

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA Y PRIVADA DE LA SALUD

Tesis

**Gestión de la calidad y desempeño organizacional en el Hospital  
de Apoyo del distrito de Chilete, 2024**

Leslie Giuliana Moncada Vargas  
Norma Natalia Visalaya Porras

Para optar el Grado Académico de  
Maestro en Gestión Pública y Privada de la Salud

Lima, 2025

Repositorio Institucional Continental  
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

**ANEXO 6****INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DEL  
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

A : Mg. Jaime Sobrados Tapia  
Director Académico de la Escuela de Posgrado

DE : **Marianella Alicia Suárez Pizzarello**  
Asesor del Trabajo de Investigación

ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de Trabajo de  
Investigación

FECHA : 5 de noviembre de 2024

---

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para saludarlo y en vista de haber sido designado Asesor del Trabajo de Investigación/Tesis/Artículo Científico titulado **“GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN EL HOSPITAL DE APOYO DEL DISTRITO DE CHILETE 2024”**, perteneciente a **Bach. Leslie Giuliana Moncada Vargas** y **Bach. Norma Natalia Visalaya Porras**, de la **MAESTRÍA en GESTIÓN PÚBLICA Y PRIVADA DE LA SALUD**; se procedió con el análisis del documento mediante la herramienta “Turnitin” y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software, cuyo resultado es **17 %** de similitud (informe adjunto) sin encontrarse hallazgos relacionados con plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía Sí  N
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores Sí  N   
(Máximo nº de palabras excluidas: < 40)
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante Sí  N

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad.

Recae toda responsabilidad del contenido de la tesis sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios de legalidad, presunción de veracidad y simplicidad,

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

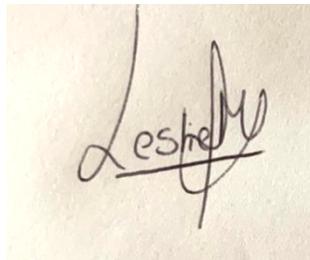
Yo, Moncada Vargas Leslie Giuliana, identificada con Documento Nacional de Identidad N° 73986554, egresada de la MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA Y PRIVADA DE LA SALUD, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

La Tesis titulada "GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN EL HOSPITAL DE APOYO DEL DISTRITO DE CHILETE 2024", es de mi autoría, la misma que presento para optar el Grado Académico de MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Y PRIVADA DE LA SALUD.

1. La Tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
2. La Tesis es original e inédita, y no ha sido realizada, desarrollada o publicada, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicada ni presentada de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
3. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

Lima, 15 de noviembre de 2024.



---

Moncada Vargas Leslie Giuliana  
DNI. N° 73986554



Huella

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, VISALAYA PORRAS NORMA NATALIA, identificada con Documento Nacional de Identidad N° 40254826, egresada de la MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA Y PRIVADA DE LA SALUD, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. La Tesis titulada "GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN EL HOSPITAL DE APOYO DEL DISTRITO DE CHILETE 2024", es de mi autoría, la misma que presento para optar el Grado Académico de MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Y PRIVADA DE LA SALUD.
2. La Tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. La Tesis es original e inédita, y no ha sido realizada, desarrollada o publicada, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicada ni presentada de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

Lima, 15 de Noviembre de 2024.



VISALAYA PORRAS NORMA NATALIA  
DNI. N° 40254826



Huella

---

### **Arequipa**

Av. Los Incas S/N,  
José Luis Bustamante y Rivero  
(054) 412 030

Calle Alfonso Ugarte 607, Yanahuara  
(054) 412 030

### **Huancayo**

Av. San Carlos 1980  
(064) 481 430

### **Cusco**

Lib. Manuel Prado - Lote B, N° 7 Av. Collasuyo  
(084) 480 070

Sector Angostura KM. 10,  
carretera San Jerónimo - Saylla  
(084) 480 070

### **Lima**

Av. Alfredo Mendiola 5210, Los Olivos  
(01) 213 2760

Jr. Junín 350, Miraflores  
(01) 213 2760

---

# Tesis Moncada y Visalaya final

## INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	6%
2	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	4%
3	<a href="http://repositorio.uncp.edu.pe">repositorio.uncp.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
4	<a href="http://docplayer.es">docplayer.es</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="http://repositorio.continental.edu.pe">repositorio.continental.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%
8	<a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Fuente de Internet	<1%
9	<a href="http://www.timetoast.com">www.timetoast.com</a> Fuente de Internet	

<1 %

10

[repositorio.unasam.edu.pe](http://repositorio.unasam.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

11

[www.dspace.uce.edu.ec:8080](http://www.dspace.uce.edu.ec:8080)

Fuente de Internet

<1 %

12

[repositorio.unaj.edu.pe](http://repositorio.unaj.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

13

[repositorio.uvm.cl](http://repositorio.uvm.cl)

Fuente de Internet

<1 %

14

[cybertesis.unmsm.edu.pe](http://cybertesis.unmsm.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 40 words

Excluir bibliografía

Activo

expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales – RENATI y en la Directiva 003-2016-R/UC.

Esperando la atención a la presente, me despido sin otro particular y sea propicia la ocasión para renovar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



---

**Marianella Alicia Suárez Pizzarello**  
**DNI: 10803432**

**Asesor**

Mg. Marianella Suárez Pizzarello

### **Agradecimiento**

Damos gracias a Dios por brindarnos salud, paciencia y sabiduría, por no dejarnos solas en los momentos difíciles, por permitirnos llegar a culminar nuestro trabajo de investigación.

Agradezco el apoyo incondicional de cada uno de nuestros familiares, por impulsarnos día con día para perseguir nuestros sueños.

A cada uno de los profesores por brindarnos sus conocimientos a lo largo del desarrollo de esta maestría.

### **Dedicatoria**

A Dios por proporcionarnos su sabiduría infinita y por permitirnos lograr un objetivo más en nuestro quehacer profesional.

A nuestros padres por su amor incondicional y por creer en nosotras desde el primer día. Su apoyo constante ha sido la clave de nuestro logro.

A nuestros profesores por su dedicación y vocación al brindarnos sus conocimientos y guiarnos en nuestro camino.

## Índice

<b>Agradecimiento</b> .....	i
<b>Dedicatoria</b> .....	ii
<b>Índice</b> .....	iii
<b>Índice de Tablas</b> .....	vi
<b>Índice de Figuras</b> .....	vii
<b>Resumen</b> .....	viii
<b>Abstract</b> .....	ix
<b>Introducción</b> .....	1
<b>Capítulo I: Planteamiento del estudio</b> .....	4
1.1 Planteamiento y Formulación del Problema .....	4
1.1.1 Planteamiento del Problema.....	4
1.1.2 Formulación del Problema .....	5
1.1.2.1 Problema General .....	5
1.1.2.2 Problemas Específicos .....	5
1.2 Determinación de Objetivos.....	6
1.2.1 Objetivo General .....	6
1.2.2 Objetivos Específicos.....	6
1.3 Justificación e Importancia del Estudio.....	7
1.4 Limitaciones del estudio de Investigación .....	8
<b>Capítulo II: Marco Teórico</b> .....	9
2.1 Antecedentes del Problema.....	9
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	9
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	11
2.2 Bases Teóricas.....	13
2.2.1 Calidad, evolución cronológica y conceptual.....	13
2.2.1.1 Concepto de Calidad .....	13
2.2.1.2 Evolución Cronológica del Concepto de Calidad.....	14
2.2.1.3 Evolución Conceptual de la Calidad.....	16
2.2.2 Calidad en Salud.....	16
2.2.2.1 Concepto.....	16

2.2.3	Gestión de la Calidad en Salud.....	17
2.2.3.1	Concepto de Gestión.....	17
2.2.3.2	Calidad Asistencial.....	18
2.2.4	Sistema de Gestión de la Calidad en Salud.....	19
2.2.4.1	Concepto de Sistema de Gestión.....	19
2.2.4.2	Sistema de Gestión de la Calidad en Salud.....	19
2.2.4.2.1	Definición.....	19
2.2.5	Desempeño Organizacional.....	22
2.2.5.1	Evolución del Concepto de Desempeño Organizacional.....	22
2.2.5.2	Definición de Organización.....	23
2.2.5.3	Definición de Desempeño Organizacional.....	23
2.2.5.4	Factores que afectan el desempeño organizacional.....	24
2.2.5.5	Medición del Desempeño Organizacional.....	25
2.2.5.6	Desarrollo Organizacional.....	26
2.3	Definición de Términos Básicos.....	27
2.3.1	Gestión de la Calidad.....	27
2.3.2	Prácticas de Gestión de Calidad.....	27
2.3.2	Desempeño Organizacional.....	27
2.3.3	Hospital de Apoyo.....	27
<b>Capítulo III: Hipótesis y Variables.....</b>		<b>28</b>
3.1	Formulación de Hipótesis.....	28
3.1.1	Hipótesis General.....	28
3.1.2	Hipótesis Específicas.....	28
3.2	Variables y Definición Operacional.....	29
3.2.1	Variables y Definición.....	29
3.2.1.1	Dimensiones de la Variable Independiente.....	29
3.2.1.2	Dimensiones de la Variable Dependiente.....	31
3.2.2	Operacionalización de Variables.....	32
<b>Capítulo IV: Metodología del estudio.....</b>		<b>33</b>
4.1	Método y tipo de investigación.....	33
4.1.1	Método.....	33

4.1.2 Tipo.....	33
4.2 Diseño de la investigación.....	33
4.3 Población y muestra.....	34
4.3.1 Población.....	34
4.3.2 Muestra.....	35
4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	37
4.4.1 Técnica de Recolección de Datos.....	37
4.4.2 Instrumento de Recolección de Datos.....	38
4.4.3 Procedimiento de Recolección de Datos.....	40
4.4.4 Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de la Información....	40
4.5 Aspectos Éticos.....	41
<b>Capítulo V: Resultados y Discusión.....</b>	<b>42</b>
5.1 Resultados.....	42
5.2 Discusión.....	49
<b>Conclusiones.....</b>	<b>54</b>
<b>Recomendaciones.....</b>	<b>55</b>
<b>Referencias Bibliográficas.....</b>	<b>56</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>65</b>

## Índice de Tablas

Tabla 1: Población y Muestra.....	36
Tabla 2: Muestra del Personal Asistencial. ....	36
Tabla 3: Muestra del Personal Administrativo.....	37
Tabla 4: Muestra del Personal de Apoyo.....	37
Tabla 5: Confiabilidad del Cuestionario de Evaluación de Gestión de Calidad.....	42
Tabla 6: Confiabilidad del cuestionario de medición de desempeño organizacional.....	42
Tabla 7: Correlación entre Gestión de la Calidad y el Desempeño Organizacional.....	43
Tabla 8: Correlación entre el liderazgo y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.....	44
Tabla 9: Correlación entre la planificación estratégica y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.....	45
Tabla 10: Correlación entre la orientación hacia el paciente y la salud pública y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.....	46
Tabla 11: Correlación entre la información y análisis y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.....	47
Tabla 12: Correlación entre la orientación a los recursos humanos y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.....	47
Tabla 13: Correlación entre la gestión de procesos y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.....	48

## Índice de Gráficos

Gráfico 1: Relación entre la Gestión de la Calidad y el Desempeño Organizacional.....	44
---	----

## Resumen

El sector sanitario en la actualidad enfrenta grandes retos en la gestión hospitalaria y para conseguir acceso sanitario de calidad se deben utilizar los recursos disponibles del hospital de manera óptima, incluyendo a su personal laboral. Por lo tanto, la finalidad de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre las variables gestión de la calidad y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete. Se diseñó un estudio no experimental y transversal. El espécimen estuvo integrado por todo el personal que trabaja en dicho Hospital, siendo un total de 73 trabajadores, a quienes se les realizó un cuestionario para evaluar las variables: gestión de la calidad en sus dimensiones liderazgo, planificación estratégica, orientación hacia el paciente y la salud pública, información y análisis, orientación a los recursos humanos y gestión de procesos, así como la variable desempeño organizacional del hospital en sus dimensiones: resultado del desempeño, eficiencia y efectividad, continuidad, y empleo de recursos. Cada una de las dimensiones es resultado de la suma de las puntuaciones de varios ítems, siendo calificada en tres categorías: nivel alto, medio y bajo.

Los resultados demostraron que existe relación entre la variable gestión de calidad y el desempeño organizacional, la relación es directa y significativa. También se evidencio que existe relación entre las seis dimensiones de gestión de la calidad, mencionadas en el párrafo anterior, y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.

Se concluye, al comparar las dos variables de estudio, que existe una relación significativa ( $p < 0,05$ ) entre gestión de la calidad y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete.

**Palabras claves:** gestión de la calidad, desempeño organizacional, personal, dimensiones, hospital.

## Abstract

The healthcare sector currently faces great challenges in hospital management and to achieve quality healthcare access, the hospital's available resources must be used optimally, including its staff. Therefore, the purpose of this research was to determine the relationship between the variables of quality management and organizational performance at the Support Hospital of the District of Chilete. A non-experimental and cross-sectional study was designed. The sample was made up of all the staff working at the Hospital, a total of 73 workers, who were given a questionnaire to evaluate the variables: quality management in its dimensions of leadership, strategic planning, orientation towards the patient and public health, information and analysis, orientation towards human resources and process management, as well as the variable of organizational performance of the hospital in its dimensions: performance result, efficiency and effectiveness, continuity, and use of resources. Each of the dimensions is the result of the sum of the scores of several items, being rated in three categories: high, medium and low level.

The results showed that there is a relationship between the variable quality management and organizational performance, the relationship is direct and significant. It was also evident that there is a relationship between the six dimensions of quality management, mentioned in the previous paragraph, and organizational performance at the Support Hospital of the District of Chilete 2024.

It is concluded, when comparing the two study variables, that there is a significant relationship ( $p < 0.05$ ) between quality management and organizational performance at the Support Hospital of the District of Chilete.

**Keywords:** quality management, organizational performance, personnel, dimensions, hospital.

## Introducción

La mayoría de los países de América Latina presentan grandes desafíos en la gestión de salud como desabastecimiento de medicamentos y dispositivos biomédicos, inadecuada infraestructura, filas de espera prolongadas, falta de nombramiento del personal entre otros, lo que puede afectar el desempeño y el compromiso organizativo del personal laboral (Espinoza et al., 2020; Oré, 2017).

Por otro lado, el sector sanitario continúa enfrentando diversos problemas de gestión como la escasez de recursos humanos, la falta de insumos y medicamentos, la deficiente infraestructura, el déficit presupuestal colocando en peligro la sanidad de los pacientes, la vida de los dolientes y un personal desmotivado (Espinoza et al., 2020; Oré, 2017).

El reto del sistema nacional de salud debe tener como objetivo hacer la salud más equitativa y eficiente, así mismo, mejorar la gestión de la calidad de los nosocomios, así un hospital mejor administrado tendría un personal más motivado e identificado con la institución, cumpliría con los objetivos del hospital y se lograría la satisfacción del paciente, así mismo, se debería evaluar el desempeño organizacional para mejorar la competitividad de la organización.

En el Hospital de Apoyo Chilete ubicado en la Provincia de Contumazá, Departamento de Cajamarca, nivel 1 categoría IV, se han observado problemas sanitarios como la falta de personal asistencial, una inadecuada infraestructura, escasez de medicamentos y materiales biomédicos, personal sin nombramiento, filas de espera prolongadas, en conclusión, se observaron diversos problemas en la gestión de la calidad del nosocomio.

Es por esa razón, que se decidió investigar el siguiente problema general ¿Existe relación entre la gestión de la calidad y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024?, así mismo, seis problemas específicos: el primero fue ¿Existe relación entre el liderazgo y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024?, el segundo fue ¿Existe relación entre la planificación estratégica y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del

Distrito de Chilete 2024?, el tercero fue ¿Existe relación entre la orientación hacia el paciente y la salud pública y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024?, el cuarto fue ¿Existe relación entre la información y análisis y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024?, el quinto fue ¿Existe relación entre la orientación a los recursos humanos y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024? Y el sexto fue ¿Existe relación entre la gestión de procesos y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024?, así mismo, se tuvieron seis objetivos específicos: el primero fue determinar la relación entre el liderazgo y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024, el segundo fue determinar la relación entre la planificación estratégica y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024, el tercero fue determinar la relación entre la orientación hacia el paciente y la salud pública y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024, el cuarto fue determinar la relación entre la información y análisis y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024, el quinto fue determinar la relación entre la orientación a los recursos humanos y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024 y el sexto fue determinar la relación entre la gestión de procesos y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.

La hipótesis general es si existe relación entre la gestión de la calidad y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024 y los supuestos específicos son: el primero es si existe relación entre el liderazgo y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024, el segundo es si existe relación entre la planificación estratégica y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024, el tercero es si existe relación entre la orientación hacia el paciente y la salud pública y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo de Chilete 2024, el cuarto es si existe relación entre la información y el análisis y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo de Chilete 2024, el quinto es si existe relación entre la orientación a los recursos humanos y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo de Chilete 2024 y el sexto es si

existe relación entre la gestión de procesos y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo de Chilete 2024. Se empleó un método cuantitativo, tipo descriptivo, correlacional, diseño no experimental, transversal. Se contó con una muestra de 73 trabajadores del hospital. Se utilizó como instrumento de investigación un cuestionario validado, uno para la variable independiente, gestión de la calidad, y otro cuestionario para la variable dependiente, desempeño organizacional. Se realizó la prueba de confiabilidad de cada cuestionario aplicando el Alfa de Cronbach obteniendo valores muy cercanos a 1 y finalmente y como las variables son cualitativas se calculó el coeficiente de reciprocidad con la prueba de Tau de Kendall,  $Rho = 0,603$ .

Por lo tanto, se concluyó que existe correlación entre la gestión de la calidad y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo en el Distrito de Chilete 2024. Además, también se concluyó que hay correlación entre el liderazgo y el desempeño organizacional, que hay correlación entre la planificación estratégica y el desempeño organizacional, que hay correlación entre la orientación hacia el paciente y la salud pública y el desempeño organizacional, que hay correlación entre la información y análisis y el desempeño organizacional, que hay correlación entre la orientación a los recursos humanos y el desempeño organizacional y que hay correlación entre la gestión de procesos y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.

Este tema nos ha enseñado que un hospital mejor administrado tendría un personal más motivado, identificado con la institución, cumpliría con los objetivos del hospital y de esta manera se alcanzaría la satisfacción del paciente.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

### 1.1 Planteamiento y formulación del problema

#### 1.1.1 Planteamiento del problema

Actualmente, los hospitales del sector público están pasando por un gran problema de gestión que se ve reflejada en una atención desordenada e ineficiente, debido al incremento de la cantidad de reclamos de los pacientes asegurados, así como de la calidad del personal asistencial, administrativo y de apoyo que trabajan en las diversas instituciones públicas. Lastimosamente, los hospitales no tienen información reciente que posibilite comprender los procedimientos, los niveles de jerarquía, los canales y los medios de comunicación, así como el rol de cada uno de los trabajadores, aunque cuenten con métodos para cada una de las fases vinculadas al desarrollo de gestión, necesitando ser renovados con el reglamento válido (Oré, 2017).

Los servicios de los hospitales públicos ocupan su propio lugar en el sistema sanitario; por otro lado, ciertos cambios en la gestión sanitaria tardaron más en implementarse en los servicios de las instituciones públicas. Este dilema tiene una tendencia histórica elevada, ya que hace diez años este dilema se observaba en la gestión de la calidad, así como, en el cumplimiento del personal de salubridad y por lo tanto en el cuidado propicio de los enfermos (Oré, 2017; Artundo y Rivadeneyra, 2008).

Ante este enigma, que trae como resultado la inestabilidad de los pacientes y la ineficiencia de los trabajadores, ineficacia e inmadurez en la constitución laboral, podemos realizar un estudio con miras al futuro. Una correcta gestión en los hospitales logra la satisfacción no sólo de los pacientes sino también de los trabajadores de una organización (Chiang, Martín y Núñez, 2010).

Actualmente no hay mejora en la eficiencia organizativa, no se cumplen con las necesidades de los pacientes y los trabajadores de diferentes jerarquías no se comprometen ni se involucran con la organización (Stock y Labert, 2001).

Por ello, se debe mejorar la tarea de gestión en el desempeño organizacional de los servicios para así mejorar el desempeño profesional y los procesos de la organización con la finalidad de lograr un fin común en beneficio grupal (Van Eemeren y Houtlosser, 2015).

Debido a lo anterior mencionado, surge la necesidad de investigar la correlación existente entre la gestión de la calidad y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete, Cajamarca, ya que la gestión de la calidad hoy en día es una estrategia para la competitividad que permite observar a la organización como un conjunto de procesos relacionados para lograr la satisfacción del paciente.

## **1.1.2 Formulación del problema**

### **1.1.1.1 Problema general**

¿Existe relación entre la gestión de la calidad y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024?

### **1.1.1.2 Problemas específicos**

- ¿Existe relación entre el liderazgo y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024?
- ¿Existe relación entre la planificación estratégica y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024?

- ¿Existe relación entre la orientación hacia el paciente y la salud pública y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024?
- ¿Existe relación entre la información y análisis y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024?
- ¿Existe relación entre la orientación a los recursos humanos y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024?
- ¿Existe relación entre la gestión de procesos y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024?

## **1.2. Determinación de objetivos**

### **1.2.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre la gestión de la calidad y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Determinar la relación entre el liderazgo y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.
- Determinar la relación entre la planificación estratégica y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.
- Determinar la relación entre la orientación hacia el paciente y la salud pública y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.
- Determinar la relación entre la información y análisis y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.
- Determinar la relación entre la orientación a los recursos humanos y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.

Chilete 2024.

- Determinar la relación entre la gestión de procesos y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.

### **1.3 Justificación e importancia del estudio**

Esta investigación tiene por interés informar cómo se correlacionan la variable independiente, gestión de la calidad y la variable dependiente, desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete, para que en investigaciones futuras sea citado por sus descubrimientos y resultados.

En el Perú, actualmente, el sector salud pasa por situaciones difíciles en la atención de las personas aseguradas y no aseguradas encontrándose una progresión en el número de personas disgustadas siendo una de las causas de esta incógnita el incumplimiento de la gestión hospitalaria y el deficiente desempeño organizacional que demuestran el menester de encaminar investigaciones y analizar este dilema proponiendo sugerencias orientadas a renovar los indicadores de dichas variables en estudio en el hospital de Apoyo del Distrito de Chilete (Alcalde et al., 2011; Republica del Perú- Defensoría del pueblo, 2024).

Por consiguiente, esta investigación ayudará a entender y saber cómo se gestiona un hospital, cómo se puede mejorar y aumentar los índices de desempeño tomando como alusión las normas de gestión de la calidad total. Teniendo presente que un gran número de hospitales del sector público muestran carencias en infraestructura e insumos médicos, además, del bajo desempeño profesional, aumentado por los sentimientos de desilusión e irascibilidad, que predisponen a dudar de la capacidad laboral y originar una consulta consolidada en anamnesis cronometrada, siendo preponderante que a partir de los resultados que se consigan en este estudio se logren realizar acciones para enmendar aspectos vinculados con la gestión de la calidad y el desempeño organizacional para así conseguir ofrecer un cuidado decente, eficaz y seguro, enriqueciendo la imagen del Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete de forma positiva en beneficio de los pacientes.

#### **1.4 Limitaciones del estudio de Investigación**

Este proyecto de estudio presenta como limitación la posible demora en los permisos para desarrollar dicho proyecto. Así mismo, los cambios de Directorio del Hospital vinculado al tiempo para realizar el cuestionario al personal del Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete.

El estudio ha sido realizado en un hospital ubicado en el distrito de Chilete departamento de Cajamarca, no obstante, el tema investigado puede ser abordado por futuros investigadores en otros centros de salud.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la Investigación**

Para realizar esta tesis se han tomado en cuenta estudios de investigaciones realizadas desde el año 2016 hasta el año 2023, tanto a nivel nacional como a nivel internacional.

##### **2.1.1 Antecedentes Internacionales**

Como primer antecedente internacional, se citan a Apolo et al. (2021) cuyo objetivo de estudio fue mejorar el prototipo de gestión estratégica del Hospital General Machala (HGM)- Ecuador y el apoyo de formación de los trabajadores en el HGM. La investigación fue de tipo descriptivo, transversal. La técnica empleada fue una encuesta online para obtener la información y el instrumento utilizado fue un cuestionario de 13 ítems con una muestra poblacional de 192 servidores del hospital. Dando como resultado que no existe una correcta evolución en el desarrollo de la formación del recurso humano, ni en su desempeño laboral. Concluyendo que el prototipo de gestión estratégica mejora los procesos y permite conseguir los objetivos de la institución.

Armijoz et al. (2020) diseñaron e implementaron un prototipo de criterios para determinar el cumplimiento de los Hospitales de Chile y Ecuador. La metodología descriptiva empleada abarcó revisión de la literatura, recolección de datos y entrevistas. Dando como resultado que 37 criterios concuerdan con la norma, 19 tienen que ser examinados, diez incumplen y tienen que ser mejorados, y 29 no fueron informados por el hospital. Concluyendo que los criterios apuntan a mejorar el rendimiento del hospital,

se pueden medir sin gastar mucho dinero y no requieren un esfuerzo arduo para recolectar la información.

Además, Morales et al. (2019) evaluaron las consecuencias de implementar una reforma de Nueva Gestión Pública. Este estudio de investigación es cuantitativo, transversal no experimental. Se elaboró una base de datos con información pública del 2015 para 181 hospitales públicos de Chile. Dando como resultado que la continuidad en el cargo de la persona elegida por medio de SADP se relaciona eficazmente con el índice de altas, la circulación de pacientes y la valoración de ocupación, mostrando mejor beneficio de los recursos disponibles. Concluyendo que la integración de personal capacitado en cargos de alta dirección incrementa su desenvolvimiento laboral.

Muyulema (2017) diseñó un plan de formación respecto al sistema de triage para reducir el índice de insatisfacción del paciente con los cuidados de enfermería. La metodología empleada fue de tipo descriptivo, transversal y la técnica utilizada fue un cuestionario que se realizó a 15 enfermeras del Hospital Provincial Docente Ambato para reconocer sus conocimientos en la zona de triage. Dando como resultado que el 60% del personal de enfermería desconocían conocimientos relacionados sobre el sistema de triage. Concluyendo que es necesario brindar capacitaciones a las enfermeras sobre el sistema de triage a fin de disminuir la insatisfacción del paciente en el Hospital Provincial Docente Ambato, Ecuador.

Finalmente, Alvarado (2019) realizó una investigación sobre los factores que inciden en el desempeño laboral de las enfermeras en el área de hospitalización del Hospital Materno Infantil Dra. Matilde Hidalgo de Procel Cantón Guayaquil Ecuador en el período mayo – agosto 2019. Aplicó una metodología cuantitativa, de tipo descriptivo. La técnica utilizada fue un cuestionario y se encuestó a una muestra de 50 enfermeras. Dando como

resultado que los factores que afectan el desempeño laboral de las enfermeras son limitaciones de capacitación en un 52%, inestabilidad laboral en un 56%, la falta de reconocimientos en un 40% y la sobrecarga laboral en un 52%. Concluyendo que las limitaciones de capacitación, la inestabilidad laboral y la sobrecarga laboral influyen de manera negativa en el desempeño laboral de las enfermeras.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

Como primer antecedente, se tiene a Espejo (2023) que, en su estudio realizado en el Hospital de la Región Amazonas, tuvo como objetivo demostrar que la gestión hospitalaria se vincula con el rendimiento en el trabajo. Este estudio de investigación fue básico, cuantitativo no experimental. La muestra fue de 94 profesionales asistenciales de los cuales, un 38% del personal asistencial considera que la gestión hospitalaria en Inmunizaciones no es óptima y el 36% considera que el desempeño laboral es regular. Se aplicó la prueba estadística del coeficiente de correlación de Spearman dando como resultado  $\rho = 0,451$  y  $p < 0.05$ . Concluyendo que la gestión hospitalaria se vincula notablemente con el desempeño laboral en un Hospital de la Región Amazonas.

También, Chacón (2021) en su estudio realizado en la Red Asistencial de Ucayali, estableció de qué forma se vincula la gestión y el rendimiento en el trabajo. La investigación fue de tipo descriptivo, correlacional. La población estuvo representada por una muestra de 96 trabajadores. Se empleó un cuestionario de 20 ítems por cada variable y se recolectó la información mediante encuestas. Para el análisis de correlación se aplicó el coeficiente estadístico no paramétrico rho de Spearman. Llegando a la conclusión que hay un vínculo directo bajo y no significativo entre la gestión administrativa

y el rendimiento de los trabajadores en la Red Asistencial Ucayali – Hospital II EsSalud – Pucallpa.

Así mismo, Fernández (2022) realizó su estudio en un Hospital de nivel III del Callao- Lima, para definir la correspondencia entre la gestión administrativa y el desempeño en el trabajo. La investigación fue de tipo básico no experimental. La población fueron 322 trabajadores a los cuales se les realizó una encuesta por cada variable y la información se recolectó mediante encuestas. Se empleó el coeficiente estadístico no paramétrico rho de Spearman dando como resultado  $\rho = 0,831$ , se halló el nivel de significancia 0,000 siendo menor de 0.05. Llegando a la conclusión que las variables se vinculan de forma evidente, es decir, sí existe una correspondencia notable entre las variables gestión administrativa y desempeño laboral.

Además, Huamán (2022) estudió la correlación de la práctica de liderazgo, de gestión estratégica orientada al paciente, información, recursos y evolución con el rendimiento organizacional del Programa de Atención Primaria – Policlínico Metropolitano Huancayo. Es una investigación de tipo básico, de reciprocidad. La muestra fue 123 personas. Se utilizó un cuestionario para cada variable y la información se recolectó mediante encuestas. Se aplicó el coeficiente no paramétrico rho de Spearman dando como resultado  $\rho = 0,704$  y  $p < 0.05$ . Llegando a la conclusión que si hay un vínculo evidente y notable entre prácticas de gestión de la calidad y desempeño organizacional en el Policlínico Metropolitano Huancayo.

También, Berrospi (2021) estudió el vínculo entre gestión de la calidad y rendimiento organizacional en el Hospital de Vitarte- Lima. Es una investigación cuantitativa, de correlación. La muestra fue 92 participantes del área de salud. Se emplearon cuestionarios uno para cada variable y se midieron ambas variables mediante encuestas. Se realizó el coeficiente no

paramétrico rho de Spearman dando como producto rho= 0,941 y  $p < 0.05$ . Llegando a la conclusión que sí hay correspondencia notable entre las variables gestión de la calidad y el desempeño organizacional en el hospital.

Oré (2017) estudió el vínculo de las prácticas de gestión de la calidad y el rendimiento organizacional en EsSalud Cañete. Es un tipo de estudio transversal, no experimental correlacional. La muestra se conformó por 48 profesionales. Se aplicó un cuestionario para ambas variables de estudio. Se aplicó la prueba estadística del coeficiente de correlación de Pearson dando como resultado rho = 0,803 y  $p < 0.05$ . Concluyendo que las prácticas de gestión de la calidad se relacionan directa y significativamente con el desempeño organizacional en el Hospital de EsSalud de Cañete.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Calidad, evolución cronológica y conceptual**

#### **2.2.1.1 Concepto de Calidad:**

Según Coronado et al. (2013), calidad resulta de la palabra latín “qualitas” o “qualitatis” que representa perfección.

La Real Academia Española define a la calidad como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo que permite juzgar su valor (Martínez, 2005).

La Sociedad Estadounidense de Calidad (ASQ), afirma que la calidad es un conjunto de características de un producto o servicio, en función de su capacidad para complacer las necesidades específicas (Coronado et al., 2013).

La Organización Internacional de Normalización o Estandarización (ISO), define a la calidad como el nivel de un objeto (producto, servicio, sistema, persona o proceso) que satisface las necesidades y expectativas de los usuarios y otros interesados. Esta definición nos señala que la calidad se refiere al grado de satisfacción de las demandas del consumidor y que se deben

satisfacer las características mínimas que el cliente espera de un producto para determinar su calidad. (Coronado et al., 2013).

Según el autor Edward Deming conocido como el “Padre de la Calidad”, la calidad se transforma y se convierte en un camino para desarrollar productos consumidos por el cliente para lograr su satisfacción plena (Zaharias y Pappa, 2016). Además, la calidad se convierte en un instrumento estratégico en las organizaciones para lograr un grado de competitividad (Barba, 2004).

Para Joseph M. Juran (2004), la calidad la define el consumidor, calidad es cuando no hay retraso en la entrega del producto o servicio, cuando no hay errores durante la prestación de servicios para lograr la satisfacción del cliente.

Crosby (2015), empresario y pensador de la calidad de los Estados Unidos, afirma que las acciones orientadas de la calidad son funciones de la alta dirección. La calidad significa el cumplimiento de los requerimientos del cliente. El objetivo de la calidad es conseguir cero defectos, ejecutar los procesos correctamente. Los procesos con calidad aumentan la mejora continua y la productividad.

Kaoru Ishikawa, considerado “Padre de los Círculos de Calidad”, manifiesta que la calidad empieza con la educación y culmina con la educación, calidad es conocer a tu cliente y que la calidad implica la consecución de un producto asequible y gratificante para el consumidor y para Armand V. Feigenbaum, ingeniero estadounidense, afirma que la calidad no es un gasto es una inversión que conduce a una mayor rentabilidad a largo plazo (Burgasí et al., 2021).

A partir de los conceptos anteriores, se puede definir a la calidad como una estrategia de responsabilidad social que garantiza la satisfacción del cliente.

### **2.2.1.2 Evolución Cronológica del Concepto de la Calidad**

Desde 1920 hasta la fecha, el concepto de calidad ha ido cambiado cronológicamente como conceptualmente.

Es importante averiguar el pasado para conocer el presente y poder visualizar el futuro.

- Período Primitivo: La calidad se considera una necesidad del hombre ya que podía identificar los productos que eran perjudiciales para su salud y los que podía consumir, así como que materiales eran los más adecuados para vestir, cuáles eran los más resistentes para construir su casa y para fabricar sus armas (Cubillos, 2009).
- Período Artesanal y Revolución Industrial: La calidad se define como satisfacer al cliente haciendo las cosas correctamente sin importar el costo y el esfuerzo. Sólo importaba el cliente (Cubillos, 2009).
- Administración Científica: Durante este período inicia la etapa del desarrollo de la Calidad conocida como etapa de inspección, y se establece el departamento de ingeniería de inspección para hacer frente a los problemas derivados de los defectos del producto y la falta de coordinación entre los departamentos (Cubillos, 2009).

Posterior a ello, se diseñó una gráfica estadística para controlar las variables del producto, controlando la calidad en la producción en masa a un costo más económico, mejorando en términos de costo- beneficio, las líneas de producción, aplicando la estadística de manera efectiva para aumentar la productividad y reducir los errores. También se diseñó el ciclo planear, hacer, verificar y actuar (PHVA), el cual es la base de los sistemas de gestión de calidad que existen en la actualidad (Cubillos, 2009).

- Segunda Guerra Mundial: La calidad es importante porque

los soldados tenían que tener armamento seguro y funcional para no poner en peligro sus vidas. La producción es en cantidades mayores en un tiempo menor sin importar el costo garantizando la calidad del producto (Cubillos, 2009).

- Década de los Setenta y noventa: La calidad es un procedimiento y un sistema en el interior de la empresa que evita defectos en el producto (Cubillos, 2009).
- Actualidad: La calidad está centrada en la satisfacción del cliente y del empleado. La calidad busca la competitividad y nos da una visión de la mejora continua (Cubillos, 2009).

### **2.2.1.3 Evolución Conceptual de la Calidad**

La calidad pasó por las siguientes etapas:

- Control de Calidad por Inspección: esta etapa da inicio al concepto de calidad, se definen los criterios para diferenciar si un producto es bueno o malo en base a las especificaciones establecidas. Los productos se inspeccionaban después que estén terminados (Cubillos, 2009).
- Control Estadístico del Proceso: en esta etapa se emplearon métodos estadísticos para disminuir los niveles de supervisión (Cubillos, 2009).
- Aseguramiento de la Calidad: Etapa en la que ya se incluye el diseño, planificación e implementación de la política de calidad (Cubillos, 2009).
- Administración Estratégica por Calidad Total: La calidad consiste en adecuar las características de un producto al uso que le va a dar el consumidor (Cubillos, 2009).

La evolución del concepto de calidad nos sirve de conocimiento para tomarlo en cuenta en la gestión de los servicios de salud.

## **2.2.2 Calidad en Salud**

### **2.2.2.1 Concepto**

El Instituto de Medicina de Estados Unidos 1972, la describe como aquella que es efectiva en la mejora del nivel de salud y grado de satisfacción de la población con los recursos que la sociedad y lo individuos han elegido destinar a ello (Padovani et al., 2012).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) refiere que una asistencia sanitaria de alta calidad detecta las necesidades y organiza los recursos humanos para cubrir esas necesidades de salud de la población de una manera oportuna y eficiente. (Padovani et al., 2012).

Avedis Donabedian de la Universidad de Michigan nos dice que la calidad asistencial está centrada en lo que va a recibir el paciente, que se logre el máximo beneficio del paciente sin causarle daño, al más bajo costo (Bautista, 2016).

Donald Berwick nos dice que la calidad de la atención es el nivel de interés que haga que aumente el estado de salud del paciente (Bautista, 2016).

Vicente Falconi, consultor brasilero, nos dice que la calidad asistencial es atender perfectamente al paciente con seguridad y confianza en el tiempo adecuado y oportuno (Bautista, 2016).

La Office of Technology Assessment (OTA), manifiesta que la calidad de salud es el grado del proceso de atención que incrementa los resultados positivos en el paciente y reduce la probabilidad de los efectos adversos (Bautista, 2016).

Por lo tanto, la calidad asistencial debe ser implementada como un proceso continuo y el desafío de este siglo XXI es conocer la dinámica de la atención del paciente y su complejidad, incorporando así la calidad en la atención de los pacientes.

## **2.2.3 Gestión de la Calidad Asistencial**

### **2.2.3.1 Concepto de gestión**

La palabra gestión deriva del latín “gestio” que representa administrar (Correa, 2011).

Las normas de la Organización Internacional de Estandarización (ISO) la define como “un conjunto de actividades diseñadas para guiar y verificar una institución” (Gonzales, 2020).

Este término ha sido utilizado desde hace siglos. Cuando se habla de gestión se habla de qué manera se va a realizar un objetivo.

La gestión de la calidad ayuda a afrontar el desafío de cambiar la civilización y las operaciones de las instituciones dirigidas a las exigencias de la población para lograr mayor eficiencia y resultados en general (Arcelay et al., 2016; Nabitiz et al., 2000).

### **2.2.3.2 Calidad Asistencial**

En nuestro país, la Unidad Funcional de Gestión de la Calidad en Salud (UFGCS) es la entidad responsable de conducir la gestión de la calidad en el ámbito sanitario para mejorar la calidad de los servicios de salubridad. Los procesos fundamentales a implementar son: mejoría continua de la calidad, auditoría de la calidad en la atención del paciente, certificación de los nosocomios, evaluación de satisfacción y seguridad del paciente (MINSA).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) uno de cada diez pacientes sufre daño durante el proceso de atención hospitalaria y siete de cada cien contraen una infección durante el proceso de atención asistencial. Es por esa razón que se debe promover la prevención, el tratamiento y la mejoría constante de la atención a los pacientes (OMS, 2020).

Los servicios de salud deben brindar seguridad y confianza al paciente, deben estar centrados en el paciente y la atención debe ser oportuna, equitativa, eficiente e integrada. Los establecimientos de salud deben optimizar su funcionamiento, deben dar cumplimiento a los requisitos legales y deben

perfeccionar la calidad de los servicios para garantizar la satisfacción de los usuarios atendidos. En la gestión sanitaria se debe enfocar a la calidad como un proceso de mejora continua con la finalidad de mejorar la calidad asistencial y el desempeño del establecimiento y de asegurar la satisfacción del paciente. Para asegurar la calidad de los procesos de todos los servicios, áreas de un hospital se deben emplear herramientas digitales para implementar un sistema de gestión documental y así contar con un plan de acción. De esta manera, con el uso de los cuadros de mando y de los indicadores se podrá conocer el grado o nivel de cumplimiento del establecimiento (Luaces, 2024).

## **2.2.4 Sistema de Gestión de la Calidad en Salud**

### **2.2.4.1 Concepto de Sistema de Gestión**

Las normas de la Organización Internacional de Estandarización (ISO) define a sistema como “un conjunto de elementos que se interrelacionan entre sí para establecer objetivos, políticas y procesos” (Gonzales, 2020).

Las normas de la Organización Internacional de Estandarización (ISO) define a sistema de gestión como “un conjunto de elementos y actividades relacionados y coordinados que interactúan, y que, estableciendo Políticas y Objetivos, dirigen y controlan la organización con el fin de lograr dichas metas” (Gonzales, 2020). Por lo tanto, el sistema de gestión se fundamenta en un ciclo de mejora continua donde se planea, se hace lo que se planea, se verifica lo planeado y se actúa.

### **2.2.4.2 Sistema de Gestión de la Calidad en Salud**

#### **2.2.4.2.1 Definición**

En el año 2006, el sector salud adoptó un sistema de gestión de calidad el modelo ISO 9001, el cual está normado en el Perú en el Documento Técnico aprobado por Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA y refiere

que el Sistema de gestión de la calidad en salud es un conjunto de elementos que se interrelacionan entre sí que brindan asistencia técnica evaluando la calidad de atención del paciente y la gestión en las entidades y dependencias públicas a nivel Nacional, Regional y Local, cuyo objetivo es perfeccionar la calidad de los servicios continuamente del sector salud y desarrollar una cultura de calidad sensible a las necesidades de los pacientes y del personal que labora en dicho sector y sus componentes son planificación, la organización, garantía y mejora e información para la calidad (Ministerio de Salud, 2006).

Muchas organizaciones adoptaron este modelo ISO 9001 porque no había un estándar específico para salud.

La Organización Internacional de Estandarización (ISO) publicó en octubre del año 2023 el Primer Estándar de Calidad Internacional para el Sector de Salud Nueva ISO 7101 Sistema de Gestión de Calidad en la Gestión Sanitaria con requisitos importantes orientados a la realidad del sector salud (Padilla, 2024).

Las instituciones del sector salud tienen diversos problemas como la reducción de recursos financieros, el aumento del número de pacientes que necesitan atención, el aumento de las enfermedades crónicas, escasez de recursos humanos, escasez de equipos biomédicos, escasez de medicamentos y este estándar internacional va a permitir solucionar estos problemas y va a armonizar los sistemas de gestión. Además, este estándar internacional fomenta la cultura y la calidad, incluye requisitos para monitorizar el desempeño clínico, no clínico y la mejora continua de los procesos ya que el

Sistema de Gestión de Calidad en Salud es el punto de partida en la seguridad de atención clínica y en la prevención de efectos adversos. Este estándar internacional traerá muchos beneficios en el sector de salud peruano como el aumento de la calidad de prestación sanitaria, de la seguridad de los pacientes, de la rentabilidad y de la eficiencia (Yáñez, 2008).

El Sistema de Gestión de la Calidad Sanitaria agrupa componentes conectados a cooperar, dirigir, gestionar, proporcionar apoyo técnico y examinar a los organismos del sector salud y a los organismos públicos, concerniente a la calidad de atención y gestión (Ministerio de Salud, 2013; Cervantes y Garcés, 2016).

Por lo cual, las labores de la gestión de la calidad, su medición y perfeccionamiento tienen que ser considerados como una táctica primordial a fomentar en las prestaciones de salud con el fin de saber el grado de calidad conseguido debido a servicios brindados por el sistema de salud y de esta manera guiar así las labores de mejora constante (Cervantes y Garcés, 2016).

Es valioso para las instituciones fomentar tácticas que permitan reforzar sus ventajas competitivas donde los requerimientos son cada vez más elevados. Los nuevos espacios globales incitan a que éstas se modifiquen y den evidencias de un mejor progreso hacia procedimientos más eficaces (Ministerio de Salud, 2013).

Hoy en día los sistemas organizativos se desenvuelven junto con los procesos de transformación social y han ganado gran popularidad de tal manera que constituyen un medio para que la sociedad encuentre soluciones a los enigmas que enfrenta (Ministerio de Salud, 2007).

Un hospital brinda servicios médicos donde se desenvuelven procedimientos complicados. Actualmente, lo que se suma a los enigmas que enfrentan en la actualidad los hospitales del Perú, que son igual de complicados, y las importantes brechas deficientes que se realizan en la gestión de estas instituciones hospitalarias, hace imprescindible crear acciones para reanimar y aumentar la organización y procesamiento de la gestión hospitalaria, con intensidad en los procesos de toma de decisiones (Segredo, 2016).

Cabe señalar que lo complicado de los hospitales públicos está relacionado con las prestaciones que brinda, las cuales dependen de muchos procesos. Para lograr esos objetivos, las organizaciones deben contar con personal capacitado, recursos económicos bajo demanda, sistema de información actual, etc. Así mismo, se deben examinar aspectos como: la recolección efectiva de información; la preparación de reseñas respecto a la toma de decisiones y la motivación a los trabajadores para realizar maniobras acordes con los propósitos de la institución (Ministerio, 2007; Segredo, 2016).

## **2.2.5 Desempeño Organizacional**

### **2.2.5.1 Evolución del concepto de Desempeño**

La definición de desempeño ha ido evolucionando década tras década y no hay una definición única aceptada (Gavrea et al., 2011).

En la década de los cincuenta se definió el desempeño como el nivel de una organización que cumplía sus objetivos y la evaluación del desempeño, se centró en las personas de una organización. En la década de los sesenta se definió como la habilidad de una

organización para acceder y utilizar los recursos limitados. En las décadas de los ochenta y noventa se definió el desempeño como el objetivo que debe lograr una organización para que sea exitosa Y después de la década de los noventa se definió como el éxito de una empresa, como el resultado económico producto del comportamiento de la organización y como el grado de metas logradas (Barradas, 2021).

#### **2.2.5.2 Definición de Organización**

La palabra organización proviene de la palabra griega “organum” que significa elemento de un sistema y es un conjunto de personas que cooperan, que trabajan en equipo buscando un objetivo común optimizando todos los recursos que se tiene. En cada organización se utilizan recursos que facilitan el desarrollo de actividades que lo realiza cada integrante de la organización y con su aporte poder lograr los objetivos de la institución. Así mismo, debe existir un orden y una estructura definida que se evidencia en las normas políticas de jerarquía y niveles de autoridad de la organización y finalmente son complejas porque las personas tienen pensamientos diferentes y no se comportan de igual manera (Chiavenato, 2006).

#### **2.2.5.3 Definición de Desempeño Organizacional**

El desempeño organizacional es un grupo de hechos de un individuo que trabaja en una organización y que está relacionado con su cargo, con sus funciones y con sus actividades a realizar. El desempeño organizacional, según la Organización Internacional del trabajo no es sólo un conjunto de conocimientos o de habilidades sino también es un conjunto de elementos conductuales necesarios para desempeñarse en las actividades dentro de un área específica con el propósito de conseguir las metas de la institución (Organización Internacional de Trabajo [OIT], 2021).

El desempeño organizacional se vincula con los indicadores financieros y no financieros y estrategias que van a permitir ventajas competitivas (Waal y Kourtit, 2013). Además, el desempeño organizacional contribuye a la mejora efectiva en el proceso de desarrollo (Phusavat et al., 2009).

Se puede concluir que el desempeño se basa en el logro de objetivos trazados utilizando los recursos a disposición de una manera eficiente.

#### **2.2.5.4 Factores que afectan el desempeño organizacional**

La investigación sobre el clima organizacional se ha llevado a cabo desde la mitad del siglo XX. Se le define como la visión que los trabajadores tienen de su ambiente de trabajo que impacta en su conducta. El ambiente de trabajo incluye la estructura organizacional, la autonomía para realizar las actividades, las remuneraciones e incentivos por el trabajo realizado, los beneficios y condiciones de la contratación, las relaciones de trabajo, el liderazgo de la organización y las condiciones físicas de sanidad y de seguridad de las instalaciones. Un adecuado proceso de selección del personal laboral, las capacitaciones del personal y dar a conocer la filosofía de la organización permitirá que el recurso humano se identifique con la empresa (Pinedo, 2020).

Por lo tanto, el clima organizacional influye en el desempeño de los trabajadores, es decir, si un trabajador tiene una visión positiva de su ambiente de trabajo reaccionará de una forma eficiente, se sentirá contento y aumentará su productividad.

Los factores que intervienen en el desempeño organizacional son: La Calidad de Trabajo porque es el nivel de satisfacción no sólo personal sino también profesional en el desempeño laboral (López, 2021).

La Responsabilidad porque al ser inherente al puesto de trabajo, el empleado asume con responsabilidad los resultados de la organización (López, 2021).

El Compromiso Organizacional porque el trabajador asume y defiende la cultura, los valores, las metas, los objetivos y estrategias de la organización y se involucra en el desarrollo y mejora de la organización (López, 2021).

El Liderazgo y trabajo en equipo porque permite que todo el equipo de trabajo se comprometa en sus actividades para lograr los objetivos de la organización (Orellana y Portelanza, 2014).

#### **2.2.5.5 Medición del Desempeño Organizacional**

**a) Definición:** La evaluación del desempeño es una herramienta que mide el rendimiento de los empleados, consiste en recopilar información acerca del desempeño de los empleados y analizarlas para mejorar el rendimiento organizacional. Es importante para el crecimiento y desarrollo de los empleados, para la alineación de objetivos, para la toma de decisiones informada y para la creación de una cultura de rendimiento en la organización.

#### **b) Objetivos de la Evaluación del Desempeño**

1. Medir el rendimiento individual de los empleados que permite identificar fortalezas y áreas de mejora de cada empleado, proporcionar una retroalimentación constructiva a los empleados sobre su rendimiento, es decir, el empleado conoce sus puntos de mejora, reconoce cómo puede desarrollar sus habilidades para mejorar su desempeño en el futuro.
2. Establecer metas claras para los empleados que están relacionadas con el crecimiento en el puesto de trabajo o desarrollo profesional, esto motivará a los empleados a trabajar para lograr los objetivos específicos.

3. Identificar las necesidades de desarrollo y de capacitación de los empleados, al evaluar el rendimiento del empleado se puede identificar habilidades que requieren atención y desarrollo adicional.

#### **c) Clasificación de la Evaluación del Desempeño**

1. Evaluación por parte del supervisor, el gerente evalúa al empleado.
2. Evaluación entre compañeros, un empleado evalúa a otro empleado.
3. Evaluación por parte del empleado, el empleado evalúa al gerente.
4. Evaluación del desempeño 360 grados, el jefe, los colegas, los subordinados, los clientes internos y externos y los proveedores evalúan al empleado.
5. Evaluación automatizada.
6. Evaluación del desempeño mediante autoevaluación.

#### **2.2.5.6 Desarrollo Organizacional**

El desarrollo organizacional es un proceso que adopta un enfoque holístico, se centra en la cultura, en el entorno, en los procesos claves y en la estructura de la institución, usando una apariencia de sistemas completos. La conducta de los empleados no es el resultado directo de factores organizacionales existentes, sino que necesita en gran medida la valoración de los empleados, lo que estos factores hacen junto con otras actividades, interacciones y experiencias del grupo con la organización, manifestándose en las investigaciones hechas en el ámbito administrativo en concordancia con el clima, la cultura y el desarrollo institucional (Ministerio de Salud, 2007).

Para ello, es imprescindible hacer una correcta gestión hospitalaria haciendo un seguimiento a través de niveles. Estos niveles deben ser generales, convenientes, fáciles de medir y descifrar para

explotar al máximo su aplicabilidad. Esto también nos permite cotejar el desempeño con diversos hospitales del estado peruano o en diversos países (Armijos y Moncada, 2020).

## **2.3 Definición de Términos Básicos**

**2.3.1 Gestión de la Calidad:** en la práctica demuestra los efectos de ciertos comportamientos, prescribiendo lo que se tiene que realizar para lograr incrementar el resultado (Albacete et al., 2001; Anderson et al., 1994). Se implementa bajo las siguientes dimensiones como liderazgo, planificación estratégica, información y análisis, gestión de recursos humanos, gestión de procesos y atención al cliente (Oré, 2017).

**2.3.2 Prácticas de Gestión de la calidad:** es la recopilación de testimonios, prácticas, herramientas e individuos que trabajan para conseguir un objetivo determinado, como el regocijo a los usuarios o el buen cumplimiento de las leyes de la industria de la mejor forma. (Oré, 2017; Berrospi, 2021)

**2.2.3 Desempeño Organizacional:** se refiere a los resultados producidos por una institución que resulta de la dinámica de circunstancias internas y externas que lo integran. Teniendo como indicadores el resultado del desempeño, la eficiencia y efectividad, la continuidad y el empleo de recursos (Oré, 2017; Berrospi, 2021).

**2.2.4 Hospital de Apoyo:** es una institución encargada de proporcionar atención integral, de evaluar los elementos sociales que benefician o perjudican la salud del paciente y proporcionar un abastecimiento eficaz y apropiado de medicamentos, orientados a la recuperación y preservación de la salud de los pacientes, además del diagnóstico (Plataforma digital única del Estado Peruano, 2007).

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1 Formulación de Hipótesis**

##### **3.1.1 Hipótesis general**

H(1): Existe relación entre la gestión de la calidad y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.

H(0): No existe relación entre la gestión de la calidad y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.

##### **3.1.2 Hipótesis Específicas**

###### **Formulación de la hipótesis específica 1.**

H(1): Existe relación entre el liderazgo y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.

H(0): No existe relación entre el liderazgo y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.

###### **Formulación de la hipótesis específica 2.**

H(1): Existe relación entre la planificación estratégica y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.

H(0): No existe relación entre la planificación estratégica y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.

###### **Formulación de la hipótesis específica 3.**

H(1): Existe relación entre la orientación hacia el paciente y la salud pública y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.

H(0): No existe relación entre la orientación hacia el paciente y la salud pública y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.

###### **Formulación de la hipótesis específica 4.**

H(1): Existe relación entre la información y análisis y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.

H(0): No existe relación entre la información y análisis y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.

**Formulación de la hipótesis específica 5.**

H(1): Existe relación entre la orientación a los recursos humanos y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.

H(0): No existe relación entre la orientación a los recursos humanos y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.

**Formulación de la hipótesis específica 6.**

H(1): Existe relación entre la gestión de procesos y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.

H(0): No existe relación entre la gestión de procesos y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.

### **3.2.1 Variables y Definiciones**

#### **3.2.1.1 Variable Independiente.**

##### **Gestión de la calidad.**

Es la recopilación de información, prácticas, herramientas e individuos que trabajan para conseguir un objetivo determinado, como el regocijo a los usuarios o el buen cumplimiento de las leyes de la industria de la mejor forma (Oré, 2017; Berrospi, 2021).

Dimensiones de la Gestión de la Calidad.

- a) Liderazgo: es la capacidad que tiene una persona de influir sobre los demás con la meta de conseguir los objetivos anhelados. Los líderes poseen habilidades de deseo de progreso, sensibilidad, integridad, inteligencia, conocimiento y confianza en sí mismos (Marcó et al., 2016).

Para cumplir los propósitos de la calidad, se necesita de líderes que dirijan a sus establecimientos al progreso constante (Oré, 2017).

El liderazgo es una herramienta en habilidades de comunicar, persuadir, convencer, influenciar, motivar, inspirar y dirigir de quienes dirigen las organizaciones para lograr con éxitos sus objetivos. Hoy en día se impone el liderazgo exponencial, es decir, el líder debe tener una mentalidad creadora, innovadora y debe ser capaz de adaptarse al entorno (Salomón, 2019).

El liderazgo en el sector salud contribuye con los resultados en la gestión por procesos para lograr la mejora de la calidad y reducir los costos, además, el liderazgo cumple un papel necesario en la gestión de los recursos humanos logrando así la satisfacción de los empleados de salud y la satisfacción de los pacientes reflejada en la calidad de la atención (Toussaind, 2013).

- b) Planificación Estratégica: este componente se concentra en cómo las instituciones implementan proyectos con una orientación concentrada en la población y en el vigor laboral de los trabajadores (Oré, 2017). Es una herramienta empleada tanto en el sector público como privado que comprende la definición de metas y el diseño de estrategias para obtener las metas de la institución en el sector salud, además debe mejorar la eficiencia en el cuidado de los pacientes en las diferentes áreas, debe priorizar las necesidades de cada uno de los pacientes, debe permitir la mejoría constante de la salud y se debe adaptar a los desafíos de la salud pública (Carrasco et al., 2022).
- c) Orientación hacia el paciente y la salud Pública: esta dimensión hace referencia que una organización debe brindar atención al paciente para satisfacer sus necesidades sanitarias e

implementar estrategias para mejorar la satisfacción del paciente. (Oré, 2017). Información y análisis: involucra el objetivo, la gestión y el empleo de información con la finalidad de centrarse en el paciente, guiado a la satisfacción equilibrada y en el progreso del desempeño organizacional. Las técnicas de la gestión de la calidad total facilitan procesar los datos de manera eficiente y eficaz en las organizaciones de manera inmediata (Oré, 2017).

- d) Orientación a los recursos humanos: el recurso humano está relacionado de manera directa con el desempeño de la organización. Se le debe dar la importancia a la efectividad de las personas que laboran en la institución en términos de incorporar, asalariar, adiestrar, desarrollar, comunicar, brindar confianza laboral y satisfacción porque de ello depende que la organización logre cumplir sus objetivos propuestos (Oré, 2017).
- e) Gestión de procesos: las instituciones son observadas como la sucesión de sistemas que se constituyen en un procedimiento uniforme. El componente de TQM es encargado de valorar cómo las instituciones proyectan e incluyen artículos y prestaciones; examinando el total de la sucesión de suministros. El autor Deming manifiesta que cuando se mejoran los procesos se mejora el rendimiento de la organización (Oré, 2017).
- f) Atención al cliente: hace alusión a cómo la institución satisface la exigencia y perspectiva de los pacientes y cuán segura es respecto a la correlación con los ellos. La principal tarea de la institución debe ser implementar estrategias para mejorar la satisfacción del paciente (Oré, 2017).

### **3.2.2.1 Variable Dependiente.**

#### **Desempeño Organizacional.**

Se refiere a los resultados producidos por una institución que resulta de la dinámica de circunstancias internas y externas que lo integran (Oré, 2017; Berrospi, 2021).

### **Dimensiones del desempeño Organizacional.**

- a) Resultado del Desempeño: son hechos y conductas observadas entre los trabajadores, que son imprescindibles para conseguir con éxito los objetivos organizacionales. El adecuado desempeño laboral es el vigor significativo que tiene una institución (Berrospi, 2021).
- b) Eficiencia y Efectividad: la eficiencia es la correlación de los requerimientos usados y los resultados alcanzados en un estudio; la efectividad es la aptitud que tiene un individuo, etc. iniciando de un hecho para lograr un desenlace (Berrospi, 2021).
- c) Continuidad: es la confianza que proporciona la red de salud en el cuidado en el asesoramiento sin impedimentos en su trayecto (Berrospi, 2021).
- d) Empleo de Recursos: es el grupo de componentes aptos para solucionar un menester o para desarrollar un proyecto (Berrospi, 2021).

### **3.2.2 Operacionalización de Variables**

Se observan las dimensiones e indicadores de la variable independiente, Gestión de la Calidad y de la variable dependiente, Desempeño Organizacional (Anexo 2).

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA DEL ESTUDIO**

#### **4.1 Método y Tipo de Investigación**

##### **4.1.1 Método.**

El presente trabajo se realizó bajo el enfoque cuantitativo. Este enfoque de acuerdo con Zambrano, permite analizar las correlaciones entre las variables de estudio, empleando herramientas estadísticas como el software SPSS, entre otros (Zambrano et al., 2019). La investigación científica es sistemática, empírica y crítica. Sistemática significa que se lleva a cabo con disciplina y que los hechos no son al azar; es empírico porque los datos se recopilan y analizan y es crítica porque se evalúa y progresa de forma incesante. Cumpliendo la investigación dos propósitos importantes que es elaborar discernimiento y solucionar problemas (Hernández- Sampieri, 2018).

Las variables son constructos y estructuras de hipótesis desarrolladas por investigadores al más alto nivel de abstracción para referirse a ciertos fenómenos o eventos de la realidad. Por lo que las variables pueden ser independientes y dependientes. Las variables independientes: son las que el investigador utiliza a lo largo del proceso de investigación para explicar, describir o cambiar el objetivo del estudio y van a provocar y demostrar los cambios en la variable dependiente. Las variables dependientes: son las que cambian por los efectos de las variables independientes, forman los efectos o consecuencias que producen los resultados del estudio (Espinoza et al., 2018).

#### **4.1.3 Tipo o alcance.**

El diseño es de alcance descriptivo y correlacional, dado que se investigó la relación entre dos variables en un momento determinado (Hernández y Mendoza, 2018).

#### **4.2 Diseño de la Investigación**

El diseño es no experimental y transversal. Es no experimental dado que las variables no fueron manipuladas, si no que fueron observadas en el contexto del Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete. Es transversal porque los datos fueron recolectados en el periodo de las dos últimas semanas del mes de enero y en la primera semana del mes de febrero, a su vez esta definición es relevante porque permite establecer la conexión entre las variables Gestión de la Calidad y Desempeño Organizacional (Hernández y Mendoza, 2018).

#### **4.3 Población y muestra**

##### **4.3.1 Población.**

La población está conformada por todo el personal que trabaja en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete durante el año 2024.

##### **4.3.1.1 Características generales.**

La población la definimos como el número total de casos que cumplen con un conjunto predefinido de criterios (Robledo, 2004).

En este estudio la población está conformada por todo el personal que trabaja en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete durante el año 2024.

##### **4.3.1.2 Criterios de inclusión.**

Dentro de la población de estudio encontramos a la población accesible que está formada por un grupo de casos que complacen los criterios predefinidos y que al mismo tiempo son de fácil acceso para el investigador (Robledo, 2004).

Buen estado Físico: es cuando el ser humano puede realizar con normalidad todas sus funciones: vitalidad, bienestar, salubridad, etc. (Real Academia Española, 2023).

Buen estado psicológico: cuando el ser humano se siente bien física y psíquicamente (Real Academia Española, 2023).

Por lo que los criterios de inclusión son:

- Todo el personal que trabaja en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete durante el año 2024.
- Todo el personal que trabaja con aparente buen estado físico y psicológico.

#### **4.3.1.3 Criterios de exclusión.**

El principal criterio para evaluar la muestra de un estudio es si esta es representativa, es decir muestras cuyas características claves se aproximen estrechamente a las de la población. Por lo que la población también se define en relación con las características que no deben tener, terminando así apartadas del estudio. (Robledo, 2004).

Por lo que los criterios de Exclusión son:

- Todo el personal que no acepte colaborar en la investigación.
- Todo el personal que se encuentre de vacaciones o con licencia por enfermedad.

#### **4.3.2 Muestra.**

- a) Unidad de análisis: Todo el personal asistencial, administrativo y de apoyo que trabaja en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete durante el año 2024, que cumplan con los criterios establecidos.
- b) Unidad de muestreo: Todo el personal asistencial, administrativo y de apoyo que trabaja en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete durante el año 2024, que cumplan con los criterios establecidos.
- c) Tamaño Muestral: La muestra es de tipo censal, porque se evaluó a toda la población.

**Tabla 1**

*Población y Muestra*

<b>Población</b>	<b>Muestra</b>
Personal Asistencial	61
Personal Administrativo	6
Personal de Apoyo	6
<b>Total</b>	<b>73</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 2**

*Muestra del Personal Asistencial*

<b>Personal Asistencial</b>	<b>Cantidad</b>
Médicos	6
Obstetras	8
Enfermeras	13
Odontólogo	2
Químico farmacéutico	3
Técnicos en Farmacia	4
Biólogos	3
Técnicos de Laboratorio	3
Nutricionista	1
Psicólogos	2
Técnicos en Enfermería	16
Total	61

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 3**

*Muestra del Personal Administrativo*

<b>Personal Administrativo</b>	<b>Cantidad</b>
Director del Hospital	1
Personal del Área administrativo	6
Total	7

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 4**

*Muestra del Personal de Apoyo*

<b>Personal de Apoyo</b>	<b>Cantidad</b>
Personal de Limpieza y lavandería	3
Vigilante	2
Choferes	1
Total	6

Fuente: Elaboración propia.

El total de la muestra es de 73 trabajadores del Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete.

#### **4.3.3 Método de selección.**

La muestra es de tipo censal, porque se evaluó a toda la población.

Guevara (2018): Se consideró censal a la muestra ya que se seleccionó al cien por ciento de la población considerándola una cantidad manejable de individuos, es decir, es la que se considera a todas las unidades de estudio como muestra.

### **4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

#### **4.5.1 Técnica de recolección de datos.**

Para Hernández- Sampieri, la encuesta es un conjunto de ítems organizados y estructurados en forma de afirmaciones que los participantes en la investigación deben responder para obtener la relación entre las variables estudiadas (Hernández- Sampieri, 2018).

Para Hernández et al., el método utilizado es la encuesta, la cual ayuda a recolectar datos relevantes sobre las variables en investigación por medio de preguntas estructuradas (Hernández et al.,2020).

Para Ferreira et al., se utilizó un cuestionario que sirvió para obtener datos de las variables en estudio. Con opciones tipo Likert, siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1) (Ferreira et al.,2018).

Para Perdomo y Gonzales la gestión de la calidad resalta que la práctica constante aclara y pronostica el comportamiento, siendo necesaria la

práctica para lograr óptimos resultados y desempeño organizacional (Perdomo y Gonzales 2004).

Para Chiavenato el desempeño organizacional es un proceso sistemático y estructural que evalúa, mide, entrega características, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo (Chiavenato, 2011).

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta teniendo dos encuestas, donde una encuesta era para cada variable de estudio y así poder medirlas. En el caso de la variable gestión de la calidad la encuesta estuvo conformada por 37 preguntas y en el caso de la variable desempeño organizacional estuvo constituida por 23 preguntas. Con alternativas de la escala de Likert para ambas variables de estudio y se tomó como unidad de análisis a todo el personal asistencial, administrativo y de apoyo que trabaja en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete durante el año 2024, que cumplan con los criterios establecidos como participar de manera voluntaria y estar presente en el establecimiento en las fechas en las que se recopiló de la información.

#### **4.5.2 Instrumento de recolección de datos.**

**Variable Independiente:** Gestión de la Calidad

Cuestionario Estructurado y Validado: Cuestionario de Evaluación de la Gestión de la Calidad.

Autor: Doyle.

Año: 2000.

- El Instrumento utilizado fue adaptado y validado en la investigación Quality management practices and their relationship to organizational performance por Sabella, Kashou, Omran, 2014.
- El instrumento fue adaptado y utilizado en la investigación de Barrantes, 2014.
- El instrumento fue utilizado en el estudio sobre Metodología de la investigación por Hernández et al., 2014.

- El instrumento fue utilizado en la investigación sobre Gestión y desempeño en un Hospital de EsSalud, Cañete, Lima, por Ore, 2017.
- El instrumento fue utilizado en la investigación sobre Gestión de la calidad y desempeño organizacional en el Hospital de Baja Complejidad Vitarte por Berrospi, 2021. Siendo validado por el especialista Doctor en contabilidad y finanzas el Dr. Luis Humberto Béjar.

**Variable Independiente:** Desempeño Organizacional

Cuestionario Estructurado y Validado: Cuestionario de Medición del Desempeño Organizacional.

Autor: Sabella, Kashou y Omran.

Año: 2014.

- El instrumento fue adaptado y utilizado en la investigación de Barrantes, 2014.
- El instrumento fue utilizado en el estudio sobre Metodología de la investigación por Hernández et al., 2014.
- El instrumento fue utilizado en la investigación sobre Gestión y desempeño en un Hospital de EsSalud, Cañete, Lima, por Ore, 2017.
- El instrumento fue utilizado en la investigación sobre Gestión de la calidad y desempeño organizacional en el Hospital de Baja Complejidad Vitarte por Berrospi, 2021. Siendo validado por el especialista Doctor en contabilidad y finanzas el Dr. Luis Humberto Béjar.

Estos cuestionarios evaluaron las dos variables de estudio, gestión de la calidad y desempeño organizacional. Para la medición de la variable independiente, gestión de la calidad, el cuestionario se divide en seis dimensiones donde cada dimensión cuenta con preguntas, siendo un total de 37 preguntas, las cuales son calificadas de la siguiente manera: (1) totalmente en desacuerdo; (2) en desacuerdo; (3) neutro; (4) de acuerdo; (5) totalmente de acuerdo. Y para la medición de la variable dependiente, el Desempeño Organizacional, el cuestionario se divide en cuatro dimensiones donde cada una tiene preguntas, siendo un total de 23

preguntas, las cuales van son calificadas de la siguiente manera: (1) totalmente en desacuerdo; (2) en desacuerdo; (3) neutro; (4) de acuerdo; (5) totalmente de acuerdo.

#### **4.5.3 Procedimiento de recolección de datos.**

Se solicitó el permiso del jefe del Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete para poder llevar a cabo este trabajo de investigación. Se enfatizó que la encuesta era anónima, dicha técnica de recolección de datos fue desarrollada de forma individual y/o colectiva de manera presencial por todos los trabajadores del hospital, con un tiempo de duración de 10 a 15 minutos por persona. Luego, se recogió la información y se pasaron los datos a una hoja de cálculo de Microsoft Excel y se realizó el respectivo análisis utilizando el Paquete Estadístico para Ciencias Sociales (Statistical Package for Social Sciences).

#### **4.5.4 Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de la Información.**

En el SPSS se elaboró una base de datos a partir de los datos recopilados en la hoja de cálculo de Microsoft Excel. En el SPSS se registraron las variables y los indicadores de cada una de ellas. Se procedió a analizarlos con las técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales que permiten demostrar la hipótesis de investigación.

Por lo tanto, para encauzar la información recopilada y analizar los datos estadísticos se utilizaron el Microsoft Excel y el SPSS 26.

Para medir la confiabilidad del cuestionario de cada variable en estudio se aplicó la Prueba de Alfa de Cronbach, para demostrar las hipótesis de investigación y para el análisis de correlación de ambas variables se aplicó la prueba de Tau de Kendall.

### **4.5 Aspectos Éticos**

Para realizar la investigación, antes de emplear el cuestionario se entregó el consentimiento informado para que determinen si aceptan o no participar libremente en el trabajo de investigación. Posterior a su aceptación se recopiló la información sin que los participantes tengan que llenar sus datos personales,

respetando y cumpliendo los principios éticos, de tal forma que no se cause daño moral en los participantes. Los cuestionarios llenados por cada participante, para ser procesados se codificaron para su interpretación de forma numérica desde el número 1 al 73 para mantener la privacidad de los datos y el anonimato de los participantes.

También se contó con el consentimiento del Comité de Ética de la Universidad Continental. Así mismo, nos regiremos a los artículos 15 y 25 de la Ley General de Salud, tomando en cuenta los principios de la Declaración de Helsinki (reformada en Brasil, 2013) y del Código de Ética del Colegio Médico del Perú.

## **CAPÍTULO V**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **5.1 Resultados**

##### **5.1.1 Prueba para medir la Confiabilidad del Instrumento de Recolección de Datos.**

**Tabla 5**  
*Cuestionario de Evaluación de Gestión de la Calidad.*

<b>Alpha de Cronbach</b>	<b>Número de preguntas</b>
0,965	37

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 6**

*Cuestionario de Medición de Desempeño Organizacional.*

Fuente: Elaboración propia.

Se determinó la confiabilidad del cuestionario de cada variable con la prueba de Alfa de Cronbach. En este caso se obtuvo un coeficiente de confiabilidad (alfa = 0,965) del cuestionario de evaluación de gestión de calidad (Tabla 5) y un coeficiente de confiabilidad (alfa = 0,939) del cuestionario de medición de desempeño organizacional (Tabla 6).

Para conocer el grado de confianza del instrumento, el coeficiente de

<b>Alpha de Cronbach</b>	<b>Número de preguntas</b>
0,939	23

confiabilidad debe estar lo más cercano a 1 y como alfa es mayor a 0.9 quiere decir que estos cuestionarios son de excelente confiabilidad.

### **5.1.2 Prueba para demostrar la hipótesis general.**

#### **Hipótesis General.**

H(1): Existe relación entre la gestión de la calidad y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.

H(0): No existe relación entre la gestión de la calidad y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.

**Tabla 7**

*Correlación entre la gestión de la calidad y el desempeño organizacional.*

<b>Variables</b>	<b>Correlación Tau de Kendall</b>	<b>p valor</b>	<b>N</b>
Gestión de la Calidad	0,603	,000	73
Desempeño Organizacional	0,603	,000	73

Fuente: Elaboración propia.

Con el objetivo de comprobar la hipótesis formulada en este estudio de investigación se utilizó la prueba de Tau de Kendall, para medir la relación existente entre las dos variables de estudio: la gestión de la calidad y el desempeño organizacional en Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete.

El coeficiente de relación de Tau de Kendall se mide de -1 a 1.

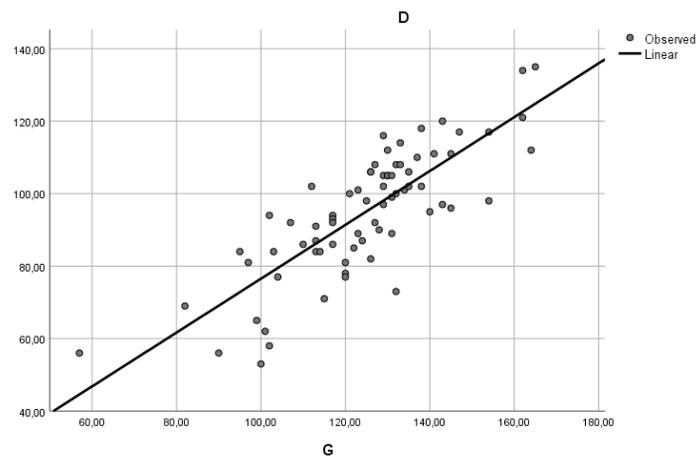
En este caso, se obtuvo  $Rho = 0,603$  lo que significa que la relación de estas dos variables es fuerte, positiva y directamente proporcional y como el nivel de significancia es ,000 ( $p < 0.05$ ) significa que se rechaza la hipótesis nula, es decir, que sí existe relación entre estas dos variables (Tabla 7).

Se representó la relación de las dos variables, la Gestión de la Calidad y el Desempeño Organizacional con un gráfico (Gráfico 1).

### **Gráfico 1**

*Gráfica de la prueba de relación de las dos variables.*

Desempeño Organizacional



Gestión de la calidad

### 5.1.3 Prueba para demostrar las hipótesis específicas

#### Hipótesis Específica 1.

H(1): Existe relación entre el liderazgo y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.

H(0): No existe relación entre el liderazgo y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.

**Tabla 8**

Correlación entre el liderazgo y el desempeño organizacional

Variables	Correlación de Tau de Kendall	p valor	N
Liderazgo	0,406	,000	73
Desempeño Organizacional	0,406	,000	73

Fuente: Elaboración propia

Como se percibe en la tabla 8, se encontró la relación entre el liderazgo y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024, y debido a que el nivel de significancia es ,000 (p valor < 0.05)

significa que se refuta la hipótesis nula, lo que indica que hay una relación entre estas dos variables.

### Hipótesis Específica 2.

H(1): ): Existe relación entre la planificación estratégica y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.

H(0): No existe relación entre la planificación estratégica y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.

**Tabla 9**  
Correlación entre la planificación estratégica y el desempeño organizacional

<b>Variab</b>	<b>Correlación de Tau de Kendall</b>	<b>p valor</b>	<b>N</b>
Planificación Estratégica	0,449	,000	73
Desempeño Organizacional	0,449	,000	73

Fuente: Elaboración propia

Como se percibe en la tabla 9, se encontró la relación entre la planificación estratégica y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024 y como el nivel de significancia es ,000 (p valor < 0.05) significa que se refuta la hipótesis nula, lo que indica que hay una relación entre estas dos variables.

### Hipótesis Específica 3.

H(1): ): Existe relación entre la orientación hacia el paciente y la salud pública y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete2024.

H(0): No existe relación entre la orientación hacia el paciente y la salud pública y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.

**Tabla 10**

Correlación entre la orientación hacia el paciente y la salud pública y el desempeño organizacional

<b>Variab</b> les	<b>Correlación de Tau de Kendall</b>	<b>p valor</b>	<b>N</b>
Orientación al paciente y la salud pública	0,520	,000	73
Desempeño Organizacional	0,520	,000	73

Fuente: Elaboración propia

Como se percibe en la tabla 10, se encontró la relación entre la orientación hacia el paciente y la salud pública y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024 y el nivel de significancia es ,000 ( $p$  valor  $< 0.05$ ) significa que se refuta la hipótesis nula, lo que indica que hay una relación entre estas dos variables.

#### **Hipótesis Específica 4.**

H(1): Existe relación entre la información y análisis y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.

H(0): No existe relación entre la información y análisis y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.

**Tabla 11**

Correlación entre la información y análisis y el desempeño organizacional

<b>Variab</b> les	<b>Correlación de Tau de Kendall</b>	<b>p valor</b>	<b>N</b>
-------------------	--------------------------------------	----------------	----------

Información y Análisis	0,504	,000	73
Desempeño Organizacional	0,504	,000	73

Fuente: Elaboración propia

Como se percibe en la tabla 11, se encontró la relación entre la información y análisis y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024 y como el nivel de significancia es ,000 ( $p$  valor  $< 0.05$ ) significa que se refuta la hipótesis nula, lo que indica que hay una relación entre estas dos variables.

### Hipótesis Específica 5.

H(1): Existe relación entre la orientación a los recursos humanos y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.

H(0): No existe relación entre la orientación a los recursos humanos y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.

**Tabla 12**

Correlación entre la orientación a los recursos humanos y el desempeño organizacional

Variables	Correlación de Tau de Kendall	p valor	N
Orientación a los Recursos Humanos	0,468	,000	73
Desempeño Organizacional	0,468	,000	73

Fuente:

Elaboración propia

Como se percibe en la tabla 12, se encontró la relación entre la orientación a los recursos humanos y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024 y como el nivel de significancia es ,000

(p valor < 0.05) significa que se refuta la hipótesis nula, lo que indica que hay una relación entre estas dos variables.

### **Hipótesis Específica 6.**

H(1): Existe relación entre la gestión de procesos y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.

H(0): No existe relación entre la gestión de procesos y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.

**Tabla 13**

Correlación entre la gestión de procesos  
y el desempeño organizacional

<b>Variables</b>	<b>Correlación de Tau de Kendall</b>	<b>p valor</b>	<b>N</b>
Gestión de Procesos	0,632	,000	73
Desempeño Organizacional	0,632	,000	73

Fuente: Elaboración propia

Como se percibe en la tabla 13, se encontró la relación entre la gestión de procesos y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024 y como el nivel de significancia es ,000 (p valor < 0.05) significa que se refuta la hipótesis nula, lo que indica que hay una relación entre estas dos variables.

## **5.2 DISCUSIÓN**

La gestión de la calidad es una serie de actividades planificadas, coordinadas y sistemáticas, que se necesitan para proporcionar confianza respecto a un servicio

o si el producto cumple con los estándares de calidad. También implica que los empleados se involucren con el sistema de trabajo de la institución y demuestren calidad en la atención sanitaria para lograr la satisfacción de los pacientes y un desempeño organizacional eficiente.

Por lo que esta investigación comparó las prácticas de gestión de la calidad con el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete, obteniendo que existe relación significativa entre ellos ( $p < 0.05$ ). Coincidiendo con Espejo (2023) y Berrospi (2021) quienes encontraron una asociación significativa ( $p < 0.05$ ) entre la gestión de la calidad y el desempeño organizacional en el Hospital. Asimismo, Oré (2017) y Huamán (2022) encontraron una correlación estadísticamente significativa entre las prácticas de gestión de la calidad influyendo en el desempeño organizacional del Hospital EsSalud de Cañete y el Policlínico Metropolitano respectivamente.

En este estudio se aplicó la prueba de coeficiente de correlación de Tau de Kendall y se obtuvo un  $\rho = 0,603$  y  $p < 0.05$  lo que indica que existe una relación significativa y alta entre la gestión de la calidad y el desempeño organizacional. Similar a Fernández (2022), Muñoz (2016) y Chacón del Castillo (2023) quienes pudieron evidenciar y confirmar la hipótesis planteada llegando a la conclusión que existe relación entre la gestión de la calidad y el desempeño organizacional en los establecimientos de salud donde se llevó a cabo cada una de las investigaciones. Con respecto a la correlación de la primera hipótesis específica, se comprobó que el liderazgo y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024 si están relacionados, ya que dio un nivel de significancia de ,000 ( $p \text{ valor} < 0.05$ ) y un Rho de Tau de Kendall= 0,406. De la misma manera en el estudio de Maggi (2018) y Oré (2017) quienes establecieron que existe una alta correlación entre el liderazgo y la capacidad de respuesta del personal del establecimiento de salud y el desempeño organizacional.

Este resultado también coincidió con los hallazgos realizados por Huamán (2022) y Berrospi (2021) quienes evidenciaron que si existe relación entre la dimensión liderazgo con el desempeño organizacional en los establecimientos de salud evaluados dando un valor 0,559 y 0,717 respectivamente.

Huamán sostiene que el liderazgo en una organización es la habilidad de gestión para conseguir y preservar las ganancias de la compañía, tomando en cuenta las carencias que tienen los trabajadores, así como los objetivos del establecimiento y convocarlos para que laboren en un óptimo ambiente para así conseguir los objetivos comunes. Remarcando que el liderazgo juega un papel importante para el desarrollo de un establecimiento de salud, y va ayudar a las personas que integran los diferentes equipos de trabajo para que enfrenten los retos y trabajen de forma digna. De acuerdo con (Vera, 2020; Chinchay, 2019 y Agurto, 2018) afirman que el liderazgo se puede ejercer en cualquier campo, independientemente del cargo que se ostente, y es necesario para trabajar en conjunto para lograr un objetivo compartido.

A nivel internacional coinciden con los resultados encontrados por Armijos (2020) quienes llegan a la conclusión que la gestión de la calidad en salud respecto al liderazgo debe desarrollarse de manera creativa y con cualidades determinadas de cada establecimiento, de esta forma se conseguirá un rendimiento organizacional a través del diseño, la gestión y optimizando el proceso institucional dirigido a una atención de calidad.

De acuerdo a lo propuesto en la segunda hipótesis específica se evidenció que hay una correlación entre la planificación estratégica y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024, con un nivel de significancia de ,000 ( $p$  valor  $< 0.05$ ) y un Rho de Tau de Kendall= 0,449. Asimismo, coincidimos con (Huamán,2022; Berrospi, 2021 y Ore, 2017) quienes han demostrado que existe relación entre la gestión de la planificación estratégica con el desempeño organizacional, dando un valor Rho de 0.51, 0.870 y 0.63 respectivamente para cada uno de los establecimientos estudiados.

Por otro lado, (Suarez et al, 2014 y Rodas, 2020) identifican la planificación estratégica como una necesidad para un buen desempeño organizacional. Recalcando que llevar a cabo actividades de gestión estratégica van a impactar en el desempeño organizacional. Por consiguiente, Aguilar (2018) instauró una conexión significativa entre la gestión estratégica y el desempeño organizacional en el centro donde llevo a cabo dicho estudio.

En la tercera hipótesis específica se comprobó que hay una correlación entre la orientación hacia el paciente y la salud pública y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024 con un nivel de significancia de ,000 ( $p$  valor  $< 0.05$ ) y un Rho de Tau de Kendall= 0,520. Coincidiendo con (Huamán, 2022; Berrospi, 2021 y Oré, 2017) quienes encuentran una relación positiva Rho de 0.520, 0.555 y 0.645 respectivamente, que existen entre la dimensión gestión orientada hacia el paciente influyendo de manera directa con el desempeño organizacional.

En efecto, (Chasillacta et al, 2020; Armijos, 2020; Gutiérrez, 2017; Suarez et al., 2014) indican que la gestión orientada al paciente interviene generando un impacto positivo en la calidad de los servicios por lo tanto también incurre en el desempeño organizacional.

Al analizar la cuarta hipótesis específica se encontró la existencia de la relación entre la información y análisis y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024, con un nivel de significancia de ,000 ( $p$  valor  $< 0.05$ ) y un Rho de Tau de Kendall= 0,504. Concordando con (Huamán, 2022; Berrospi, 2021 y Ore, 2017) quienes demostraron que existe relación positiva y significativa con un Rho de 0.598, 0.633 y 0.613 respectivamente entre gestión de la información y desempeño Organizacional en cada establecimiento evaluado.

Efectivamente, el estudio de (Vera, 2020; Chinchay, 2019; Alvarado et al., 2019; Agurto, 2018 y Aguilar, 2018) determinaron que la falta de información conlleva como consecuencia una sobre carga laboral, restricciones en los programas de capacitación y motivación, influyendo de manera negativa en el rendimiento organizacional de los trabajadores. Asimismo, (Ore, 2017 y Suarez et al., 2014) señalan que las actividades de gestión de la información y el rendimiento organizacional en conjunto con los establecimientos de salud van a ser los principales actores del sistema de salud, donde originan un sistema de información para la gestión que influye en el rendimiento organizacional de manera positiva.

Referente a la quinta hipótesis específica se encontró que hay correlación entre la orientación a los recursos humanos y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024 con un nivel de significancia de ,000 ( $p$  valor

< 0.05) y un Rho de Tau de Kendall= 0,468. Igual a los resultados obtenidos por (Huamán,2022; Berrospi, 2021 y Ore, 2017) quienes corroboraron que existe relación y una influencia directa entre la gestión de recursos humanos con el desempeño organizacional en los hospitales donde se desarrollaron los estudios. Los estudios de (Rodas, 2020 y Vera, 2020) determinan que gestión de recursos humanos es la actividad organizacional encargada de dirigir todos los aspectos ligados con el personal en una empresa y que su gestión está vinculada al rendimiento de la organización. En la misma línea (Chinchay, 2019 y Agurto, 2018) están de acuerdo en que el ser humano es importante en la elaboración ya sea de bienes o servicios, por lo que las instituciones deben estar pendientes con las capacitaciones del personal y el desarrollo de las habilidades de los trabajadores para que la institución sea competente.

Las investigaciones de (Chasillacta et al., 2020 y Armijos, 2020) coinciden en señalar que la administración de recursos humanos evolucionó a partir de la gestión del personal, la cual era un método antiguo de administrar a los trabajadores, en la actualidad, la gestión de recursos humanos asume nuevas responsabilidades para mejorar el rendimiento, perfeccionando las habilidades de los empleados dentro de la organización.

Concerniente a la sexta hipótesis específica se encontró que la gestión de procesos y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024 si están relacionadas con un nivel de significancia de ,000 ( $p$  valor < 0.05) y un Rho de Tau de Kendall= 0,632. Resultados similares fueron obtenidos por (Huamán, 2022; Berrospi, 2021 y Ore, 2017) quienes encontraron que la gestión de los procesos y el desempeño organizacional en los establecimientos de salud se relacionan de forma positiva. Algo semejante ocurre en el estudio de Aguilar (2018) quien encuentra que examinar y planificar una gestión de procedimientos en el hospital estudiado permitió brindar una visión completa de dicho centro, fomentando la mejora constante y la implicación interna del personal en las decisiones de la organización, logrando un rendimiento organizacional óptimo.

A diferencia de Rodas (2020) quien señala que la gestión de procesos en el hospital se considera regular y no suficiente, lo cual tienen un impacto de negativo en el rendimiento organizacional, ya que no se priorizan las actividades necesarias para alcanzar los objetivos y metas institucionales.

Al no haber suficientes estudios actuales sobre la materia, es necesario que otros investigadores puedan realizar análisis de la mejora y relación entre la Gestión de la calidad y Desempeño Organizacional, sobre todo en años posteriores a la pandemia del COVID-19 que desnudó el precario sistema hospitalario a nivel global y las brechas existentes con contextos culturales diferentes o vulnerables.

## **CONCLUSIONES**

- Existe relación entre la gestión de la calidad y el desempeño organizacional en

el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024, con un coeficiente de correlación de Rho de Tau de Kendall= 0,810 ( $p < 0.05$ ).

- Existe relación entre el liderazgo y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024, con un coeficiente de correlación de Rho de Tau de Kendall= 0,406 ( $p < 0.05$ ).
- Existe relación entre la planificación estratégica y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024, con un coeficiente de correlación de Rho de Tau de Kendall= 0,449 ( $p < 0.05$ ).
- Existe relación entre la orientación hacia el paciente y la salud pública y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024, con un coeficiente de correlación de Rho de Tau de Kendall= 0,520 ( $p < 0.05$ ).
- Existe relación entre la información y análisis y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024, con un coeficiente de correlación de Rho de Tau de Kendall= 0,504 ( $p < 0.05$ ).
- Existe relación entre la orientación a los recursos humanos y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024, con un coeficiente de correlación de Rho de Tau de Kendall= 0,468 ( $p < 0.05$ ).
- Existe relación entre la gestión de procesos y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024, con un coeficiente de correlación de Rho de Tau de Kendall= 0,632 ( $p < 0.05$ ).

## **RECOMENDACIONES**

- Se recomienda al director del Hospital evaluar periódicamente la calidad de la

gestión teniendo en cuenta las necesidades y demandas cambiantes de los usuarios con el fin de alcanzar resultados buenos en el desempeño organizacional del Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete.

- Se recomienda al director del hospital poner en práctica las características propias de un líder, el trabajo en equipo, motivación a los trabajadores; emprender charlas de capacitación profesional constantes al personal que labora, con la finalidad de mantener un óptimo desempeño organizacional
- Se recomienda al director del hospital realizar evaluaciones para mejorar la calidad de la atención y desarrollar directrices y flujogramas para optimizar constantemente el desempeño organizacional.
- Se aconseja al director del hospital fomentar la promoción de una adecuada comunicación entre todo el personal que labora en dicho hospital, tanto internamente como con los pacientes. Siendo esta comunicación precisa, clara y comprensible con el fin de mejorar el cumplimiento de los estándares de calidad en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete.
- Se recomienda a todo el personal que trabaja en el hospital relacionarse con los procesos estratégicos, para que conozcan las leyes, normas y derechos de los pacientes, así como de los protocolos de atención según sus requerimientos.

## **REFERENCIAS**

- Agurto Zegarra, P. (2018). *Gestión de la calidad y su relación con el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Frontera – Sullana 2018* [ Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://bit.ly/4hpWNpB>
- Aguilar Santivañez, D. (2018). *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del usuario en el Centro de Atención Primaria II Chilca EsSalud- 2018* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12894/6323>
- Albacete, C., Fuentes, M.M. y Matías, F. (2001). Fundamentos para el desarrollo de una teoría administrativa de la gestión de la calidad total. *Revista de Economía y Empresa*, 25(43), 9-19.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=298825>
- Alcalde- Rabanal, JE, Lazo- González, O., y Nigenda, G.(2011). Sistema de salud de Perú. *Salud Pública de México*, 53(2), 243- 254.  
<https://www.scielo.org.mx/pdf/spm/v53s2/19.pdf>
- Alvarado. C. y Pinduicasa, E. (2019). " Factores que inciden en el desempeño laboral del profesional de enfermería en las áreas de hospitalización del Hospital Materno Infantil " Dra. Matilde Hidalgo de Procel" del período mayo- agosto 2019 [Tesis de maestría, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/47012>.
- Anderson, J.C., Rungtusanatham, M. y Schroeder, R. (1994). A Theory of Quality Management Underlying the Deming Management Method. *Academy of Management Review*, 19(3), 472-509. <https://acortar.link/3x1HKC>
- Apolo, K. L., Álvarez, J. E. y Vicuña, W. G. (2021). Gestión estratégica del talento humano en el Hospital General Machala. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 12(7), 2542-3029.  
<https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.419>
- Arcelay, A., Hernández, L., Inclán, G., Bacigalupe, M., Letona, J. y González, R. (1998). Proceso de autoevaluación de los centros sanitarios de Osakidetza mediante el Modelo Europeo de Gestión de Calidad Total. *Revista Calidad Asistencial*, 13(7), 414-418.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2831699>

- Armijos, J. C. y Moncada, A. N. (2020). Indicadores de gestión para evaluar el desempeño de hospitales públicos: Un caso de estudio en Chile y Ecuador. *Revista Médica Chile*, 148(5), 626-643.  
<https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872020000500626>
- Artundo, C. y Rivadeneira, A. (2008). Hacia una nueva organización de los dispositivos de salud pública en España. *Informe SESPAS 2008*, 22(1), 96-103.  
<https://acortar.link/jrSwhK>
- Barrantes, E. S. (2023). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III- 1 en tiempos de Covid-19, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/114556>.
- Barradas, M.M., Rodríguez, L.J. y Maya, E.I. (2021). Desempeño Organizacional. Una Revisión teórica de sus dimensiones y forma de medición. *Revista de Estudios en Contaduría, administración e Informática*, 10(28), 21-40.  
<https://doi.org/10.36677/recai.v10i28.15678>
- Bautista, R.L. (2016). La calidad en salud un concepto histórico vigente. *Revista Ciencia y Cuidado*, 13(1), 5-9.  
<https://doi.org/10.22463/17949831.731>
- Berrosipi, G.M. (2021). *Gestión de la calidad y desempeño organizacional en el Hospital de Baja Complejidad Vitarte, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68692>
- Burgasí, D.D., Cobo, P.D., Pérez, S.K., Pilacuan, P.R. y Rocha, G.M. (2021). El Diagrama de Ishikawa como herramienta de Calidad en la Educación: Una Revisión de los últimos 7 años. *Revista Tambara*, 14(84), 1212-1230.  
<https://acortar.link/faFVPI>
- Carrasco, G.M., Merino, J., Luy, W.A. y Encalada. G.J. (2022). Importancia de la planificación estratégica en la gestión administrativa de los gobiernos autónomos descentralizados en Ecuador: Municipio de Baba. *Polo del Conocimiento*, 7(11), 1361-1371. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i11.4927>
- Cervantes, H.R. y Garcés, P.C. (2016). *Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad en la Institución Educativa Ciudad de Tunja* [Tesis de maestría, Universidad

- Tecnológica de Bolívar].  
<https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0068776.pdf>
- Chasillacta Amores, E., Gancino Vergara, S., y Viteri Arias, D. (2020). Sistema de Gestión en el Desempeño Organizacional en la Empresa Pública de Movilidad de Cotopaxi. *Digital Publisher*, 5(6), 43-157.  
<https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6.370>
- Chacón del Castillo, D.M. (2021). *Gestión administrativa y desempeño laboral de la red asistencial Ucayali- Hospital II Pucallpa- EsSalud, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Ucayali].  
<http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/6082>
- Chiang, M., Núñez, A., Martín, M. J., y Salazar, M. (2010). Compromiso del trabajador hacia su organización y la relación con el clima organizacional: Un análisis de género y edad. *Panorama Socioeconómico*, 28(40), 90-100.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39915685007>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración. Mc Graw-Hill Interamericana*.  
<https://bit.ly/48hV9Sv>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (9a ed.). McGraw - Hill. <https://bit.ly/4h56BoJ>
- Coronado, Z. R., Cruz, M.E., Macías, H. S., Arellano, H.A. y Nava, B.T. (2013). El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores. *Revista Mexicana de Medicina Física y Rehabilitación*, 25(1), 26-33.  
<https://www.medigraphic.com/pdfs/fisica/mf-2013/mf131e.pdf>
- Correa, A.S. (2011). *Proceso de construcción teórica del concepto de gestión* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Pereira].  
<http://hdl.handle.net/10785/954>
- Cubillos, R.M. y Rozo, R.D. (2009). El Concepto de Calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista de la Universidad de La Salle*, (48), 80-99. <https://ciencia.lasalle.edu.co/ruls/vol2009/iss48/4/>
- Defensoría del Pueblo Perú. (30 de diciembre de 2021). Área temática: Acceso a la salud [Archivo de Video]. Youtube.  
<https://www.youtube.com/watch?v=m0KSH9OaMc0&t=13s>

- Espejo, M.S. (2023). *Gestión hospitalaria y desempeño laboral en un Hospital de la Región Amazonas* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/107322>
- Espinoza Freire, Eudaldo Enrique. (2018). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Parte I. *Conrado*, 14(1), 39-49. <https://bit.ly/3Nw0trT>
- Espinoza-Portilla, E., Gil-Quevedo, W., y Agurto-Távora, E. (2020). Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46(4). <https://acortar.link/FaFfVI>
- Fernández, W.W. (2022). *Gestión administrativa y desempeño laboral en un Hospital de nivel III del Callao, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/99616>
- Ferreira, R. y Porto, A. (2018). La calidad de vida en el trabajo y el ausentismo como indicadores de resultado de gestión hospitalaria. *Ciencias Administrativas*, 1(11), 1-12. <http://www.scielo.org.ar/pdf/cadmin/n11/2314-3738-cadmin-11-3.pdf>
- Gavrea, C., Ilies, L. y Stegeran, R. (2011). Determinants of Organizational Performance: The Case of Romania. *Management and Marketing, Economic Publishing House*, 6(2), 285-300. <https://ideas.repec.org/a/eph/journal/v6y2011i2n7.html>
- González, C. y Manzanares, C. (2020). Sistemas de gestión de la calidad ISO 9001. *Editorial UNED*. <https://bit.ly/48eGveT>
- Guevara Aranciaga E. (2018). Redes Sociales y rendimiento académico de los estudiantes de la especialidad de psicología de la Universidad Femenina del Sagrado Corazón (UNIFE) 2014. *Revista De Investigación Multidisciplinaria CTsafe para ciudadanos*. 2(4), 84- 188. <http://www.ctsafe.pe>
- Gutiérrez, A. (2017). *Cultura organizacional y calidad de los servicios de salud en Tingo María* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Agraria la Molina, Perú]. <https://repositorio.lamolina.edu.pe/handle/20.500.12996/2915>
- Hernández, S. y Ávila, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(17), 51-53. <http://dx.doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Huamán, P. M. (2022). *Prácticas de la gestión de calidad y desempeño organizacional en el programa de Atención Primaria del Policlínico Metropolitano Huancayo-*

- EsSalud*, 2022 [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú].  
<https://bit.ly/3C2keEQ>
- Juran, J. M. (2004). *Juran, Quality and a Century of Improvement*. (15.<sup>a</sup> ed.). *Asq Quality Press*. <https://asq.org/quality-press/display-item?item=E1232>
- Kapsos, S. (2021). ¿Por qué aumentaría la productividad laboral durante una pandemia? *International Labour Organization*. <https://ilostat.ilo.org/es/why-would-labour-productivity-surge-during-apandemic/>
- López, N. A. (2021). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral: Propuesta Metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil* [Tesis de maestría, Universidad Politécnica Salesiana].  
<http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/19811>
- Luaces, C. C. (2024). Metodología de mejora. Un paso más hacia la calidad asistencial. *Revista Emergencias Pediátricas*, 3(2), 61-62.  
[https://seup.org/wp-content/uploads/2024/07/EP2024\\_32\\_61\\_62\\_ESP.pdf](https://seup.org/wp-content/uploads/2024/07/EP2024_32_61_62_ESP.pdf)
- Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los recursos de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro* [Tesis de maestría, Universidad de Guayaquil].  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- Ministerio de Salud. (2006). Sistema de Gestión de Calidad en Salud. *MINSA*.  
<https://bit.ly/48gpz7W>
- Ministerio de Salud. (2007). Modelo de Gestión Hospitalaria. *MINSA*.  
<https://bit.ly/48aGfO3>
- Ministerio de Salud. (2013). Indicadores de Gestión y Evaluación Hospitalaria, para Hospitales, Institutos y Diresa. *MINSA*.  
<https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2739.pdf>
- Morales, C. M., Bustos, G. M. y Cerda, B. J. (2019). Efectos de la nueva gestión pública en el desempeño: análisis de los hospitales públicos chilenos. *Revista Salud Pública*, 21(3), 1- 7. <https://doi.org/10.15446/rsap.V21n3.77323>
- Muñoz, G. D. (2016). *Gestión hospitalaria y el desempeño laboral de las enfermeras en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú Lima 2015* [Tesis de Doctorado, Universidad Alas Peruanas]. <https://hdl.handle.net/20.500.12990/7506>

- Muyulema, C. (2017). *Plan de capacitación sobre el sistema de triaje y su relación con la satisfacción del usuario en el Hospital Provincial Docente Ambato* [Tesis para obtener el título profesional, Universidad Regional Autónoma de los Andes]. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/6033>
- Nabitz, U., Klazinga, N. y Walburg, J. (2000). The EFQM excellence model: European and Dutch experiences with the EFQM approach in health care. European Foundation for Quality Management. *International Journal Qual Health Care*, 12(3), 191-201. doi: 10.1093/intqhc/12.3.191. PMID: 10894190.
- Oré, C.A. (2017). *Gestión y desempeño en un Hospital de EsSalud Cañete* [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico]. <http://hdl.handle.net/11354/1968>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). Servicios sanitarios de Calidad. OMS. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Padilla, H.A. (2024). *ISO 7101:2023, Presente y futuro para los sistemas de gestión de calidad en organizaciones de Salud* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/43789>
- Phusavat, K., Anussornnitisarn, P., Helo, P. y Dwight, R. (2009). Performance measurement: roles and challenges. *Industrial Management y Data Systems*, 109(5), 646-664. DOI: 10.1108/02635570910957632
- Pinedo, D.C. y Delgado, B.J. (2020). Clima Organizacional en el Desempeño Organizacional en las Instituciones Públicas. *Revista Universidad Señor de Sipán*, 7(2), 213-226. <https://doi.org/10.26495/rce.v7i2.1486>
- Rodas Malca, T. (2020). *Sistema de gestión de la calidad y desempeño organizacional en trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad Essalud, 2020* [Tesis de doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51223>
- Segredo, P. A. (2016). Aproximación teórica a la evolución, teorías, enfoques y características que han sustentado el desarrollo de las organizaciones. *Revista Cubana de Salud Pública*, 42(4), 1-14. <https://bit.ly/48cF7t3>
- Segredo, P. A., Martín, L.X., Gómez, Z.O. y Lozada, C.M. (2012). Gestión y desarrollo organizacional en salud Pública. *Revista de Información Científica para la*

- Dirección en Salud*, (15).  
<https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/353>
- Stock, J.R. y Lambert, D.M. (2001). Comparison of Fish Supply Chain from Aquaculture and Sea Catchment Areas. *Journal of Service Science and Management*, 10(4), 70-89.  
<https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=2080906>
- Suárez Erazo, R., y Aldás Ortiz, V. (2014). *El sistema de gestión de calidad y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa Hospiplan Compañía Consultora Cía. Ltda* [ Tesis para obtener el título profesional, Universidad Central del Ecuador]. <https://bit.ly/4eUxFpi>
- Toussaint, J. A. (2013). Management, Leadership, and Board Road Map to Transforming Care for Patients. *Front Health Services Management*, 29(3), 3-15.  
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23540041/>
- Universidad Internacional de La Rioja. (17 de mayo de 2021). *La calidad en salud y la satisfacción del paciente*. Revista Ciencias de la Salud.  
<https://www.unir.net/salud/revista/calidad-en-salud/>
- Van Eemeren, F. H. y Houtlosser, P. (2015). Reasonableness and effectiveness in argumentative discourse. *Journal of Argumentation in Context*, 5(2), 218-221.  
<https://philpapers.org/rec/HOUSMM>
- Vera Mendoza, M. (2020). *La gestión de la calidad y su incidencia en el desempeño organizacional en una universidad pública de la zona 4 de Ecuador* [Tesis de doctorado, Universidad Mayor de San Marcos]  
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/4f9aee58-03a8-4af1-b07b-697e69526334>
- Waal, A. y Kourtit, K. (2013). Performance measurement and management in practice: Advantages, disadvantages and reasons for use. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(5), 446-473. DOI: 10.1108/IJPPM-10-2012-0118
- Yáñez, C.M. (2008). Sistema de Gestión de Calidad en Base a la Norma ISO 9001. *Área de Gestión*. <https://bit.ly/3NwpMKr>
- Zaharias, P. y Pappas, C. (2016). Quality Management of Learning Management Systems: A User Experience Perspective. *Current Issues in Emerging eLearning*,

3 (1), 5. <https://scholarworks.umb.edu/ciee/vol3/iss1/5>

Zambrano, P., Bermeo, C. y Moreira, M. (2019). Metodología de la Investigación.  
*Colloquium*. (Primera edición).

<https://colloquiumbiblioteca.com/index.php/web/article/view/26>

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
TITULO: GESTION DE LA CALIDAD Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN EL HOSPITAL DE APOYO DEL DISTRITO DE CHILETE 2024					
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA
<b>Problema General</b> ¿Existe relación entre la Gestión de la Calidad y el desempeño organizacional en el Hospital de apoyo del distrito de Chilete 2024?	<b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la Gestión de la Calidad y el desempeño organizacional en el Hospital de apoyo del distrito de Chilete 2024.	<b>Hipótesis general</b> H(1) Existe relación entre la Gestión de la Calidad y el desempeño organizacional en el Hospital de apoyo del distrito de Chilete 2024. H(0) No existe relación entre la Gestión de la Calidad y el desempeño organizacional en el Hospital de apoyo del distrito de Chilete 2024.	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b>  GESTION DE LA CALIDAD.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liderazgo.</li> <li>Planificación estratégica.</li> <li>Orientación hacia el paciente y la salud pública.</li> <li>Información y análisis.</li> <li>Orientación a los recursos Humanos.</li> <li>Gestión de procesos.</li> </ul>	<b>Método:</b> Cuantitativo.  <b>Diseño:</b> No experimental, transversal.  <b>Alcance de la investigación:</b> Descriptivo, correlacional.  <b>Técnica de Recolección de Datos:</b> Cuestionario estructurado y validado. Encuestas.
			<b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b>  DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultado del Desempeño.</li> <li>Eficiencia y Efectividad.</li> <li>Continuidad.</li> <li>Empleo de Recursos.</li> </ul>	

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis Específicas			
<p>1. ¿Existe relación entre el liderazgo y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024?</p> <p>2. ¿Existe relación entre la planificación estratégica y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024?</p> <p>3. ¿Existe relación entre la orientación hacia el paciente y la salud pública y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024?</p> <p>4. ¿Existe relación entre la información y análisis y el desempeño organizacional</p>	<p>1. Determinar la relación entre el liderazgo y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.</p> <p>2. Determinar la relación entre la planificación estratégica y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.</p> <p>3. Determinar la relación entre la orientación hacia el paciente y la salud</p>	<p><b>Formulación de la hipótesis específica 1.</b>  <u>H(1)</u>: Existe relación entre el liderazgo y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.  <u>H(0)</u>: No existe relación entre el liderazgo y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.</p> <p><b>Formulación de la hipótesis específica 2.</b>  <u>H(1)</u>: ): Existe relación entre la planificación estratégica y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.  <u>H(0)</u>: No existe relación entre la planificación estratégica y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.</p> <p><b>Formulación de la hipótesis específica 3.</b>  H (1): Existe relación entre la orientación hacia el paciente y la salud pública y el desempeño organizacional en el</p>			

<p>en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024?</p> <p>5. ¿Existe relación entre la orientación a los recursos humanos y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024?</p> <p>6. ¿Existe relación entre la gestión de procesos y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024?</p>	<p>pública y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.</p> <p>4. Determinar la relación entre la información y análisis y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.</p> <p>5. Determinar la relación entre la orientación a los recursos humanos y el desempeño organizacional en el Hospital</p>	<p>Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.</p> <p><u>H(0)</u>: No existe relación entre la orientación hacia el paciente y la salud pública y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.</p> <p><b>Formulación de la hipótesis específica 4.</b></p> <p><u>H(1)</u>: Existe relación entre la información y análisis y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.</p> <p><u>H(0)</u>: No existe relación entre la información y análisis y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.</p> <p><b>Formulación de la hipótesis específica 5.</b></p> <p><u>H(1)</u>: Existe relación entre la orientación a los recursos humanos y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.</p> <p><u>H(0)</u>: No existe relación entre la orientación a los recursos humanos y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.</p>			
---	---	---	--	--	--

	<p>de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.</p> <p>6. Determinar la relación entre la gestión de procesos y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024</p>	<p><b>Formulación de la hipótesis específica 6.</b></p> <p><u>H(1)</u>: Existe relación entre la gestión de procesos y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.</p> <p><u>H(0)</u>: No existe relación entre la gestión de procesos y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete 2024.</p>			
--	--	--	--	--	--

## **ANEXO 2**

### **Operacionalización de las Variables**

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN	NIVEL Y PUNTUACIÓN
<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Es un grupo que coadyuva a guiar, regular, ofrecer asistencia técnica y examinar a instituciones del sector salud y a sus subordinaciones públicas (MINSA, 2008, p.7; Berrospi, 2021).	Es la réplica que se calcula por medio de una encuesta de gestión de la calidad que consta de 37 preguntas, tomándose en cuenta dimensiones, medidas en escala de Likert, valorados en nivel alto, medio y bajo.	Liderazgo	Importancia del paciente	1-7	Ordinal tipo Likert  Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Neutro (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Nivel Alto (137-185) Nivel Medio (87-136) Nivel Bajo (37-86)
			Planificación Estratégica	Objetivos estratégicos	8-15		
			Orientación hacia el paciente y la Salud Pública	Atención a las opiniones y sugerencias	16-20		
			Información y Análisis	Evaluación del desempeño operacional	21-24		
			Orientación a los Recursos Humanos	Evaluación del desempeño laboral	25-30		
			Gestión de Procesos	Evaluación de la eficiencia y la eficacia de los servicios	31-37		
	Es el proceso estructurado y sistemático para	Se evalúa por medio del cuestionario de	Resultado del Desempeño	Satisfacción del Paciente	1-10	Ordinal tipo Likert	Nivel Alto (85-115) Nivel Medio (54-84) Nivel Bajo (23-63)

<b>DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL</b>	medir, examinar e intervenir respecto a características, actitudes y resultados ligados con el trabajo, así como el nivel de abandono, con la finalidad de revelar en qué magnitud es provechoso el trabajador y si podrá aumentar su productividad a futuro (Berrospi, 2021).	desempeño organizacional que consta de 23 preguntas, tomándose en cuenta dimensiones, medidas en escala de Likert, valorados en nivel alto, medio y bajo.	Eficiencia y Efectividad	Efectividad de los Procesos	11-12	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Neutro (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
			Continuidad	Continuidad en la atención especializada e insumos	13-18	
			Empleo de Recursos	Uso eficiente de los Recursos	19-23	

## ANEXO 3

**ANEXO N°2: FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD** (Doyle 2000, Barrantes 2014, Sabella et al., 2014; Berrospi, 2021).

**Estimado participante**, la finalidad es conocer la percepción que Ud. tiene sobre la gestión. Marcar con una "X" la alternativa más adecuada según su criterio personal.

<b>CATEGORÍA</b>	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>PUNTAJE</b>	1	2	3	4	5

<b>ÍTEMS</b>	<b>RESPUESTAS</b>				
	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: LIDERAZGO</b>					
1. La alta dirección de su institución siempre enfatiza la importancia de la atención al paciente.					
2. La alta dirección de su institución se centra en mejorar el cuidado de los pacientes.					
3. La alta dirección de su institución es accesible a los pacientes.					
4. La alta dirección adapta sus estrategias operacionales a las tendencias del sector.					
5. La institución emplea siempre prácticas éticas relativas al resto del sector.					
6. La institución anticipa las preocupaciones del público sobre sus productos, servicios y operaciones.					
7. La alta gerencia busca activamente comentarios.					
<b>DIMENSIÓN 2: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA</b>					

8. Nuestra institución tiene objetivos estratégicos claros.					
9. Al definir los objetivos estratégicos de nuestra institución, nos preocupan los diversos factores externos potenciales, como las tendencias del sector y la competencia de otras instituciones del sector, así como la capacidad de la institución.					
10. Al definir los objetivos estratégicos de nuestra institución, estamos muy preocupados por los diversos factores internos potenciales, como la capacidad y los recursos disponibles.					
11. Los objetivos y planes estratégicos se comunican eficazmente a todo el personal.					
12. Los miembros del personal de nuestra institución están comprometidos con nuestros objetivos estratégicos y planes de acción.					
13. Integramos la responsabilidad pública con los esfuerzos en la mejora del desempeño.					
14. Nuestro personal se adhiere a un código de ética formal.					
15. Lideramos los esfuerzos para mejorar los servicios comunitarios, como educación y/o programas ambientales.					
<b>DIMENSIÓN 3: ORIENTACIÓN HACIA EL PACIENTE Y LA SALUD PÚBLICA</b>					
16. La institución aborda seriamente las opiniones y sugerencias de nuestros pacientes.					
17. La institución analiza y atiende las necesidades de los pacientes de manera oportuna.					
18. Nosotros como institución tenemos un canal de comunicación bien establecido con nuestros pacientes, permitiendo a los pacientes buscar ayuda e información y presentar sus quejas.					
19. Como institución, supervisamos de cerca las acciones de otras instituciones en el mismo sector.					
20. La institución es plenamente consciente de las tendencias del sector.					
<b>DIMENSIÓN 4: INFORMACIÓN Y ANÁLISIS</b>					
21. La institución cuenta con un sistema eficaz para evaluar su desempeño operacional.					
22. La institución tiene un sistema de evaluación claro y amplio.					
23. Todo el personal entiende bien los indicadores relacionados con su desempeño y los toma en serio.					

24. La institución ajusta su desempeño de acuerdo con los cambios en su entorno.					
<b>DIMENSIÓN 5: ORIENTACIÓN A LOS RECURSOS HUMANOS</b>					
25. La institución tiene un sistema eficaz de evaluación para reconocer y recompensar al personal por sus esfuerzos.					
26. La institución fomenta el trabajo en equipo y el espíritu de grupo.					
27. Nuestra gestión motiva al personal y desarrolla plenamente su potencial.					
28. La institución entrena a su personal en conceptos de calidad.					
29. La institución ofrece capacitación y desarrollo al personal.					
30. La institución proporciona un ambiente de trabajo seguro y saludable.					
<b>DIMENSIÓN 6: GESTIÓN DE PROCESOS</b>					
31. Al diseñar procesos, la institución considera cuidadosamente los siguientes factores: calidad, costos, productividad, nueva tecnología.					
32. Antes de aplicar nuevos procedimientos o procesos, la institución realiza pruebas exhaustivas para asegurar la calidad.					
33. La institución tiene medidas de gestión apropiadas para controlar y mejorar los procesos y servicios.					
34. Todos los departamentos trabajan para mejorar sus procesos.					
35. Evaluamos los servicios en términos de eficiencia, costo, oportunidad y tiempo muerto para el paciente.					
36. Evaluamos los servicios sobre la base de la eficacia, incluida la adecuación y el riesgo.					
37. Los servicios de salud se adecúan según las necesidades de los pacientes.					

**CUESTIONARIO DE MEDICIÓN DE DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL** (Doyle 2000, Barrantes 2014, Sabella et al., 2014; Berrospi, 2021).

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

CATEGORÍA	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
PUNTAJE	1	2	3	4	5

ÍTEMS	RESPUESTAS				
	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: RESULTADOS DEL DESEMPEÑO</b>					
1. Los pacientes están satisfechos con nuestros servicios de salud.					
2. Nuestro sistema de remuneración y beneficios es satisfactorio.					
3. Nuestros servicios de salud se están expandiendo.					
4. La calidad global del servicio está mejorando constantemente.					
5. Las evaluaciones de nuestro desempeño de parte de los pacientes han estado mejorando.					
6. En nuestra institución, el número de médicos es suficiente.					
7. En nuestra institución, el número de enfermeras es suficiente.					
8. En nuestra institución, el número de técnicos es suficiente.					
9. En nuestra institución, el número de empleados administrativos es suficiente.					
10. En nuestra institución, el número de conserjes es suficiente.					
<b>DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD</b>					

11. El hospital es técnicamente eficiente en los servicios médicos.					
12. La organización y gestión de los servicios médicos son efectivos en los procesos y procedimientos de atención.					
<b>DIMENSIÓN 3: CONTINUIDAD</b>					
13. Los servicios hospitalarios garantizan la continuidad de la atención médica a los pacientes.					
14. Existen condiciones administrativas que ayuden a la continuidad de la atención de pacientes que provienen de otros establecimientos de Essalud.					
15. Existe continuación en la atención especializada de acuerdo al tratamiento del paciente complejo.					
16. Existe reposición oportuna y continua en cuanto al desplazamiento del personal de salud.					
17. Existe continuidad de la reposición de los insumos de salud para una atención eficiente.					
18. Existen continuidad en el soporte de recursos globales para que no se traben los diferentes procesos hospitalarios.					
<b>DIMENSIÓN 4: EMPLEO DE RECURSOS</b>					
19. El hospital cuenta y emplea con eficiencia los recursos humanos para dar una atención de calidad a los pacientes.					
20. El hospital cuenta y emplea con eficiencia los recursos económicos para dar una atención de calidad a los pacientes.					
21. El hospital utiliza con eficiencia la infraestructura para dar atención de calidad a los pacientes.					
22. La gestión presenta políticas de calidad para obtener y capacitar sus recursos humanos en forma eficiente y oportuna.					
23. La gestión presenta políticas de calidad para obtener insumos y materiales en forma eficiente y oportuna.					

## ANEXO 4

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

La estudiante de la Universidad Continental Leslie Giuliana Moncada Vargas, con DNI N° 73986554, lleva a cabo una investigación titulada DETERMINACIÓN DE LA RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN EL HOSPITAL DE APOYO DEL DISTRITO DE CHILETE 2023, cuyo interés es informar cómo se relacionan las dos variables gestión de la calidad y desempeño organizacional en el Hospital antes mencionado.

Yo....., con DNI N° ..... Declaro que: He leído (o alguien me ha leído) la información brindada en este documento, me han informado acerca de los objetivos de este estudio, los procedimientos, los riesgos, lo que se espera de mí y mis derechos, he podido hacer preguntas sobre el estudio y todas han sido respondidas adecuadamente, considero que comprendo toda la información proporcionada acerca de este estudio, comprendo que mi participación es voluntaria, comprendo que puedo retirarme del estudio cuando quiera, sin tener que dar explicaciones y sin que esto afecte mi atención médica. Al firmar este documento, yo acepto participar en este estudio, no estoy renunciando a ningún derecho y entiendo que recibiré una copia firmada y con fecha de este documento.

Yo Leslie Giuliana Moncada Vargas, con DNI N° 73986554; le he explicado el estudio de investigación y he contestado a todas sus preguntas. Confirmando que el sujeto de investigación ha comprendido la información descrita en este documento, accediendo a participar de la investigación en forma voluntaria.

Chilete de 2024 - (hora)

Nombre y Apellidos:  
DNI N°



Lima, 20 de enero de 2024

**CARTA N° 0004-2023/EPGUCL**

**Dr. Fausto Guimaraes Aguilar**  
**Director del Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete**  
**Región Cajamarca**

De mi mayor consideración:

El que suscribe Mg. Jaime E. Sobrados Tapia, Director de la Escuela de Posgrado de la Universidad Continental, tiene el agrado de presentar a las tesis Leslie Giuliana Moncada Vargas y Norma Natalia Visalaya Porras estudiantes de la Maestría en Gestión de la Salud Pública y Privada, quienes optan por el grado de Magister en Gestión de la Salud Pública y Privada, por nuestra universidad con la investigación "Determinación de la relación entre la gestión de la calidad y el desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del distrito de Chilete 2023".

Al respecto, solicito se brinde a las tesis todas las facilidades que incurre la referida investigación, la cual comprende:

- Autorización para realizar prueba piloto y ejecución, aplicando encuestas para determinar la relación entre las variables de la tesis arriba mencionada, a la población objetivo, la cual comprende a todo el personal que labora en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete.

Es importante señalar que las actividades referidas a la aplicación del instrumento se llevarán a cabo en los meses de enero y febrero del presente año.

Contacto: [73986554@continental.edu.pe](mailto:73986554@continental.edu.pe) / Celular 944488274.

Sin otro particular, agradezco vuestra gentileza y atención.

Atentamente,



Firmado digitalmente por:  
JAIME ENRIQUE SOBRADOS  
TAPIA  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 18/01/2024 09:11:47-0500

**Mg. JAIME ENRIQUE SOBRADOS TAPIA**  
Director Académico  
Escuela de Posgrado  
Universidad Continental

