



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTION DE
LOS SERVICIOS DE SALUD**

**Gestión de calidad en el desempeño laboral en los trabajadores del
Hospital Municipal de los Olivos, en Pandemia 2021**

TESIS PARA OBTENER GRADO ACADEMICO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

AUTOR:

Acedo Membrillo, Jonathan Paul (ORCID: 0000-0002-6701-6424)

ASESORA:

Dra. Díaz Mujica, Juana Yris (ORCID:0000-0001-8268-4626)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión
del riesgo en salud

LIMA — PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi esposa e hijo, su apoyo a sido fundamental en el desarrollo de este proyecto, su motivación y paciencia guiaron mis pasos.

Agradecimiento

A mis instituciones laboral y académica, que permitieron pueda desarrollar esta tesis, por su conocimiento y compromiso hacia mi persona.

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice.....	iv
Lista de tablas	v
Lista de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III.MÉTODOLOGÍA.....	18
3.1 Tipos y diseño de investigación	18
3.2 Variable y operacionalización	19
3.3 Población, muestra y muestreo.....	19
3.4 Unidad de análisis.....	20
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.6 Procedimientos	21
3.7 Método de análisis de datos	22
3.8 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS	49

Lista de tablas

	Página
Tabla 1: Descripción de la gestión de calidad	23
Tabla 2: Descripción de las dimensiones de la gestión de calidad	24
Tabla 3: Descripción del desempeño laboral	25
Tabla 4: Descripción de las dimensiones del desempeño laboral	26
Tabla 5: Coeficiente de correlación entre la gestión de calidad y el desempeño laboral	27
Tabla 6: Coeficiente de correlación entre la fiabilidad y el desempeño laboral	28
Tabla 7: Coeficiente de correlación entre la sensibilidad y el desempeño laboral	29
Tabla 8: Coeficiente de correlación entre la seguridad y el desempeño laboral	29
Tabla 9: Coeficiente de correlación entre la empatía y el desempeño laboral	30
Tabla 10: Coeficiente de correlación entre los elementos tangibles y el desempeño laboral	31

Lista de figuras

	Página
Figura 1: Esquema del diseño de investigación	19
Figura 2: Distribución porcentual de los niveles de gestión de calidad	23
Figura 3: Distribución porcentual de las dimensiones de la gestión de calidad	24
Figura 4: Distribución porcentual del desempeño laboral	25
Figura 5: Distribución porcentual de las dimensiones del desempeño laboral	26

Resumen

En la presente investigación se tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de calidad en el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos, en el contexto del COVID-19, 2021. Para el desarrollo del estudio se usó procedimientos correspondientes al enfoque cuantitativo, de tipo básica, de diseño no experimental y de alcance descriptivo correlacional; como muestra se tuvo 67 trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos, que labora en el contexto del COVID-19 en el 2021. Los instrumentos utilizados para recolectar los datos fueron dos cuestionarios: Cuestionario SERVQUAL de calidad de servicio de Castillo (2018) y el Cuestionario para medir el desempeño laboral de Gutiérrez (2017), dichos instrumentos poseen validez de contenido y una alta confiabilidad ($\alpha > 0,75$). Los resultados encontrados dan muestra que existe un nivel regular (78,8%) de gestión de calidad y un nivel medio (62,7%) de desempeño laboral; así mismo, se encontró un coeficiente de correlación de $r=0,688$ con un grado de significancia de 0,000 entre las variables de estudio. Se concluyó que, la gestión de calidad se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos, en el contexto del COVID-19, 2021.

Palabras clave: gestión, calidad, desempeño laboral, trabajadores, hospital.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between quality management and job performance in the workers of the Municipal Hospital of Los Olivos, in the context of COVID-19, 2021. For the development of the study, procedures corresponding to the quantitative approach, of a basic type, of a non-experimental design and of a correlational descriptive scope; As a sample, there were 67 workers from the Los Olivos Municipal Hospital, which works in the context of COVID-19 in 2021. The instruments used to collect the data were two questionnaires: the SERVQUAL questionnaire on quality of service of Castillo (2018) and the Questionnaire to measure the work performance of Gutiérrez (2017), these instruments have content validity and high reliability ($\alpha > 0.75$). The results found show that there is a regular level (78.8%) of quality management and a medium level (62.7%) of job performance; Likewise, a correlation coefficient of $r = 0.688$ was found with a degree of significance of 0.000 among the study variables. It was concluded that quality management is directly and significantly related to the work performance of the workers of the Municipal Hospital of Los Olivos, in the context of COVID-19, 2021.

Keywords: management, quality, job performance, workers, hospital.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años las organizaciones alrededor del mundo se encuentran en un escenario altamente cambiante, esto generado por los cambios en los avances tecnológicos y una economía de mercado cada vez más globalizada (OIT, 2019). Antes este panorama, las instituciones se han visto en la necesidad de implementar diversos procedimientos y prácticas dirigidas a mejorar sus procesos productivos, satisfacer las necesidades de los clientes y responder de manera adecuada a las demandas del entorno (Hernández et al., 2018). En este punto, es donde la gestión de calidad asume un rol fundamental, para garantizar productos o servicios de buena calidad y respondiendo de manera eficaz a las necesidades de los clientes, trabajadores y sociedad en general.

En el contexto internacional, la gestión de calidad ha adquirido una gran relevancia en la coyuntura internacional; en décadas anteriores las empresas estaban enfocadas en una competencia local, pero en los últimos años este escenario ha cambiado a una competencia global, esto implica que las empresas para ser competitivas tienen que mejorar de manera continua sus procesos (Lizarzaburu, 2016). Esto ha generado la necesidad de implementar sistemas de gestión que permitan determinar estándares, de calidad, convirtiéndose en un proceso esencial para las empresas y más importante aún en aquellas que brindan servicios. Al respecto, si bien la implementación de sistemas de gestión de calidad no es obligatoria para las organizaciones, desde la perspectiva de responsabilidad social representa el compromiso de la organización con las personas, con su bienestar y con el desarrollo económico sostenible (OIT, 2019).

En el ámbito nacional, bajo los requerimientos de mercados internacionales, en el país existe una necesidad imperiosa de implementar sistema de gestión de calidad en las organizaciones, lo cual permitiría que tengan una mayor competitividad (Alegría et al., 2016). Por otro lado, escasas empresas tienen un diagnóstico que describan los niveles de calidad, por lo cual urge también implementar un estudio continuo de dichas

variables dentro de las empresas (Alegría et al., 2016). En el ámbito de salud, los servicios ofrecidos y la calidad de procedimientos utilizados a lo largo de la historia no han tenido un crecimiento uniforme, a pesar de que en los últimos años se ha prestado un mayor interés, aun es una tarea pendiente por parte del estado y la sociedad; esta situación se ha generado por falta de estrategias coherentes que permitan implementar un sistema moderno, eficiente, eficaz y con un enfoque humano (Lazo y Santivañez, 2018).

En el contexto institucional, la investigación se realiza en el Hospital Municipal de los Olivos, en los trabajadores que laboran en diferentes áreas en el contexto de la pandemia por COVID-19. Las problemáticas que se observan en el desarrollo de las actividades son temas relacionados a espacios, difusión de información, falta de recursos humanos, problemas en la logística; además, agregar que no existe un diagnóstico en la institución de los diferentes procedimientos que se vienen aplicando, tampoco del desempeño que viene teniendo el personal, lo cual dificulta proponer estrategias y planes de mejora. Por otro lado, en los últimos meses la demanda de servicios de salud generada por la pandemia se ha incrementado significativamente, aumentando la capacidad de respuesta, esfuerzos y uso de recursos dentro de la institución.

Ante los puntos mencionados en el presente estudio se formula la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos, en el contexto del COVID-19, 2021?, de manera específica se formuló: a) ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad con el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos, en el contexto del COVID-19, 2021?; b) ¿Cuál es la relación entre la sensibilidad con el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos, en el contexto del COVID-19, 2021?; c) ¿Cuál es la relación entre la seguridad con el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos, en el contexto del COVID-19, 2021?; d) ¿Cuál es la relación entre la empatía con el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Municipal de los

Olivos, en el contexto del COVID-19, 2021?; e) ¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles con el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos, en el contexto del COVID-19, 2021?

En cuanto a la justificación, la investigación presenta una gran relevancia social, esto se debe a que los resultados del estudio están dirigidos a ser de beneficios para un grupo de personas, como son los trabajadores del Hospital Municipal de Los Olivos, los pacientes, las familias y en general se contribuye a mejorar el sistema de salud peruano. Por otro lado, la investigación presenta valor teórico, debido a que aporta un cuerpo organizado de información acerca de la situación actual de la gestión de calidad en la institución, del desempeño que tienen el personal y permite conocer acerca del comportamiento de las variables al ser relacionadas estadísticamente; esto representa un aporte teórico muy importante porque a nivel institucional no se cuenta con dichos estudios. El estudio también posee una implicancia práctica, lo cual quiere decir que, con los resultados encontrados, se realizarán propuestas y planes de acción orientado a mejorar la calidad de los servicios del hospital. Finalmente, la investigación presenta una utilidad metodológica, la importancia radica en la adaptación de dos instrumentos a la población, uno para medir la gestión de calidad y otro para medir el desempeño laboral, los cuales pasarán por proceso para determinar su validez y confiabilidad, los mismos que pueden ser utilizados en posteriores estudios.

En la investigación se plantea el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre la gestión de calidad y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos, en el contexto del COVID-19, 2021. Además, se propone como objetivos específicos: a) Determinar la relación entre la fiabilidad con el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos, en el contexto del COVID-19, 2021; b) Determinar la relación entre la sensibilidad con el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos, en el contexto del COVID-19, 2021; c) Determinar la relación entre la seguridad con el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos, en el contexto del COVID-19, 2021; d) Determinar la relación entre la empatía con el

desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos, en el contexto del COVID-19, 2021; e) Determinar la relación entre los elementos tangibles con el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos, en el contexto del COVID-19, 2021.

Ante ello, se plantea la siguiente hipótesis general: La gestión de calidad se relaciona de manera directa con el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos, en el contexto del COVID-19, 2021; y como hipótesis específicas se postula: a) La fiabilidad se relaciona de manera directa con el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos, en el contexto del COVID-19, 2021; b) La sensibilidad se relaciona de manera directa con el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos, en el contexto del COVID-19, 2021; c) La seguridad se relaciona de manera directa con el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos, en el contexto del COVID-19, 2021; d) La empatía se relaciona de manera directa con el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos, en el contexto del COVID-19, 2021; e) Los elementos tangibles se relacionan de manera directa con el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos, en el contexto del COVID-19, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En las siguientes líneas se presentan los antecedentes relacionados al tema del presente estudio, tanto en el contexto internacional, como también en el ámbito nacional. En primer lugar, se presentan los antecedentes en el ámbito internacional:

López y López (2019) en su investigación realizado en Ecuador, se propuso medir el desempeño de los servicios de salud, teniendo como indicadores la eficiencia, eficacia y la calidad, en instituciones de salud de la Ciudad de Macas. La investigación corresponde a un estudio cuantitativo, descriptivo explicativo; donde se utilizó como muestra a una clínica privada ubicada en la ciudad de Macas, de donde se recolectó los datos utilizando una ficha de control de indicadores y una encuesta aplicada a los colaboradores de dicha entidad. La conclusión del estudio fue que los servicios de salud que ofrece la institución poseen niveles satisfactorios de eficiencia, eficacia y calidad; en este sentido, la evaluación del desempeño es considerado como es un mecanismo que permite mejorar la administración y gestión de recursos por parte de la institución.

Obando (2018) desarrolló una investigación en Ecuador, con el propósito de identificar el grado de satisfacción en los usuarios y su asociación con la calidad de los servicios brindados en el área de emergencia de un hospital general. La investigación responde a un diseño no experimental, desarrollada a un nivel descriptivo correlacional; donde participaron 357 miembros de familia de los niños atendidos en dicho nosocomio. En el estudio se aplicó el cuestionario SERVQUAL para recolectar los datos, proceso que se realizó dentro del hospital en mención. Las conclusiones del estudio muestran que los usuarios poseen una parcial satisfacción en la respecta a la capacidad de respuesta; así mismo, la mayoría de los usuarios se mostraron insatisfechos en las dimensiones tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía. Por lo cual se mencionó que el grado de satisfacción se relaciona de manera positiva con la calidad del servicio brindado por la institución.

Roque et al., (2018) desarrollaron un estudio en La Habana – Cuba, con el propósito de analizar la gestión integrada (riesgos, seguridad y calidad) en un centro de salud que realiza cirugía de mínimo acceso. En la investigación se utilizó procedimientos cuantitativos, de tipo descriptivo; donde se trabajó con una muestra de 32 pacientes que se someten a cirugía endoscópica, cuyos datos corresponden a la fase preoperatoria, intraoperatoria y postoperatoria. Las conclusiones del estudio indicaron que el sistema de gestión de riesgos, seguridad y calidad permite garantizar excelentes desempeños del personal del centro de salud, por lo cual es importante que se realice un análisis y mejora de manera continua.

Ledur, et al., (2017) realizaron un estudio en Brasil, para determinar la incidencia de los procesos de gestión en el desempeño institucional de un grupo de hospitales de nivel medio. Estudio mixto, descriptivo, no experimental; donde participaron como muestra 47 hospitales pertenecientes a la Unión de Hospitales de Sao Paulo (SindHosp); para recabar la información referente a las variables se utilizó un cuestionario y una ficha de entrevista. En el estudio se concluyó que las prácticas básicas de gestión influyen de manera significativa en el desempeño de los hospitales; demostrando que aquellos hospitales que tienen una mayor tasa de prácticas de gestión tienden a tener una mayor ocupación, internamiento por cama y acreditaciones; por lo contrario, aquellos que implementan prácticas de gestión tienden a tener menores niveles de capacidad competitiva.

Boza (2017) en investigación desarrollada en Costa Rica, se planteó como objetivo analizar la calidad de la atención realizada por el personal y el grado de satisfacción desde la percepción de los usuarios en una Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital. El tipo de estudio fue cuantitativo- descriptivo; la muestra estuvo compuesta por 122 familiares de los pacientes del área de cuidado intensivos de un hospital de niños. El instrumento para recabar información fue el cuestionario EMPATIC, mediante el cual se recolectó los datos referentes a las variables de estudio. Se concluye que los usuarios de dicha área perciben la atención como regular y se experimentan una satisfacción categorizada como media; así mismo, se

determinó que la atención del personal es un factor fundamental para alcanzar la satisfacción de los pacientes.

En segundo lugar, se presenta estudios realizados sobre las variables de estudio en el ámbito nacional:

Quintana y Tarqui (2020) en su estudio realizado en Lima, se propuso describir el nivel desempeño laboral en los profesionales de enfermería del Hospital Nacional Alberto Sabogal. Estudio de corte transversal, de tipo descriptivo, desarrollado desde una perspectiva cuantitativa. Para la investigación se utilizó como instrumento un cuestionario, basado en la norma de evaluación del seguro social del Perú, el cual fue aplicado a una muestra de 208 enfermeras que laboran en dicho hospital, las cuales fueron seleccionadas usando un muestreo probabilístico. Los resultados encontrados muestran que el 24,5% presenta un desempeño insuficiente, de dicho grupo el 66% tienen mayor a 6 años, 96,2% tuvieron especialidad, el 98% no hacen docencia, el 82,4% no fueron capacitadas por la institución, 88,2% se siente presionada por la jefatura, 51% presenta dificultades con los horarios de trabajo y 84,3% presentan desmotivación; así mismo, se concluye que la mayoría de las enfermeras del hospital presenta un adecuado desempeño, pero existe un porcentaje significativo que su desempeño no es suficiente.

Hanco (2018) en su estudio en Cusco, se propuso identificar la asociación entre los procedimientos de gestión basados en competencias y el desempeño laboral en profesionales de enfermería en establecimientos de EsSalud. Estudio desarrollado a nivel correlacional, con un diseño no experimental; donde participaron 23 licenciadas en enfermería, seleccionadas a través de un muestreo intencional. La información se recolectó utilizando una encuesta tipo cuestionario, aplicada al personal de enfermería de la institución. Se concluyó que la gestión por competencias se relaciona de manera directa y significativa ($r=0,702$ y $p=0,000$) con el desempeño del personal de enfermería de los establecimientos del primer nivel de atención perteneciente a EsSalud Cusco; así mismo, se estableció que el nivel de gestión es considerado deficiente (69,6%) y el desempeño del personal es considerado deficiente (47,8%).

Chirinos et al., (2018) en su estudio realizado en Lima, describió los procedimientos de calidad de la atención administrativa de un hospital perteneciente a SISOL en Mirones. La investigación fue de enfoque mixto, no experimental, correlacional; donde se trabajó con una muestra de 220 trabajadores de la institución, a quienes se les aplicó una encuesta utilizando el modelo ServPerf, el cual permitió recolectar los datos de la variable de estudio. Se concluyó que los pacientes manifiestan una alta satisfacción en relación a la atención recibida; en el análisis por dimensiones se encontraron niveles promedios de satisfacción; por otro lado, la dimensión que se identificó como la más relevante para explicar la satisfacción de los usuarios del servicio es la fiabilidad.

Ore (2017) en su investigación, se propuso determinar como los procedimientos de gestión de calidad se relacionan con el desempeño organizacional en un hospital de EsSalud en Cañete. El estudio perteneció al enfoque cuantitativo, diseño no experimental, correlacional; la muestra de estudio lo conformaron 43 trabajadores (33 médicos y 10 directivos), a quienes se les administró un instrumento tipo cuestionario para medir ambas variables. Los resultados mostraron que las variables obtuvieron un coeficiente de correlación de $r=0,803$ y un valor $p=0,000$, de la misma manera los componentes de la gestión de calidad obtuvieron valores de correlación superior a 0,50 con valores de significancia menor a 0,05 con el desempeño organizacional. La conclusión del estudio muestra que los procedimientos de gestión de calidad se encuentran vinculados directamente con el desempeño organización del hospital.

Alegría et al., (2016) realizó un estudio en Lima, donde se buscó analizar e identificar si los laboratorios farmacéuticos de Lima cuentan con un sistema de gestión de calidad (SGC) y comparar con aquellos que no tienen implementado un SGC. Estudio cuantitativo, de tipo descriptivo explicativo, donde se trabajó con una muestra de 68 laboratorios ubicados en la provincia de Lima, para recolectar los datos se utilizó una encuesta. Los resultados muestran que el 78% de los laboratorios cuentan con un sistema de gestión de calidad (ISO 9001, ISO 17025 Y HACCP); concluyendo que aquellos laboratorios que tienen implementado un sistema de gestión de calidad

presentan mejores desempeños en comparación los laboratorios que no lo tienen, en lo que respecta a la planificación de la calidad, educación y entrenamiento.

En relación a la fundamentación teórica que sustenta las variables de estudios, se empieza presentando los principales aportes teóricos de la gestión de calidad. Sobre ello, Fernandes et al., (2017) conceptualizó a la calidad como un conjunto de características y propiedades que ofrece un producto o servicio, las mismas que contribuyen a satisfacer las necesidades y lograr cubrir las expectativas de los clientes. En la misma Línea, Kotler et al., (2017) mencionaron que la calidad de un producto o servicio está determinada por el conjunto de atributos y cualidades que este ofrece al cliente, las cuales convierte a este en único y permiten que el cliente alcance satisfacer sus necesidades explícitas e implícitas. Por otro lado, Cortez (2017) sostuvo que representa un conjunto de procedimientos que las organizaciones implementan, donde se establecen los procesos, funciones, responsabilidades, políticas y objetivos orientados a garantizar la calidad de un producto o servicio. La gestión de calidad permite que las organizaciones identifiquen y analicen las necesidades reales de los clientes y establezcan procedimientos para elaborar productos o prestar servicios que sean aceptables por los consumidores (Palm, et al., 2016; Mir et al., 2016).

En lo que respecta a la gestión de calidad de los servicios de salud, se conceptualiza como un conjunto de procedimientos que orienta y controla los estándares de calidad en la atención que se brinda dentro de un establecimiento de salud (Sosa et al., 2021). Sobre ello, la gestión de la calidad implica procesos de aprendizaje y mejora continua, para responder a las demandas, necesidades y expectativas de los pacientes en una institución prestadora de servicios de salud (Christiansen y Vrangbaek, 2018). Al respecto, Tan et al, (2014) sostuvieron que la calidad en las instituciones que prestan servicios de salud se alcanza con profesionales altamente capacitados y entrenados, disposición y uso eficiente de los recursos, reducción de los riesgos para los pacientes, niveles altos de satisfacción de los usuarios y la medición periódica de la atención brindada por el personal.

De las teorías que dan fundamento a la variable gestión de calidad, el principal aporte corresponde al Modelo Servqual de Calidad propuesto por Parasuraman, Berry y Zeithaml siendo uno de los modelos más reconocidos en el estudio de la variable calidad de servicio (Zun et al, 2018). Dicho modelo describe procedimientos específicos empleados en la investigación comercial, obteniendo a través de estos valores referenciales sobre la calidad de servicio que brinda una determinada organización (Zun et al, 2018). Sobre ello, Li et al, (2015) sostuvieron que con la aplicación de este modelo se logra realizar un análisis a nivel cualitativo y cuantitativo de la percepción del usuario en base a la calidad del servicio brindado, logrando así identificar aquellos factores que influyen de manera directa en la calidad del servicio, siendo algunos predecibles como otros que se encuentran fuera del manejo de la organización,

El procedimiento explicado con anterioridad permite conocer información específica sobre opiniones, comentarios, servicios brindados de las organizaciones y sugerencias del usuario (Zun et al., 2018; Li, et al., 2015). Asimismo, permite el conocer las apreciaciones de los trabajadores en función al manejo de expectativas y percepción del usuario, el modelo también se emplea como plano comparativo del servicio de atención de diversas organizaciones (Qolipour et al., 2018). El procedimiento Servqual se encuentra fundamentado en el Modelo de Brechas, el cual señala la variedad de aquellos aspectos relevantes en un servicio, entre ellos encontramos: las necesidades del cliente, la experiencia que tiene con el servicio y percepción de los colaboradores de la institución hacia el servicio requerido por el cliente (Valenzo et al., 2019). En este modelo se logran identificar cinco brechas o distancias las cuales crean inconvenientes en el cumplimiento óptimo de un servicio, siendo estas indispensables para la valoración final que otorgue el cliente del servicio brindado (Forero y Gómez, 2017).

En el modelo Servqual los autores señalan cinco brechas, siendo estas las siguientes: Matsumoto (2014)

Brecha 1: son aquellas diferencias que pueden existir entre la visión que manejen por una parte el área directiva de la institución y por otra lo deseado por el cliente, comprendiendo de esta manera que, si los directivos no logran contener las necesidades, expectativas, deseo del servicio establecidos por parte del cliente, esto generará inconvenientes para lograr el desarrollo de acciones que logren la satisfacción de dichas necesidades, abarcando así las expectativas de los usuarios.

Brecha 2: hace referencia a la disparidad existente entre la interpretación del área directiva de una institución y las normas de calidad ya existentes, para evitar este tipo de brecha se debe transposicionar las expectativas, logrando así estatuir las normas de calidad del producto o servicio brindado.

Brecha 3: refiriendo a aquellas diferencias existentes entre la asistencia del producto o servicio y los parámetros establecidos de calidad. Entiendo así, que al no seguir los parámetros establecidos no se lograra la calidad del servicio anhelado.

Brecha 4: identifica a las diferencias existentes entre el servicio brindado y la comunicación externa establecida por parte de la institución. El modelo Servqual rescata este como uno de los elementos fundamentales para la formación de expectativas. En este sentido, lo ofrecido y previamente establecido por una organización, afecta de manera directa a las expectativas que genera el cliente sobre dicho servicio o producto.

Brecha 5: conocida como la brecha global, resultado de la diferencia entre lo anhelado o expectativas que genera el cliente sobre el producto o servicio y la percepción final que manejan los mismo posterior al servicio ya brindado.

Las brechas antes descritas otorgan la facilidad para la realización de un diagnóstico, permitiendo así identificar aquellos aspectos que deben ser mejorados en la organización, teniendo como referencia: aspectos de seguridad, capacidad de respuesta, elementos físicos, confianza, etc.; dicho proceso permite a la empresa acogerse a una actitud de corrección con la finalidad de eliminar las brechas identificadas logrando así el incremento de la calidad del producto o servicio brindado.

Dentro de los aportes teóricos del procedimiento Servqual se identifican cinco dimensiones:

La primera dimensión se denomina fiabilidad, la cual representa la capacidad de la organización para el logro de una ejecución certera, moderada y fiable; en ese sentido la organización debe cumplir con parámetros establecidos en cuanto a la calidad, materiales, tiempos programados de entrega, soluciones ante eventualidades y costos (Matsumoto, 2014). Izogo y Ogba (2015) define a la fiabilidad como la habilidad de la organización para brindar un servicio de acuerdo a lo acordado y con exactamente con las características especificadas. Por su parte, Endeshaw (2021) sostuvo que la fiabilidad representa cumplir con lo que se promete, mostrar interés hacia la solución de las dificultades que se presenten, realizar procesos idóneos cuando se brinda el servicio por primera vez, cumplir con los tiempos establecidos y no equivocarse en los procedimientos realizados.

La segunda dimensión se denomina sensibilidad, la cual describe la capacidad de otorgar un servicio adecuado y oportuno hacia el cliente, haciendo referencia directa a la atención, celeridad y eficiencia al atender solicitudes de los clientes; siendo evaluada a través de las sugerencias, preguntas, quejas y reclamos generados, teniendo como objetivo la resolución de problemas identificados (Matsumoto, 2014). Este componente se caracteriza por brindar información sobre el tiempo que dura el servicio, realizar un trabajo rápido, mostrar disposición para ayudar a los usuarios y disponer de tiempos para satisfacer las demandas de los usuarios (Izogo y Ogba, 2015).

La tercera dimensión es la seguridad; la cual representa los saberes y atención que otorgan los colaboradores hacia los clientes, con el único propósito de fomentar la confianza y credibilidad en los mismos (Matsumoto, 2014). Al respecto, Izogo y Ogba (2015) sostuvieron que describe los conocimientos e información que tiene el personal sobre las actividades que realizan, su nivel de amabilidad y capacidad para genera confianza en los usuarios. De la misma manera, Endeshaw (2021) mencionó que este componente se caracteriza porque los empleados tienen comportamientos que

generan confianza y seguridad, además estos tienden a ser afables y poseen los conocimientos suficientes para resolver dudas y guiar en los diferentes procedimientos.

La cuarta dimensión es la empatía, la cual se refiere al nivel de atención brindada por los colaboradores hacia los clientes o usuarios, siendo esta personalizada con cada uno de ellos; logrando de esta manera que el usuario llegue a comprender la importancia de su comunicación y de los servicios brindados (Matsumoto, 2014). Esta dimensión representa el grado en que los empleados brindan una atención de acuerdo a las necesidades y demandas de cada usuario (Hartono et al., 2019). Sobre este componente Endeshaw (2021) sostuvo que se caracteriza porque el personal que brinda el servicio atiende de manera personal a los usuarios, brindan horarios que se adecuan a las necesidades de los clientes, muestran interés y logran comprender las necesidades de las personas que adquieren el servicio.

Finalmente, la quinta dimensión se denomina elementos tangibles, la cual hace referencia a los aspectos físicos de la institución, comprendiendo en esta dimensión la infraestructura, materias, equipos, colaboradores de la organización, entre otros aspectos (Matsumoto, 2014). Representa la percepción que tienen los usuarios de las instalaciones, equipo, materiales y personal; incluye dentro de este componente la limpieza y modernidad de las instalaciones (Hartono et al., 2019). Este componente se caracteriza por contar con equipos modernos, las instalaciones son atractivas para los usuarios, existe limpieza en el uniforme del personal y en las instalaciones, se cuenta con materiales en buen estado y suficientes para brindar un servicio de calidad (Tasleem, et al., 2016).

Estos componentes describen como funcionan el modelo o sistema de gestión de calidad implementado en la institución; por tanto, la medición de la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y los elementos tangibles, manifiestan la calificación de la calidad del servicio ofrecido por una institución desde el punto de vista de los usuarios.

En lo que respecta a las teorías que sustentan la variable desempeño laboral, a continuación, se describen los principales aportes del constructo en mención. Chiavenato (2017) define al desempeño laboral como un conjunto de acciones y conductas observables realizados por los trabajadores orientados a la consecución de los objetivos institucionales; representa las acciones productivas y relevantes que se desarrollan como parte de las funciones en los puestos de trabajo. Al respecto, Tinka et al., (2020) conceptualiza al desempeño laboral como el uso de diversas habilidades y capacidades para desarrollo eficiente de las funciones encomendadas en un determinado puesto de trabajo. Esta definición atribuye que el rendimiento del trabajador está determinado por las aptitudes que este posee.

Por su parte, Heidemeier y Moser (2019) sostuvieron que el desempeño laboral describe la valoración o estimación del rendimiento de los empleados, donde se determina la relación entre las tareas realizadas, los recursos utilizados y el tiempo utilizado para el logro de los objetivos. El desempeño representa un proceso sistemático y periódico cuya medición es importante para describir el desenvolvimiento y las capacidades del personal en el desarrollo de sus actividades relacionadas al cargo y puesto que ocupa. Para Ye et al., (2019) representa el grado en que los trabajadores realizan sus actividades y logran los objetivos planteados, en un periodo específico. En este sentido, en el desempeño de los trabajadores se valora las características, prácticas y logros alcanzados, los cuales en su conjunto determinan el nivel de productividad del empleado (Olsen et al., 2017). De los autores, el desempeño laboral se describe como la manera en que los empleados realizan su trabajo dentro de una institución, teniendo en cuenta las acciones realizadas, recursos utilizados y los objetivos alcanzados, todo ello delimitado en un periodo específico.

En la presente investigación, el desempeño laboral se fundamenta en el enfoque por competencias, desde donde se asume que el desempeño laboral puede ser explicado por las competencias comunicación, trabajo en equipo, responsabilidad y desarrollo de relaciones (Alles, 2017). En lo concierne a la comunicación, esta competencia describe la capacidad que tienen los trabajadores para escuchar,

preguntar, transmitir conceptos e ideas de manera efectiva; esta competencia involucra las capacidades para saber cuándo y en qué momento expresarse de una manera determinada, comprendiendo a las personas y diseñando estrategias comunicativas eficaces (Sherwood y Barnsteiner, 2017). La comunicación como competencia es de suma importancia debido a que facilita que se desarrollen otros procesos dentro de la organización, permitiendo intercambiar información entre los diferentes niveles y áreas (Figueroa y García, 2017). Al respecto, Kerlinger y Lee (2016) sostuvieron que este componente permite que dentro de las instituciones se desarrollen interacciones y vínculos que favorecen la producción de bienes o servicios.

En lo que respecta a competencia trabajo en equipo, describe la capacidad de los empleados para participar de manera activa en la consecución de objetivos comunes, dando un mayor valor sobre los objetivos personales; esta competencia permite comprender la dinámica de funcionamiento del equipo y actúa de modo que los intereses personales no interfieran en logros del equipo (Alles, 2017). Al respecto, para lograr esta competencia es importante que los conocimientos, habilidades y actitudes se transfieran al equipo, permitiendo realiza tareas con un mayor grado de eficacia (Figueroa y García, 2017). En el mismo sentido, Solé et al., (2015) mencionaron que para que exista un trabajo en equipo eficaz es necesario que las personas se esfuercen para lograr la unión, que las capacidades se complementen, que exista una adecuada comunicación, que se desarrolle la confianza y los individuos tengan un alto nivel de compromiso.

La tercera competencia se denomina responsabilidad, vinculada al grado de compromiso de los trabajadores hacia la realización de sus funciones y la obtención de los objetivos organizacionales (Alles, 2017). Los trabajadores que poseen esta competencia tienden a realizar sus actividades con dedicación, cumpliendo con los estándares y plazos establecidos y esforzándose para obtener los mejores resultados (Alles, 2007). Por su parte, Lifante (2017) puntualizó que la responsabilidad incluye aspectos como puntualidad, orden, cuidado y buen manejo de los materiales o equipos de trabajo, el grado de responsabilidad está asociado directamente al desempeño,

siendo fundamental para que las organizaciones alcancen sus objetivos. Al respecto, Solé et al., (2015) refirieron que la responsabilidad representa el cumplimiento de los deberes propios del cargo o puesto que se ocupa, pero también hace referencia al grado de productividad, es decir los resultados que se alcanzan con el desempeño.

Por último, la competencia desarrollo de relaciones, la cual representa las actuaciones orientadas a establecer y mantener vínculos positivos, cordiales y recíprocos con las demás personas de la institución (Alles, 2017). Los trabajadores que poseen esta competencia tienden a planificar y a desarrollar relaciones sociales con sus compañeros, clientes, proveedores, manteniéndose informado e identificando oportunidades que le permitan obtener mejores resultados (Corder et al., 2017). Esta competencia incluye aspectos como respeto y buen trato con los superiores, compañeros y usuario, creando una imagen positiva de la institución (Herrera, 2017).

De lo mencionado, el desempeño de los trabajadores puede ser descrito en base a dos dimensiones:

La primera dimensión es la eficacia, la cual representa el grado en que los trabajadores cumplen con las actividades encomendadas y logran alcanzar los objetivos trazados; es decir los empleados realizan actividades que permiten obtener resultados esperados para la organización (Chiavenato, 2017). Por su parte, Bravo et al., (2019) la eficacia es definida como la capacidad que tienen las instituciones para ofrecer servicios que respondan a las necesidades y expectativas del cliente de manera satisfactoria. Este componente permite describir la realización de las actividades y la obtención de resultados en un periodo de tiempo.

La segunda dimensión es la eficiencia, que describe la relación entre el servicio brindado y los recursos utilizados para la realización del mismo (Chiavenato, 2017). Por otro lado, Alles (2016) sostuvo que la eficacia se comprende como el grado en que se obtienen los objetivos con un menor costo posible, lo cual incluye un balance entre los ingresos y gastos frente a un servicio brindado. Este componente del desempeño

describe la cantidad de trabajo realizado de manera correcta, satisfactoria y oportuna; es decir se realiza muchas actividades con el menor error posible.

Evaluar el desempeño es muy importante, porque hace referencia a uno de los procesos más significativos que componen una organización, permitiendo a través de ellos evaluar el grado en el cual el accionar del colaborador coopera hacia los objetivos de la empresa (Milkovich y Boudreaw, 2016). Dentro de este proceso ubicamos puntos primordiales los cuales son: La evaluación del desempeño permite justificar de forma objetiva y real un aumento salarial, bonos, incentivos, despidos, entre otros; nos posibilita también el brindar un feedback a los colaboradores sobre las labores cumplidas; facilita la comunicación entre superiores y colaboradores, logrando que estos últimos conozcan las ideas de sus jefes; facilita la detección de aspectos a mejorar, necesidades de capacitación y desarrollo; permite brindar equidad en oportunidades hacia los colaboradores; permite un proceso de toma de decisiones con mayor agilidad; ayuda a la estimación del desempeño de un colaborador y permite programar objetivos a largo plazo (Mayor et al., 2016).

De acuerdo a lo antes mencionado, dichas evaluaciones permiten que el colaborador conozca su aporte a la empresa, facilita el reconocimiento de debilidades y fortalezas en su acción laboral, e identificar aquellos aspectos a mejorar (Mayor et al., 2016). Así mismo, siendo este un beneficio para las áreas directivas, debido a que se logra un mejor manejo y eficacia en los procesos de desarrollo, inducción, compensaciones, promociones, entre otros (Milkovich y Boudreaw, 2016). Para Kotzab y Wünsche (2015) una evaluación de desempeño laboral debe considerarse como un proceso significativo y fundamental, ya que su principal objetivo es el desarrollo personal y profesional del colaborador, también reforzar las mejoras continuas de la labor siendo estos los resultados organizacionales y a su vez otorgando un uso adecuado de los recursos de la empresa u organización. Para una adecuada medición del desempeño siempre se debe tener en cuenta el perfil del puesto, los indicadores deben guardar relación y coherencia con el puesto.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipos y diseño de investigación

En cuanto al enfoque de estudio, la investigación es cuantitativa, la cual representa una secuencia de pasos que permite probar la hipótesis, mediante la recolección y análisis de datos numéricos, es decir los datos se someten a procedimientos estadísticos para probar o rechazar un postulado (Bunge, 2017).

En lo que respecta al tipo de estudio, se enmarca dentro de una investigación básica o teórica, porque tiene como objetivo aporta un conjunto organizado de información acerca de una o más variables, la cual permite analizar y explicar el comportamiento de un fenómeno en un determinado contexto (Valderrama, 2016).

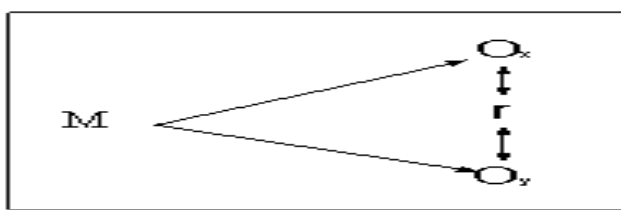
Por otro lado, la investigación correspondió al diseño no experimental, el cual describe procedimientos donde no se realiza la manipulación intencional de las variables, las cuales son medidas en su contexto natural (Hernández y Mendoza, 2018). Así mismo, la investigación presenta un subdiseño transversal, porque las mediciones de las variables se realizaron en un momento único.

La investigación se realizó a un nivel o alcance descriptivo correlacional, porque el objetivo en la investigación busca en primer lugar realizar una descripción de las variables de estudio y luego establecer el grado de relación entre las mismas. Es importante para alcanzar dicho propósito que el análisis realizado corresponda a la misma unidad de análisis (Hernández y Mendoza, 2018).

El esquema del diseño de investigación es el siguiente:

Figura 1

Esquema del diseño de investigación



3.2 Variable y operacionalización

Gestión de calidad

La Gestión de calidad de servicio es definida por Kotler et al., (2017) sostuvieron que se refiere aquel procedimiento orientado a brindar un conjunto de características y cualidades que vuelven único al servicio, los cuales determinan e influyen en su capacidad para satisfacer las necesidades expresas o latentes del cliente.

La variable fue medida a través de las puntuaciones del Cuestionario SERVQUAL Calidad de servicio, el cual fue desarrollado por Zeithaml, Parasuraman y Berry en 1998, dicho cuestionario consta de 21 ítems y permite medir la calidad del servicio de una organización, a través de cinco dimensiones: Fiabilidad (5 ítems), seguridad (4 ítems), sensibilidad (5 ítems), empatía (3 ítems) y tangibilidad (4 ítems).

Desempeño laboral

Chiavenato (2017) define al desempeño laboral como las acciones y comportamientos observables realizados por los trabajadores orientados hacia el logro de los objetivos organizacionales; representa las acciones productivas y relevantes que se desarrollan como parte de las funciones en los puestos de trabajo

La variable se describió mediante las puntuaciones del cuestionario para medir el desempeño laboral, el cual tiene por objetivo medir el rendimiento que tiene el personal en relación a las actividades encomendadas en su puesto de trabajo. Para ello, se considera dos dimensiones: eficiencia (4 ítems) y eficacia (4 ítems).

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

La población describe al total de elementos o sujetos, que presentan características similares y están inmersos dentro de una misma problemática (Hurtado, 2020). Para el presente estudio la muestra estuvo compuesta por 80 trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos, que labora en el contexto del COVID-19, 2021.

Muestra

La muestra en una investigación, describe un subgrupo representativo de la población, cuyos elementos poseen características similares al grupo general (Hurtado, 2020). Para el presente estudio, se hizo el cálculo mediante fórmula, se trabajó con 67 trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos, que labora en el contexto del COVID-19, 2021.

Muestreo

Los participantes de la investigación fueron seleccionados utilizando procedimientos no probabilísticos, es decir serán seleccionados por conveniencia. En este tipo de muestreo la elección de los sujetos que serán parte de la muestra no se rige a probabilidad, sino a criterio del investigador (Hernández y Mendoza, 2018).

3.4 Unidad de análisis

Para el estudio, la unidad de análisis estará conformada por el trabajador del Hospital Municipal de los Olivos, que labora en el contexto del COVID-19, 2021.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Las técnicas son procedimientos específicos utilizados en la investigación científica para recolectar datos acerca de las variables de estudio (Cohen et al., 2014). En la presente investigación se utilizará como técnica la encuesta, dicho procedimientos permitirá conocer la gestión de calidad del servicio y el desempeño laboral desde la perspectiva de los trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos.

Instrumentos

Los instrumentos describen los medios o dispositivos observables donde se registra la información en un proceso de recolección de datos (Cohen et al., 2014). Para el presente estudio se utilizó como instrumento dos cuestionarios.

El primer cuestionario se denomina Cuestionario SERVQUAL de calidad de

servicio, el cual fue desarrollado por Zeithaml, Parasuraman y Berry en 1998, adaptado al medio local por Castillo (2018). Dicho cuestionario consta de 21 ítems y permite medir la calidad del servicio de una organización, a través de cinco dimensiones: Fiabilidad (5 ítems), seguridad (4 ítems), sensibilidad (5 ítems), empatía (3 ítems) y tangibilidad (4 ítems). En el estudio de Castillo (2018) se determinó la validez del instrumento mediante criterio de jueces obteniendo una V-Aiken de 1.0 y se obtuvo una confiabilidad de 0,820 mediante el análisis de consistencia interna.

El segundo instrumento se denomina Cuestionario para medir el desempeño laboral, el cual tiene por objetivo medir el rendimiento que tiene el personal en relación a las actividades encomendadas en su puesto de trabajo. Para ello, se considera dos dimensiones: eficiencia (4 ítems) y eficacia (4 ítems). En el estudio Gutiérrez (2017) se determinó la validez del instrumento mediante criterio de jueces y se obtuvo una confiabilidad de 0,850 mediante el análisis de consistencia interna.

Para la presente investigación, los instrumentos se sometieron a procedimientos específicos para determinar la validez y confiabilidad en la población de estudio. Para la validez, los cuestionarios se sometieron a criterio de jueces y para determinar la confiabilidad se aplicó una prueba piloto a 30 trabajadores de distintas áreas del Hospital Municipal de los Olivos.

3.6 Procedimientos

Los procedimientos que se realizaron para alcanzar los objetivos del estudio son: solicitar el permiso de las autoridades correspondientes del Hospital Municipal de los Olivos, para aplicar los cuestionarios en la población. Posterior a ello, se realizaron las coordinaciones respecto al espacio y los periodos de tiempo donde se recolectan los datos. Luego, se administraron los instrumentos a los usuarios del programa, dando a conocer previamente los objetivos de la investigación y la confidencialidad de la información recolectada. Finalmente, los datos recabados en los procedimientos anteriores se consolidaron en una base de datos para su posterior análisis, excluyendo aquellos cuestionarios que no fueron completados en su totalidad o que presenten patrones de respuesta inusual.

3.7 Método de análisis de datos

Los datos recolectados mediante la aplicación de los cuestionarios fueron analizados mediante dos procedimientos estadísticos. En primer lugar, los datos fueron sometidos a un análisis mediante la estadística descriptiva, dichas actividades permitieron la descripción de los niveles de las variables, en base a sus frecuencias y porcentajes. En segundo lugar, los datos pasaron por procedimientos correspondiente a la estadística inferencial, para establecer su ajuste a la curva de la normalidad mediante el estadígrafo de Kolmogorov de Smirnov y luego mediante el uso del coeficiente de Pearson se estableció los valores de correlación entre las variables de estudio.

3.8 Aspectos éticos

En el desarrollo de la investigación se consideraron una serie de principios éticos, como el principio de autonomía, esto quiere decir que la participación de las personas en la investigación se dio de manera voluntaria. En cuanto al principio de justicia, se dio un trato igualitario a los participantes, respetando cabalmente sus derechos elementales. También en el estudio se consideró el principio de beneficencia, en todo momento el estudio estuvo orientado a beneficiar a las personas y a la institución, contribuyendo a la solución de las problemáticas que se presentan en la cotidianidad. Finalmente, se consideró el principio de no maleficencia, lo cual explica que la investigación no representó ningún tipo de daño (físico o psicológico) en la muestra participante, ni tampoco genera perjuicios a la institución donde se desarrolló el estudio (Piña, 2017).

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

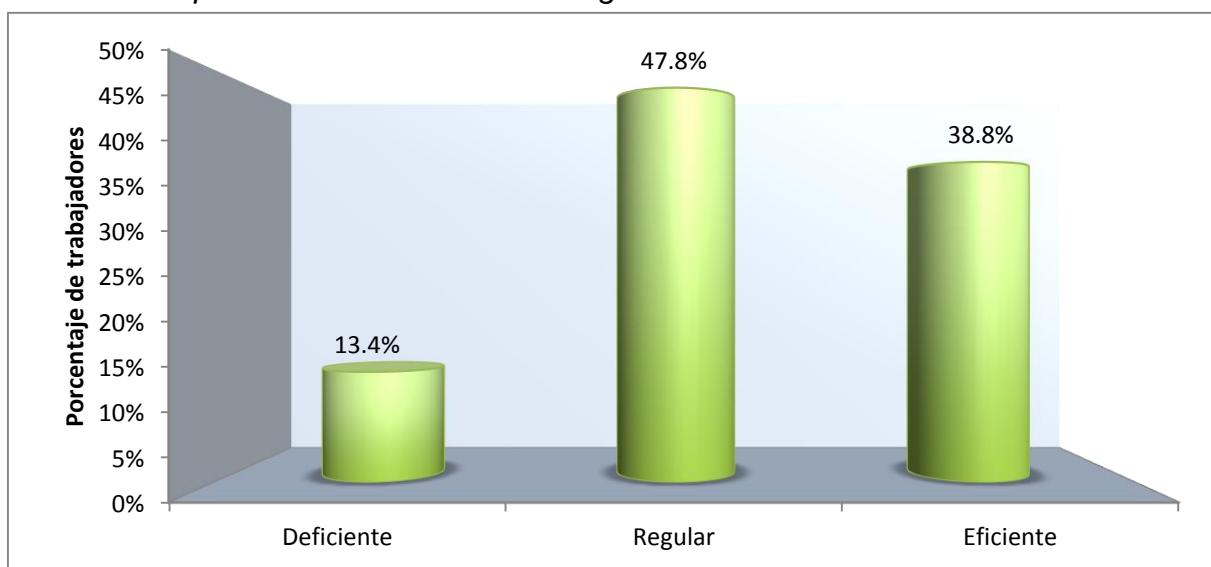
Tabla 1

Descripción de la gestión de calidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	9	13,4%
Regular	32	47,8%
Eficiente	26	38,8%
Total	67	100,0%

Figura 2

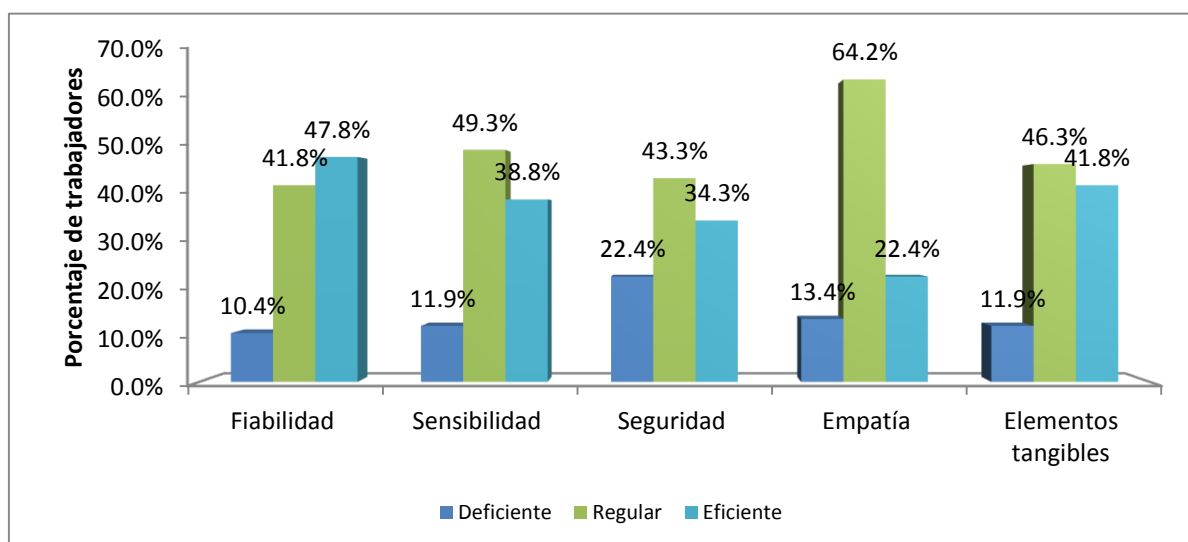
Distribución porcentual de los niveles de gestión de calidad



En la tabla 1 y figura 2, se describen los resultados de la encuesta aplicada a 67 trabajadores, donde se observa que el 47,8% percibe que existe un nivel regular en los procesos de gestión de calidad, seguido del 38,8% que lo considera eficiente y un 13,4% lo categoriza como deficiente.

Tabla 2*Descripción de las dimensiones de la gestión de calidad*

Niveles	Dimensiones									
	Fiabilidad		Sensibilidad		Seguridad		Empatía		Elementos tangibles	
	f_i	%	f_i	%	f_i	%	fi	%	fi	%
Deficiente	7	10,4%	8	11,9%	15	22,4%	9	13,4%	8	11,9%
Regular	28	41,8%	33	49,3%	29	43,3%	43	64,2%	31	46,3%
Eficiente	32	47,8%	26	38,8%	23	34,3%	15	22,4%	28	41,8%
Total	67	100,0%	67	100,0%	67	100,0%	67	100,0%	67	100,0%

Figura 3*Distribución porcentual de las dimensiones de la gestión de calidad*

En la tabla 2 y figura 3, se describen los resultados sobre las dimensiones de la gestión de calidad desde la percepción de 67 trabajadores, donde se puede apreciar que en la dimensión fiabilidad el 47,8% considera que existe un nivel eficiente, seguido de un 41,8% que percibe un nivel regular y un 10,4% que manifiesta que existe un nivel deficiente de fiabilidad; en la dimensión sensibilidad, el 49,3% percibe un nivel regular, seguido de un 38,8% que lo ubica en un nivel eficiente y un 11,9% que lo considera como deficiente; en la dimensión seguridad, la mayoría de los trabajadores que es un 43,3% considera que existe un nivel regular, seguido de un 34,3% que lo percibe como eficiente y un 22,4% que manifiesta que existe un nivel deficiente de seguridad; en lo que respecta a la dimensión empatía, el 64,2 lo categoriza como regular, seguido de

un 22,4% que lo percibe como eficiente y un 13,4% que lo considera deficiente; finalmente en la dimensión elementos tangibles, el 46,3% presenta un nivel regular, seguido de un 41,8% que percibe un nivel eficiente y un 11,9% que considera que existe un nivel deficiente.

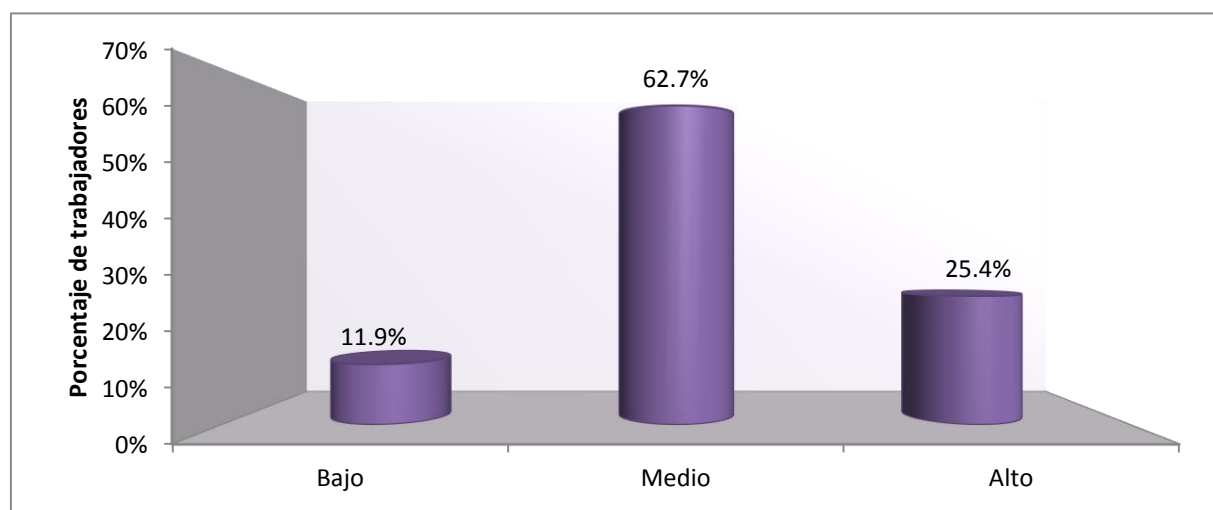
Tabla 3

Descripción del desempeño laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	11,9%
Medio	42	62,7%
Alto	17	25,4%
Total	67	100,0%

Figura 4

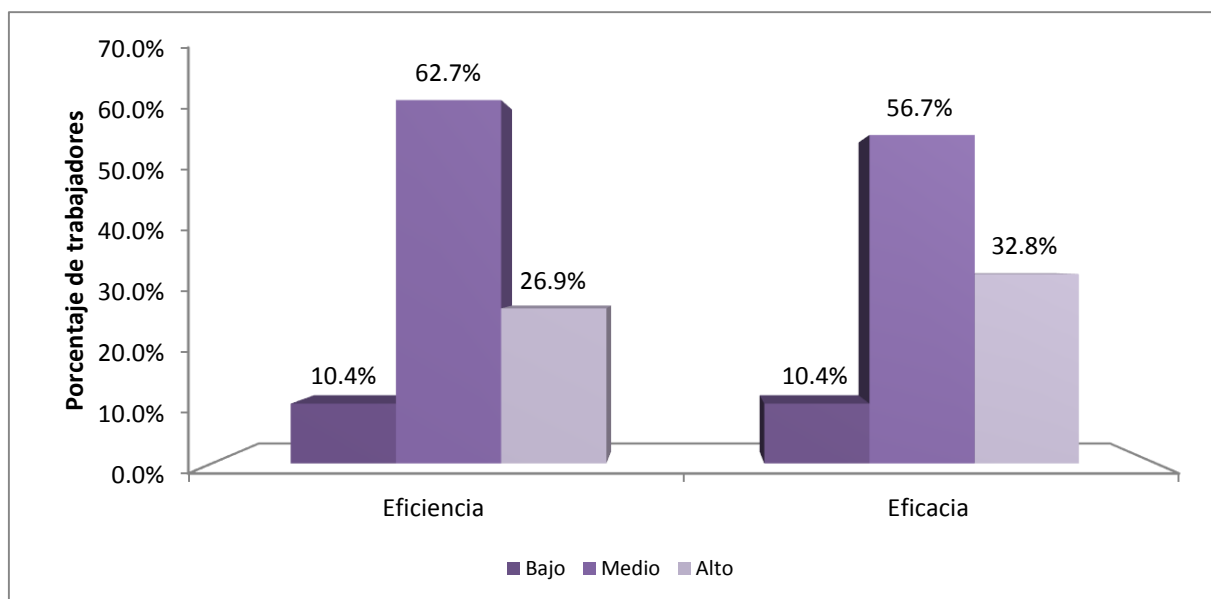
Distribución porcentual del desempeño laboral



En la tabla 3 y figura 4, se describe el desempeño laboral en la institución, desde la percepción de 67 trabajadores. Donde el 62,7% considera que existe un nivel medio de desempeño, seguido de un 25,4% de los trabajadores que lo percibe como alto y el 11,9% que manifiesta que dentro de la institución se posee un bajo desempeño.

Tabla 4*Descripción de las dimensiones del desempeño laboral*

Niveles	Dimensiones			
	Eficiencia		Eficacia	
	<i>f_i</i>	%	<i>f_i</i>	%
Bajo	7	10,4%	7	10,4%
Medio	42	62,7%	38	56,7%
Alto	18	26,9%	22	32,8%
Total	67	100,0%	67	100,0%

Figura 5*Distribución porcentual de las dimensiones del desempeño laboral*

En la tabla 4 y figura 5, se presentan los resultados respecto a las dimensiones del desempeño laboral, en base al análisis de la encuesta administrada a 67 trabajadores de la institución. En la dimensión eficiencia, el 62,7% percibe un desempeño medio, el 26,9% considera que posee un desempeño alto y un 10,4% categoriza su desempeño como bajo; en la dimensión eficacia, el 56,7% percibe un nivel medio, seguido de un 32,8% que se categoriza un nivel alto y un 10,4% que considera un nivel bajo de desempeño.

4.2 Prueba de hipótesis

4.2.1 Hipótesis general

H0: La gestión de calidad no se relaciona de manera directa con el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos, en el contexto del COVID-19, 2021.

Ha: La gestión de calidad se relaciona de manera directa con el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos, en el contexto del COVID-19, 2021.

Tabla 5

Coeficiente de correlación entre la gestión de calidad y el desempeño laboral

		Desempeño laboral
Gestión de calidad	Correlación de Pearson	,688
	Sig. (bilateral)	,000
	N	67

En la tabla 5, se observa el análisis del coeficiente de correlación para las variables gestión de calidad y desempeño laboral, donde se puede apreciar un valor en el coeficiente de Pearson de 0,688, el cual representa una correlación positiva (directa) considerable según los rangos establecidos por Hernández y Mendoza (2018). También se puede apreciar un valor de significancia Sig.=0,000 ($p < 0,05$), indicando que existe entre las variables una relación significativa. Lo encontrado permitió aceptar la hipótesis de alterna, es decir la gestión de calidad se relaciona de manera directa con el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos, en el contexto del COVID-19, 2021.

4.2.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H0: La dimensión fiabilidad no se relaciona de manera directa con el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos, en el contexto del COVID-19, 2021.

Ha: La dimensión fiabilidad se relaciona de manera directa con el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos, en el contexto del COVID-19, 2021.

Tabla 6

Coeficiente de correlación entre la fiabilidad y el desempeño laboral

		Desempeño laboral
Fiabilidad	Correlación de Pearson	,663
	Sig. (bilateral)	,000
	N	67

En la tabla 6, se describe la relación entre la dimensión fiabilidad y la variable desempeño laboral; donde se observa un coeficiente de Pearson de 0,663, el cual representa una correlación positiva (directa) considerable según los rangos establecidos por Hernández y Mendoza (2018). También se puede apreciar un valor de significancia Sig.=0,000 ($p < 0,05$), indicando que existe entre las variables una relación significativa. Por consiguiente, se aceptó la hipótesis alterna, es decir la dimensión fiabilidad se relaciona de manera directa con el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos, en el contexto del COVID-19, 2021.

Hipótesis específica 2

H0: La dimensión sensibilidad no se relaciona de manera directa con el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos, en el contexto del COVID-19, 2021.

Ha: La dimensión sensibilidad se relaciona de manera directa con el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos, en el contexto del COVID-19, 2021.

Tabla 7*Coeficiente de correlación entre la sensibilidad y el desempeño laboral*

		Desempeño laboral
Sensibilidad	Correlación de Pearson	,672
	Sig. (bilateral)	,000
	N	67

En la tabla 7, se describen los resultados de la relación entre la dimensión sensibilidad y la variable desempeño laboral; de dicho análisis se observa un coeficiente de Pearson de 0,672, valor que es considerado una correlación positiva (directa) considerable, según los rangos establecidos por Hernández y Mendoza (2018). Por otro lado, se obtuvo un valor de significancia Sig.=0,000 ($p<0,05$), indicando que existe entre las variables una relación significativa. Lo encontrado permitió aceptar la hipótesis de alterna, es decir la dimensión sensibilidad se relaciona de manera directa con el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos, en el contexto del COVID-19, 2021.

Hipótesis específica 3

H0: La dimensión seguridad no se relaciona de manera directa con el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos, en el contexto del COVID-19, 2021.

Ha: La dimensión seguridad se relaciona de manera directa con el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos, en el contexto del COVID-19, 2021.

Tabla 8*Coeficiente de correlación entre la seguridad y el desempeño laboral*

		Desempeño laboral
Seguridad	Correlación de Pearson	,617
	Sig. (bilateral)	,000
	N	67

En la tabla 8, se puede apreciar la correlación entre la dimensión seguridad y

desempeño laboral en una muestra de 67 trabajadores de la institución, donde se encontró un coeficiente de $r=0,617$ el cual indica una correlación positiva considerable, según los rangos establecidos por Hernández y Mendoza (2018). También se puede apreciar un valor de significancia $\text{Sig.}=0,000$ ($p<0,05$), indicando que existe entre las variables una relación significativa. Por consiguiente, se acepta la hipótesis de alterna, es decir la dimensión seguridad se relaciona de manera directa con el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos, en el contexto del COVID-19, 2021.

Hipótesis específica 4

H0: La dimensión empatía no se relaciona de manera directa con el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos, en el contexto del COVID-19, 2021.

Ha: La dimensión empatía se relaciona de manera directa con el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos, en el contexto del COVID-19, 2021.

Tabla 9

Coeficiente de correlación entre la empatía y el desempeño laboral

		Desempeño laboral
Empatía	Correlación de Pearson	,621
	Sig. (bilateral)	,000
	N	67

En la tabla 9, se observa la correlación entre la dimensión empatía y desempeño laboral en una muestra de 67 trabajadores de la institución, donde se encontró un coeficiente de $r=0,621$ el cual indica una correlación positiva considerable, según los rangos establecidos por Hernández y Mendoza (2018). Por otro lado, se puede apreciar un valor de significancia $\text{Sig.}=0,000$ ($p<0,05$), indicando que existe entre las variables una relación significativa. Por consiguiente, se acepta la hipótesis de alterna, es decir la dimensión empatía se relaciona de manera directa con el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos, en el contexto del

COVID-19, 2021.

Hipótesis específica 5

H0: La dimensión elementos tangibles no se relaciona de manera directa con el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos, en el contexto del COVID-19, 2021.

Ha: La dimensión elementos tangibles se relaciona de manera directa con el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos, en el contexto del COVID-19, 2021.

Tabla 10

Coeficiente de correlación entre los elementos tangibles y el desempeño laboral

		Desempeño laboral
Elementos tangibles	Correlación de Pearson	,693
	Sig. (bilateral)	,000
	N	67

En la tabla 10, se puede apreciar la correlación entre la dimensión empatía y desempeño laboral en una muestra de 67 trabajadores de la institución, donde se encontró un coeficiente de $r=0,693$ el cual indica una correlación positiva considerable, según los rangos establecidos por Hernández y Mendoza (2018). Además, se puede apreciar un valor de significancia $\text{Sig.}=0,000$ ($p<0,05$), indicando que existe entre las variables una relación significativa. Por consiguiente, se acepta la hipótesis de alterna, es decir la dimensión elementos tangibles se relaciona de manera directa con el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos, en el contexto del COVID-19, 2021.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se ha realizado un análisis de tipo descriptivo correlacional para las variables gestión de calidad y desempeño laboral en trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos; de donde se ha obtenido información respecto al estado actual de los constructos de estudio y la relación que existe entre los mismos. A continuación, se discuten los resultados encontrados con antecedentes previos y la fundamentación teórica de la investigación.

La gestión de calidad desde la perspectiva de los trabajadores es considerada regular con tendencia a ser eficiente en el Hospital Municipal de los Olivos. Esto quiere decir que, existe ligeras dificultades en aquellos procedimientos orientados a brindar un conjunto de características y cualidades que vuelven único al servicio, los cuales determinan e influyen en su capacidad para satisfacer las necesidades expresas o latentes del cliente (Kotler et al., 2017). Estos hallazgos concuerdan con lo encontrado por Oré (2017), donde se encontró que 67% de la población percibía la gestión de calidad como regular en un hospital; similares resultados se encontraron en la investigación de Chirinos et al., (2018), donde se identificó un nivel promedio respecto a los procedimientos de calidad dentro de una institución de salud. Al respecto, Cortez (2017) sostuvo que para una adecuada gestión de calidad es necesario implementar procesos, procedimientos y políticas basadas en estándares de calidad, orientando a la empresa a un proceso de aprendizaje y mejora continua.

Así mismo, en el análisis por dimensiones se encontró un nivel eficiente en los procedimientos orientados a lograr la fiabilidad, nivel regular en los procedimientos relacionados a alcanzar la sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles. Esto quiere decir que dentro de la institución los procedimientos que poseen un mejor funcionamiento son aquellos relacionados con el cumplimiento de los parámetros establecidos en cuanto a la calidad, materiales, tiempos programados y soluciones ante eventualidades. Sin embargo, se encuentran mayores dificultades en los procedimientos orientados a brindar celeridad y eficiencia en el trabajo, mostrar disposición para ayudar y satisfacer las necesidades de los usuarios; también en

aquellas actividades donde ponen en juego sus conocimiento e información que poseen; niveles poco eficientes en el grado de empatía y atención personalizada que se brinda al usuario; además de contar con instalaciones, materiales y equipos que permiten cumplir con las actividades parcialmente.

Los resultados concuerdan con el estudio de Chirinos et al., (2018) donde se identificó que en la mayoría de las dimensiones de la calidad del servicio predomina el nivel regular con tendencia a ser alta, siendo la fiabilidad el componente más relevante para los usuarios; por otro lado, Boza (2017) en su estudio identificó la necesidad de implementar una serie de mejoras, con el propósito de lograr la optimización de los procedimientos relacionados a la calidad del servicio, debido a que no poseían un buen funcionamiento. Al respecto, Tan et al, (2014) sostuvieron que la calidad en las instituciones que prestan servicios de salud se alcanza con profesionales altamente capacitados y entrenados, uso eficiente de los recursos de la institución, reducción de los riesgos para los pacientes, niveles altos de satisfacción de los usuarios y la medición periódica de la atención brindada por el personal.

Por otro lado, se encontró en la población estudiada un nivel medio de desempeño laboral en el Hospital Municipal de los Olivos, desde la perspectiva de los trabajadores. Es decir, sobre las acciones y comportamientos observables realizados por los trabajadores orientados hacia el logro de los objetivos organizacionales; lo cual permite describir que existe un nivel medio respecto a aquellas acciones productivas y relevantes que se desarrollan como parte de las funciones en los puestos de trabajo (Chiavenato, 2017). Los resultados concuerdan con la investigación de Oré (2017), donde se identificó que el 66% de los trabajadores de un hospital, percibieron un nivel regular de desempeño laboral; de la misma manera Ledur, et al., (2017) concluyeron que existe un desempeño categorizado como promedio en los trabajadores de las instituciones analizadas. Al respecto, Tinka et al., (2020) sostuvo que el desempeño laboral depende del uso de diversas habilidades y capacidades dentro de las instituciones, que permite desarrollar de manera eficiente las funciones encomendadas en un determinado puesto de trabajo y alcanzar los objetivos organizacionales.

En el análisis por dimensiones del desempeño laboral se encontró un nivel medio de eficiencia y eficacia en los trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos. Esto quiere decir que, dentro de la institución existe un desempeño regular en lo que respecta al cumplimiento de las actividades y tareas asignadas, y sobre el uso adecuado de los recursos para obtener los objetivos y metas. Los hallazgos concuerdan con Quintana y Tarqui (2020), quienes sostuvieron que la mayoría de los trabajadores no alcanzaron niveles óptimos en los componentes del desempeño laboral, generado por falta de capacitación, sobrecarga de trabajo, dificultades con los jefes, desmotivación y poco compromiso a sus actividades: Sin embargo, difieren del estudio de López y López (2019), donde predominó los niveles altos de eficiencia y eficacia, considerando a la evaluación del desempeño como un factor clave para mejorar la administración y gestión de recursos por parte de la institución. Sobre ello, en el desempeño de los trabajadores se valora las características, prácticas y logros alcanzados, los cuales en su conjunto determinan el nivel desempeño y productividad de la organización (Olsen et al., 2017).

En cuanto al objetivo general, se determinó que la gestión de calidad se relaciona de manera directa con el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos, en el contexto del COVID-19. Es decir, aquellos procedimientos realizados por la institución orientados a brindar un conjunto de características y cualidades que vuelven único al servicio, los cuales determinan e influyen en la capacidad para satisfacer las necesidades expresas o latentes del cliente (Kotler et al., 2017), se relacionan de manera directa con las acciones productivas y relevantes que desarrollan los trabajadores como parte de las funciones en sus puestos de trabajo (Chiavenato, 2017). Estos hallazgos se respaldan en lo encontrado por Oré (2017) quien demostró que la gestión de calidad se relaciona de manera positiva y significativa con el desempeño organizacional en un hospital; también concuerda con lo encontrado por Ledur, et al., (2017), quienes refirieron que las prácticas de gestión, son factores que están íntimamente relacionados con el desempeño de los trabajadores en los hospitales.

En otros estudios, como Alegría et al., (2016) se identificó que aquellas instituciones que implementan sistema de gestión de calidad, tienden a mejorar de manera significativa el desempeño laboral. Los resultados del estudio permiten explicar que, si la institución posee procedimientos eficientes de gestión de calidad, se logran tener altos desempeños dentro de la organización; por el contrario, ante niveles bajos de gestión de calidad, se presentan niveles bajos de desempeño en los trabajadores. En este sentido, la gestión de calidad permite que las organizaciones identifiquen y analicen las necesidades reales de los clientes y establezcan procedimientos para elaborar productos o prestar servicios que sean aceptables por los consumidores, mejorando el desempeño organizacional (Palm, et al., 2016).

En lo que respecta al objetivo específico 1, se encontró que la dimensión fiabilidad se relaciona de manera directa con el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos, en el contexto del COVID-19. Lo cual permite describir que, la capacidad de la organización para cumplir con los parámetros establecidos de calidad, del uso de materiales, tiempos y soluciones (Matsumoto, 2014), se relaciona de manera directa con las acciones productivas y relevantes que desarrollan los trabajadores como parte de las funciones en sus puestos de trabajo. Estos hallazgos se respaldan en lo encontrado por Ledur, et al., (2017), donde se concluyó que la implementación de prácticas adecuadas de gestión de calidad, permite desarrollar procedimientos orientados a brindar un servicio de acuerdo a lo acordado y con las características especificadas, lo cual está relacionado al desempeño que tienen los trabajadores. Los resultados encontrados permiten explicar que, si se mejoran los procedimientos y las capacidades de la empresa para ejecutar el servicio prometido de manera confiable y cuidadosa, los trabajadores tendrán mejores desempeños. Sobre ello, Endeshaw (2021) sostuvo que la fiabilidad representa cumplir con lo que se promete, mostrar interés hacia la solución de las dificultades que se presenten, realizar procesos idóneos cuando se brinda el servicio por primera vez, cumplir con los tiempos establecidos y no equivocarse en los procedimientos realizados.

En lo referente al objetivo específico 2, la dimensión sensibilidad se relaciona de manera directa con el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos, en el contexto del COVID-19. Los resultados permiten indicar que la capacidad de la institución para otorgar un servicio adecuado y oportuno hacia el cliente, haciendo referencia directa a la atención, celeridad y eficiencia al atender solicitudes de los clientes (Matsumoto, 2014), se relaciona de manera directa con el grado en que los trabajadores realizan acciones productivas y relevantes como parte de las funciones en sus puestos de trabajo. Los hallazgos concuerdan con lo manifestado por Roque et al., (2018), donde se indicó que la implementación de procedimientos que permitan brindar un servicio de calidad, de manera oportuna y adecuada, permite garantizar mejores desempeños en los trabajadores. Lo encontrado permite explicar que, si se implementan procedimientos eficaces orientados a tener una mayor disposición para brindar los servicios hacia el usuario, los trabajadores tienden a poseer altos desempeños. Al respecto, Izogo y Ogba (2015) sostuvo que es importante dentro de los procesos de calidad, orientarse a brindar información sobre el tiempo que dura el servicio, realizar un trabajo rápido, mostrar disposición para ayudar a los usuarios y disponer de tiempos para satisfacer las demandas de los usuarios.

En cuanto al objetivo específico 3, se estableció que la dimensión seguridad se relaciona de manera directa con el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos, en el contexto del COVID-19. Esto quiere decir que, los conocimientos e información que tiene el personal sobre las actividades que realizan, su nivel de amabilidad y capacidad para generar confianza en los usuarios (Izogo y Ogba, 2015), se relaciona de manera directa con las acciones productivas y relevantes que desarrollan los trabajadores como parte de las funciones en sus puestos de trabajo. Estos hallazgos son similares a los de Hanco (2018), donde se identificó que las capacidades comunicativas que se desarrollan dentro de una institución permiten que los trabajadores posean mejores desempeños. Los resultados encontrados permiten explicar que, si la institución promueve y desarrolla mayores conocimientos sobre el servicio que se brinda, generando confianza y credibilidad en los clientes, los

trabajadores alcanzarán mejores desempeños. Al respecto, Endeshaw (2021) mencionó que, para generar seguridad en los usuarios, los empleados realizan comportamientos que generan confianza, además estos tienden a ser afables y poseen los conocimientos suficientes para resolver dudas y guiar en los diferentes procedimientos.

En lo que referente al objetivo específico 4, se determinó que la dimensión empatía se relaciona de manera directa con el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos, en el contexto del COVID-19. Esto permite indicar que aquellos procedimientos orientados a brindar una atención de acuerdo a las necesidades y demandas de cada usuario (Hartono et al., 2019), se relaciona de manera directa con el grado en que los trabajadores realizan acciones productivas y relevantes como parte de las funciones en sus puestos de trabajo. Estos hallazgos van en la misma línea que lo manifestado por Alegría et al., (2016), donde se concluyó que aquellos procedimientos estandarizados que están dirigidos a identificar y responder a las necesidades de los clientes, se relacionan de manera positiva al desempeño organizacional. Los resultados encontrados permiten explicar que la capacidad de empatía que tiene la organización, para saber identificar y comprender las necesidades de los usuarios, está relacionada a un alto desempeño de los trabajadores. En este sentido, Tasleem, et al. (2016) sostuvieron que la empatía en las instituciones se caracteriza porque el personal que brinda el servicio atiende de manera personal a los usuarios, brindan horarios que se adecuan a las necesidades de los clientes, muestran interés y logran comprender las necesidades de las personas que adquieren el servicio.

En lo que respecta al objetivo específico 5, se identificó que la dimensión elementos tangibles se relaciona de manera directa con el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos, en el contexto del COVID-19. Es decir, las instalaciones, equipo, materiales, personal y la manera como se presentan dentro de la institución (Hartono et al., 2019), se relacionan de manera directa con las acciones productivas y relevantes que desarrollan los trabajadores como parte de las funciones en sus puestos de trabajo. Estos resultados concuerdan con Oré (2017),

quien determinó que las instalaciones de una institución representan un componente íntimamente relacionado al desempeño de los trabajadores. Los hallazgos permiten explicar que si la institución desarrolla y fomenta el mejoramiento de la imagen de la organización (infraestructura, equipos, personal), los trabajadores tendrán mejores desempeños dentro de sus puestos. Por lo tanto, una gestión eficiente se caracteriza por contar con equipos modernos, con instalaciones atractivas para los usuarios, limpieza en el uniforme del personal y en las instalaciones, se cuenta con materiales en buen estado y suficientes para brindar un servicio de calidad (Tasleem, et al., 2016).

VI. CONCLUSIONES

Primero. La gestión de calidad se relaciona de manera directa ($r=0,688$ y $p=0,000$) con el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos, en el contexto del COVID-19, 2021.

Segundo. La dimensión fiabilidad se relaciona de manera directa ($r=0,663$ y $p=0,000$) con el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos, en el contexto del COVID-19, 2021.

Tercero. La dimensión sensibilidad se relaciona de manera directa ($r=0,672$ y $p=0,000$) con el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos, en el contexto del COVID-19, 2021.

Cuarto. La dimensión seguridad se relaciona de manera directa ($r=0,617$ y $p=0,000$) con el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos, en el contexto del COVID-19, 2021.

Quinto. La dimensión empatía se relaciona de manera directa ($r=0,621$ y $p=0,000$) con el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos, en el contexto del COVID-19, 2021.

Sexto. La dimensión elementos tangibles se relaciona de manera directa ($r=0,693$ y $p=0,000$) con el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos, en el contexto del COVID-19, 2021.

VII. RECOMENDACIONES

Primero. A los directivos del Hospital Municipal de los Olivos, se recomienda desarrollar e implementar un plan de mejora sobre los procedimientos de gestión de calidad, basado en la metodología del ciclo PHVA, con el propósito de optimizar los procedimientos utilizados dentro de la institución para brindar los servicios. Esta estrategia tiene como finalidad mejorar el desempeño laboral que existe en la actualidad dentro de la institución.

Segundo. A los directivos y responsables del área de recursos humanos del Hospital Municipal de los Olivos, se recomienda diseñar e implementar un programa de capacitación para desarrollar capacidades en el personal, orientadas al cumplimiento de los estándares establecidos, sobre las características y especificaciones de los servicios ofrecidos. El mejoramiento de dichos procedimientos permitirá que los trabajadores mejoren sus desempeños.

Tercero. A los directivos y responsables del área de recursos humano del Hospital Municipal de los Olivos, se recomienda diseñar y ejecutar un programa de capacitación para desarrollar habilidades relacionadas a sensibilidad interpersonal, para brindar una atención más rápida, acorde las necesidades de los clientes y mostrando con actitudes adecuadas. Dichas condiciones permitirán mejorar el desempeño de los trabajadores dentro de la organización.

Cuarto. A los directivos y responsables del área de recursos humano del Hospital Municipal de los Olivos, se recomienda implementar un programa de capacitación, para desarrollar mayores conocimientos sobre el servicio que se brinda, además de desarrollar canales eficientes de comunicación para transmitir la información a los usuarios. La mejora de estas capacidades y procedimientos permitirá que los trabajadores posean mejores desempeños.

Quinto. A los directivos y responsables del área de recursos humano del Hospital Municipal de los Olivos, se recomienda implementar un programa para desarrollar habilidades blandas, con el propósito de desarrollar la empatía, habilidades sociales,

escucha activa y comunicación asertiva. Dichas habilidades permitirán que los trabajadores brinden un mejor servicio a los usuarios de la institución.

Sexto. A los directivos y responsables del área de recursos humano del Hospital Municipal de los Olivos, se recomienda diseñar e implementar un plan de mejora, para fomentar la mejora de la imagen institucional, a través de la modernización de las instalaciones, imagen del personal, mantenimiento de la infraestructura y de los equipos. La mejora de la instalaciones y equipamiento, permitirán que los trabajadores poseen mejores desempeños.

REFERENCIAS

- Alegría, J., Álvarez, C., Camones, C. & Paucar, E. (2016). *Calidad en las empresas del sector laboratorios farmacéuticos Lima, Perú*. [Tesis de Maestría. Pontificia Universidad Católica del Perú]
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/14737>
- Alles, M. (2016). *Selección por competencias*. (3a. ed.). Gránica.
- Alles, M. (2017). *Dirección estratégica de Recursos Humanos. Gestión por competencias*. Gránica.
- Boza, R. (2017). *Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera*. [Tesis de Maestría. Universidad Estatal a Distancia]
<https://repositorio.uned.ac.cr/reuned/handle/120809/1659>
- Bravo, L., Valenzuela, A., Ramos, P. & Tejada, A. (2019). Perspectiva teórica del diagnóstico organizacional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24, 88.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29062051021>
- Bunge, M. (2017). El Planteamiento Científico. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43 (3). <http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/1001/906>
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional*. McGraw-Hill Interamericana de España.
- Chirinos, C., Diez, O. & Palacios, J. (2018). *Diagnóstico de la calidad del proceso de atención administrativa en el hospital de la Solidaridad de Mirones*. [Tesis de Maestría. Pontificia Universidad Católica del Perú]
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/13073>
- Christiansen, T. & Vrangæk, K. (2018). Hospital centralization and performance in Denmark-Ten years on. *Health Policy*, 122 (4), 321-328.

- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2014). *Research methods in education*. Routledge
- Cordero, J., Narváez, C., & Erazo, J. (2019). La evaluación por competencias: una herramienta para determinar la productividad del talento humano. *Digital Publisher CEIT*, 4 (3-1), 76-96. R
- Cortes, J. (2017). *Sistema de Gestión de Calidad, ISO 9001: 2015*. Interconsulting Bureau
- Endeshaw, B. (2021). Healthcare service quality-measurement models: A review. *Journal of Health Research*, 35(2), 106-117. <http://dx.doi.org/10.1108/JHR-07-2019-0152>
- Fernandes, A., Sampaio, P., Sameiro, M. & Truong, H. (2017). Supply chain management and quality management integration: A conceptual model proposal. *The International Journal of Quality & Reliability Management*, 34(1), 53-67. <http://dx.doi.org/10.1108/IJQRM-03-2015-0041>
- Figuroa, E. & García, V. (2017). Adoption of the Competence-based Educative Model, from the Campus Category of Bourdieu. *Actualidades Investigativas en Educación*, 17, (2), 90-111.
- Forero, D. & Gómez, A. (2017). Comparison of measurement models based on expectations and perceived performance for the satisfaction study in health services. *Suma Psicológica*, 24 (2), 87-96.
- Gutiérrez, M. (2017). *Desempeño laboral en trabajadores de un hospital de Chiclayo, 2016*. [Tesis de Maestría. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú] <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/5668>
- Hanco, P. (2018). *Gestión por competencias y desempeño laboral del personal de enfermería de primer nivel de atención de EsSalud Cusco*. [Tesis de Maestría]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33855/hanco_lp.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Hartono, N., Laurence, & Tjahjadi, B. F. (2019). Measurement of student satisfaction and loyalty using service quality model for higher education (HedQual) at industrial engineering department university of pelita harapan. *IOP Conference Series. Materials Science and Engineering*, 703(1). <http://dx.doi.org/10.1088/1757-899X/703/1/012027>
- Heidemeier, H. & Moser, K. (2019). A self-regulation account of the job performance–job satisfaction relationship. *European Journal of Social Psychology*, 49(6), 1313-1328. <http://dx.doi.org/10.1002/ejsp.2573>
- Hernández, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill
- Herrera, A. (2017). Un modelo de perfil para gestión de personal: diez competencias del docente de posgrado. *Revista Global de Negocios*, 5 (8). https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3030954
- Hurtado, F. (2020). Methodological Foundations of Research: The Genesis of New Knowledge. *Scientific*, 5 (16). <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.16.5.99-119>
- Izogo, E. & Ogba, I. (2015). Service quality, customer satisfaction and loyalty in automobile repair services sector. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 32 (3), 250-269.
- Jileta, I. (2019). Performance and Competitiveness of Latin American Cities: The Human Capital Case. *Latin American Business Review*, 21 (3), 255-277. <https://doi.org/10.1080/10978526.2020.1766979>
- Kerlinger, F. & Lee, H. (2016). *Investigación del comportamiento, métodos de investigación en ciencias sociales*. McGraw-Hill.
- Kotler, P., Bowen, J., Makens, J. & Baloglu, S. (2017). *Marketing for hospitality and tourism*. (7a ed.). Pearson

- Kotzab, H., & Wünsche, S. (2015). Competences and Qualifications of Logistic Managers—An Empirical Analysis of Job Postings in Germany. *Logistics Management*, 517-527. 10.1007/978-3-319-13177-1_40
- Larico, R. (2015). *Factores motivacionales y su influencia en el desempeño laboral*. UANCV
- Lazo, O. & Santivañez, A. (2018). *Calidad de la atención de salud*. Consejo Regional.
- Ledur, L., Malik, A., Brito, E., Bulgacov, S. & Andreassi, T. (2017). Práticas de gestão em hospitais privados de médio porte em São Paulo, Brasil. *Cadernos de Saúde Pública*, 33 (3). <https://doi.org/10.1590/0102-311x00030715>
- Li, M., Lowrie, D., Huang, C., Lu, X., Zhu, Y., Wu, X. & Zhao, P. (2015). Evaluating patients' perception of service quality at hospitals in nine Chinese cities by use of the ServQual scale. *Asian Pacific Journal of Tropical Biomedicine*, 5 (6), 497-504
- Lifante, I. (2017). Responsabilidad en el desempeño de funciones públicas. *AFD*, 33, 99-124.
- Lizarzaburu, E. (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Universidad & Empresa*, 118 (30), 33-54.
- López, A. & López, X. (2019). Indicadores para evaluar la eficiencia hospitalaria en una clínica privada de la ciudad de Macas. *Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 3 (3), 383-398.
- Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. [Tesis de Maestría]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>

- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad de servicio en la empresa de publicidad. *Perspectivas*, 34, 181-209
- Mayor, D., Maggitti, P., Smith, K., Grimm, C. & Derfus, P. (2016). Competitive reflective and selective Behaviors - Inertia, Imitation, and Interference Rivalry. *Organization Management Journal*, 13 (2), 72-88. <https://doi.org/10.1080/15416518.2016.1179564>
- Milkovich, A. & Boudreaw, F. (2016). *Administración de Recursos Humanos*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Mir, M., Casadesús, M. & Petnji, L. (2016). The impact of standardized innovation management systems on innovation capability and business performance: An empirical study. *Journal of Engineering and Technology Management*, 41, 26-44.
- Olsen, E., Bjaalid, G. & Mikkelsen, A. (2017). Work climate and the mediating role of workplace bullying related to job performance, job satisfaction, and work ability: A study among hospital nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 73(11), 2709-2719. <http://dx.doi.org/10.1111/jan.13337>
- Oré, A. (2017). *Gestión de calidad y desempeño organizacional en un hospital de Essalud, Cañete, Lima, 2017*. [Tesis de Maestría. Universidad del Pacifico.] <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1968>
- Palm, K., Lilja, J. & Wiklund, H. (2016). The challenge of integrating innovation and quality management practice. *Total Quality Management & Business Excellence*, 27 (1-2), 34-47. <https://doi.org/10.1080/14783363.2014.939841>
- Piña, J. (2017). Ethics in Postgraduate Research. *Educare Electronic Journal*, 21 (2), 1-25. <http://dx.doi.org/10.15359/ree.21-2.12>

- Qolipour, M., Torabipour, A., Farzad, F. & Amal, S. (2018). Assessing medical tourism services quality using SERVQUAL model: A Patient's perspective. *Iranian Journal of Public Health*, 47(1), 103-110.
- Quintana, D. & Tarqui, C. (2020). Desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la seguridad social del Callao-Perú. *Archivos de Medicina*, 20 (1). <https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.2020>
- Roque, R., Guerra, R. & Torres, R. (2018). Gestión integral de seguridad y calidad de los servicios de salud. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 17 (2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2018000200016
- Sherwood, G. & Barnsteiner, J. (2017). Quality and safety in nursing: A competency approach to improving outcomes. *Nursing Management*, 24(5), 17-30. <http://dx.doi.org/10.7748/nm.24.5.17.s19>
- Solé, M., Collado, A. & Palau, A. (2015). Herramientas de trabajo colaborativo. Elaboración de un banco de buenas prácticas. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 169, 198–205.
- Tan, S., Geissler, A., Serdén, L., Heurgren, M., Van Ineveld, B., Redekop, W. & Hakkaart, L. (2014). DRG systems in Europe: variations in cost accounting systems among 12 countries. *Eur J Public Health*, 24 (6), 1023-20128.
- Tasleem, M., Khan, N. & Masood, S. (2016). Impact of TQM and Technology Management on Organizational Performance. *Mehran University Research Journal of Engineering and Technology*, 35 (4), 585-598.
- Tinka, V., de Jong, J. & Smulders, P. G. W. (2020). The association between subjective job insecurity and job performance across different employment groups: Evidence from a representative sample from the Netherlands. *Career Development International*, 25(3), 229-246. <http://dx.doi.org/10.1108/CDI-05-2018-0155>

- Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. San Marcos
- Valenzo, M., Lazaro, D. & Martínez, J. (2019). Application of the SERVQUAL model to evaluate the quality in the transportation service in morelia, mexico. *Dyna*, 86(211), 64-74. <http://dx.doi.org/10.15446/dyna.v86n211.78368>
- Velandia, C., Serrano, F. & Martínez, M. (2019). The challenge of competencies in training for educational research: a conceptual approach. *Actualidades Investigativas en Educación*, 19 (3), 1-29. <http://dx.doi.org/10.15517/aie.v19i3.38738>
- Ye, Z., Liu, H. & Gu, J. (2019). Relationships between conflicts and employee perceived job performance: Job satisfaction as mediator and collectivism as moderator. *International Journal of Conflict Management*, 30(5), 706-728. <http://dx.doi.org/10.1108/IJCMA-01-2019-0010>
- Yusr, M., Mohd, S. & Othman, A. (2014). The effect of TQM practices on technological innovation capabilities: applying on Malaysian manufacturing sector. *International Journal for Quality Research*, 8 (2), 197-216.
- Zun, A., Ibrahim, M. & Hamid, A. (2018). Level of Satisfaction on Service Quality Dimensions Based on SERVQUAL Model Among Patients Attending 1 Malaysia Clinic in Kota Bharu, Malaysia. *Oman medical journal*, 33 (5), 416-422.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización

Matriz de operacionalización de la variable gestión de calidad

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	indicadores	ítem	Escala de medición
La Gestión de calidad de servicio es definida por Kotler y Armstrong (2007) sostuvieron que se refiere “aquel procedimiento orientado a brindar un conjunto de características y cualidades que vuelven único al servicio, los cuales determinan e influyen en su capacidad para satisfacer las necesidades expresas o latentes del cliente”, (p. 147).	La variable será medida a través de las puntuaciones del Cuestionario SERVQUAL Calidad de servicio, el cual fue desarrollado por Zeithaml, Parasuraman y Berry en 1998, dicho cuestionario consta de 21 ítems y permite medir la calidad del servicio de una organización.	Fiabilidad	Cumplir con los tiempos de entrega.	5, 6, 7, 8, 9	Ordinal
		Sensibilidad	Cumplir con los suministros.		
			Cumplir con las soluciones.		
			Atención oportuna.	10, 11, 12, 13, 14	
		Seguridad	Prontitud a las solicitudes.		
			Eficacia para la atención.		
			Seguridad de la información.	15, 16, 17, 18	
		Empatía	Seguridad de conocimientos.		
			Promover la confianza y credibilidad.		
			Atención personalizada.	19, 20, 21	
		Elementos tangibles	Comprensión de las consultas.		
			Comprensión.		
Infraestructura adecuada.	1,2,3,4				
			Equipos adecuados.		
			Materiales adecuados.		

Buena presentación de los colaboradores.

Matriz de operacionalización de la variable desempeño laboral

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	indicadores	ítem	Escala de medición
Chiavenato (2010) define al desempeño laboral como las acciones y comportamientos observables realizados por los trabajadores orientados hacia el logro de los objetivos organizacionales; representa las acciones productivas y relevantes que se desarrollan como parte de las funciones en los puestos de trabajo	La variable se describirá mediante las puntuaciones del cuestionario para medir el desempeño laboral, el cual tiene por objetivo medir el rendimiento que tiene el personal en relación a las actividades encomendadas en su puesto de trabajo. Para ello, se considera dos dimensiones: eficiencia (4 ítems) y eficacia (4 ítems).	Eficiencia	Recursos utilizados. Tiempo de atención.	1,2,3,4	Ordinal
		Eficacia	Cumplimiento de actividades. Resultados obtenidos.	5,6,7,8	

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario SERVQUAL

Instrucciones:

A continuación, se presentan una serie de enunciados respecto a los procedimientos de gestión de calidad del servicio que brinda la institución donde usted labora. Marque con una "X" en la respuesta que usted considere que mejor describe a dichos procedimientos. Es importante que la respuesta que usted elija corresponda a la manera que usted percibe la calidad de los servicios ofrecidos por la institución, para ello tenga en cuenta los siguientes criterios:

Totalmente de acuerdo = 5

De acuerdo = 4

Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3

En Desacuerdo = 2

Totalmente en desacuerdo = 1

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1.	El personal tiene equipos y materiales de apariencia moderna					
2.	Los elementos materiales (folletos, similares) son visualmente atractivos y claros.					
3.	Existen materiales suficientes para la presentación del servicio.					
4.	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.					
5.	El servicio responde a lo que el cliente espera.					
6.	Cuando el empleado de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple					
7.	Cuando un cliente tiene un problema el personal demuestra interés en solucionarlo					

8.	Los trabajadores de la institución realizan bien el servicio desde la primera vez.					
9.	El personal demuestra estar capacitado para responder a sus preguntas.					
10.	El tiempo que aguarda los usuarios para obtener el servicio es satisfactorio					
11.	El personal nunca está demasiado ocupado para atender a los clientes.					
12.	Si el cliente necesita resolver alguna duda se le atiende en un tiempo adecuado.					
13.	El personal demuestra estar capacitados para ofrecer un pronto servicio.					
14.	El personal de la institución siempre está dispuesto en ayudar a los usuarios.					
15.	El comportamiento del personal inspira confianza y seguridad					
16.	Los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.					
17.	El personal demuestra igualdad para todos los usuarios.					
18.	El personal demuestra capacidad de organización del servicio.					
19.	El personal se preocupa por los intereses de sus clientes					
20.	La institución ofrece horarios convenientes para todos los usuarios					
21.	El empleado entiende las necesidades específicas del cliente					

Cuestionario para medir desempeño laboral

Instrucciones:

A continuación, encontrará una lista de enunciados, los cuales usted deberá marcar con una "X", en la alternativa que considere que mejor describe los procedimientos realizados por el personal del Hospital Municipal de los Olivos. Es importante que la respuesta que elija corresponda a la manera que ha percibido la prestación de los servicios dentro de la institución, para ello tenga en cuenta los siguientes criterios:

Siempre = 5

Casi siempre = 4

A veces = 3

Casi nunca = 2

Nunca = 1

Ítems	5	4	3	2	1
1. El personal hace uso del tiempo necesario y asignado para hacer su trabajo de la manera óptima y adecuada.					
2. El personal de la institución tiene la capacidad y facilidad de resolver los problemas que se presentan en su trabajo de manera inmediata y acertada sin afectar al servicio que brindan.					
3. En la institución se cumple con todos los procesos respectivos y en el tiempo oportuno en cuanto al servicio para una atención de calidad al usuario.					
4. El personal hace uso correcto de los recursos tecnológicos y materiales para realizar su trabajo en menos tiempo.					
5. El personal se preocupa en cubrir la mayor demanda posible de los usuarios y dar un buen servicio.					
6. El personal se concentra en su trabajo para no cometer errores y cubrir las expectativas del usuario.					
7. El personal tiene la capacidad y tiempo necesario para cubrir la demanda actual del servicio.					
8. El personal cumple con todas las actividades asignadas, en el tiempo oportuno, alcanzando la satisfacción del usuario.					

Anexo 3: Validación de los instrumentos

Juez 1



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DE CALIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Elementos tangibles							
1	El personal tiene equipos y materiales de apariencia moderna	X		X		X		
2	Los elementos materiales (folletos, similares) son visualmente atractivos y claros.	X		X		X		
3	Existen materiales suficientes para la presentación del servicio.	X		X		X		
4	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.	X		X		X		
	Fiabilidad							
5	El servicio responde a lo que el cliente espera.	X		X		X		
6	Cuando el empleado de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple	X		X		X		
7	Cuando un cliente tiene un problema el personal demuestra interés en solucionarlo	X		X		X		
8	Los trabajadores de la institución realizan bien el servicio desde la primera vez.	X		X		X		
9	El personal demuestra estar capacitado para responder a sus preguntas.	X		X		X		
	Sensibilidad							
10	El tiempo que aguarda los usuarios para obtener el servicio es satisfactorio	X		X		X		
11	El personal nunca está demasiado ocupado para atender a los clientes.	X		X		X		
12	Si el cliente necesita resolver alguna duda se le atiende en un tiempo adecuado.	X		X		X		
13	El personal demuestra estar capacitados para ofrecer un pronto servicio.	X		X		X		
14	El personal de la institución siempre está dispuesto en ayudar a los usuarios.	X		X		X		
	Seguridad							
15	El comportamiento del personal inspira confianza y seguridad	X		X		X		
16	Los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.	X		X		X		
17	El personal demuestra igualdad para todos los usuarios.	X		X		X		
18	El personal demuestra capacidad de organización del servicio.	X		X		X		
	Empatía							
19	El personal se preocupa por los intereses de sus clientes	X		X		X		
20	La institución ofrece horarios convenientes para todos los usuarios	X		X		X		
21	El empleado entiende las necesidades específicas del cliente	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

Fecha: 1 de noviembre del 2021

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. Roger Soto Quiroz DNI: 10052673

Especialidad del evaluador: Gestión administrativa

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Eficiencia							
	El personal hace uso del tiempo necesario y asignado para hacer su trabajo de la manera óptima y adecuada.	X						
2	Eficiencia							
	El personal de la institución tiene la capacidad y facilidad de resolver los problemas que se presentan en su trabajo de manera inmediata y acertada sin afectar al servicio que brindan.	X						
3	En la institución se cumple con todos los procesos respectivos y en el tiempo oportuno en cuanto al servicio para una atención de calidad al usuario.	X						
4	El personal hace uso correcto de los recursos tecnológicos y materiales para realizar su trabajo en menos tiempo.	X						
	Eficacia	Si	No	Si	No	Si	No	
5	El personal se preocupa en cubrir la mayor demanda posible de los usuarios y dar un buen servicio.	X						
6	El personal se concentra en su trabajo para no cometer errores y cubrir las expectativas del usuario.	X						
7	El personal tiene la capacidad y tiempo necesario para cubrir la demanda actual del servicio.	X						
8	El personal cumple con todas las actividades asignadas, en el tiempo oportuno, alcanzando la satisfacción del usuario.	X						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

Fecha: 1 de noviembre del 2021

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. Roger Soto Quiroz DNI: 10052673

Especialidad del evaluador: Gestión administrativa


¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Juez 2



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DE CALIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Elementos tangibles							
1	El personal tiene equipos y materiales de apariencia moderna	X		X		X		
2	Los elementos materiales (folletos, similares) son visualmente atractivos y claros.	X		X		X		
3	Existen materiales suficientes para la presentación del servicio.	X		X		X		
4	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.	X		X		X		
	Fiabilidad							
5	El servicio responde a lo que el cliente espera.	X		X		X		
6	Cuando el empleado de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple	X		X		X		
7	Cuando un cliente tiene un problema el personal demuestra interés en solucionarlo	X		X		X		
8	Los trabajadores de la institución realizan bien el servicio desde la primera vez.	X		X		X		
9	El personal demuestra estar capacitado para responder a sus preguntas.	X		X		X		
	Sensibilidad							
10	El tiempo que aguarda los usuarios para obtener el servicio es satisfactorio	X		X		X		
11	El personal nunca está demasiado ocupado para atender a los clientes.	X		X		X		
12	Si el cliente necesita resolver alguna duda se le atiende en un tiempo adecuado.	X		X		X		
13	El personal demuestra estar capacitados para ofrecer un pronto servicio.	X		X		X		
14	El personal de la institución siempre está dispuesto en ayudar a los usuarios.	X		X		X		
	Seguridad							
15	El comportamiento del personal inspira confianza y seguridad	X		X		X		
16	Los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.	X		X		X		
17	El personal demuestra igualdad para todos los usuarios.	X		X		X		
18	El personal demuestra capacidad de organización del servicio.	X		X		X		
	Empatía							
19	El personal se preocupa por los intereses de sus clientes	X		X		X		
20	La institución ofrece horarios convenientes para todos los usuarios	X		X		X		
21	El empleado entiende las necesidades específicas del cliente	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Sí existe suficiencia**

Fecha: 5 de noviembre del 2021

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Mg. Daniel Noboru Yogui Takaesu DNI: 47321200**

Especialidad del evaluador: **Gestión del talento humano**

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Mg. Noboru Yogui Takaesu
Psicólogo
C.P. 26688

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias	
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	Eficiencia								
	El personal hace uso del tiempo necesario y asignado para hacer su trabajo de la manera óptima y adecuada.	X							
	2	El personal de la institución tiene la capacidad y facilidad de resolver los problemas que se presentan en su trabajo de manera inmediata y acortada sin afectar al servicio que brindan.	X						
	3	En la institución se cumple con todos los procesos respectivos y en el tiempo oportuno en cuanto al servicio para una atención de calidad al usuario.	X						
4	El personal hace uso correcto de los recursos tecnológicos y materiales para realizar su trabajo en menos tiempo.	X							
5	Eficacia								
	El personal se preocupa en cubrir la mayor demanda posible de los usuarios y dar un buen servicio.	X							
	6	El personal se concentra en su trabajo para no cometer errores y cubrir las expectativas del usuario.	X						
	7	El personal tiene la capacidad y tiempo necesario para cubrir la demanda actual del servicio.	X						
8	El personal cumple con todas las actividades asignadas, en el tiempo oportuno, alcanzando la satisfacción del usuario.	X							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si existe suficiencia**

Fecha: **5 de noviembre del 2021**

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Mg. Daniel Noboru Yogui Takaesu DNI: 47321200**

Especialidad del evaluador: **Gestión del talento humano**

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Mg. Noboru Yogui Takaesu
Psicólogo
C. P. 26888

Juez 3



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DE CALIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Elementos tangibles							
1	El personal tiene equipos y materiales de apariencia moderna	X		X		X		
2	Los elementos materiales (folletos, similares) son visualmente atractivos y claros.	X		X		X		
3	Existen materiales suficientes para la presentación del servicio.	X		X		X		
4	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.	X		X		X		
	Fiabilidad							
5	El servicio responde a lo que el cliente espera.	X		X		X		
6	Cuando el empleado de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple	X		X		X		
7	Cuando un cliente tiene un problema el personal demuestra interés en solucionarlo	X		X		X		
8	Los trabajadores de la institución realizan bien el servicio desde la primera vez.	X		X		X		
9	El personal demuestra estar capacitado para responder a sus preguntas.	X		X		X		
	Sensibilidad							
10	El tiempo que aguarda los usuarios para obtener el servicio es satisfactorio	X		X		X		
11	El personal nunca está demasiado ocupado para atender a los clientes.	X		X		X		
12	Si el cliente necesita resolver alguna duda se le atiende en un tiempo adecuado.	X		X		X		
13	El personal demuestra estar capacitados para ofrecer un pronto servicio.	X		X		X		
14	El personal de la institución siempre está dispuesto en ayudar a los usuarios.	X		X		X		
	Seguridad							
15	El comportamiento del personal inspira confianza y seguridad	X		X		X		
16	Los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.	X		X		X		
17	El personal demuestra igualdad para todos los usuarios.	X		X		X		
18	El personal demuestra capacidad de organización del servicio.	X		X		X		
	Empatía							
19	El personal se preocupa por los intereses de sus clientes	X		X		X		
20	La institución ofrece horarios convenientes para todos los usuarios	X		X		X		
21	El empleado entiende las necesidades específicas del cliente	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

Fecha: 4 de noviembre del 2021

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Jose Lope Garcia Delgado DNI: 47298759

Especialidad del evaluador: Gestión del talento humano

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


 José Lope García Delgado
 PSICÓLOGO
 C.P.P. 31272

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Eficiencia							
1	El personal hace uso del tiempo necesario y asignado para hacer su trabajo de la manera óptima y adecuada.	X						
2	El personal de la institución tiene la capacidad y facilidad de resolver los problemas que se presentan en su trabajo de manera inmediata y acertada sin afectar al servicio que brindan.	X						
3	En la institución se cumple con todos los procesos respectivos y en el tiempo oportuno en cuanto al servicio para una atención de calidad al usuario.	X						
4	El personal hace uso correcto de los recursos tecnológicos y materiales para realizar su trabajo en menos tiempo.	X						
	Eficacia							
5	El personal se preocupa en cubrir la mayor demanda posible de los usuarios y dar un buen servicio.	X						
6	El personal se concentra en su trabajo para no cometer errores y cubrir las expectativas del usuario.	X						
7	El personal tiene la capacidad y tiempo necesario para cubrir la demanda actual del servicio.	X						
8	El personal cumple con todas las actividades asignadas, en el tiempo oportuno, alcanzando la satisfacción del usuario.	X						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Sí existe suficiencia**

Fecha: **4 de noviembre del 2021**

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Mg. Jose Lope Garcia Delgado DNI: 47298759**

Especialidad del evaluador: **Gestión del talento humano**

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



.....
José Lope García Delgado
PSICÓLOGO
C.P.P. 31272

Anexo 4: Confiabilidad

	Gestión de calidad																Desempeño laboral												
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
Trabajador1	5	4	4	4	4	2	1	3	5	5	4	3	3	5	5	3	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	3	5	5
Trabajador2	5	3	3	3	3	2	2	4	4	1	4	3	1	5	4	3	2	4	2	3	4	4	3	2	2	1	2	2	1
Trabajador3	4	3	3	4	4	1	3	3	4	3	4	3	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	3
Trabajador4	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	3	1	3	2	1	2	2	3	2	4	4	3	2	2	2	2	4
Trabajador5	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	4	1	2	4	4	4	3	4	4	3	4	2	3	3	1
Trabajador6	4	2	3	3	4	2	4	2	3	5	5	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	1	2	2	2
Trabajador7	3	4	3	4	3	2	3	3	5	2	3	2	3	5	5	3	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4	3
Trabajador8	3	1	1	3	4	1	2	2	2	2	5	2	2	2	4	2	2	5	2	4	3	5	3	4	3	2	2	3	2
Trabajador9	3	4	3	4	4	4	5	4	5	2	5	4	3	5	5	3	3	5	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	3
Trabajador10	3	3	2	4	3	3	4	4	4	2	5	3	4	5	4	1	2	5	2	3	3	4	2	1	3	2	2	3	4
Trabajador11	5	3	2	3	3	3	4	4	2	4	2	2	5	4	3	2	5	3	4	5	2	1	2	2	2	2	2	2	2
Trabajador12	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	2	3	3	4	4	3	3	2	3	2	2	3	3
Trabajador13	3	2	3	3	3	3	3	4	5	2	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	2	3	4	2	3	4	5
Trabajador14	2	2	2	3	4	2	2	1	2	2	5	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	2	3	3	2	2	3	4
Trabajador15	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	5	5	4	5	3	2	4	5	4	5	4	3	4	3	4	2	3	5	3
Trabajador16	5	4	3	4	3	2	3	3	4	2	3	5	2	4	4	3	2	3	3	5	5	4	2	3	3	3	2	5	1
Trabajador17	3	2	2	2	2	1	1	3	1	2	2	3	4	5	4	3	3	4	2	2	2	2	2	3	5	5	3	4	5
Trabajador18	3	4	3	4	4	2	4	4	4	1	4	4	2	4	4	2	2	3	5	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3
Trabajador19	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	2	3	4	5
Trabajador20	5	3	5	3	4	3	3	2	4	1	5	3	3	4	4	1	2	4	4	4	4	4	2	3	3	3	2	4	3
Trabajador21	4	4	3	4	3	2	2	3	4	5	4	2	4	5	5	3	4	4	3	5	4	4	2	4	4	5	4	4	3
Trabajador22	4	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3
Trabajador23	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	2	3	5	3
Trabajador24	4	4	5	3	4	1	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	1	2	1	1	2	1	2	2
Trabajador25	4	4	2	2	4	1	3	3	3	3	4	1	3	4	4	2	2	3	2	3	4	3	1	3	3	3	2	4	3
Trabajador26	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	2	1	3	4	3	1	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3
Trabajador27	3	2	4	3	3	4	4	5	4	4	2	1	4	4	3	4	3	4	5	3	4	2	3	4	3	4	4	4	3
Trabajador28	4	2	3	4	3	3	4	2	5	3	5	3	1	4	5	3	4	3	3	5	4	2	2	2	1	2	2	1	2
Trabajador29	2	2	4	2	2	2	2	2	1	2	1	2	3	2	4	2	2	2	2	2	4	5	2	4	4	5	4	4	4
Trabajador30	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	5	5	3	4	3	4	4	3	5	5	3	3	5	4	3	3

Cuestionario gestión de calidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	21

Cuestionario desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,858	8

Anexo 6: Autorización de institución



**HOSPITAL MUNICIPAL
Los Olivos**
Calidad, Calidez y Tecnología

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN DE RIESGOS

Los Olivos, 03 de Noviembre del 2021

CARTA N° 165-GAF/URRH y GR

Señor:
JONATHAN PAUL ACEDO MEMBRILLO
Estudiante del Programa de Maestría de Gestión en Servicios de la Salud de la UCV.

Presente. -

Asunto: Autorización de Tesis

De mi especial consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarle cordialmente y dar respuesta a vuestra solicitud de realización de su tesis titulada: "Gestión de Calidad en el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Municipal de Los Olivos, en Pandemia 2021", en la institución del Hospital Municipal Los Olivos, el cual se llevará a cabo después de la emisión de la respectiva autorización; para ello se le facilitará la respectiva autorización con la supervisión de los miembros de la Alta Gerencia.

Hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,


HOSPITAL MUNICIPAL LOS OLIVOS
Mg. RICARDO WERLY TORRES SUÁREZ
Jefe de la Unidad de Recursos Humanos y Gestión de Riesgos

Anexo 7: Carta de consentimiento

Consentimiento informado

Estimado trabajador, mi nombre es Jonathan Paul Acedo Membrillo, estudiante de la escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo, programa Maestría en gestión de los Servicios de Salud; en la actualidad me encuentro realizando una investigación titulada "Gestión de calidad y desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Municipal de los Olivos, en Pandemia 2021"; para la cual se requiere contar con su valiosa participación. El procedimiento consiste en la aplicación de dos cuestionarios: Cuestionario SERVQUAL y el Cuestionario para medir desempeño laboral, el cual tiene una duración aproximada de 15 minutos. Su participación en la investigación que se presenta es voluntaria, los datos recolectados serán procesados de manera confidencial y se usarán solo para fines del estudio. En caso tenga alguna duda o preocupación, se le brindara la orientación respectiva.

Gracias por su colaboración.



PARTICIPANTE
DNI: 75129356.



INVESTIGADOR
DNI: 41462168

Anexo 8: Evidencias de trabajo estadístico.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		gestión_calidad	desempeño
N		67	67
Parámetros normales ^{a,b}	Media	74,79	26,75
	Desviación estándar	17,727	5,690
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,085	,079
	Positivo	,085	,079
	Negativo	-,083	-,076
Estadístico de prueba		,085	,079
Sig. asintótica (bilateral)		,200 ^{c,d}	,200 ^{c,d}

- La distribución de prueba es normal.
- Se calcula a partir de datos.
- Corrección de significación de Lilliefors.
- Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

Correlaciones

		gestión_calidad	desempeño
gestión_calidad	Correlación de Pearson	1	,688**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	67	67
desempeño	Correlación de Pearson	,688**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	67	67

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

Correlaciones

		fiabilidad	desempeño
fiabilidad	Correlación de Pearson	1	,663**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	67	67
desempeño	Correlación de Pearson	,663**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	67	67

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

Correlaciones

		sensibilidad	desempeño
sensibilidad	Correlación de Pearson	1	,672**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	67	67
desempeño	Correlación de Pearson	,672**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	67	67

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

Correlaciones

		seguridad	desempeño
seguridad	Correlación de Pearson	1	,617**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	67	67
desempeño	Correlación de Pearson	,617**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	67	67

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

Correlaciones

		empatía	desempeño
empatía	Correlación de Pearson	1	,621**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	67	67
desempeño	Correlación de Pearson	,621**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	67	67

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

Correlaciones

		elementos_tangibles	desempeño
elementos_tangibles	Correlación de Pearson	1	,693**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	67	67
desempeño	Correlación de Pearson	,693**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	67	67

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