J y Huilcapi, R (27 de febrero del 2018). Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de desarrollo empresarial. Revista de producción, ciencia e investigación, 7(2),24.
- Rivero, Y (24 de abril del 2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. Revista archivo medico de Camagüey, 2(23),1.
<https://bit.ly/3yV1eS1>
- Robles, B. (19 Febrero 2019). Población y muestra. Revista pubro cont. 30(1),245.
<https://bit.ly/2U6TJbW>
- Rojas, M Jaimes, L y Valencia, M (23 of octubre 2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. Revista Espacios, 39(6),3.
<https://bit.ly/3wCZlb2>
- Rodríguez, J(2016).Gestión de calidad y su relación con el desempeño laboral de una empresa de servicios de ecuador. Universidad de cuenca
- Salazar,E.(2019). Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018.UPC
- Sanchez,H ; Reyes,C y Mejia,K.(2018).Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Universidad Ricardo de Palma.
- Swart,L y Kramer.S(17 of April 2019) Non-experimental research designs: Investigating the spatial distribution and social ecology of male homicide.Magazine Researchgate,1(1),40.
<https://bit.ly/2Teqa80>

Silva,J y Feijó,P (07 de octubre del 2020).Modelos de Gestión de calidad para el desarrollo de emprendimientos en las instituciones de educación superior de Manabí 2020, *Revista Científica Multidisciplinaria arbitrada Yachasun*, 4(7),154.

<https://bit.ly/2TeqJ1C>

Toro,F y Sanín, A (15 de marzo del 2007). Clima Organizacional y expectativas en un contexto de cambio tecnológico. *Revista Researchgate*, 2(26),80.

<https://bit.ly/3B1Y5Sc>

Toro, A (1992) *Desempeño y productividad: Contribución de la psicología ocupacional*. Ediciones Cincel.

Tovera, J (5 of june 2016). Explorig quantitative and qualitative methodologies. *Magazine European Scientific Journal*,12(18),108.

<https://bit.ly/36G6kW1>

Zapata, A. (2016). *Ciclo de calidad*. Editorial Universidad Nacional de Colombia.

ANEXOS

ANEXO N°1 : Matriz de Operacionalización de variables

TÍTULO: Gestión de calidad y su influencia en el desempeño laboral del Seguro Social de Salud – EsSalud, Lima 2021

Variable de Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos	Escala : Ordinal
<p>Variable Independiente: Gestión de Calidad</p>	<p>La gestión de calidad corresponde a aquellos principios que se encuentran en la normativa relacionados al ámbito de calidad y en donde se ha enmarcado la mejora continua que es el PHVA para el correcto funcionamiento en los procedimientos que realizan las organizaciones. (Zapata, 2016, p.6)</p>	<p>Se conceptualiza en una jerarquía de procesos que ayudan a solucionar problemas para que surjan en la Organización, al planear estrategias, realizarlas, comprobarlas y finalmente brindar la validez en cuanto al resultado obtenido. (Gonzales y Arciniegas, 2016, p.39)</p>	D1: Planificación	Planificación	¿Se cumple con la planificación a tiempo para una buena gestión en el área de recursos humanos?	Encuesta	Muy Bueno Bueno Regular Malo Muy Malo
				Mantiene	¿Mantiene una sistematización adecuada en los procesos planificados por la organización?		
				Definir	¿Se definen los métodos para alcanzar las actividades planificadas?		
				Disponer	¿Se dispone de un personal con las competencias necesarias para planificar las actividades?		
				preparar	¿Se prepara previamente al personal para realizar la planificación?		
			D2: Ejecución	Elaborar	¿Se elaboran los documentos según lo planificada en el cronograma?		Muy Bueno Bueno Regular Malo Muy Malo
				Ejecutar	¿Se ejecuta el plan en los tiempos establecidos en el programa?		
				Mejorar	¿se realiza la documentación adecuada para la mejora continua en el área de recursos humanos?		
				implementar	¿Los registros implementados por la organización le aportan valor significativo en su área?		
				Establecer	¿Con la documentación establecida le es fácil realizar sus actividades?		
			D3: Verificación	Auditar	¿Se realizan auditoria para verificar lo implementado en el área?		Muy Bueno Bueno Regular Malo Muy Malo
				Revisar	¿Se revisa la documentación implementada ante de su difusión a las partes interesadas?		
				Supervisión	¿Se cuenta con supervisores que verifiquen el cumplimiento de la documentación establecida?		
				Evidenciar	¿El personal del área de recursos humanos cuenta con evidencias del cumplimiento de los documentos implementado?		
				Resultado	¿Los documentos implementados le han resultado beneficios al área de recursos humanos?		

					D4: Acciones de mejora		
				Intervenir	Al tener resultados adversos se intervienen de inmediato para solucionarlos		
				Actuar	¿El jefe de recursos humanos actúa de una forma adecuada para solucionar las irregularidades identificadas?		Muy Bueno Bueno Regular Malo Muy Malo
				Ejercer	¿El jefe de recursos humanos ejerce liderazgo para tomar acciones correctivas?		
				Tomar	¿Se toman medidas para mejorar el desempeño del área de recursos humanos?		
				Corregir	¿Se corrige inmediatamente las desviaciones de los estándares de los procedimientos?		
Variable Dependiente: Desempeño Laboral	Se relaciona con la formación académica, que debe tener cada funcionario; además de ello se toma en cuenta las diferentes habilidades, conocimiento y valores que logren desarrollar dentro de la Organización. (Lima y Fernández, 2016, p.9)	Se medirá el desempeño laboral para encontrar el nivel de conocimientos, habilidades y valores que se reflejen en el espacio estudiado. Empleando estrategias con respecto a una aplicación que tenga la finalidad de buscar mejora continua en el área estudiada. (Lima y Fernández, 2016, p.11)	D1: Motivación	Desempeño	¿Las relaciones con mis compañeros motivan a tener un mejor desempeño en mi trabajo?		Muy Bueno Bueno Regular Malo Muy Malo
				Oportunidad	¿considera usted que su centro de trabajo le da oportunidad de crecimiento económico y profesional?		
				Reconocimiento	¿El Seguro Social reconoce los logros de toda el área de Recursos humanos?		
				Formación	¿El programa formativo implementado por el Seguro Social es un catalizador para el desarrollo de sus actividades?		
				Incentivo	¿El área de Recursos Humanos cuenta con un programa de incentivo?		
			D2: Trabajo en equipo	Participación	¿Cómo evalúa la participación de sus compañeros en la gestión de las actividades que desarrolla?		
				Cumplimiento	¿El trabajo en equipo en el área de Recursos humanos es beneficioso para cumplir las metas propuestas por su jefe?		

				Sensibilización	¿Las sensibilizaciones han influido para trabajar en equipo en el área de Recursos humanos?		
				Respuesta oportuna	Ante un contratiempo o desfase en sus actividades, ¿Sus compañeros de trabajo han dado una respuesta oportuna para ayudar a solucionar el problema?		
				Compañerismo	¿Cree usted que en el área de recursos humanos existe compañerismo para la realización de sus tareas?		
			D3: Conocimiento	Capacitaciones	¿Considera que las capacitaciones recibidas son de suma importancia para el desarrollo de sus actividades?		
				experiencia	¿Cree usted que la persona seleccionada para capacitar cuenta con la experiencia necesaria?		
				competencias	¿Cree usted que el área de Recursos humanos cuenta con un plan estratégico para la mejora de su competencia?		
				evaluación	¿Cómo evalúa las capacitaciones otorgadas por el área de RR. HH?		
				Habilidades	¿Considera que el personal del Área de Recursos Humanos cumple con las habilidades según el perfil del puesto?		

Muy Bueno
Bueno
Regular
Malo
Muy Malo

ANEXO N°2: Matriz de Consistencia

TÍTULO: Gestión de calidad y su influencia en el desempeño laboral del Seguro Social de Salud – EsSalud, Lima 2021.				
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿En qué medida la gestión de calidad influye en el desempeño laboral del Seguro Social de Salud – EsSalud, Lima 2021?	Determinar la influencia de la gestión de calidad en el desempeño laboral del Seguro Social de Salud - EsSalud, Lima 2021	La gestión de calidad influye significativamente en el desempeño laboral del Seguro Social de Salud - EsSalud, Lima 2021	Variable independiente Gestión de Calidad	<p>Tipo de investigación:</p> <p>ENFOQUE: Cuantitativa TIPO: Básica NIVEL: Descriptivo - Correlacional – causal</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>No Experimental Alcance: transversal</p> <p>Población:</p> <p>100 funcionarios de talento humano</p> <p>Muestra:</p> <p>Probabilística aleatoria simple 80 funcionarios de talento humano</p> <p>Técnica de recolección de datos:</p> <p>Técnica utilizada:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento utilizado:</p> <p>Cuestionario</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>¿En qué medida influye la planificación en el desempeño laboral del Seguro Social de Salud- EsSalud, Lima 2021?</p> <p>¿En qué medida influye la ejecución en el desempeño laboral del Seguro Social de Salud - EsSalud, Lima 2021?</p> <p>¿En qué medida influye la verificación en el desempeño laboral del Seguro Social de Salud - EsSalud, Lima 2021?</p> <p>¿En qué medida influye las acciones de mejora en el desempeño laboral del Seguro Social de Salud - EsSalud, Lima 2021?</p>	<p>Determinar la influencia de la planificación en el desempeño laboral del Seguro Social de Salud - EsSalud, Lima 2021.</p> <p>Determinar la influencia de la ejecución en el desempeño laboral del Seguro Social de Salud - EsSalud, Lima 2021.</p> <p>Determinar la influencia de la verificación en el desempeño laboral del Seguro Social de Salud - EsSalud, Lima 2021.</p> <p>Determinar la influencia de las acciones de mejora en el desempeño laboral del Seguro Social de Salud - EsSalud, Lima 2021.</p>	<p>La planificación influye significativamente en el desempeño laboral del Seguro Social de Salud - EsSalud, Lima 2021.</p> <p>La ejecución influye significativamente en el desempeño laboral del Seguro Social de Salud - EsSalud, Lima 2021.</p> <p>La verificación influye significativamente en el desempeño laboral del Seguro Social de Salud - EsSalud, Lima 2021.</p> <p>Las acciones de mejora influyen significativamente en el desempeño laboral del Seguro Social de Salud - EsSalud, Lima 2021.</p>	Variable dependiente Desempeño Laboral	

ANEXO N° 3: Validación de Instrumento Experto 1

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN DE CALIDAD								
N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1	2	3	4	5	6	
	Planificar	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿El planeamiento propuesto por el jefe de Recursos humanos corresponde al Plan estratégico Institucional?	X		X		X		
	Mantiene							
2	¿Mantiene un orden adecuado en los procesos planificados para el área de Recursos humanos?	X		X		X		
	Definir							
3	¿Se definen los métodos para alcanzar las actividades planificadas?	X		X		X		
	Disponer							
4	¿Se dispone de recursos necesarios para planificar las actividades en el área de Recursos humanos?	X		X		X		
	Preparar							
5	¿El jefe del área de Recursos humanos planifica las medidas propuestas mediante un programa de actividades?	X		X		X		
	Ejecutar	Si	No	Si	No	Si	No	
	Elaborar							
6	¿Se elaboran los procedimientos según lo planificado en el cronograma para el área de recursos humanos?	X		X		X		
	Ejecutar							
7	¿Se ejecuta el plan en los tiempos establecidos en el programa?	X		X		X		
	Mejorar							
8	¿Se realizan los procedimientos adecuados para la mejora continua en el área de recursos humanos?	X		X		X		
	Implementar							
9	¿Los procedimientos implementados por la organización le aportan valor agregado en su área?	X		X		X		
	Establecer							
10	¿Los procedimientos están debidamente establecidos para realizar sus actividades?	X		X		X		
	Verificar	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Auditar							
	¿Se realizan auditorias para verificar lo implementado en el área de Recursos humanos?	X		X		X		
12	Revisar							
	¿El jefe de Recursos humanos revisa los procedimientos implementados antes de difundirlo?	X		X		X		

13	Supervisión						
	▪ ¿Se cuenta con supervisores que verifiquen el cumplimiento de los procedimientos en el área de Recursos humanos?	X		X		X	
14	Evidenciar						
	▪ ¿El área de Recursos humanos cuenta con evidencias de la eficacia de los procedimientos implementados?	X		X		X	
15	Resultado						
	▪ ¿Los procedimientos implementados le han resultado beneficioso al área de Recursos humanos?	X		X		X	
	Acciones de mejora	Si	No	Si	No	Si	No
16	Intervenir						
	▪ ¿Al tener resultados negativos el jefe de Recursos humanos interviene de inmediato para corregirlos?	X		X		X	
17	Actuar						
	▪ ¿El jefe de recursos humanos actúa de una forma adecuada para solucionar las irregularidades identificadas?	X		X		X	
18	Ejercer						
	▪ ¿El jefe de recursos humanos ejerce liderazgo para tomar acciones correctivas?	X		X		X	
19	Tomar						
	▪ ¿Se toman medidas para mejorar el desempeño del área Recursos humanos?	X		X		X	
20	Corregir						
	▪ ¿Se corrige inmediatamente las desviaciones de los estándares de los procedimientos?	X		X		X	

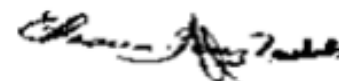
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
 Apellidos y nombres del juez validador: Dr./Mg. MAGISTER PEREZ RUIBAL ELIANA DNI N.º 15427987

Especialidad del validador: Administrador

FECHA: 10.06.21

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Desempeño Laboral

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1		2		3		
Motivación		Si	No	Si	No	Si	No	
	Desempeño							
1	▪ ¿Las relaciones con mis compañeros motivan a tener un mejor desempeño en mi trabajo?	X		X		X		
	Oportunidad							
2	▪ ¿considera usted que su centro de trabajo le da oportunidad de crecimiento económico y profesional?	X		X		X		
	Motiva							
3	▪ ¿El Seguro Social reconoce los logros de toda el área de Recursos humanos?	X		X		X		
	Formación							
4	▪ ¿El programa formativo implementado por el Seguro Social es un catalizador para el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		
	Incentivo							
5	▪ ¿El área de Recursos Humanos cuenta con un programa de incentivo?	X		X		X		
	Trabajo en equipo	Si	No	Si	No	Si	No	
	Participación							
6	▪ ¿Cómo evalúa la participación de sus compañeros en la gestión de las actividades que desarrolla?	X		X		X		
	Cumplimiento							
7	▪ ¿El trabajo en equipo en el área de Recursos humanos es beneficioso para cumplir las metas propuestas por su jefe?	X		X		X		
	Sensibilización							
8	▪ ¿Las sensibilizaciones han influido para trabajar en equipo en el área de Recursos humanos?	X		X		X		

	Respuesta oportuna						
9	▪ Ante un contratiempo o desfase en sus actividades, ¿Sus compañeros de trabajo han dado una respuesta oportuna para ayudar a solucionar el problema?	X		X		X	
	Compañerismo						
10	▪ ¿Cree usted que en el área de Talento humano existe compañerismo para la realización de sus tareas?	X		X		X	
	Conocimiento	Si	No	Si	No	Si	No
11	Capacitaciones						
	▪ ¿Considera que las capacitaciones recibidas son de suma importancia para el desarrollo de sus actividades?	X		X		X	
12	Experiencia						
	▪ ¿Cree usted que la persona seleccionada para capacitar cuenta con la experiencia necesaria?	X		X		X	
13	Competencias						
	▪ ¿Cree usted que el área de Recursos humanos cuenta con un plan estratégico para la mejora de su competencia?	X		X		X	
14	Evaluación						
	▪ ¿Cómo evalúa las capacitaciones otorgadas por el área de RR. HH?	X		X		X	
15	Habilidades						
	▪ ¿Considera que el personal del Área de Recursos Humanos cumple con las habilidades según el perfil del puesto?	X		X		X	

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
 Apellidos y nombres del juez validador: . Dr./Mg.: MAGISTER PEREZ RUIBAL ELIANA DNI N.º 15427987

Especialidad del validador: Administrador

FECHA: 10.06.21

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del experto
Especialidad

ANEXO N° 4: Validación de Instrumento Experto 2

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN DE CALIDAD								
N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Planificar							
1	<ul style="list-style-type: none"> ¿El planeamiento propuesto por el jefe de Recursos humanos corresponde al Plan estratégico Institucional? 	X		X		X		
	Mantiene							
2	<ul style="list-style-type: none"> ¿Mantiene un orden adecuado en los procesos planificados para el área de Recursos humanos? 	X		X		X		
	Definir							
3	<ul style="list-style-type: none"> ¿Se definen los métodos para alcanzar las actividades planificadas? 	X		X		X		
	Disponer							
4	<ul style="list-style-type: none"> ¿Se dispone de recursos necesarios para planificar las actividades en el área de Recursos humanos? 	X		X		X		
	Preparar							
5	<ul style="list-style-type: none"> ¿El jefe del área de Recursos humanos planifica las medidas propuestas mediante un programa de actividades? 	X		X		X		
	Ejecutar	Si	No	Si	No	Si	No	
	Elaborar							
6	<ul style="list-style-type: none"> ¿Se elaboran los procedimientos según lo planificado en el cronograma para el área de recursos humanos? 	X		X		X		
	Ejecutar							
7	<ul style="list-style-type: none"> ¿Se ejecuta el plan en los tiempos establecidos en el programa? 	X		X		X		
	Mejorar							
8	<ul style="list-style-type: none"> ¿Se realizan los procedimientos adecuados para la mejora continua en el área de recursos humanos? 	X		X		X		
	Implementar							
9	<ul style="list-style-type: none"> ¿Los procedimientos implementados por la organización le aportan valor agregado en su área? 	X		X		X		
	Establecer							
10	<ul style="list-style-type: none"> ¿Los procedimientos están debidamente establecidos para realizar sus actividades? 	X		X		X		
	Verificar	Si	No	Si	No	Si	No	
11	<ul style="list-style-type: none"> ¿Se realizan auditorias para verificar lo implementado en el área de Recursos humanos? 	X		X		X		
	Revisar							
12	<ul style="list-style-type: none"> ¿El jefe de Recursos humanos revisa los procedimientos implementados antes de difundirlo? 	X		X		X		

13	Supervisión						
	▪ ¿Se cuenta con supervisores que verifiquen el cumplimiento de los procedimientos en el área de Recursos humanos?	X		X		X	
14	Evidenciar						
	▪ ¿El área de Recursos humanos cuenta con evidencias de la eficacia de los procedimientos implementados?	X		X		X	
15	Resultado						
	▪ ¿Los procedimientos implementados le han resultado beneficioso al área de Recursos humanos?	X		X		X	
	Acciones de mejora	Si	No	Si	No	Si	No
16	Intervenir						
	▪ ¿Al tener resultados negativos el jefe de Recursos humanos interviene de inmediato para corregirlos?	X		X		X	
17	Actuar						
	▪ ¿El jefe de recursos humanos actúa de una forma adecuada para solucionar las irregularidades identificadas?	X		X		X	
18	Ejercer						
	▪ ¿El jefe de recursos humanos ejerce liderazgo para tomar acciones correctivas?	X		X		X	
19	Tomar						
	▪ ¿Se toman medidas para mejorar el desempeño del área Recursos humanos?	X		X		X	
20	Corregir						
	▪ ¿Se corrige inmediatamente las desviaciones de los estándares de los procedimientos?	X		X		X	

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./Mg.: Dios Zárate Luis Enrique DNI N.º 07909441

Especialidad del validador: Lic. Administrador

FECHA: 08.06.21

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Desempeño Laboral

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Motivación							
	Desempeño							
1	▪ ¿Las relaciones con mis compañeros motivan a tener un mejor desempeño en mi trabajo?	X		X		X		
	Oportunidad							
2	▪ ¿considera usted que su centro de trabajo le da oportunidad de crecimiento económico y profesional?	X		X		X		
	Motiva							
3	▪ ¿El Seguro Social reconoce los logros de toda el área de Recursos humanos?	X		X		X		
	Formación							
4	▪ ¿El programa formativo implementado por el Seguro Social es un catalizador para el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		
	Incentivo							
5	▪ ¿El área de Recursos Humanos cuenta con un programa de incentivo?	X		X		X		
	Trabajo en equipo	Si	No	Si	No	Si	No	
	Participación							
6	▪ ¿Cómo evalúa la participación de sus compañeros en la gestión de las actividades que desarrolla?	X		X		X		
	Cumplimiento							
7	▪ ¿El trabajo en equipo en el área de Recursos humanos es beneficioso para cumplir las metas propuestas por su jefe?	X		X		X		
	Sensibilización							
8	▪ ¿Las sensibilizaciones han influido para trabajar en equipo en el área de Recursos humanos?	X		X		X		

	trabajo han dado una respuesta oportuna para ayudar a solucionar el problema?						
	Compañerismo						
10	¿Cree usted que en el área de Talento humano existe compañerismo para la realización de sus tareas?	X		X		X	
	Conocimiento	Si	No	Si	No	Si	No
	Capacitaciones						
11	¿Considera que las capacitaciones recibidas son de suma importancia para el desarrollo de sus actividades?	X		X		X	
	Experiencia						
12	¿Cree usted que la persona seleccionada para capacitar cuenta con la experiencia necesaria?	X		X		X	
	Competencias						
13	¿Cree usted que el área de Recursos humanos cuenta con un plan estratégico para la mejora de su competencia?	X		X		X	
	Evaluación						
14	¿Cómo evalúa las capacitaciones otorgadas por el área de RR. HH?	X		X		X	
	Habilidades						
15	¿Considera que el personal del Área de Recursos Humanos cumple con las habilidades según el perfil del puesto?	X		X		X	

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./Mg.: Dios Zárate Luis Enrique DNI N.º 47011880

Especialidad del validador: Administrador

FECHA: 08.06.21

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimens



Firma del Experto
Especialidad.

ANEXO N° 5 Validación de Instrumento Experto 3

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN DE CALIDAD								
N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1	2	3	4	5	6	
	Planificar	Si	No	Si	No	Si	No	
	Planificación							
1	¿El planeamiento propuesto por el jefe de Recursos humanos corresponde al Plan estratégico Institucional?	X		X		X		
	Mantiene							
2	¿Mantiene un orden adecuado en los procesos planificados para el área de Recursos humanos?	X		X		X		
	Definir							
3	¿Se definen los métodos para alcanzar las actividades planificadas?	X		X		X		
	Disponer							
4	¿Se dispone de recursos necesarios para planificar las actividades en el área de Recursos humanos?	X		X		X		
	Preparar							
5	¿El jefe del área de Recursos humanos planifica las medidas propuestas mediante un programa de actividades?	X		X		X		
	Ejecutar	Si	No	Si	No	Si	No	
	Elaborar							
6	¿Se elaboran los procedimientos según lo planificado en el cronograma para el área de recursos humanos?	X		X		X		
	Ejecutar							
7	¿Se ejecuta el plan en los tiempos establecidos en el programa?	X		X		X		
	Mejorar							
8	¿Se realizan los procedimientos adecuados para la mejora continua en el área de recursos humanos?	X		X		X		
	Implementar							
9	¿Los procedimientos implementados por la organización le aportan valor agregado en su área?	X		X		X		
	Establecer							
10	¿Los procedimientos están debidamente establecidos para realizar sus actividades?	X		X		X		
	Verificar	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Auditar							
	¿Se realizan auditorías para verificar lo implementado en el área de Recursos humanos?	X		X		X		
12	Revisar							
	¿El jefe de Recursos humanos revisa los procedimientos implementados antes de difundirlo?	X		X		X		

13	Supervisión						
	▪ ¿Se cuenta con supervisores que verifiquen el cumplimiento de los procedimientos en el área de Recursos humanos?	X		X		X	
14	Evidenciar						
	▪ ¿El área de Recursos humanos cuenta con evidencias de la eficacia de los procedimientos implementados?	X		X		X	
15	Resultado						
	▪ ¿Los procedimientos implementados le han resultado beneficioso al área de Recursos humanos?	X		X		X	
	Acciones de mejora	Si	No	Si	No	Si	No
16	Intervenir						
	▪ ¿Al tener resultados negativos el jefe de Recursos humanos interviene de inmediato para corregirlos?	X		X		X	
17	Actuar						
	▪ ¿El jefe de recursos humanos actúa de una forma adecuada para solucionar las irregularidades identificadas?	X		X		X	
18	Ejercer						
	▪ ¿El jefe de recursos humanos ejerce liderazgo para tomar acciones correctivas?	X		X		X	
19	Tomar						
	▪ ¿Se toman medidas para mejorar el desempeño del área Recursos humanos?	X		X		X	
20	Corregir						
	▪ ¿Se corrige inmediatamente las desviaciones de los estándares de los procedimientos?	X		X		X	

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Mg / Castillo Canales, Braulio Antonio DNI N.º 47011880

Especialidad del validador: Administrador

FECHA: 10.06.21

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Desempeño Laboral

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Motivacion							
	Desempeño							
1	▪ ¿Las relaciones con mis compañeros motivan a tener un mejor desempeño en mi trabajo?	X		X		X		
	Oportunidad							
2	▪ ¿considera usted que su centro de trabajo le da oportunidad de crecimiento económico y profesional?	X		X		X		
	Motiva							
3	▪ ¿El Seguro Social reconoce los logros de toda el área de Recursos humanos?	X		X		X		
	Formación							
4	▪ ¿El programa formativo implementado por el Seguro Social es un catalizador para el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		
	Incentivo							
5	▪ ¿El área de Recursos Humanos cuenta con un programa de incentivo?	X		X		X		
	Trabajo en equipo	Si	No	Si	No	Si	No	
	Participación							
6	▪ ¿Cómo evalúa la participación de sus compañeros en la gestión de las actividades que desarrolla?	X		X		X		
	Cumplimiento							
7	▪ ¿El trabajo en equipo en el área de Recursos humanos es beneficioso para cumplir las metas propuestas por su jefe?	X		X		X		
	Sensibilización							
8	▪ ¿Las sensibilizaciones han influido para trabajar en equipo en el área de Recursos humanos?	X		X		X		

	trabajo han dado una respuesta oportuna para ayudar a solucionar el problema?						
	Compañerismo						
10	¿Cree usted que en el área de Talento humano existe compañerismo para la realización de sus tareas?	X		X		X	
	Conocimiento	Si	No	Si	No	Si	No
	Capacitaciones						
11	¿Considera que las capacitaciones recibidas son de suma importancia para el desarrollo de sus actividades?	X		X		X	
	Experiencia						
12	¿Cree usted que la persona seleccionada para capacitar cuenta con la experiencia necesaria?	X		X		X	
	Competencias						
13	¿Cree usted que el área de Recursos humanos cuenta con un plan estratégico para la mejora de su competencia?	X		X		X	
	Evaluación						
14	¿Cómo evalúa las capacitaciones otorgadas por el área de RR. HH?	X		X		X	
	Habilidades						
15	¿Considera que el personal del Área de Recursos Humanos cumple con las habilidades según el perfil del puesto?	X		X		X	

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg Castillo Canales, Braulio Antonio DNI N.º 47011880

Especialidad del validador: Administrador

FECHA: 10.06.21

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formalizado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto
Especialidad.

Cuestionario de encuesta de Gestión de calidad

CUESTIONARIO

Instrucciones

Este es un test que le permitirá a usted conocer el planeamiento estratégico con las siguientes dimensiones: Planificación, ejecutar, verificar y acciones de mejora. Para lo cual deberá contestar las preguntas que a continuación se reproducen escribiendo una "x" dentro de la celda que mejor describa su respuesta.

No hay respuestas buenas ni malas, sólo interesa la forma como usted siente y percibe el momento actual, de ello dependerá la validez y la confiabilidad de sus resultados.

ESCALA VALORATIVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	
MB	Muy bueno	5
B	Bueno	4
R	Regular	3
M	Malo	2
MM	Muy malo	1

No	INDICADORES	ESCALA				
		MB	B	R	M	MM
	PLANIFICACIÓN					
01	Se cumple con la planificación a tiempo para una buena gestión en el área de recursos humanos					
02	Mantiene una sistematización adecuada en los procesos planificados por la organización					
03	Se definen los métodos para alcanzar las actividades planificadas					
04	Se dispone de un personal con las competencias necesarias para planificar las actividades					
05	Se prepara previamente al personal para realizar la planificación					
	EJECUCIÓN					
06	Se elaboran los documentos según lo planificada en el cronograma					
07	Se ejecuta el plan en los tiempos establecidos en el programa					

08	se realiza la documentación adecuada para la mejora continua en el área de recursos humanos					
09	Los registros implementados por la organización le aportan valor significativo en su área					
10	Con la documentación establecida le es fácil realizar sus actividades					
	VERIFICACIÓN					
11	Se realizan auditoria para verificar lo implementado en el área					
12	Se revisa la documentación implementada ante de su difusión a las partes interesadas					
13	Se cuenta con supervisores que verifiquen el cumplimiento de la documentación establecida					
14	El personal del área de recursos humanos cuenta con evidencias del cumplimiento de los documentos implementado					
15	Los documentos implementados le han resultado beneficios al área de recursos humanos					
	ACCIONES DE MEJORA					
16	Al tener resultados adversos se intervienen de inmediato para solucionarlos					
17	El jefe de recursos humanos actúa de una forma adecuada para solucionar las irregularidades identificadas					
18	El jefe de recursos humanos ejerce liderazgo para tomar acciones correctivas					
19	Se toman medidas para mejorar el desempeño del área de recursos humanos					
20	Se corrige inmediatamente las desviaciones de los estándares de los procedimientos					

¡Muchas gracias!

Cuestionario de encuesta de Desempeño Laboral

CUESTIONARIO

Instrucciones

Este es un test que le permitirá a usted conocer la Productividad Laboral con las siguientes dimensiones: Motivación, trabajo en equipo y conocimientos. Para lo cual deberá contestar las preguntas que a continuación se reproducen escribiendo una "x" dentro de la celda que mejor describa su respuesta.

No hay respuestas buenas ni malas, sólo interesa la forma como usted siente y percibe el momento actual, de ello dependerá la validez y la confiabilidad de sus resultados.

ESCALA VALORATIVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	
MB	Muy bueno	5
B	Bueno	4
R	Regular	3
M	Malo	2
MM	Muy malo	1

No	INDICADORES	ESCALA				
		MB	B	R	M	MM
	MOTIVACIÓN					
21	Las relaciones con mis compañeros motivan a tener un mejor desempeño en mi trabajo					
22	Considera usted que su centro de trabajo le da oportunidad de crecimiento económico y profesional					
23	El Seguro Social reconoce los logros de toda el área de Recursos humanos					
24	El programa formativo implementado por el Seguro Social es un catalizador para el desarrollo de sus actividades					
25	El área de Recursos Humanos cuenta con un programa de incentivo					

TRABAJO EN EQUIPO						
26	Cómo evalúa la participación de sus compañeros en la gestión de las actividades que desarrolla					
27	El trabajo en equipo en el área de Recursos humanos es beneficioso para cumplir las metas propuestas por su jefe					
28	Las sensibilizaciones han influido para trabajar en equipo en el área de Recursos humanos					
29	Ante un contratiempo o desfase en sus actividades, Sus compañeros de trabajo han dado una respuesta oportuna para ayudar a solucionar el problema					
30	Cree usted que en el área de recursos humanos existe compañerismo para la realización de sus tareas					
CONOCIMIENTO						
31	Considera que las capacitaciones recibidas son de suma importancia para el desarrollo de sus actividades					
32	Cree usted que la persona seleccionada para capacitar cuenta con la experiencia necesaria					
33	Cree usted que el área de Recursos humanos cuenta con un plan estratégico para la mejora de su competencia					
34	¿Cómo evalúa las capacitaciones otorgadas por el área de RR. HH					
35	¿Considera que el personal del Área de Recursos Humanos cumple con las habilidades según el perfil del puesto					

¡Muchas gracias!

FÓRMULA DE CÁLCULO DE LA MUESTRA

Muestra:

$$N = \frac{NZ^2 * PQ}{d^2 (N-1) + Z^2 PQ}$$

$$N = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 100}{0.05^2 * (100-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$N = 80$$

N=Población

n=Muestra

P=Probabilidad a favor = 0,5

Q=Probabilidad en contra 1-P = 0,5

Z=Nivel de Confianza 95% = 1,96

d = Es el margen de error permisible

ANEXO N°8: VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL ALFA DE CROMBACH

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	80	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,800	21

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	80	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,802	15

ANEXO N°9: BASE DE DATOS GESTION DE CALIDAD Y DESEMPEÑO LABORAL

GESTIÓN DE CALIDAD																					
	PLANIFICACIÓN					EJECUCIÓN					VERIFICACIÓN					ACCIONES DE MEJORA					
	Ítem01	Ítem02	Ítem03	Ítem04	Ítem05	Ítem06	Ítem07	Ítem08	Ítem09	Ítem10	Ítem11	Ítem12	Ítem13	Ítem14	Ítem15	Ítem16	Ítem17	Ítem18	Ítem19	Ítem20	TOTAL
1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81
2	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3	65
3	4	2	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	61
4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	83
5	3	4	2	5	2	3	3	3	4	3	4	2	4	5	3	4	5	3	4	2	68
6	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	5	64
7	3	2	1	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	43
8	4	3	4	3	2	4	3	4	3	4	5	3	3	3	4	4	4	3	4	3	70
9	3	3	4	3	4	4	2	3	5	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	2	66
10	1	3	5	5	5	4	4	5	1	3	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	81
11	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	2	3	3	2	2	2	46
12	2	3	2	2	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	54
13	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	67
14	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	68
15	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	65
16	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	3	5	74
17	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	5	5	4	3	5	3	4	3	4	74
18	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	2	4	3	2	3	4	3	4	64
19	3	4	3	3	2	3	1	4	3	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	5	68
20	4	3	3	4	3	5	3	5	2	3	3	3	4	5	4	2	4	5	4	5	74
21	4	3	3	4	3	3	4	3	5	3	3	4	3	3	4	5	4	5	4	5	75
22	4	3	4	4	3	4	3	5	3	3	5	3	4	4	3	5	4	4	5	4	77
23	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	3	3	3	5	4	5	4	5	79
24	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	5	4	5	3	5	5	4	5	76
25	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	68
26	3	4	4	3	3	3	4	3	5	3	3	2	4	2	3	3	3	4	4	3	66
27	3	3	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	3	5	3	5	5	3	4	5	77
28	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	3	5	3	5	5	3	4	4	5	74
29	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	63
30	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	5	5	4	4	3	5	4	5	76
31	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	70
32	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	3	4	71

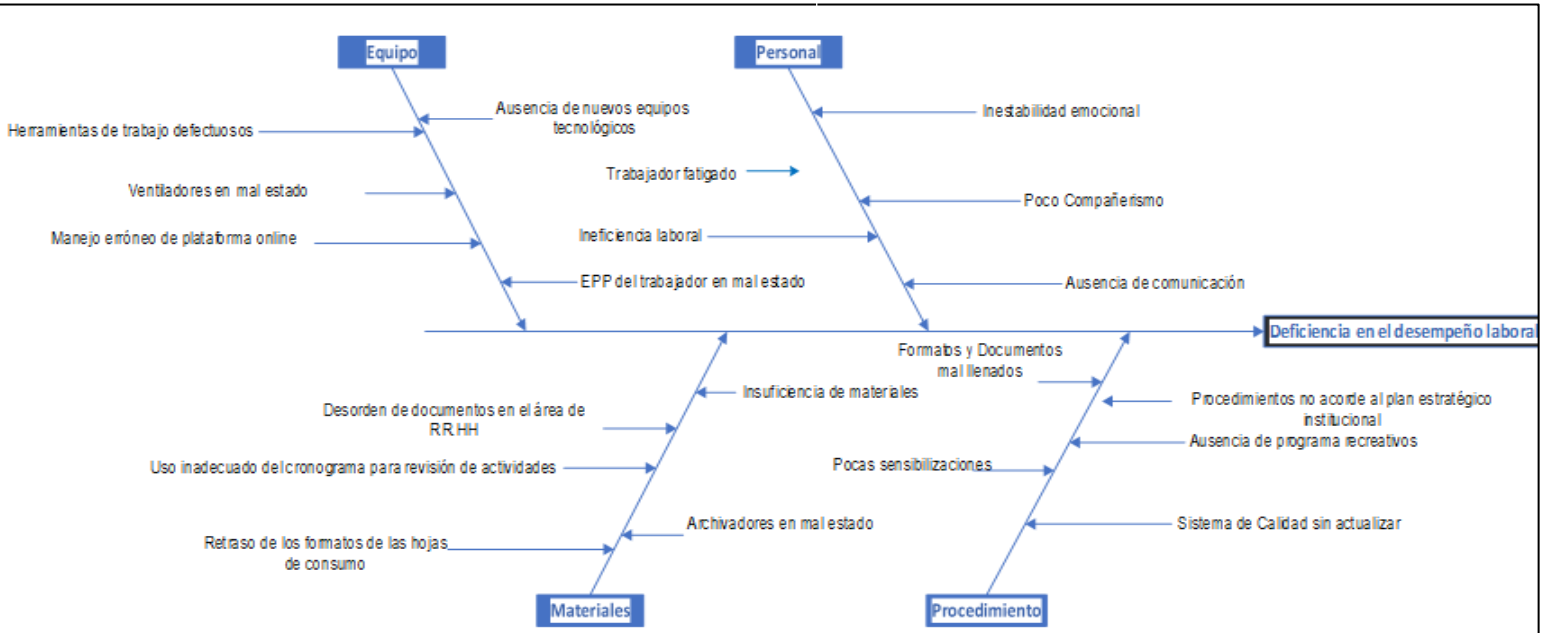
32	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	3	4	71
33	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	67
34	4	3	3	4	3	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	5	3	4	5	5	76
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	66
36	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	5	68
37	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	5	4	73
38	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	66
39	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	5	4	5	4	5	4	5	5	78
40	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	5	3	4	4	4	5	3	4	72
41	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	67
42	4	3	4	3	3	4	3	3	3	5	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	68
43	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	66
44	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	5	3	3	4	3	3	68
45	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	4	3	4	69
46	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	68
47	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	3	69
48	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	69
49	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	5	3	4	4	5	73
50	4	2	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	83
51	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	3	3	4	3	70
52	3	4	4	3	3	5	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	68
53	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	65
54	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	68	
55	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	68	
56	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	63
57	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	66
58	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	68
59	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	68
60	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	70
61	4	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	63
62	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	69
63	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	70
64	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	68
65	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	66
66	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	70
67	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	68
68	5	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	69
69	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	69
70	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	72
71	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	72
72	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	72
73	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	70
74	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	69
75	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	72
76	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	71
77	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	72
78	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	67
79	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	70
80	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	70
	0.47959	0.41123	0.44557	0.39731	0.41123	0.37911	0.31392	0.37911	0.49858	0.36392	0.37832	0.48085	0.62516	0.57832	0.53101	0.63038	0.47959	0.57199	0.5057	0.70823	40.0681962

N°	DESEMPEÑO LABORAL															TOTAL
	MOTIVACIÓN					TRABAJO EN EQUIPO					CONOCIMIENTO					
	Ítem21	Ítem22	Ítem23	Ítem24	Ítem25	Ítem26	Ítem27	Ítem28	Ítem29	Ítem30	Ítem31	Ítem32	Ítem33	Ítem34	Ítem35	
1	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
2	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	4	52
3	2	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	49
4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	68
5	5	3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	4	2	2	1	48
6	4	4	3	4	3	3	2	4	3	3	2	3	2	3	2	45
7	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	33
8	4	3	2	3	4	4	4	3	4	2	4	2	3	3	3	48
9	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	47
10	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	69
11	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	47
12	4	3	4	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	4	42
13	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	52
14	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	55
15	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	49
16	4	3	4	4	4	2	3	5	4	3	3	3	3	4	4	53
17	4	3	4	3	4	4	5	4	3	2	3	4	4	3	4	54
18	3	3	4	4	2	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	52
19	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	56
20	4	4	3	4	3	4	5	3	3	5	3	5	3	4	5	58
21	4	5	5	3	3	4	3	5	3	3	3	4	4	4	5	58
22	3	3	3	4	4	5	3	4	5	3	4	4	5	3	4	57
23	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	59
24	5	4	3	5	5	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	61
25	3	5	3	3	3	4	3	4	5	3	3	4	4	5	3	55
26	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	48
27	4	5	5	3	3	3	4	4	3	4	5	4	3	5	3	58
28	5	3	3	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	56
29	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	52
30	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	50

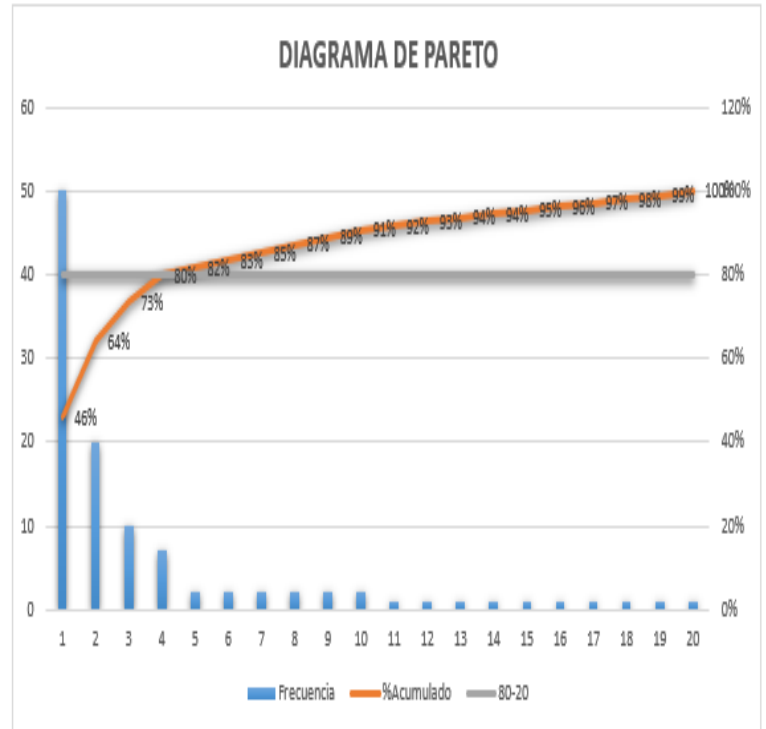
31	3	3	3	5	4	4	3	5	3	5	4	4	5	3	4	58
32	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	50
33	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	4	3	5	3	3	62
34	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	5	3	3	4	3	50
35	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	51
36	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	43
37	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	48
38	3	3	2	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	47
39	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	49
40	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	50
41	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	49
42	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	49
43	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	48
44	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	50
45	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	51
46	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	48
47	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	49
48	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	49
49	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3	48
50	3	3	3	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	63
51	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	4	47
52	4	3	3	3	3	4	5	4	3	5	3	4	3	5	3	55
53	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	47
54	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	56
55	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	49
56	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	48
57	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	47
58	2	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3	4	3	3	4	49
59	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	50
60	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	49
61	3	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3	4	3	4	3	50
62	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	5	52
63	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	50

64	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	51
65	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	3	56
66	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	50
67	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	49
68	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	50
69	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	50
70	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	51
71	2	3	3	3	3	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	52
72	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	50
73	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	49
74	3	3	3	2	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	51
75	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	50
76	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	54
77	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	50
78	5	3	3	5	3	5	5	3	5	4	4	3	4	4	4	60
79	3	3	3	3	3	5	4	5	4	3	3	4	3	5	3	54
80	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	50
	0.534177	0.475316	0.45807	0.435285	0.41519	0.45807	0.478481	0.44557	0.453165	0.531646	0.531487	0.451741	0.55443	0.480854	0.579747	28.93101

ANEXO N°10 : IDENTIFICACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA



Posibles Causas	Frecuencia	%	Acumulado	%Acumulado	80-20
Procedimientos no acorde al plan estratégico institucional	50	46%	50	46%	80%
sistema de calidad sin actualizar	20	18%	70	64%	80%
Retraso de los formatos de las hojas de consumo	10	9%	80	73%	80%
Uso inadecuado del cronograma para revisión de actividades	7	6%	87	80%	80%
Poco compañerismo	2	2%	89	82%	80%
Ausencia de programa recreativos	2	2%	91	83%	80%
Manejo erróneo de plataforma online	2	2%	93	85%	80%
Pocas sensibilizaciones	2	2%	95	87%	80%
Desorden de documentos en el área de RR.HH	2	2%	97	89%	80%
EPP de trabajador en mal estado	2	2%	99	91%	80%
Inestabilidad emocional	1	1%	100	92%	80%
Archivadores en mal estado	1	1%	101	93%	80%
Ausencia de comunicación	1	1%	102	94%	80%
Herramienta de trabajo defectuosas	1	1%	103	94%	80%
Ventiladores en mal estado	1	1%	104	95%	80%
ineficiencia laboral	1	1%	105	96%	80%
Formatos y Documentos mal llenados	1	1%	106	97%	80%
Ausencia de nuevos equipos tecnológicos	1	1%	107	98%	80%
Trabajador fatigado	1	1%	108	99%	80%
Insuficiencia de materiales	1	1%	109	100%	80%
Total	109				



ANEXO N° 11: FODA ESTRATEGICO DE LA EMPRESA

	Personal con experiencia en el área	Las instalaciones de EsSalud son reconocidas a nivel nacional	Cuentan con personal especializado para la atención de usuarios	Crecimiento evolutivo por la implementación de nuevos equipos tecnológicos	EsSalud utiliza herramientas tecnológicas para afrontar la salud mental de sus pacientes	La resolución de gerencia de salud indica que se tienen que respetar cada uno de las normas para la prevención de los riesgos.	Resguardo de la salud publica en un planeta con cambios cada vez más diversos.	Falta de personal de salud por la coyuntura	Disminución de las expectativas de gestión de calidad por parte de los trabajadores	Entrega de equipos de salud de baja calidad	Déficiente rendimiento del nivel de desempeño laboral	Su sistema de calidad se rige bajo las normativas del ISO 9001-2008	Cambios en la tarifa del sector salud Débil gestión de residuos por COVID 19 genera un aumento en contagios
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO						ESTRATEGIAS DO						
Presupuesto público aumenta un 40 %	Gestionar las sensibilizaciones para obtener personal calificado en el área						Realizar nuevas convocatorias para contratar nuevo personal						
Transferencia de 118 mil soles para el sector salud	Utilizar los recursos financieros para mejorar las instalaciones del centro de salud						Realizar procedimientos e informes eficientes que generen un gran aporte a la institución						
Aumento de clientes afectando a clínicas privadas	Reforzar a los trabajadores para que generen una buena atención al cliente						Implementación de nuevos equipos tecnológicos de calidad para todas las áreas						
recuperación económica tras eventos ocurridos del COVID	Gestión adecuada de las herramientas y equipos en el crecimiento del sector salud						Implementación de programas recreativos y evaluaciones constantes al personal						
Proyectos innovadores favorecen al sector salud	Utilización de medios sociales y equipos tecnológicos para fortalecer la unión entre familiares						Actualización del sistema de calidad utilizado en el centro de salud.						
Implementación de nuevos equipos para cuidados intensivos	Gestionar adecuadamente los requisitos legales establecidos por el sector salud						Dar seguimiento a la normativa de salud y no excederse en la tarifa						
Utilización de estrategias para combatir la incertidumbre del virus	Fomentar una cultura de bioseguridad para la prevención contra el virus.						Implementar un procedimiento de equipos y materiales.						
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA						ESTRATEGIAS DA						
Incremento de impuesto al 9% a es salud	Utilización adecuada de los recursos financieros por parte de EsSalud						Capacitar al personal con más tiempo de antigüedad						
Científicos afirman que habrá una reducción en la tasa poblacional para el año 2100	Utilizar estrategias de una adecuada cultura y formación en el sector salud						Creación de sitios web que generen una buena información en la población						
Afirman que una filial de es salud realizan un mal manejo de equipos para su bienestar	Realización de juntas por partes de los directivos para afrontar las inquietudes que se estén presentando						Gestionar adecuadamente sus procesos para una buena realización de actividades						
Congresistas indican su molestia que el gobierno está haciendo un uso indebido por las inoculaciones.	Designación de personal calificado para realizar las inoculaciones a los pacientes						Utilización de equipos de buena calidad por parte del personal de RR. HH						
Incremento de la contaminación ambiental debido al arrojamiento de mascarillas.	Entrega de cartilla sobre la contaminación del medio ambiente						Realización de campañas sobre toma de conciencia ambiental sobre el mal manejo de recursos						
Especialistas indican que el cambio climático genera inestabilidad emocional	Realización constante de programas reactivos, para un adecuado clima laboral						Cumplir adecuadamente los requisitos según la norma ISO 9001-2015						
Personal contratado por terceros serán removidos al régimen CAS y otros al régimen 728	Realización de inducción para fortalecer los conocimientos						Cumplir adecuadamente con un programa de incentivos						
Congresistas señalan que es importante la honestidad en todo momento para evitar incertidumbre en las personas	Fomentación de una cultura de honestidad en los trabajadores						Utilización de estrategias para fomentar la honestidad del trabajador en su área						

Fuente: Elaboración propia


MÁS Y MEJOR PARA TI

“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Se le autoriza al estudiante con DNI N° 76353689, Carla Alexandra Ayvar Garamendi de la Facultad de Administración a que pueda desarrollar la investigación **“Gestión de Calidad y su influencia en el desempeño laboral del Seguro Social de Salud – EsSalud, Lima 2021”** y así mismo publicarlo en el repositorio de la Universidad Cesar Vallejo el trabajo realizado.

Se le hace presente la respuesta solicitada por la estudiante y se brindará la información para que así pueda desarrollar la investigación.





Jesús María, Lima 15 de Mayo del 2021


Ana María Campos Ugarte
Sub Gerente de Gestión de Personal (e)
Gerencia Central de Gestión de las Personas

www.essalud.gob.pe | Jr. Domingo Cuero N° 120
Jesús María
Lima 11 – Perú
Tel: 261 - 6000 / 265 - 7000