



Universidad
Norbert Wiener

UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

Escuela de Posgrado

Tesis

Gestión de Calidad y Desempeño Laboral en los Trabajadores Nombrados del Centro de
Salud las Moras – Huánuco, 2023

Para optar el grado académico de Maestro de Gestión en Salud

Presentado por:

Autor: Gilmar Orlando, Ramirez Ponce

CÓDIGO ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-9616-2279>

Asesor: Dr. Maguiña Palma, Misael Erikson

CÓDIGO ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4545-7413>

Línea de investigación general: Salud y Bienestar

Lima – Perú

2023



DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CÓDIGO: UPNW-GNA-POI-033

VERSIÓN: 01

REVISIÓN: 01

FECHA: 05/11/2022

Yo, Gilmar Orlando Ramirez Ponce Egresado(s) de la Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "GESTION DE CALIDAD Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES NOMBRADOS DEL CENTRO DE SALUD LAS MORAS – HUANUCO, 2023" Asesorado por el docente: Misael Erikson Maguiña Palma Con DNI 41974596 Con ORCID <https://orcid.org/0000-0002-4545-7413> tiene un índice de similitud de (13) (TRECE)% con código oid:14912:301815061 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.

Firma de autor 1

Gilmar Orlando Ramirez Ponce
DNI: 46467921

Firma de autor 2

Nombres y apellidos del Egresado
DNI:

Dr. Misael Erikson Maguiña Palma
DNI: 41974596

Firma

Nombres y apellidos del Asesor:
Misael Erikson Maguiña Palma
DNI: 41974596

Tesis

Gestión de calidad y desempeño laboral en los trabajadores nombrados del
Centro de Salud Las Moras – Huánuco, 2023

Línea de investigación
Salud y bienestar

Asesor: Dr. Maguiña Palma, Misael Erikson
Código ORCID: 0000-0002-4545-7413

DEDICATORIA

A nuestro amado Dios y a la Virgen de Guadalupe, que me brindan su protección y sabiduría cada día para poder desarrollarme en mi vida personal y profesional

A mis amados padres, por ser mi fortaleza y por brindarme el apoyo incondicional en todas las etapas de mi vida personal y profesional.

A mi novia por su gran apoyo incondicional que me brinda en esta etapa de mi vida

AGRADECIMIENTO

- En primer lugar, les agradezco a mis padres, Hermana, sobrina y Novia, que siempre me han brindado su apoyo incondicional para poder cumplir todos mis objetivos personales y académicos. Ellos son los que con su cariño me han impulsado siempre a perseguir mis metas y nunca abandonarlas frente a las adversidades.

- En segundo lugar, agradezco muy profundamente a mis dos asesores por su dedicación y paciencia, sin sus palabras y correcciones precisas no hubiese podido lograr llegar a esta instancia tan anhelada. Gracias por su guía y todos sus consejos, los llevaré grabados para siempre en la memoria.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
Resumen	xi
Abstract.....	xii
INTRODUCCIÓN	13
1. EL PROBLEMA.....	14
1.1. Planteamiento del problema	14
1.2. Formulación del problema.....	16
1.2.1. Problema general.....	16
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3. Objetivos de la investigación	16
1.3.1. Objetivo general	16
1.3.2. Objetivos específicos	16
1.4. Justificación de la investigación.....	17
1.4.1. Justificación Teórica.....	17
1.4.2. Justificación Metodológica	17
1.4.3. Justificación Práctica.....	17
1.5. Delimitaciones de la investigación	18
1.5.1. Temporal	18
1.5.2. Espacial.....	18
1.5.3. Recursos	18
1.6. Limitaciones de la investigación	18
2. MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes de la investigación.....	19
2.2. Bases teóricas.....	25
2.3. Hipótesis	32
2.3.1. Hipótesis general	32
2.3.2. Hipótesis específicas	33
3. METODOLOGÍA.....	34
3.1. Método de investigación	34
3.2. Enfoque de investigación	34

3.3.	Tipo de investigación	34
3.4.	Diseño de investigación	34
3.5.	Población y muestra.....	35
3.6.	Variables y operacionalización.....	35
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
3.7.1.	Técnica	37
3.7.2.	Descripción de los Instrumentos	37
3.7.3.	Validez de los Instrumentos	39
3.7.4.	Confiabilidad de los Instrumentos.....	40
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos	40
3.9.	Aspectos éticos	40
4.	PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	41
4.1.	Resultados	41
4.1.1.	Análisis descriptivos	41
4.1.2.	Análisis inferenciales.....	45
4.1.3.	Discusión de resultados	50
V.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	54
5.1.	Conclusiones.....	54
5.2.	Recomendaciones.....	55
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	56
	Anexo 1. Matriz de consistencia	65
	Anexo 2. Instrumentos.....	66
	Anexo 3. Validación de los instrumentos de medición a través de juicio de expertos.....	69
	Anexo 4. Confiabilidad de los instrumentos.....	70
	Anexo 5. Cálculos de Alfa de Cronbach (Excel).....	71
	Anexo 6. Formato de Consentimiento Informado	74
	Anexo 7. Carta de solicitud para el ingreso y recolección de datos para tesis de posgrado.	76
	Anexo 8. Carta de aprobación de la institución para la RECOLECCIÓN DE DATOS, PUBLICACIÓN DE LOS RESULTADOS, USO DEL NOMBRE....	77
	Anexo 9. Informe del asesor de Turnitin.....	78

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Percepción de Gestión de Calidad según los Trabajadores Nombrados del Centro de Salud Las Moras-Huánuco</i>	41
Tabla 2. <i>Nivel de Desempeño Laboral de los Trabajadores Nombrados del Centro de Salud Las Moras-Huánuco</i>	43
Tabla 3. <i>Pruebas de Normalidad Komogorov-Smirnov para la Gestión de Calidad y Desempeño Laboral</i>	45
Tabla 4. <i>Correlación entre Gestión de Calidad y Desempeño Laboral en los Trabajadores Nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco</i>	46
Tabla 5. <i>Correlación entre Gestión de Calidad y la Dimensión Orientación de Resultados del Desempeño Laboral en los Trabajadores Nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco</i>	47
Tabla 6. <i>Correlación entre Gestión de Calidad y la Dimensión Capacidades Personales del Desempeño Laboral en los Trabajadores Nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco</i>	48
Tabla 7. <i>Correlación entre Gestión de Calidad y la Dimensión Identidad e Iniciativa del Desempeño Laboral en los Trabajadores Nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco</i>	49

Índice de figuras

<i>Figura 1. Percepción de Gestión de Calidad según los Trabajadores Nombrados del Centro de Salud Las Moras-Huánuco</i>	<i>42</i>
<i>Figura 2. Nivel de Desempeño Laboral de los Trabajadores Nombrados del Centro de Salud Las Moras-Huánuco</i>	<i>44</i>

Resumen

El proyecto de investigación tuvo como objetivo central: “Determinar la relación entre gestión de calidad y desempeño laboral en los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco, 2023”. El método de investigación estuvo basado en el método hipotético-deductivo, teniendo un enfoque cuantitativo de investigación, un nivel descriptivo-correlacional y un diseño no experimental. Con respecto a la población, estuvo constituida por 80 trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco; y considerando que no hubo la necesidad de hacer un muestreo, se trabajó con los mismos 80 trabajadores. Además, se optó por utilizar la técnica de la encuesta y, por ende, dos cuestionarios para medir las variables mencionadas. Como resultados principales, se obtuvo que la gestión de calidad se relaciona de manera directa y moderada con el desempeño laboral ($r: 0.467$; $p: 0.00$); asimismo se encontró que dicha gestión de calidad se relaciona positivamente y de forma moderada con las dimensiones: capacidades personales ($r: 0.501$; $p: 0.00$) y orientación de resultados ($r: 0.542$; $p: 0.00$); de esta manera, se concluye que a mayor gestión de calidad, existe una mayor probabilidad de que los trabajadores tengan un nivel alto de desempeño.

Palabras claves: Gestión de calidad, clima organizacional, psicología organizacional.

Abstract

The main objective of the research project was: "To determine the relationship between quality management and work performance in the workers appointed to the Las Moras Health Center - Huánuco, 2023". The research method was based on the hypothetical-deductive method, having a quantitative research approach, a descriptive-correlational level and a non-experimental design. Regarding the population, it was made up of 80 workers appointed from the Las Moras - Huánuco Health Center; considering that there was no need to do a sample, we worked with the same 80 workers. In addition, it was decided to use the survey technique and, therefore, two questionnaires to measure the aforementioned variables. As main results, it was obtained that quality management is directly and moderately related to job performance ($r: 0.467$; $p: 0.00$); Likewise, it was found that said quality management is positively and moderately related to the dimensions: personal skills ($r: 0.501$; $p: 0.00$) and results orientation ($r: 0.542$; $p: 0.00$); In this way, it is concluded that the greater the quality management, the greater the probability that the workers have a high level of performance.

Keywords: Quality management, organizational climate, organizational psychology

INTRODUCCIÓN

Es indispensable que los servicios de salud pública gocen de una adecuada gestión de calidad, ya que las investigaciones han demostrado que sus factores o dimensiones incrementan el nivel de desempeño laboral y la satisfacción de los clientes, entendiendo que, en esta área de la salud, los clientes vienen a ser pacientes que vienen ya con un malestar físico o emocional; por ello es importante que se implementen adecuadas políticas de gestión, mecanismos que eviten riesgos adversos, una adecuada planificación y procesos de mejora continua de la calidad del servicio que se brinda, con la finalidad de prevenir un estrés psicológico y otros riesgos que afectan de manera significativa al estado de salud de dichos usuarios, incluyendo el propio desempeño del personal de salud.

A partir de esto, se busca determinar la relación entre las variables gestión de calidad y el desempeño laboral en los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco, teniendo en cuenta que se identificarán los factores más vulnerables de cada una de estas variables, empezando por la gestión de calidad, para luego proponer recomendaciones más específicas que sean abordadas en un posible plan de acción que involucre procesos de mejora continua. Con respecto al desempeño laboral, es importante identificar si los trabajadores de la salud están capacitados y concientizados con respecto a su laboral dentro de la salud, ya que es un área vulnerable y de mucha sensibilidad humana; es de esta manera, que la identificación de los factores más vulnerables permitirá proponer soluciones específicas en cuanto al compromiso, productividad, capacitación, responsabilidad, dedicación y puntualidad de los trabajadores.

Por ello, dentro de la investigación se considera un consentimiento informado para cada trabajador del Centro de Salud Las Moras – Huánuco, con la finalidad de brindar toda la información respecto al proceso de investigación; teniendo en cuenta cuestionarios validados y confiables, los cuales medirán dichas variables de manera objetiva. Así pues, se evalúa la percepción de cada trabajador tomando en cuenta cada una de las dimensiones y variables; para luego analizar y contrastar las pruebas de hipótesis coherentes a los objetivos planteados. Dichas pruebas de hipótesis ayudarán a determinar si existe o no relación entre la gestión de calidad y el desempeño laboral, considerando también, las dimensiones de esta segunda variable.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Actualmente, las organizaciones se encuentran en búsqueda de un servicio de calidad que satisfaga óptimamente a los clientes, teniendo en cuenta la expresión de sus necesidades, las cuales están relacionadas al producto que consumen y al servicio que reciben; de esta manera, el concepto calidad, viene siendo investigado y relacionado a la satisfacción, necesidad, requerimiento y deseo del cliente, quien suele exigir cada día mayores cualidades de valor; debido al aumento de la diversidad de servicios y productos¹.

El término "calidad" es imperante para las empresas de hoy en día, ya que este factor determina el grado de competitividad que tienen en el mercado, así como también influye notablemente en la supervivencia de las mismas; es por ello que los directivos gestionan e implementan procesos para poder alcanzarla y ofrecerla a los clientes; a través de diseños estratégicos de gestión que intenten alcanzar el desarrollo sostenible²; sin embargo, en las áreas de servicio de la salud, no siempre se cumple la calidad de servicio, por lo que los clientes suelen estar insatisfechos con la gestión que se implementa en este ámbito; según Rendón, los factores que generan mayor insatisfacción relacionados a la gestión de calidad son: Acceso (87%), trato médico (72%), infraestructura (68%), duración de espera y consulta (59%)³.

En el contexto peruano, se ha visto que la gestión de calidad no es aplicada adecuadamente, por ello, la salud pública y sus establecimientos se encuentran en malas condiciones; esto debido a que hay una discordancia entre los procesos de gestión, especialmente debido a que los recursos humanos asistenciales: personal médico, de enfermería, obstetricia, etc., solo se enfocan en su especialidad y no se capacitan en gestión de calidad relacionada al servicio de salud que brindan, motivo que ocasiona malestares en las personas que acuden a estos establecimientos; a partir de esto, crece la insatisfacción vinculada a los tiempos de espera, , falta de medicamentos, presencia de maltratos, falta de instrumentos e infraestructura y dificultades comunicativas, como sucede en la investigación presentada por Sarmiento, quien evidenció que la perspectiva de calidad y su gestión en términos de salud es inadecuada (45%) y regular (38%)⁴.

La problemática de Gestión de Calidad en el sector salud se expande a varias Regiones del Perú, especialmente a las más alejadas como Loreto y otros departamentos

afines, pues en la mayoría de casos se utiliza una política partidaria como medio para adquirir los recursos humanos asistenciales, trayendo como consecuencias un personal inadecuado a los perfiles que se requieren, además de un mal desempeño y problemas presupuestales⁵. Asimismo, se resalta que la baja calidad en el sector salud, se debe a que la inversión aplicada en infraestructura no es muy efectiva, por lo que es necesario priorizar la inversión en el incremento del personal médico por poblador⁶.

Por su parte, Delgado, en la región de Lima, resalta el hecho de que los problemas de Gestión de Calidad en el sector de salubridad, dependen de la falta o incumplimiento de las políticas de salud; asimismo debido a la infraestructura inadecuada, las estancias hospitalarias, los aspectos administrativos y la comodidad que se brinda, así pues, según la percepción de los clientes, los trámites administrativos no son sencillos de realizar (73%), las camas donde el paciente es hospitalizado son incómodas (86%) y las habitaciones de hospitalización no suelen estar limpias (82%); estos motivos hacen que la satisfacción del paciente disminuya y se recomiende fortalecer las políticas de gestión de Calidad, sensibilizando y capacitando a los trabajadores, con la finalidad de fortalecer el servicio al paciente, sin mucha burocracia ni falta de empatía⁷.

A su vez, existen limitaciones en las gestiones, a nivel de estructura funcional y orgánica en los centros de salud y hospitales; esto a pesar de que hay lineamientos estipulados por el Ministerio de Salud; las cuales convierten a estos centros de atención en organizaciones estáticas, basadas en una jerarquía clásica y vertical, lugar en donde la decisiones, supervisiones y control solamente lo ejercen los directivos⁸.

En el contexto local, se ha evidenciado que los pobladores que acuden a los Centros de Salud de Huánuco, deben realizar extensas colas, asimismo, no se les da información o respuesta oportuna a sus dudas, sin olvidar que los registros y la atención es muy lenta⁹. Con respecto al Centro de Salud “Las Moras” - Huánuco, los pacientes tienden a estar insatisfechos con la calidad de atención en el área de confiabilidad (49%), con la atención rápida (48%), con la seguridad (50%) y empatía (55%)⁹.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Cuál es la relación entre gestión de calidad y desempeño laboral en los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de gestión de calidad según la percepción de los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco, 2023?
- ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco, 2023?
- ¿Cuál es la relación entre gestión de calidad y la dimensión orientación de resultados del desempeño laboral en los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco, 2023?
- ¿Cuál es la relación entre gestión de calidad y la dimensión capacidades personales del desempeño laboral en los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco, 2023?
- ¿Cuál es la relación entre gestión de calidad y la dimensión identidad e iniciativa del desempeño laboral en los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco, 2023?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación entre gestión de calidad y desempeño laboral en los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco, 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de gestión de calidad según la percepción de los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco, 2023.
- Identificar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco, 2023.

- Identificar la relación entre gestión de calidad y la dimensión orientación de resultados del desempeño laboral en los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco, 2023.
- Identificar la relación entre gestión de calidad y la dimensión capacidades personales del desempeño laboral en los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco, 2023.
- Identificar la relación entre gestión de calidad y la dimensión identidad e iniciativa del desempeño laboral en los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco, 2023.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación Teórica

En el aspecto teórico, la investigación permitirá incrementar el conocimiento referente a la Gestión de Calidad y al Desempeño Laboral, dos variables que son indispensables dentro de las organizaciones contemporáneas, especialmente si esta gestión está dirigida a instituciones pertenecientes al sector Salud, pues existe una problemática internacional, nacional y local que expresan una baja calidad de gestión en esta área, trayendo consigo insatisfacción de los pacientes que acuden al servicio de salud. Así pues, es importante que el personal asistencial en general, conozca la relación que existe entre estas variables, las cuales parten de teorías ya estudiadas e investigadas; pues dentro de las organizaciones del sector salud, no solo importa la especialización o el grado, sino también la calidad de servicio.

1.4.2. Justificación Metodológica

En el aspecto metodológico, se dará a conocer si la Gestión de Calidad se relacionada al Desempeño Laboral, evidenciando el tipo y grado de relación que existe entre ambas variables. Además, aportará determinando la validez y confiabilidad de los instrumentos que serán utilizados para evaluar estas dos variables; de esta manera, podrán ser utilizados en investigaciones posteriores que compartan dichas variables.

1.4.3. Justificación Práctica

En esta área el proyecto contribuirá al Centro de Salud Las Moras – Huánuco, identificando los factores más vulnerables que afectan e impiden una Gestión de Calidad, con el propósito de recomendar o proponer alternativas de solución que permitan beneficiar

al personal asistencial, especialmente en el área de calidad de servicio: Accesibilidad, trato asistencial, duración de espera, etc. Esto a través de la evaluación del nivel de gestión de calidad que poseen los trabajadores, según el tipo de servicio que ofrecen; ya que muchos de ellos pueden tener la especialización, mas no estar capacitados en este aspecto. Además, se evaluará el grado de compromiso que posee cada uno de los trabajadores, su nivel de liderazgo y su enfoque en el paciente.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

En el aspecto temporal, la investigación se aplicará en los meses comprendidos de marzo hasta mayo del 2023, considerando la disponibilidad del personal asistencial del Centro de Salud Las Moras, con la finalidad de no afectar sus funciones y responsabilidades dentro de la institución, motivo por el cual la aplicación de los instrumentos podría darse en días distintos

1.5.2. Espacial

En el aspecto espacial, se intentará que los trabajadores puedan asistir a un espacio de evaluación en donde es pertinente que se respete el tiempo de evaluación; sin embargo, también se tomará en cuenta su disponibilidad; es decir, que podrían darse evaluaciones virtuales.

1.5.3. Recursos

Se utilizarán los instrumentos: Cuestionario de Gestión de Calidad de Sarmiento y Cuestionario de Desempeño Laboral de Cárdenas.

1.6. Limitaciones de la investigación

Acceso y disponibilidad a la unidad de análisis, es decir, a los trabajadores del centro de salud, lo que conlleva a que se extendiera los días de evaluación, debido a que algunos trabajadores se encontraban en campañas rural y otros de vacaciones.

Respeto al tiempo de la evaluación, debido a que no se contaba con un ambiente adecuado para la realización de la encuesta, no se respetaba lo tiempos establecidos.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Internacional

Vera. (2022) planteó como objetivo principal de su investigación: “*Identificar las dimensiones que afectan a la gestión de calidad en pacientes de un Hospital de Ecuador*”. Optó por una investigación de tipo cuantitativa-descriptiva- transversal. Su muestra estuvo conformada por 276 pacientes. Como instrumento se tomó un cuestionario valido y confiable que permitió recolectar la información pertinente. Entre los resultados más relevantes se evidenció que la percepción de los pacientes relacionada a la calidad de atención que recibían fue: *poco satisfechos* (46%). Los análisis de este resultado se vinculan a las prescripciones médicas, ya que muchas de estas generan errores de selección del medicamento adecuado para su tratamiento. Otro aspecto viene a ser el poco interés que el personal asistencial tiene hacia los pacientes (44%), seguido del factor seguridad (44%), consecuente al factor atención lenta e inadecuada en los exámenes físicos (40%), concluyendo que estas dimensiones nombradas son los principales factores que afectan la gestión de calidad en el sector salud¹⁵.

Jbeily. (2022) elaboró un proyecto de investigación teniendo como objetivo central: “*Examinar el impacto de la gestión de calidad en la competitividad de industrias libanesas*”. La investigación fue cuantitativa-descriptiva-explicativa. Se tomó a 200 trabajadores como muestra, considerando gerentes y supervisores. Se usaron dos cuestionarios válidos y confiables para medir las variables mencionadas ($\alpha > 0.70$). A partir de los resultados, los cuales fueron abordados por un modelo de regresión lineal, se evidenció que las variables independientes: compromiso directivo, formación de empleados, compromiso de empleados y mejora continua, influyen en el desempeño laboral en un 56% (R:0.56); concluyendo que es importante desarrollar estas variables en el contexto organizacional, pues de esta manera, se alcanzará una gestión de calidad total y, por ende, un mejor nivel de competitividad²³.

Hidayah et al. (2022) desarrollaron una investigación y se propusieron como objetivo central: “*Examinar el papel de la gestión de calidad de los servicios de salud en la mejora de la calidad hospitalaria*”. El tipo de investigación fue cualitativa. La técnica utilizada fue el análisis documental, la cual permitió analizar el contenido como enfoque para el análisis de datos, a través de revisiones literarias relacionadas a las variables de

estudio. Según su análisis, concluyeron que las gestiones de calidad se pueden aplicar a las organizaciones hospitalarias, pues si se desarrollan correctamente, contribuirán en la calidad de atención hospitalaria. Además, se debe orientar la implementación de gestión de calidad, la cual corrige errores, aumenta el grado de complacencia de los pacientes como producto de la contrastación del desempeño actual, con la del año anterior. De esta manera, se garantizará la mejor atención posible²⁴.

Abukhader y Onbaşıoğlu. (2021), hicieron una investigación teniendo como objetivo: “*Examinar los efectos de las prácticas de gestión de la calidad basado en cinco factores (TQM) en el desempeño laboral de trabajadores de hospitales públicos*”. El método fue cuantitativo-correlacional-predictivo. Se evaluó a 200 trabajadores de 3 hospitales públicos. Se aplicaron cuestionarios para la recopilación de información y pruebas de hipótesis predictivas, las cuales, para su contrastación, se utilizaron modelos de regresión jerárquica como medio de análisis de datos. De esta manera, se evidenció que el modelo de gestión de calidad basado en cinco factores (TQM), son capaces de producir efectos significativos ($t > 2.0$ y $p < 0.05$) en el desempeño laboral de los trabajadores. Por ello, se concluyó que el compromiso directivo, el enfoque en el cliente, la gestión de personas, la mejora continua y la gestión de procesos producen efectos significativos en el desempeño laboral. Asimismo, se concluyó que el efecto moderador de la capacitación es capaz de aumentar la correlación entre los factores TQM y el desempeño de los trabajadores¹².

Saffar y Obeidat. (2020), elaboraron un proyecto de investigación estableciendo como objetivo: “*Determinar el efecto de las prácticas de gestión de calidad en el desempeño de los empleados de un Ministerio del Interior*”. El tipo de investigación fue cuantitativa-predictiva y la prueba de contrastación de hipótesis que utilizaron fue la regresión lineal múltiple, la cual permitió procesar y contrastar la hipótesis planteada por los investigadores; además el diseño fue no experimental y el corte trasversal. La muestra lo conformaron 280 encuestados pertenecientes a esta organización. Se utilizó un cuestionario que gozaba de una excelente confiabilidad ($\alpha: 0.970$) y validez. Entre los resultados principales, se evidenció que la dimensión *gestión de proceso* es el principal factor que produce un efecto significativo en el desempeño de los trabajadores ($b:0.21$; $t: 4.5$; $p:0.00$), seguido de la *participación de empleados* ($b:0.14$; $t: 3.6$; $p:0.00$), y *mejora continua* ($b:0.19$; $t: 2.3$; $p:0.20$). Esto a diferencia de las dimensiones: *enfoque en el cliente* ($b:0.00$; $t: 0.06$; $p:0.94$), y *liderazgo-buena visión* ($b:0.04$; $t: 0.77$; $p:0.43$). Así pues, se

concluyó que las tres dimensiones primeramente nombradas producen efectos significativos en el desempeño laboral.¹³

Othman et al. (2020) establecieron como objetivo de su investigación: “*Identificar y clasificar las dimensiones que afectan a la implementación de la gestión de calidad*”. El método fue cuantitativo, descriptivo y correlacional. Se evaluaron a 32 participantes. Se utilizó un cuestionario, el mismo que tuvo una confiabilidad buena ($\alpha > 0.80$) y una validez de contenido adecuada (juicio de expertos, V: 0.90). En los resultados obtenidos, se identificó que los factores más cruciales que influyen de manera negativa en este tipo de gestión, según el índice promedio (AI) fueron: Relacionado al empleado (AI:3.6); Planificación estratégica (AI:3.51) y Trabajo grupal o en equipo (AI: 3.50). En cuanto a la evaluación de la relación de percepción de los clientes, consultores y contratistas; se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, encontrándose correlaciones positivas moderadas, fuertes y muy fuertes ($0.57 > r > 0.90$; $p < 0.05$); concluyendo que los grupos evaluados compartieron su calificación y clasificación con respecto a los principales factores que afectan a la implementación de la gestión de calidad¹⁴.

Rodríguez. (2019) realizó una investigación cuyo objetivo fue “*Determinar de qué manera la gestión de calidad influye en el desempeño laboral de los trabajadores de un Hotel de Riobamba*”. El estudio fue de tipo exploratorio-correlacional-documental. La población fue de 103 encuestados, de los cuales 9 fueron clientes internos, mientras que 94 pertenecieron a los clientes externos. Se utilizó técnicas cualitativas (análisis documental) y cuantitativas (encuesta). A partir de esta última, se emplearon cuestionarios confiables y válidos para medir ambas variables, de esta manera, se evidenció que los clientes externos mostraron un nivel de conocimiento bueno (55%), una calidad de servicio regular (48%), una consideración importante de los sistemas de gestión (50%) y de capacitación (51%); sin embargo, la mayoría mostraron un nivel regular de desempeño laboral (40%). En cuanto a los clientes internos, el nivel de conocimiento fue bueno (44%) y la percepción de gestión de calidad fue aceptada como importante por la mayoría de los encuestados (56%). En cuanto a los resultados correlacionales, se determinó que la gestión de calidad influye positivamente en el desempeño laboral ($p < 0.05$)¹¹.

Nacional

Gonzales y Cevallos. (2022) hicieron una investigación teniendo como objetivo principal: *“Diseñar un plan de gestión de calidad para los procesos y tecnología que mejoren los servicios de registro de los usuarios”*. El tipo de investigación fue cuantitativo-explicativo. Participaron 572 usuarios. Además, se optó por elaborar un cuestionario y validarlo estructuralmente (análisis factorial exploratorio y confirmatorio); obteniendo una confiabilidad buena ($\alpha > 0.80$). Entre sus principales resultados se determinó que las calidades de los procesos mejoraron el servicio en su factor tiempo, con un peso de regresión estandarizado de 0.41; asimismo, influye en la mejora del servicio, la variable sistematización con un peso estandarizado de 0.24. De esta manera, concluyen que la gestión de calidad enfocados en los procesos y en la tecnología mejoran los servicios de registro de los usuarios¹⁷.

Aguado et al. (2022) hicieron un proyecto de investigación considerando como objetivo principal: *“Identificar los parámetros de la gestión de calidad ligados a unas microempresas de Pasco”*. La investigación fue descriptiva-transversal. La muestra que escogieron se conformó de 10 pequeñas y medianas empresas. Utilizaron cuestionarios para su recogida de información, pertenecientes a la técnica de la encuesta. A partir de sus resultados, los cuales se inclinaron a evaluar las áreas de gestión tales como: el liderazgo, los procesos de calidad, la expectativa del cliente, las prestaciones de servicio, el desempeño organizacional y la participación organizacional, concluyeron que estas pequeñas y medianas empresas aún presentan varias limitaciones que impiden la aplicación de una gestión de calidad adecuada; no obstante, si existe estrategias importantes que permitan alcanzar las metas trazadas en su área²².

Martínez. (2021) realizó una investigación planteándose como objetivo principal: *“Examinar como un sistema de gestión de calidad influye en el desempeño de los trabajadores pertenecientes a un Instituto Nacional”*. La investigación fue cuantitativa-descriptiva-correlacional. La muestra lo conformó 60 trabajadores. Para la recopilación de la información optaron por elaborar dos cuestionarios, los cuales fueron validados por jueces expertos. Dichos instrumentos pertenecientes a la técnica de la encuesta, obtuvieron una confiabilidad adecuada ($\alpha > 0.80$). A partir de sus resultados, evidenciaron que ambas variables se relacionan directamente ($r: 0.89, p:0.00$; asimismo, se presentaron correlacion directas ($r > 0.90, p:0.00$) entre la gestión de calidad y las dimensiones del desempeño

docente: *Didáctica, personal, institucional, relaciones interpersonales y responsabilidad*. Así pues, concluyeron que, a mayores niveles de gestión de calidad, mayor será el desempeño de los docentes¹⁶.

Sánchez et al. (2021) se propusieron realizar una investigación cuyo objetivo central fue: *“Determinar la relación entre la gestión de calidad y la responsabilidad social en trabajadores de una empresa”*. Se consideró una investigación de tipo cuantitativa. Participaron 331 trabajadores de una empresa de Lima. Para la recopilación de la información se utilizó un cuestionario que fue validado (validez de contenido por jueces expertos); el mismo que tuvo una confiabilidad excelente ($\alpha > 0.90$). Los resultados evidenciaron que las dos variables selectas se vinculaban positivamente ($r: 0.72$; $p: 0.00$); asimismo, se encontró que todas las dimensiones de la gestión de calidad se relacionaban de manera positiva ($r > 0.55$) y significativa ($p:0.00$) con las dimensiones de la responsabilidad social, concluyendo de esta manera que, a mayor gestión de calidad, existirá una mayor probabilidad de una adecuada responsabilidad social y viceversa¹⁸.

Hernández et al. (2021) propusieron como objetivo de su investigación: *“Examinar la relación que tiene la gestión de calidad con la expectativa de desarrollo docente de una Universidad particular”*. El tipo de investigación fue correlacional. Se optó por una muestra de 465 trabajadores educativos. Con la finalidad de recoger la información se utilizó dos cuestionarios, los cuales tuvieron una confiabilidad buena ($\alpha > 0.80$) y una validez de contenido adecuada. Sus resultados mostraron una relación directa entre la gestión de calidad y la expectativa de desarrollo docente ($r: 0.70$), siendo esta significativa ($p < 0.05$). Asimismo, hubo una correlación moderada entre los factores de la primera variable y las dimensiones de expectativa de desarrollo docente ($r > 0.60$), siendo todas ellas significativas ($p < 0.05$); concluyendo que ambas variables tienen un direccionamiento e influencia positiva²⁰.

Adriazola et al. (2020) hicieron una investigación teniendo como objetivo principal: *“Identificar, describir, caracterizar y analizar el riesgo de los procesos de gestión de calidad de una Facultad Universitaria”*. El tipo de investigación fue cualitativa, por ende, utilizaron técnicas cualitativas tales como el análisis documental y la observación. A través de sus resultados, observaron que un problema principal de la facultad estudiada era que no tenía identificados sus procesos, por ello, no había una adecuada caracterización y análisis de los riesgos, motivo por el cual era imposible tomar acción para disminuir los riesgos

presentados, por lo que se tuvo que realizar la identificación y caracterización de los procesos, ya que según la ISO 9001:2015, son los riesgos los que permiten identificar los motivos por los cuales los procesos se separan de los objetivos de la empresa. De esta manera, concluyeron que la identificación, la caracterización y los análisis de riesgos, son pilares importantes para mejorar la calidad de gestión en las instituciones¹⁹.

Quispe y Alcoser. (2020) realizaron una investigación teniendo como objetivo primordial: *“Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en usuarios de una Superintendencia Nacional”*. Para ello, optaron por una investigación de tipo correlacional. Participaron 381 trabajadores. En cuanto a las técnicas, se utilizó la encuesta, con la aplicación de dos cuestionarios validados por jueces expertos; dichos cuestionarios cumplieron también los criterios de confiabilidad ($\alpha > 0.80$). Entre los principales resultados se verificó que las dimensiones de la gestión: compromiso de los trabajadores, clima laboral y reconocimiento de los trabajadores se relacionaban de manera significativa con la calidad de servicio que brindaban al cliente ($r > 0.50$; $p < 0.05$); concluyendo que, a mejor gestión de recursos humanos, mejor será la calidad del servicio²¹.

Florez. (2019) presentó una investigación teniendo como objetivo central: *“Determinar la relación entre los procesos administrativos y la calidad de servicio en un Hospital de Chota”*. La investigación fue correlacional. Dentro de su muestra estuvieron representados 140 pacientes que solicitaron servicios de salud en el presente hospital. Utilizó la técnica de la encuesta y a partir de esta, dos cuestionarios validados que tuvieron una confiabilidad aceptable ($\alpha > 0.70$). En sus resultados, se evidenció que los pacientes estaban disgustados y muy disgustados con la calidad de servicio (12%); mientras que el 80% expresaron su indiferencia. Con respecto a los resultados correlacionales, se evidenció un relación directa y significativa entre la planificación administrativa y la calidad de servicio ($r: 0.38$; $p < 0.05$). igualmente, sus dimensiones: planificación y organización y dirección ($r > 0.20$; $p < 0.05$); concluyendo que existe una correlación baja entre ambas variables²⁵.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión de calidad

2.2.1.1. “Calidad” en el sector salud

La calidad se define tradicionalmente, como la examinación de un servicio o producto con la finalidad de verificar si cuenta con las características mencionadas y a su vez, produce satisfacción en los consumidores; es decir, “que tan bien un servicio o producto hace lo que debe hacer”²⁶. En el área de la salud, el Instituto de Medicina (IOM), define a la calidad como “el nivel en el que un servicio relacionado a la atención médica, la cual va dirigida tanto a un paciente como a un conjunto de pacientes, aumenta su probabilidad de conseguir un resultado deseado, el mismo que es consistente con los conocimientos profesionales actuales”²⁷.

El objetivo primordial de la atención médica es contar con proveedores calificados y entornos apropiados para brindar el mejor servicio a los pacientes; ya que el paciente debe recibir el mejor estándar de atención posible enfocada en la medicina; asimismo, los proveedores deben contar con la experiencia adecuada con la finalidad de maximizar su eficiencia y reducir los riesgos y el consumo excesivo de los recursos; por ello deben ser capacitados no solo en su especialidad sino también en calidad humana, ya que de esta manera sabrán cómo tratar a un paciente, es decir, con respeto y empatía; por ello, La IOM resalta que el nivel de calidad de atención debe ser: eficaz, segura, centrada en el paciente, eficiente, equitativa y oportuna²⁸.

La atención “segura”, permite prevenir que los pacientes sufran los posibles daños de una inadecuada intervención, la “efectividad” de la atención hace referencia a la adecuada utilización de los recursos en relación a la evidencia existente, es “centrada en el paciente”, ya que se considera la inclinación, los valores y las necesidades del paciente, factores que deben ser tomados en cuenta al momento de decidir clínicamente; es también “oportuna”, pues previene retrasos en la atención. A su vez, la atención es “eficaz”, refiriéndose a la adecuada utilización de los recursos: medicamentos y tiempo; y “equitativa”, pues la atención que se brinda, no discrimina las cualidades, el nivel socio-económico y los valores de los pacientes²⁹.

2.2.1.2. Definición de Gestión de Calidad

La gestión de calidad en el área del cuidado de la salud, hace referencia a la administración y el diseño de sistemas, procesos y políticas que, si no eliminan, aminoren los daños; al mismo tiempo, optimicen la atención a los pacientes y sus resultados³⁰. El objetivo central de la gestión de calidad es garantizar que una organización, servicio o producto cumpla su razón de ser; para alcanzar esto, se debe recopilar información constante y alterar ciertos procesos con la finalidad de alcanzar la optimización del servicio o producto para finalmente satisfacer al cliente. Al nombrar un sistema de gestión de calidad (SGC), se hace alusión a las herramientas utilizadas en la implementación de la gestión de calidad a través de la organización, estandarización y mejora de las acciones vinculadas a los productos o servicios ofrecidos al cliente³¹.

Por ello, es importante llevar una medición constante de los resultados y las influencias de los factores mediante la recopilación de datos, ya que, de esta manera, se identificarán los principales problemas dentro de los sistemas y se utilizarán los medicamentos y recursos enfocados en una evidencia directa, para posteriormente implementar procesos que mejoren la calidad de atención; de esta manera, se vuelve a medir el resultado para verificar si los nuevos procesos resultaron beneficiosos o si se requiere otros cambios; así pues, el objetivo central se sigue concentrando en alcanzar una atención de alto nivel y consistencia con mínimos niveles de mortalidad, morbilidad, enfermedad y molestia, con la finalidad de alcanzar, altos niveles de satisfacción, seguridad, eficacia y equidad³².

2.2.1.3. Modelos teóricos de la Gestión de Calidad

Hay varios modelos teóricos o enfoques de la Gestión de Calidad. Una de las más recientes revisiones sistemáticas de esta variable logró identificar 64 modelos teóricos; dentro de los cuales 17 tuvieron un mayor reconocimiento significativo para las atenciones médicas actuales³³.

Gestión de Calidad Total (TQM)

La gestión de Calidad Total, conocida por sus siglas como “TQM”, consiste en un proceso que une a todos los sistemas y recursos humanos con el propósito de adherir sus esfuerzos continuos para mejorar la calidad, disminuir los costos y perfeccionar los servicios

al cliente. Se han realizado investigaciones con la finalidad de identificar los componentes indispensables del TQM a través de revisiones sistemáticas y metanálisis, especialmente aquellos vinculados al sector de la salud. Entre los principales componentes resaltan el liderazgo, la participación de los trabajadores, la capacitación, el apoyo administrativo, la gestión de procesos y la planificación³⁴.

En contraparte, otra investigación basada en un metanálisis, evidenció los factores que impiden una adecuada implementación de la TQM en el sector de la salud, entre los principales resaltaban la poca participación de los trabajadores de la salud, especialmente de los médicos; asimismo, la carencia de apoyo de la gerencia, un liderazgo deficiente, carencia de una cultura enfocada en la calidad, pobres capacitaciones y recursos limitados debido al mal manejo de los mismos³⁵.

Mejora Continua de la Calidad (CQI)

La Mejora continua de la Calidad conocida por sus siglas como “CQI”, se refiere a la utilización sistemática de herramientas y procesos para reconocer y analizar las fortalezas y obstáculos de una determinada organización, con el propósito de comprobar y mejorar dichos procesos de forma continua hasta lograr mejores resultados. Este enfoque empezó en el campo de la ingeniería y los negocios luego de la segunda guerra mundial, el mismo que actualmente, se está utilizando en el sector salud³⁶. En el área de la salud, el modelo CQI ayuda a conectar las mejores evidencias y más actuales con las prácticas más recientes, con la finalidad de mejorar los resultados del paciente³⁷. Así pues, se ha visto que este modelo ha sido provechoso para diferentes áreas de la atención médica; sin embargo, algunos departamentos de este sector, han encontrado obstáculos con la CQI; tal es el caso de la ejecución de programas CQI en el servicio de colonoscopia, pues en este caso, se evidenció una resaltante brecha de conocimiento sobre las barreras y los facilitadores vinculados con el personal de enfermería, lo propios pacientes y los administradores³⁸.

Comisión Conjunta de Acreditación de Organizaciones Sanitarias

Una vía más de Gestión de Calidad, ha sido la acreditación de las organizaciones sanitarias, teniendo como ejemplo a la “Comisión Conjunta”, que viene a ser un proceso de supervisión voluntario que verifica la calidad de las atenciones médicas en los Estados Unidos, con el propósito de mejorar dicha calidad. En la actualidad, supervisa y evalúa a más de 20 mil instituciones que brindan atenciones médicas, siendo la comisión de

acreditación más sobresaliente del país. Primeramente, esta comisión revisa si las instalaciones cumplen los estándares de acreditación de calidad en este sector, incluyendo la existencia de programas que miden la calidad, evalúan y mejoran los resultados de los pacientes; por ello, dichos programas deben estar incorporados en las instituciones médicas. Además, la acreditación brinda validez externa a la administración de los hospitales e incrementa la transparencia para el paciente y proveedor⁴⁰.

Con respecto a los estándares de calidad relacionados a los hospitales, dicha comisión se centra en áreas como: Aspectos vinculados con los pacientes, tales como: atención, educación y ética; aspectos vinculados con la institución médica, tales como: liderazgo, control de infecciones, vigilancia y prevención; aspectos de la estructura de organización: influencia del gobierno, el tipo de gestión y el personal médico-asistencial⁴¹. Es importante mencionar que, la acreditación ayuda a mejorar el desempeño organizacional de las instituciones médicas, ya que le permite contar con un sistema de evaluación continua y mejoría de resultados; esto resulta de vital importancia, ya que se incrementa la confianza de los pacientes, y, por ende, su satisfacción ³².

2.2.1.4. Dimensiones de la Gestión de Calidad

Las dimensiones de la Gestión de Calidad se basan en el “**Documento Técnico RM 519-2006/MINSA**”, las cuales son: “planificación para la calidad, organización para la calidad, garantía para la calidad e información para la calidad” ⁴².

Planificación para la calidad

En esta dimensión, “se delimita la política general y metas de calidad, fomentando la participación e implicancia de todos los integrantes pertenecientes a la institución, comenzando con la alta dirección hasta llegar a los niveles operacionales; de esta manera, la alta dirección se responsabiliza de la planificación, dirección, control, vigilancia y evaluación de la aplicación de la gestión estratégica, elaborando e implementando un proyecto a largo plazo considerando: el nivel de alcance (conjunto de acciones establecidas en el proyecto), los detalles (componentes relativos del proyecto) plazos (duración establecida en el proyecto) aplicabilidad (grados de aplicación), responsabilidad y evaluaciones continuas de mejoría, sin olvidar los procesos de retroalimentación permanente que permitirán alcanzar óptimos niveles de servicio en el sector salud” ⁴².

Organización para la calidad

Esta dimensión, “hace referencia al diseño de la organización, el cual permitirá realizar las debidas funciones para obtener una adecuada calidad integrada al sistema de salud. La permanencia de la calidad se alcanza y es consistente cuando se transforma en una acción continua al establecimiento de salud. Por ello, es importante que, el conocimiento, los niveles de compromiso y las herramientas sean suficientes para la aplicación, adaptación, sostenimiento y desarrollo de los procesos de garantía y mejoría de calidad en los servicios de salud”⁴².

Garantía y mejoramiento de la calidad

“La garantía de la calidad, se refiere al hecho de asegurar las actividades que se realizan para consolidar el desempeño y el trabajo en equipo de forma permanente, causando que la calidad de atención brindada tenga cualidades de: efectividad, eficacia y seguridad, de esta manera, producirá mayor satisfacción al paciente. En otros términos, esta dimensión busca que los servicios brindados a los pacientes mejoren continuamente en cuanto a su calidad; para ello, es necesario involucrar otros procesos como las evaluaciones y monitorización de la toma de decisiones, verificando las auditorías de la calidad de atención, el tema de la acreditación del establecimiento y sus servicios y la valoración de la tecnología médica”⁴².

Información de calidad

“Se refiere a al control permanente y organizado de las evidencias a partir de la metodología aplicada, las estrategias implementadas, los instrumentos utilizados y los procedimientos realizados. Tales evidencias miden la calidad de atención a través de grados de satisfacción que perciben las personas internas y externas”⁴².

2.2.2. Desempeño laboral

2.2.2.1. Definiciones

El desempeño laboral hace referencia al grupo de acciones percibidas por el propio empleado, las cuales contribuyen a lograr las metas de la organización con la finalidad del alcanzar el éxito⁴³. Por su parte, según Campbell y sus colaboradores, el desempeño laboral enfatiza a las conductas y acciones que son realizadas por los trabajadores de manera sobresaliente; pues estas estimulan el desarrollo de las organizaciones a través del

cumplimiento de sus objetivos trazados⁴⁴. A su vez, Pedraza y sus colaboradores, mencionan que un desempeño exitoso depende de las cualidades que se reflejan a través de las conductas⁴⁵.

Por su parte Milkovich y Boudreau, consideran al desempeño laboral como una interacción de características, habilidades, capacidades y necesidades que se da en el ámbito del trabajo y de la empresa; tomando en cuenta que estas conductas son capaces de repercutir en los resultados y el cambio sin precedente que afrontan actualmente las empresas⁴³. A su vez, Faria señala que el desempeño laboral es el producto de los comportamientos de los colaboradores como repercusión de sus funciones establecidas y sus contribuciones en relación a sus cargos⁴⁶. Asimismo, se define al desempeño laboral como el resultado de la ejecución de los trabajos asignados, teniendo en consideración la exigencia y el requerimiento de una determinada empresa, por lo que la eficiencia y la eficacia son sus dos piedras angulares que verificarán y apoyarán a la realización de los deberes designados para alcanzar la calidad y el éxito de las metas propuestas en la organización⁴⁷.

Por todo lo mencionado, se espera que el desempeño laboral tenga un valor óptimo dentro de las organizaciones, pues las acciones realizadas, ya sea individuales y conjuntas, las cuales se realizan en tiempos y espacios determinados, deben aportar a la eficiencia y eficacia de la organización⁴³.

2.2.2.2. Modelos teóricos del desempeño laboral

Teoría del desempeño laboral según Campbell

La teoría de Campbell relacionada al desempeño laboral, aparece debido a la necesidad de evaluar este constructo de forma integral; así pues, se considera a esta teoría como una piedra angular para medir el desempeño laboral de forma multifactorial, pues cuenta con varios factores primordiales que permiten evaluar el desempeño y a partir de esto, gestionar la mejor estrategia direccionada a cumplir con las metas establecidas en la organización. Dichos factores se enfocan en medir los comportamientos de los colaboradores según tareas y puestos específicos; como también, no específicos. Estos factores son: el dominio de tareas específicas, refiriéndose a la capacidad del colaborador para ejecutar la tarea asignada; su habilidad en tareas no específicas, las cuales se vinculan a una tarea que no necesariamente es exclusiva para su trabajo pero que es esperada por la empresa; su nivel de comunicación escrita u oral; que hace referencia a la capacidad del trabajador para

expresarse en audiencias de cualquier tamaño ya sea de forma escrita u oral; el nivel de disciplina particular, que se refiere a evitar conductas negativas en su labor; capacidad de trabajar en equipo, refiriéndose al pensamiento y trabajo en conjunto en bien de las metas grupales y organizacionales; supervisión, refiriéndose a la influencia que un trabajador ejerce a sus demás compañeros mediante sus interacciones; administración, que hace referencia a las conductas direccionadas a la integración, resolución de problemas y a la capacidad de organizar los recursos⁴³.

Teoría del desempeño laboral según Fernando y Mamani

Según Fernando y Mamani, es de vital importancia conocer sobre el desempeño laboral en el mundo de las organizaciones, ya que mediante este constructo es posible desarrollar y mejorar las funciones y tareas de los trabajadores, asimismo, sus emociones y formas de pensar en bien de sí mismos y de las organizaciones. Establece que el desempeño laboral se compone de: desempeño en tareas, que se refiere el hecho en como un trabajador ejecuta sus funciones dentro de la empresa; a su vez, se compone del desempeño contextual, que permite revelar la actitud que tiene un trabajador frente a las circunstancias eventuales; y por el comportamiento contraproducente, dimensión que se enfoca en explicar algunos comportamientos que ciertos trabajadores utilizan en situaciones casuales, los mismos que tienen consecuencias no beneficiosas para la organización; es decir, son negativos⁴⁸.

Teoría del desempeño laboral según Cárdenas

Según Karen Cárdenas, el desempeño laboral debe alcanzar la realización efectiva y eficiente de las acciones según las funciones que tiene un trabajador en su puesto de trabajo; por ello, la efectividad y la eficiencia vienen a ser dos componentes importantes del desempeño laboral; considerando que cada trabajador es único en su manera de desenvolverse en el trabajo; de esta manera, es importante tener en cuenta que su variabilidad dependerá de los incentivos que se le brinde, así como también de sus habilidades y capacidades. La presente autora e investigadora, precisa que el desempeño laboral depende de tres componentes: la orientación de resultados, las capacidades profesionales y la identidad e iniciativa⁴⁹.

2.2.2.3. Dimensiones del desempeño laboral

Orientación de resultados

La orientación de resultados se refiere a la evaluación de logro que tiene cada trabajador; asimismo, a la evaluación de su resultado que obtiene en la ejecución de su trabajo. En otras palabras, la orientación de resultados es la atribución de todas las actividades que se vinculan al logro de sus metas que desea alcanzar en un tiempo mínimo; por ello, es importante conocer las metas y desafiar los estándares⁴⁹.

Capacidades profesionales

Se refiere a las capacidades que debe tener un trabajador para desenvolverse de la mejor manera en su trabajo. Por ello, es importante que muestre dedicación, calidad de servicio y se capacite constantemente para obtener mejores evaluaciones de resultados. Asimismo, a través de las capacitaciones, podrá evaluarse en ciertas competencias que le hacen falta, no solo de su especialidad, sino también en otras áreas humanas; así pues, reforzará las capacidades más bajas, mejorará su rendimiento y cumplirá sus metas con mayor éxito⁴⁹.

Identidad e iniciativa

Este componente se refiere a las sensaciones que tienen los trabajadores en función a su identificación; es decir, si se identifican con la organización donde trabajan y si tienen un adecuado compromiso con el servicio que brindan, el mismo que les motivará a tomar iniciativa para involucrarse con las metas y acciones particulares de la organización; por ello, este componente evalúa la proactividad mediante actividades positivas que los propios trabajadores promueven y ejecutan⁴⁹.

2.3. Hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

- Existe una relación directa entre la gestión de calidad y el desempeño laboral en los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco, 2023.

2.3.2. Hipótesis específicas

- Existe una relación directa entre la gestión de calidad y la dimensión orientación de resultados en los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco, 2023.
- Existe una relación directa entre la gestión de calidad y la dimensión capacidades personales en los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco, 2023.
- Existe una relación directa entre la gestión de calidad y la dimensión identidad e iniciativa en los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco, 2023.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación

Se optó por utilizar el *método científico*, ya que este consiste en un procedimiento ordenado y sistematizado de reglas que permiten dar solución a un problema que ha sido planteado y a partir de esto surge el proceso de investigación científica. Además, se utiliza el método *hipotético-deductivo*, pues una vez focalizado y expuesto el problema, el investigador plantea sus hipótesis que dan una solución presunta, para posteriormente contrastar cada una de ellas estadísticamente; asimismo se utiliza un *método deductivo*, ya que se parte de conceptos o teorías genéricas, las cuales corresponden al marco teórico, para dar solución a un caso o problema particular⁵⁰.

3.2. Enfoque de investigación

El enfoque de la presente investigación es cuantitativo, ya que utiliza una técnica cuantitativa conocida como la encuesta, y a partir de esta, dos cuestionarios que permitirán recopilar la información vinculada a las dos variables de estudio; cabe resaltar, que estos instrumentos harán posible la cuantificación de los datos y el procesamiento de información; dicho procesamiento se realizará a través de la utilización de la estadística descriptiva e inferencial para la contrastación de las hipótesis⁵¹.

3.3. Tipo de investigación

La investigación cuantitativa presentada es del tipo aplicada, pues se precisará de la información teórica ya existente para dar solución a un problema de investigación específico⁵².

3.4. Diseño de investigación

El diseño de la investigación será no-experimental, ya que las variables de estudio se medirán en su contexto natural, es decir, no existirá una manipulación de ninguna variable para ver el efecto en la otra; asimismo, tendrá un corte de tipo transaccional o mayormente conocido como transversal, pues las variables se medirán en un tiempo estipulado por el investigador; además, tendrá un alcance o nivel descriptivo-correlacional, ya que describirá las variables de estudio utilizando estadísticos descriptivos tales como frecuencias absolutas y frecuencias relativas, las cuales permiten analizar las categorías o grados en que se presentan las variables. Además, es de tipo correlacional, pues busca determinar la relación

entre dos variables, utilizando pruebas de hipótesis de nivel correlacional, en este caso, para determinar la relación entre la gestión de calidad y el desempeño laboral⁵¹.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

En la población se considerará a 80 trabajadores del Centro de Salud Las Moras – Huánuco, los cuales comparten la característica de ser nombrados en este Centro de Salud. Así se pues, se tomará el personal de cada servicio asistencial: medicina general, psicología, obstetricia, enfermería y personal de servicio

3.5.2. Muestreo y muestra

Debido a que los trabajadores del presente Centro de Salud son reducidos y accesibles en su totalidad, no se precisará realizar un muestreo⁵³. De esta manera, se tomará una muestra censal, por ello, se evaluará a todas las unidades de análisis correspondientes a la población, es decir, a los 80 trabajadores del Centro de Salud Las Moras – Huánuco.

3.6. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión de calidad

Definición operacional

La Gestión de Calidad se define operacionalmente como la percepción y actitud que tiene cada trabajador nombrado del Centro de Salud Las Moras – Huánuco con respecto a las dimensiones: planificación de la calidad, organización de la calidad, garantía de la calidad e información de la calidad. Dicho constructo será medido a partir del Cuestionario de Gestión de Calidad de Sarmiento y categorizado según los niveles: bueno, regular, malo. Asimismo, el cuestionario es de tipo Likert con 5 grados de respuesta, que va desde 5 puntos hasta 1 punto.

Dimensiones de la gestión de calidad

Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala	Baremos
Planificación para la calidad	–Política	- 1,2		
	–Estrategia	- 3,4		
	–Metas y acciones	- 5,6		
Organización para la calidad	–Nivel Nacional DISA-DIRESA	- 7,8		
	–Red y microrred	- 9,10		
	–Establecimiento	- 11,12		
Garantía de la calidad	–Auditoria		Ordinal	Malo: 20-46 Regular: 47-73 Bueno: 74-100
	–Acreditación			
	–Seguridad	- 13,14		
	–Procesos-mejora	- 15,16 - 17,18		
Información para la calidad	–Evaluación tecnológica			
	–Instrumento para medir la calidad	- 19, 20		
	–Mecanismos de atención-usuarios			
	–Sistemas de gestión			

Nota. *Cuestionario de Gestión de Calidad según Sarmiento

Variable 2: Desempeño laboral

Definición operacional

El desempeño laboral se define operacionalmente como las conductas reales de los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco, las cuales pueden ser medibles a través de sus factores: Orientación de resultados, capacidades profesionales, identidad e iniciativa. Dicho constructo será evaluado a partir del Cuestionario de Desempeño Laboral validado por Cárdenas y categorizado según los niveles: bueno, regular, malo. Asimismo, el cuestionario es de tipo Likert con 5 grados de respuesta, que va desde 5 puntos hasta 1 punto.

Dimensiones del desempeño laboral

Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala	Baremos
Orientación de resultados	–Puntualidad	- 1,2	Ordinal	Malo: 1-26 Regular: 27-53 Bueno: 54-80
	–Resultados	- 3,4		
Capacidades profesionales	–Capacitación	- 5,6		
	–Dedicación	- 7,8		
	–Servicio	- 9,10		
Identidad-iniciativa	–Productividad	- 11,12,13		
	–Compromiso	- 14.15,16		

Nota. *Cuestionario de Desempeño Laboral validado por Cárdenas

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Debido a que la presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, es pertinente utilizar técnicas cuantitativas para la recopilación y análisis de los datos; por ello se utilizará la técnica de la *encuesta*, la cual consiste en elaborar preguntas con la finalidad de lograr una medida sistemática para cada variable de estudio⁵². En este caso, para las variables: Gestión de calidad y desempeño laboral. Además, es pertinente mencionar que la encuesta tiene varios instrumentos de recolección de información, siendo uno de ellos el *cuestionario*⁵². A partir de esto, en la presente información se hará uso de dos *cuestionarios*, los cuales gozan de validez y confiabilidad adecuada.

3.7.2. Descripción de los Instrumentos

En la presente investigación se hará uso de dos cuestionarios, los cuales han sido adaptados y validados al contexto peruano.

Cuestionario de Gestión de Calidad

Para identificar el nivel de Gestión de Calidad, se hará uso del Cuestionario de Gestión de Calidad elaborado y adaptado por Sarmiento en el año 2017. Dicho cuestionario es de tipo Likert y permite evaluar la actitud que tiene el personal asistencial (Médicos, enfermeras, psicólogos, etc.) a través de su perspectiva o juicio personal; de esta manera,

cada uno de ellos observa las áreas de gestión a medir y exterioriza sus respuestas a partir de 5 alternativas (Muy frecuente, frecuente, ocasionalmente, casi nunca y nunca) que tienen una puntuación decreciente, que va desde 5 puntos a 1 punto respectivamente ⁴².

Las áreas o factores que evalúa y mide son: Planificación para la calidad (6 ítems), organización para la Calidad (6 ítems), garantía para la calidad (6 ítems) e información para la calidad (2 ítems). Para su aplicación es pertinente indicar al público objetivo que cuentan con 20 minutos para marcar la alternativa que consideren más conveniente según su manera de interpretar los reactivos. Para la categorización de resultados, es oportuno considerar la suma de los reactivos y los baremos: Bueno (74-100 puntos), regular (47-73 puntos) y malo (20-46 puntos)⁴²

Ficha Técnica del Cuestionario de Gestión de Calidad

Nombre completo	Cuestionario de Gestión de Calidad
Autora	Tatiana Amarilys Sarmiento Rueda
Fecha	2017
Espacio	Hospital: “Sergio Bernales Comas”
Tiempo de evaluación	25 minutos
Objetivo	Identificar el nivel de Gestión de Calidad en el área de Salud
Observaciones	No hay observaciones
Validez	Juicio de Expertos (V: 1.00)
Confiabilidad	α : 0.95 (Excelente)
Ítems	20 reactivos
Dimensiones	4 dimensiones (Planificación, Organización, Garantía e información para la calidad)
Baremos	Bueno, Regular, Malo

Cuestionario de Desempeño Laboral

Para medir la segunda variable, se hará uso del Cuestionario de Desempeño Laboral adaptado por Cárdenas en el año 2021. El presente cuestionario es de tipo Likert y tiene como objetivo identificar el nivel de desempeño laboral en los centros de salud. Dicha medición se realizará a través de la perspectiva que los propios trabajadores tienen de sus actitudes vinculadas a las áreas de: Orientación de resultados, capacidades profesionales, identidad e iniciativa. Así pues, según cada una de estas dimensiones, el trabajador del presente Centro de Salud, responderá a los reactivos mediante 5 alternativas (Siempre, casi

siempre, algunas veces, casi nunca y nunca) que tienen una puntuación decreciente, que va desde 5 puntos a 1 punto respectivamente)⁴⁹.

Las dimensiones o factores que evalúa y mide son: Orientación de resultados (4 ítems), capacidades profesionales (6 ítems) e identidad-iniciativa (6 ítems). Para su aplicación es pertinente indicar al público objetivo que cuentan con 25 minutos para marcar la alternativa que consideren más conveniente según su manera de interpretar los reactivos. Para la categorización de resultados, es oportuno considerar la suma de los reactivos y los siguientes baremos: Bueno (54-80 puntos), regular (27-53 puntos) y malo (1-26 puntos)⁴⁹.

Ficha Técnica del Cuestionario de Desempeño Laboral

Nombre	Cuestionario de Desempeño Laboral
Adaptadora	Cárdenas Rodas Karen Pamela
Fecha	2021
Lugar	Apurímac
Tiempo de evaluación	25 minutos
Objetivo	Identificar el nivel de Desempeño Laboral
Observaciones	No hay observaciones
Validez	Juicio de Expertos (V: 1.00)
Confiabilidad	α : 0.80 (Buena)
Ítems	16 reactivos
Dimensiones	3 dimensiones (Orientación de Resultados, Capacidades Profesionales, Identidad e Iniciativa)
Baremos	Bueno, Regular, Malo

3.7.3. Validez de los Instrumentos

En cuanto al primer cuestionario, se realizó un análisis de los reactivos a través de la experticia de jueces afines, los mismos que eran Magíster y Doctores. Dicha validez de contenido se cuantificó a través del coeficiente “V” de Aiken, el cual fue perfecto (“V”: 1.00)⁴². Asimismo, el segundo cuestionario, también fue validado a través de jueces expertos, quienes tenían el grado de Magister y Doctores. Dichos expertos analizaron los reactivos y su valoración fue medida a través del coeficiente “V” de Aiken, el cual fue perfecto (“V”: 1.00, Ver Anexo 3)⁴⁹.

3.7.4. Confiabilidad de los Instrumentos

Instrumentos	Alfa de Cronbach	Interpretación
Cuestionario de Gestión de Calidad	α : 0.95	Excelente
Cuestionario de Desempeño Laboral	α :0.80	Buena

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

A partir de los instrumentos seleccionados para medir las variables: Gestión de calidad y desempeño laboral, considerando su respectiva validez por juicio de expertos y confiabilidad adecuada; se procederá a aplicarlos de manera individual en la muestra selecta, es decir, en los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras, Huánuco; para posteriormente empezar la tabulación de los datos y los respectivos análisis estadísticos. Los datos serán ubicados en una plantilla del programa Microsoft Excel para luego ser procesados mediante el programa SPSS v.27. Considerando que el nivel de investigación es descriptivo-correlacional, se utilizará en primer lugar, la estadística descriptiva para identificar las características de la muestra y el nivel o grado de ambas variables de estudio.

Así mismo, debido a que se pretende determinar la relación entre las dos variables, se utilizará la estadística inferencial para las respectivas contrastaciones de hipótesis, empezando por las pruebas de normalidad para ambas variables (Kolmogorov Smirnov) las cuales ayudarán a verificar el tipo de estadístico o estadígrafo más adecuado (estadística paramétrica y no paramétrica) para determinar la relación entre las variables seleccionadas y cumplir con todos los objetivos propuestos en la investigación.

Así mismo, no aplica el supuesto de haber usado rho de Spearman, ya que las variables de estudio son cualitativa en escala ordinal.

3.9. Aspectos éticos

Dentro de los aspectos éticos se considerará en primer lugar los respectivos consentimientos informados por parte de las unidades de análisis, es decir, de los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras-Huánuco. También, la debida autorización del Centro de Salud Las Moras-Huánuco y los principios bioéticos de Helsinki: Respeto (decisión propia del participante), Beneficencia (procurar la reducción de riesgos y buscar el bienestar de los trabajadores) y Justicia (sin discriminación alguna).

4. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1. Análisis descriptivos

Tabla 1

Percepción de Gestión de Calidad según los Trabajadores Nombrados del Centro de Salud Las Moras-Huánuco

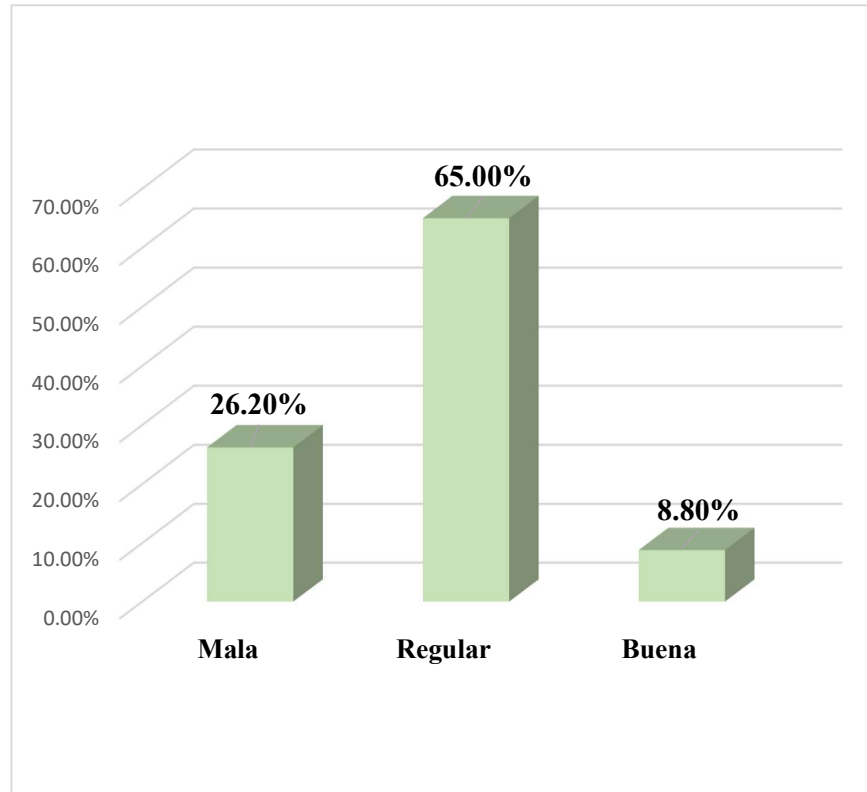
Gestión de calidad		
Percepción	Frecuencia	Porcentaje
Mala	21	26,2%
Regular	52	65,0%
Buena	7	8,8%
Total	80	100.0%

Nota. Información obtenida de la aplicación del Cuestionario de Gestión de calidad

En la tabla 1 se puede apreciar la percepción de gestión de calidad según los trabajadores del Centro de Salud Las Moras-Huánuco, evidenciándose que el 65.0% de ellos perciben que existe una regular gestión de calidad, mientras que el 26.2% indican que hay una mala gestión de calidad.

Figura 1

Percepción de Gestión de Calidad según los Trabajadores Nombrados del Centro de Salud Las Moras-Huánuco



Mediante la Figura 1 se puede observar la perspectiva de gestión de calidad que tienen los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras-Huánuco; verificándose que el 65.0% consideran que la gestión de calidad es regular, mientras que el 26.2% lo perciben como mala.

Tabla 2

Nivel de Desempeño Laboral de los Trabajadores Nombrados del Centro de Salud Las Moras-Huánuco

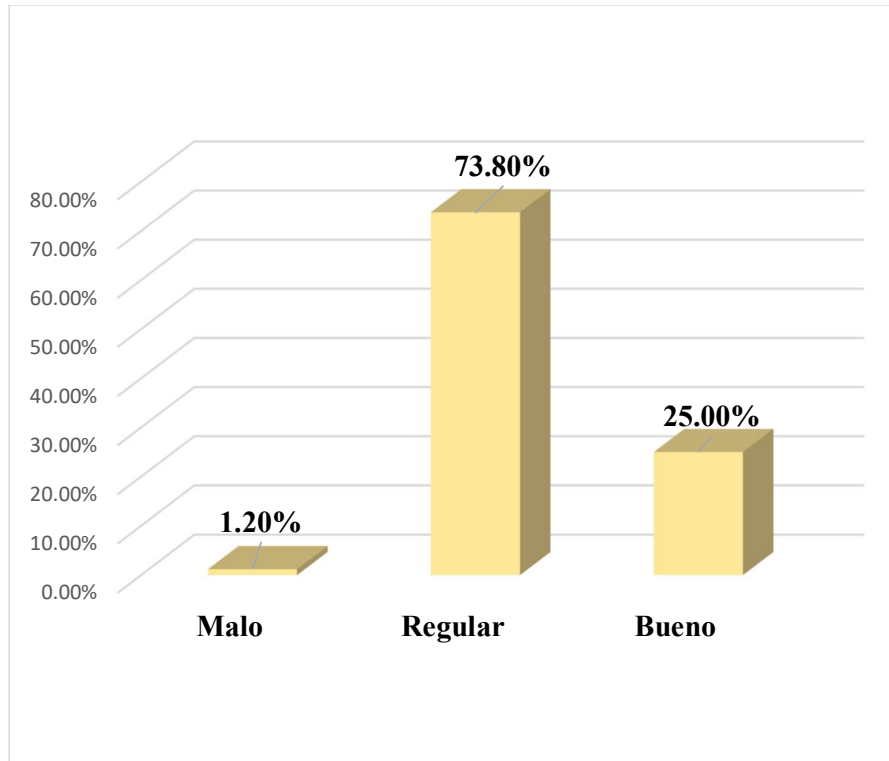
Desempeño Laboral		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	1,2%
Regular	59	73,8%
Bueno	20	25,0%
Total	80	100.0%

Nota. Información obtenida de la aplicación del Cuestionario de Desempeño Laboral

En la tabla 2 se puede percibir el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Las Moras-Huánuco, mostrándose que el 73.8% presentan un nivel regular de desempeño laboral; a su vez, se puede verificar que el 25.0% tienen un nivel bueno de desempeño laboral.

Figura 2

Nivel de Desempeño Laboral de los Trabajadores Nombrados del Centro de Salud Las Moras-Huánuco



A través de la Figura 2 se percibe el nivel de desempeño laboral de los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras-Huánuco, identificándose que el 73.8% de los trabajadores poseen un nivel regular de desempeño laboral; por su parte, el 25.0% de ellos tienen un desempeño bueno.

4.1.2. Análisis inferenciales

Tabla 3

Pruebas de Normalidad Komogorov-Smirnov para la Gestión de Calidad y Desempeño Laboral

Kolmogorov-Smirnov	K-S	Promedio	SD	Sig.
Gestión de Calidad	.099	46,38	11,38	.049
Desempeño Laboral	.089	53,28	14,66	.185

Nota. Información obtenida de las pruebas de normalidad de las variables

En la tabla 3 se presentan las pruebas de normalidad de las variables: Gestión de Calidad y Desempeño Laboral, evidenciándose que solo la variable Desempeño Laboral cumple el criterio de distribución normal ($p > 0.05$), mientras que la variable Gestión de Calidad no cumple este criterio ($p < 0.05$); por este motivo, se utilizó la estadística no paramétrica para la contratación de hipótesis, es decir, el coeficiente de correlación de Spearman.

Pruebas de hipótesis

– Prueba de hipótesis general

→ **H₀**: No existe una relación directa entre la gestión de calidad y el desempeño laboral en los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco, 2023.

→ **H₁**: Existe una relación directa entre la gestión de calidad y el desempeño laboral en los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco, 2023.

– **Nivel de significancia:** 0.05

– **Estadístico de prueba:** Coeficiente de Spearman

Tabla 4

Correlación entre Gestión de Calidad y Desempeño Laboral en los Trabajadores Nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco

Prueba de Correlación	Desempeño Laboral	
	Rho Spearman	.467**
Gestión de Calidad	Sig.	.000

Nota. Datos obtenidos de la correlación de Spearman entre las variables

En la tabla 4 se evidencia el coeficiente de correlación de Spearman entre la Gestión de Calidad y el Desempeño Laboral, teniendo este un valor de 0.467, el cual se interpreta como una correlación positiva moderada; es decir, ya que el grado de significancia es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se toma la hipótesis del investigador; por lo tanto, existe correlación entre estas variables.

– **Toma de decisión:** Existe una relación directa entre la gestión de calidad y el desempeño laboral en los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco, 2023.

- **Prueba de hipótesis específica 1**
 - **H₀**: No existe una relación directa entre gestión de calidad y la dimensión orientación de resultados del desempeño laboral en los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco, 2023.
 - **H₁**: Existe una relación directa entre gestión de calidad y la dimensión orientación de resultados del desempeño laboral en los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco, 2023.
- **Nivel de significancia:** 0.05
- **Estadístico de prueba:** Coeficiente de Spearman

Tabla 5

Correlación entre Gestión de Calidad y la Dimensión Orientación de Resultados del Desempeño Laboral en los Trabajadores Nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco

Prueba de Correlación	Orientación de Resultados	
	Rho Spearman	.093
Gestión de Calidad	Sig.	.414

Nota. Datos obtenidos de la correlación de Spearman entre variable y dimensión

En la tabla 5 se evidencia el coeficiente de correlación de Spearman entre la Gestión de Calidad y la dimensión Orientación de Resultados del Desempeño Laboral, obteniéndose un valor de .093 con un grado de significancia de 0.414 ($p > 0.05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis del investigador.

- **Toma de decisión:** No existe una relación directa entre gestión de calidad y la dimensión orientación de resultados del desempeño laboral en los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco, 2023.

- **Prueba de hipótesis específica 2**
 - **H₀**: No existe una relación directa entre gestión de calidad y la dimensión capacidades personales del desempeño laboral en los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco, 2023.
 - **H₁**: Existe una relación directa entre gestión de calidad y la dimensión capacidades personales del desempeño laboral en los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco, 2023.
- **Nivel de significancia:** 0.05
- **Estadístico de prueba:** Coeficiente de Spearman

Tabla 6

Correlación entre Gestión de Calidad y la Dimensión Capacidades Personales del Desempeño Laboral en los Trabajadores Nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco

Prueba de Correlación	Orientación de Resultados	
	Rho Spearman	.501**
Gestión de Calidad	Sig.	0.000

Nota. Datos obtenidos de la correlación de Spearman entre variable y dimensión

En la tabla 6 se evidencia el coeficiente de correlación de Spearman entre la Gestión de Calidad y la dimensión Capacidades Personales del Desempeño Laboral, obteniéndose un valor de 0.501 con un grado de significancia de 0.000 ($p < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador.

- **Toma de decisión:** Existe una relación directa entre gestión de calidad y la dimensión capacidades personales del desempeño laboral en los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco, 2023.

– **Prueba de hipótesis específica 3**

→ **H₀**: No existe una relación directa entre gestión de calidad y la dimensión identidad e iniciativa del desempeño laboral en los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco, 2023.

→ **H₁**: Existe una relación directa entre gestión de calidad y la dimensión identidad e iniciativa del desempeño laboral en los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco, 2023.

– **Nivel de significancia:** 0.05

– **Estadístico de prueba:** Coeficiente de Spearman

Tabla 7

Correlación entre Gestión de Calidad y la Dimensión Identidad e Iniciativa del Desempeño Laboral en los Trabajadores Nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco

Prueba de Correlación	Orientación de Resultados	
	Rho Spearman	.542**
Gestión de Calidad	Sig.	0.000

Nota. Datos obtenidos de la correlación de Spearman entre variable y dimensión

En la tabla 7 se evidencia el coeficiente de correlación de Spearman entre la Gestión de Calidad y la dimensión Identidad e Iniciativa del Desempeño Laboral, obteniéndose un valor de .542 con un grado de significancia de 0.000 ($p < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador.

– **Toma de decisión:** Existe una relación directa entre gestión de calidad y la dimensión identidad e iniciativa del desempeño laboral en los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco, 2023.

4.1.3. Discusión de resultados

El objetivo principal de la actual investigación fue determinar si la gestión de calidad se relaciona de manera directa con el desempeño laboral en los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco, 2023. Para alcanzar dicho objetivo, se tuvo que aplicar dos cuestionarios afines a las variables de estudio: Gestión de Calidad y Desempeño laboral; las cuales también fueron medidas a través de análisis estadísticos descriptivos, evidenciándose que el 65.0% de los trabajadores de dicho centro percibían que había una regular gestión de calidad; mientras que el 26.2% percibían una mala gestión de calidad. Estos resultados se asemejan a los encontrados por Vera, en su investigación “Gestión de Calidad en pacientes en UCI”, quien evidenció que el 44.2% de sus pacientes evaluados se mostraban poco satisfechos con la gestión de calidad, a su vez el 25% estaban insatisfechos; siendo los motivos principales las atenciones deficientes, el desinterés por parte del personal asistencial, el mal estado de los implementos médicos, la limitación de medicamentos, insumos y la poca inversión en el área de salud¹⁵.

Además, Sarmiento, en su tesis “Gestión de Calidad en el servicio de salud”, encontró que el 45.2% de los trabajadores pertenecientes a un hospital percibían una mala gestión de calidad en este tipo de servicio, mientras que el 38.1% percibían una regular gestión de calidad, resultados que atribuían al hecho de que no existía una adecuada calidad de servicio y atención por parte del personal de salud, de los mismos directivos y administrativos. Además, resalta la investigación a cargo de EsSalud, pues se encontró tecnologías antiguas, un mal o inexistente proceso de mejora continua, desinterés en el alcance de los objetivos y un estándar bajo de calidad⁴. Esto se corrobora con la investigación realizada por Florez, en su investigación “Procesos administrativos y calidad de servicio” quien encontró que el 12% de los pacientes evaluados se mostraban disgustados y muy disgustados con la calidad de servicio de salud; mientras que el 80% se presentaba indiferente²⁵.

Uno de los motivos de la regular o baja percepción de Gestión de Calidad puede deberse por lo mencionado por Sarmiento; ya que el investigador Jbeily, demostró que es importante formar a los trabajadores y comprometer a los directivos en procesos de mejora continua, ya que estos factores influyen de manera significativa en el desempeño de los trabajadores y su competitividad (R: 0.56)²³. Hidayah y colaboradores, por su

parte, mencionan que las gestiones de calidad contribuyen a la calidad de atención en el ámbito de salud, teniendo en cuenta los procesos de mejora continua, ya que estos permiten corregir errores, aumentando el grado de satisfacción de los usuarios o pacientes; por ello es importante contrastar los niveles de desempeño de los trabajadores en cada año de servicio; pues así es posible garantizar la mejora atención posible²⁴.

Con respecto al desempeño laboral, se evidenció que el 73.8% de los trabajadores poseían un desempeño regular y el 1.2% un desempeño malo, un resultado similar al de la variable gestión de calidad. Este hallazgo se asemeja a lo evidenciado por Rodríguez, en su investigación “Gestión de calidad y desempeño laboral en trabajadores de un hotel de Riobamba”, quien en su investigación encontró que el 40% de sus trabajadores presentaban un nivel regular de desempeño laboral; ya que los grados o niveles de las dimensiones de la variable gestión de calidad se encontraban también en nivel regular, tales como: la calidad de servicio (48%)¹¹.

Asimismo, Góngora, en su investigación “Satisfacción laboral y desempeño laboral en un Centro de Salud de Cusco”, encontró que las dimensiones del desempeño se encontraban en niveles regulares, empezando por la iniciativa, en donde se evidenció que el 48.9% de los trabajadores rara vez superaban su propia expectativa de trabajo; el 25.7% rara vez tenían una actitud positiva con su ambiente de trabajo; por su parte, en la dimensión capacidades de servicio, el 22.9% rara vez realizaban su trabajo con eficacia y el 25.7% casi nunca tenían la capacidad de comprender rápidamente y de forma precisa la necesidad particular de cada paciente; en la dimensión conocimiento, se evidenció que el 34.3% de los trabajadores rara vez conocían y utilizaban herramientas tecnológicas de manera segura; y por último, en la dimensión diligencia, el 25.7% de los trabajadores casi nunca trabajaban sus horas de trabajo y el 28.6% rara vez lo hacían⁵⁴.

En relación a los análisis inferenciales, la presente investigación determinó que la gestión de calidad se relaciona de manera moderadamente directa ($r: 0.467$; $p: 0.000$) con el desempeño laboral; asimismo, se encontró que dicha gestión de calidad se relacionó directamente con las dimensiones: Capacidades personales ($r: 0.501$; $p: 0.000$) e Identidad-iniciativa ($r: 0.542$; $p: 0.000$); datos que indican que, a mejor gestión de calidad, mayor será la contingencia de que los trabajadores obtengan un nivel alto de desempeño laboral.

Según Abukhader y Onbaşıoğlu, en su investigación “Gestión de calidad y desempeño laboral en trabajadores de hospitales públicos”, esto se puede deber a que el tipo y grado de gestión de calidad produce un efecto significativo ($t > 2.0$; $p < 0.05$) en el desempeño laboral de los trabajadores encargados del servicio de salud. De esta manera, es importante que los directivos estén comprometidos, el enfoque al cliente sea adecuado, se capacite constantemente al personal de salud y se implemente un proceso de mejora continua; ya que estos factores han sido demostrados que contribuyen a dicho desempeño de manera positiva¹².

Por su parte, Saffar y Obeidat, en su investigación “Gestión de calidad y desempeño laboral en trabajadores de un Ministerio del Interior” encontraron que los factores principales de la gestión de calidad que afectan directamente y de manera significativa al desempeño laboral son gestión de proceso ($t: 4.5$; $p: 0.00$); participación de los empleados ($t: 3.6$; $p: 0.000$) y mejora continua ($t: 2.3$; $p: 0.000$). Dichas dimensiones pueden ser conocidas e implementadas por estos centros de salud en la medida posible, pues sus efectos han sido demostrados estadísticamente¹³. A su vez, Othman y colaboradores resaltan la importancia de las dimensiones vinculadas a una adecuada gestión de calidad, las cuales son: relación al empleado, planificación estratégica y trabajo en equipo¹⁴.

Otra investigación que obtuvo un similar resultado tuvo como título: “Gestión de calidad y su influencia en el desempeño de los trabajadores”, la cual estuvo a cargo de Martínez, quien encontró que ambas variables tienen una relación fuerte y significativa ($r: 0.89$; $p: 0.000$). Además, encontró que la gestión de calidad se relacionó de manera directa con las dimensiones del desempeño laboral: relaciones interpersonales, responsabilidad, etc., obteniéndose coeficientes de correlación de Spearman mayores al 0.90¹⁶. A su vez, Quispe y Alcoser, en su investigación: “Gestión de recursos humanos y calidad de servicio de una Superintendencia Nacional” evidenció que las dimensiones vinculadas a la gestión de calidad, tales como: el compromiso de los trabajadores, el clima laboral y el reconocimiento de los colaboradores se vinculaban de manera positiva con la calidad de servicio que brindaban al cliente ($r > 0.50$; $p < 0.05$)²¹.

Por último, Cornelio, en su investigación: “Gestión de calidad y desempeño laboral en trabajadores de una pollería” también evidenció que existe una correlación fuerte y muy significativa entre la gestión de calidad y el desempeño laboral ($r: 0.85$; $p: 0.000$), asimismo, encontró que la gestión de calidad se relacionaba directamente con la

dimensión eficacia del desempeño laboral ($r: 0.72; p: 0.000$), la dimensión rotación ($r: 0.85; p: 0.000$) y experiencia ($r: 0.78; p: 0.000$); concluyendo similarmente que mientras mejor sea la gestión de calidad, mayor será la probabilidad de que los trabajadores sean más eficaces, roten adecuadamente y utilicen bien su experiencia; es decir, se incremente su desempeño laboral⁵⁵.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

1. Se identificó el nivel de gestión de calidad a través de la perspectiva de los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco, 2023; encontrándose que el 65.0% de ellos perciben que existe una regular gestión de calidad, mientras que el 26.2% indican que hay una mala gestión de calidad.
2. Se identificó el nivel de desempeño laboral de los trabajadores nombrados del Centro de Salud las Moras – Huánuco, 2023; evidenciándose que el 73.8% presentan un nivel regular de desempeño laboral; a su vez, se puede verificar que el 25.0% de los mismos tienen un nivel bueno de desempeño laboral.
3. Se determinó la relación entre las variables gestión de calidad y el desempeño laboral, hallándose una correlación moderada ($r: 0.467$) y significativa ($p < 0.05$), la misma que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de correlación entre variable; indicando que, a mayor gestión de calidad, hay mayor probabilidad de que los trabajadores tengan un alto desempeño laboral.
4. Se encontró que no existe relación entre la variable gestión de calidad y la dimensión orientación de resultados del desempeño laboral, ya que hubo una correlación muy baja ($r: 0.093$) y no significativa ($p: 4.14$), hecho que permitió aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis de correlación.
5. Se evidenció que existe una relación entre la variable gestión de calidad y la dimensión capacidades personales del desempeño laboral, pues se encontró una correlación moderada ($r: 0.501$) y significativa ($p < 0.05$); estadístico que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de correlación.
6. Se halló que existe una relación entre la variable gestión de calidad y la dimensión identidad e iniciativa del desempeño laboral, pues se encontró una correlación moderada ($r: 0.542$) y significativa ($p < 0.05$), coeficiente que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de correlación.

5.2. Recomendaciones

- 1.** En el Centro de Salud Las Moras – Huánuco, se debe de implementar acciones de mejora continua que involucre un cambio en la gestión de calidad, esto conllevara a mejorar la percepción de los pacientes y de los trabajadores del centro de salud.
- 2.** En el Centro de Salud Las Moras – Huánuco, se debe informar a todos los trabajadores nombrados acerca de las políticas de calidad y sus objetivos, considerando también la facilitación de registros ordenados que incluyan a las actividades, estrategias y tareas antes de su ejecución, de esta manera el trabajador tendrá un mejor panorama de las actividades a desarrollar, mejorando así su desempeño laboral.
- 3.** En el Centro de Salud Las Moras – Huánuco, se debe implementar un plan de acción que involucre a los mecanismos de gestión para la evitación de riesgos adversos, asimismo, dicha implementación deberá considerar los resultados planificados y con especial consideración, los procesos de mejora continua.
- 4.** En el Centro de Salud Las Moras - Huánuco, se debe incluir capacitaciones especializadas por áreas de servicio, que permitan sensibilizar al personal de salud, con el propósito de fortalecer su desempeño y brindar una mejor satisfacción a los pacientes.
- 5.** En el Centro de Salud Las Moras- Huánuco, Se debe aplicar un registro, con la finalidad de ver las mejoras continuas luego de la implementación del plan de acción que involucre las recomendaciones brindadas; a su vez, para medir el avance y logros que presenten los procesos en cada una de las dimensiones, tanto de la gestión de calidad y desempeño laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Amaya Pingo PM, Felix Poicon ECL, Rojas Vargas S, Diaz Tito LP. Gestión de la calidad: Un estudio desde sus principios. REV VENEZ GERENC [Internet]. 5 de junio de 2020 [citado 15 de marzo de 2023]; 25(90):632-47. Disponible en: <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/32406>
2. Hernández H, Barrios I, Martínez D. Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. Criterio Libre [Internet]. 2018. [citado 15 de marzo de 2023]; 16 (28): 179-195. Disponible en: <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130>
3. Rendón M. Determinación de la calidad de atención en pacientes que acuden a consulta externa del servicio de ginecología –obstetricia del Centro de Salud Integral “San Juan de Dios” Chimore Cochabamba [Tesis Doctoral]. La Paz: Universidad Mayor de San Andrés. Facultad de Medicina; 2021. Disponible en: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/27049/TE-1822.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
4. Sarmiento T. Gestión de la calidad en los servicios de salud del Hospital Sergio E. Bernales [Tesis de Maestría]. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Facultad de Ciencias Empresariales; 2018. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20080/Sarmiento_RT.pdf?sequence=1&isAllowed=y
5. Flores J. La Gestión de Recursos Humanos y la Calidad del Servicio en el Centro De Salud “La Loma” Yurimaguas [Tesis de Maestría]. Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle; 2019. Disponible en: <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/4675/TM%20AD-Gp%20F64%202019%20-%20Flores%20Torres%20Joel%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
6. Garcia OM. Factores determinantes para mejorar la calidad del sector salud en el Perú. [Tesis de Economía]. Lima: Universidad de Lima. Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas; 2021. Disponible en:

https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/13872/Garcia_Factores_determinantes_para.pdf?sequence=1&isAllowed=y

7. Delgado R. Políticas de calidad para mejorar la atención al usuario en los Hospitales Públicos - Callao. [Tesis de Maestría]. Lima: Universidad San Martín de Porres. Facultad de Ciencias Empresariales; 2020. Disponible en: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6601/delgado_lrcj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
8. Prado W. Nivel de desarrollo de la gestión por procesos en los hospitales de Nivel II de Lima Metropolitana - Ministerio de Salud. [Tesis de Segunda Especialidad]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Farmacia y Bioquímica; 2019. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10157/Prado_gw.pdf?sequence=3&isAllowed=y
9. Soto DM, Ureta N. Percepción de la púérpera sobre la calidad atención de parto humanizado en el Centro de Salud “Las Moras”- Huánuco 2021. [Tesis de Obstetricia]. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Facultad de Obstetricia; 2022. Disponible en: <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/7365/TFO00429S71.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
10. Rivera E. Gestión de recursos humanos y su influencia en la calidad de atención del profesional de la salud del Aclás Pillco Marca, Huánuco – 2019. [Tesis de Maestría]. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán.; 2022. Disponible en: <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/7138/PAGS00161R68.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
11. Rodríguez B. gestión de calidad de los servicios para mejorar el desempeño laboral en el Hotel Riobamba Inn. de la ciudad de Riobamba [Tesis de Ingeniería]. Riobamba: Universidad Nacional De Chimborazo.; 2019. Disponible en: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5517/1/UNACH-EC-ING-GEST-TUR-2019-0021.pdf>

12. Abukhader K, Onbaşıoğlu D. Los efectos de las prácticas de gestión de la calidad total en el desempeño de los empleados y el efecto de la capacitación como variable moderadora. Gestión de la cadena de suministro incierta [Internet]. 2021. [citado 17 de marzo de 2023]; 9(3), 521-528. Disponible en: <http://growingscience.com/beta/uscm/4900-the-effects-of-total-quality-management-practices-on-employee-performance-and-the-effect-of-training-as-a-moderating-variable.html>
13. Saffar N, Obeidat A. El efecto de las prácticas de gestión de la calidad total en el desempeño de los empleados: el papel moderador del intercambio de conocimientos. Management Science Letters [Internet]. 2020. [citado 17 de marzo de 2023] 10(1), 77-90. Disponible en: <http://growingscience.com/beta/msl/3390-the-effect-of-total-quality-management-practices-on-employee-performance-the-moderating-role-of-knowledge-sharing.html#sel=7:1,7:7>
14. Othman I, Mohd S, Woon C. El viaje de la gestión de calidad total (TQM) de los contratistas de construcción de Malasia. Revista de ingeniería Ain Shams [Internet]. 2020. [citado 17 de marzo de 2023] 11(3), 697-704. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S209044791930156X?via%3Dihub>
15. Vera LA. Gestión de calidad en la atención a pacientes en el área de emergencia del Hospital Delfina Torres de Concha Esmeraldas Sur [Tesis de Maestría]. Esmeraldas: Pontificia Católica Universidad del Ecuador.; 2022. Disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/3038/1/Vera%20Olives%20Lise%20Alejandra.pdf>
16. Martínez García RT. Implementación de Sistema de Gestión de Calidad y Seguimiento al desempeño docente en un Instituto peruano. Revista Horizontes [Internet]. 1 de julio de 2021 [citado 24 de marzo de 2023];5(19):634-46. Disponible en: <https://revistahorizontes.org/index.php/revistahorizontes/article/view/225>
17. Gonzales LR, Cevallos AJ. Modelo de gestión con calidad de procesos y tecnología para la mejora del servicio aplicando ecuaciones estructurales. Idata [Internet]. 22 de agosto de 2022 [citado 24 de marzo de 2023];25(1):157-79. Disponible en: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/20769>

18. Sánchez JA, Seminario A, Oruna AM. Responsabilidad social y la gestión de calidad: Empresa Peruana de Seguros. Revista de Ciencias de Administración y Economía [Internet]. 2021 [citado 24 de marzo de 2023]; 21(11): 117-130. Disponible en: <https://retos.ups.edu.ec/index.php/retos/article/view/21.2021.07>
19. Adiazola León AM, Masías Jara Sánchez D, Lara Torres IM, Matos Cuzcano GL, Reyes Sánchez PL. Sistema de gestión de calidad en una universidad pública peruana: Análisis de los procesos principales y gestión de riesgos. Educación [Internet]. 27 de noviembre de 2020 [citado 24 de marzo de 2023];26(2):109-20. Disponible en: <https://revistas.unife.edu.pe/index.php/educacion/article/view/2225>
20. Hernández Castillo A, Santos Jiménez OC, Ruiz Conejo AG, Romero Díaz AD. Sistema de gestión de la calidad y expectativas de desarrollo en docentes de una universidad privada. Revista Horizontes [Internet]. 1 de julio de 2021 [citado 24 de marzo de 2023]; 5(19):901-9. Disponible en: <https://revistahorizontes.org/index.php/revistahorizontes/article/view/267>
21. Quispe LLanos R, Alcoser Ormeño AA. Gestión de recursos humanos y calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Sede Central de Lima, 2019. RGGP [Internet]. 3 de diciembre de 2020 [citado 24 de marzo de 2023];7(2):43 - 66. Disponible en: <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/172>
22. Aguado Lingan AM, García Bravo B, Malpartida Gutiérrez JN, Garivay Torres De Salinas FDM. Gestión de calidad en pequeñas y medianas empresas de Pasco, Perú. REV VENEZ GERENC [Internet]. 7 de mayo de 2022 [citado 24 de marzo de 2023];27(7):709-26. Disponible en: <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/38101>
23. Jbeily AH. Impacto de la gestión de calidad total (TQM) en las prioridades competitivas de las industrias libanesas. EJBMR [Internet]. 18 de agosto de 2022 [citado el 24 de marzo de 2023];7(4):313-20. Disponible en: <https://www.ejbmr.org/index.php/ejbmr/article/view/1592>
24. Hidayah N, Arbiansih A, Ilham I. El impacto de los servicios de salud integrados basados en la gestión de la calidad en la calidad hospitalaria general. Fronteras en Salud

- Pública [Internet]. 2022 [citado el 24 de marzo de 2023];1(10):1-7. Disponible en: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2022.1011396/full>
25. Florez Mostacero LP. Procesos administrativos, y la calidad de servicio del Hospital José Hernán Soto Cadenillas -Chota 2019. RGGP [Internet]. 10 de noviembre de 2019 [citado 25 de marzo de 2023];6(2):145-66. Disponible en: <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/130>
26. Keßler W, Heidecke CD. Dimensions of Quality and Their Increasing Relevance for Visceral Medicine in Germany. *Visceral medicine* [Internet]. 2017 [citado 25 de marzo de 2023];33(2), 119–124. Disponible en: <https://www.karger.com/Article/FullText/462997#>
27. Institute of Medicine (US). Committee to Design a Strategy for Quality Review and Assurance in Medicare. *Medicare: A Strategy for Quality Assurance: Volume 1*. Lohr KN, editor. Washington (DC): National Academies Press (US); 1990. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25144047/>
28. Institute of Medicine (US). Committee on Quality of Health Care in America. *Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century*. Washington (DC): National Academies Press (US); 2001. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25057539/>
29. White KL. Improved medical care statistics and the health services system. *Public Health Rep* [Internet]. 1967 [citado 25 de marzo de 2023]; 82(10):847-54. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/4964114/>
30. Dodwad SS. Quality management in healthcare. *Indian journal of public health* [Internet]. 2013 [citado 25 de marzo de 2023]; 57(3), 138–143. Disponible en: <https://www.ijph.in/article.asp?issn=0019-557X;year=2013;volume=57;issue=3;spage=138;epage=143;aulast=Dodwad>
31. Betlloch-Mas I., Ramón R., Abellán-García C., & Pascual-Ramírez JC. Implantación y desarrollo de un sistema integrado de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 en un Servicio de Dermatología. *Actas dermo-sifiliograficas* [Internet]. 2019 [citado 25 de marzo de 2023]; 110(2), 92–101. Disponible en:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S000173101830406X?via%3Dihub>

32. Seelbach CL, Brannan GD. Gestión de la calidad. En: StatPearls [Internet]. Treasure Island (FL): Publicación de StatPearls. [Actualizado el 6 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK557505/>
33. Maritz R, Scheel-Sailer A, Schmitt K, Proding B. Overview of quality management models for inpatient healthcare settings. A scoping review. International journal for quality in health care: journal of the International Society for Quality in Health Care [Internet]. 2019 [citado 25 de marzo de 2023]; 31(6), 404–410. Disponible en: <https://academic.oup.com/intqhc/article/31/6/404/5079236?login=false>
34. Mosadeghrad AM. Essentials of total quality management: a meta-analysis. International journal of health care quality assurance [Internet]. 2014 [citado 25 de marzo de 2023]; 27(6), 544–558. Disponible en:

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJHCQA-07-2013-0082/full/html>
35. Mosadeghrad AM. Obstacles to TQM success in health care systems. International journal of health care quality assurance [Internet]. 2013 [citado 25 de marzo de 2023]; 26(2), 147– 173. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23534150/>
36. Nunes JW, Seagull FJ, Rao P, Segal JH, Mani NS, Heung M. Continuous quality improvement in nephrology: A systematic review. BMC nephrology [Internet]. 2016 [citado 25 de marzo de 2023]; 17(1), 190. Disponible en: <https://bmcnephrol.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12882-016-0389-1>
37. Bailie R, Bailie J, Larkins S, Broughton E. Editorial: Continuous Quality Improvement (CQI)-Advancing Understanding of Design, Application, Impact, and Evaluation of CQI Approaches. Frontiers in public health [Internet]. 2017 [citado 25 de marzo de 2023]; 5, 306. Disponible en: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2017.00306/full>
38. Candas B, Jobin G, Dubé C, Tousignant M, Abdeljelil AB, Grenier S, Gagnon MP. Barriers and facilitators to implementing continuous quality improvement programs in colonoscopy services: a mixed methods systematic review. Endoscopy international

- open [Internet]. 2016 [citado 25 de marzo de 2023]; 4(2), E118–E133. Disponible en: <https://www.thieme-connect.de/products/ejournals/abstract/10.1055/s-0041-107901>
39. Candas B, Jobin G, Dubé C, Tousignant M, Abdeljelil AB, Grenier S, Gagnon MP. Barriers and facilitators to implementing continuous quality improvement programs in colonoscopy services: a mixed methods systematic review. *Endoscopy international open* [Internet]. 2016 [citado 25 de marzo de 2023]; 4(2), E118–E133. Disponible en: <https://www.thieme-connect.de/products/ejournals/abstract/10.1055/s-0041-107901>
40. Hines K, Mouchtouris N, Knightly JJ, Harrop J. A Brief History of Quality Improvement in Health Care and Spinal Surgery. *Global spine journal* [Internet]. 2020 [citado 25 de marzo de 2023]; 4 10(1 Suppl), 5S–9S. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/2192568219853529>
41. Awdishu L, Moore T, Morrison M, Turner C, Trzebinska D. A Primer on Quality Assurance and Performance Improvement for Interprofessional Chronic Kidney Disease Care: A Path to Joint Commission Certification. *Pharmacy (Basel, Switzerland)* [Internet]. 2019 [citado 25 de marzo de 2023]; 7(3), 83. Disponible en: <https://www.mdpi.com/2226-4787/7/3/83>
42. Sarmiento TA. Gestión de la calidad en los servicios de salud del Hospital Sergio E. Bernales 2017 [Tesis de Maestría]. Lima-Perú: Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20080/Sarmiento_RT.pdf?sequence=1&isAllowed=y
43. Bautista Cuello R, Cienfuegos Fructus R, Aquilar Panduro JD. El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *RIVA* [Internet]. 31 de diciembre de 2020 [citado 26 de marzo de 2023];7(1):54 -60. Disponible en: <https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/riva/article/view/1417>
44. Campbell J, Gasser M, Oswald FL. The substantive nature of job performance variability. In Murphy K, (Ed). San Francisco. Individual differences and behavior in organizations.: Jose-Bass; 1996
45. Pedraza E, Amaya G, Conde M. Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *REV*

- CIENC SOC-VENEZ [Internet]. 2 de noviembre de 2010 [citado 26 de marzo de 2023];16(3). Disponible en: <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/25519>
46. Faria MF. Desarrollo organizacional: Enfoque integral. Limusa. México; 2000
47. Palmar G. R. S, Valero U. J. M. Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. Espacios Públicos [Internet]. 2014;17(39):159-188. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67630574009>
48. Fernando Irving TS, Mamani Palacios BR. Un acercamiento teórico del desempeño laboral. RIVA [Internet]. 20 de diciembre de 2021 [citado 26 de marzo de 2023];8(1):86-98. Disponible en: https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1633
49. Cárdenas K. Estrés y Desempeño Laboral en el Personal del Centro de Salud de San Jerónimo, Andahuaylas, 2021 [Tesis de Maestría]. Lima: Universidad César Vallejo. Escuela de posgrado; 2021. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73953/Cardenas_RKP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
50. Bernal, CA. Metodología de la Investigación. Tercera Edición. Pearson Education; 2010.
51. Hernández R, Fernández C, Baptista L. Metodología de la investigación. Sexta Edición. McGRAW-HILL; 2016.
52. Ñaupas H, Valdivia M, Palacios J, Romero H. Metodología de la investigación. Ediciones de la U; 2018. Disponible en: <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
53. Arias E. El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica. Sexta Edición. Editorial Episteme; 2012. Disponible en: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
54. Góngora JA. El impacto de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores en el Centro de Salud San Gabriel SAC Cusco [Tesis de Licenciatura]. Cusco:

Universidad Continental; 2022. Disponible en:
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12244/5/IV_FCE_308_T_E_Gongora_Bendezu_2022.pdf

55. Cornelio M. Gestión de la Calidad de servicio y Desempeño Laboral del personal de la Pollería Norky's, Lurín - 2019 [Tesis de Licenciatura]. Lima: Universidad Autónoma del Perú. Disponible en:
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1939/Cornelio%20Tacuchi%2c%20Manuel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Gestión de calidad y desempeño laboral en los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco, 2023

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño Metodológico
<p>Problema General:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es la relación entre gestión de calidad y desempeño laboral en los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco, 2023? 	<p>Objetivo General:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar la relación entre gestión de calidad y desempeño laboral en los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco, 2023. 	<p>Hipótesis General:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existe una relación directa entre la gestión de calidad y el desempeño laboral en los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco, 2023. 	<p>Variable 1: Gestión de calidad</p>	<p>Tipo de investigación: Aplicada</p>
<p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es el nivel de gestión de calidad según la percepción de los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco, 2023? - ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco, 2023? - ¿Cuál es la relación entre gestión de calidad y la dimensión orientación de resultados del desempeño laboral en los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco, 2023? - ¿Cuál es la relación entre gestión de calidad y la dimensión capacidades personales del desempeño laboral en los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco, 2023? - ¿Cuál es la relación entre gestión de calidad y la dimensión identidad e iniciativa del desempeño laboral en los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco, 2023? 	<p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar el nivel de gestión de calidad según la percepción de los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco, 2023. - Identificar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco, 2023. - Determinar la relación entre gestión de calidad y la dimensión orientación de resultados del desempeño laboral en los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco, 2023. - Determinar la relación entre gestión de calidad y la dimensión capacidades personales del desempeño laboral en los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco, 2023. - Determinar la relación entre gestión de calidad y la dimensión identidad e iniciativa del desempeño laboral en los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco, 2023. 	<p>Hipótesis específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existe una relación directa entre la gestión de calidad y la dimensión orientación de resultados en los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco, 2023. - Existe una relación directa entre la gestión de calidad y la dimensión capacidades personales en los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco, 2023. - Existe una relación directa entre la gestión de calidad y la dimensión identidad e iniciativa en los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco, 2023. 	<p>Dimensiones: - Planificación para la calidad - Organización para la calidad - Garantía para la calidad - Información para la calidad</p> <p>Variable 2: Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones: - Orientación de resultados - Capacidades profesionales - Identidad e Iniciativa</p>	<p>Método de investigación: Hipotético-Deductivo</p> <p>Diseño de investigación: No experimental-transversal</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo-correlacional</p> <p>Población: 80 trabajadores del Centro de Salud Las Moras-Huánuco</p> <p>Muestra: 80 trabajadores del Centro de Salud Las Moras-Huánuco</p>

Anexo 2. Instrumentos

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE CALIDAD

Instrucciones: Estimado trabajador, lea detalladamente cada una de las preguntas que a continuación se le mostrará y marque con un aspa (x) la respuesta que considere más oportuna, tomando en consideración su perspectiva y experiencia actual en el Centro de Salud. Tenga en cuenta que se guardará la debida confidencialidad de sus respuestas.

Considere el siguiente cuadro para su elección:

1= Nunca 2= Casi Nunca 3= Ocasionalmente 4= Frecuentemente 5= Muy frecuentemente

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
1	Existe algún documento en el que se exprese la política de calidad y los objetivos.					
2	El jefe inmediato o responsable del área facilita un registro ordenado de las principales estrategias, actividades y tareas, antes de llevarlos a cabo					
3	Los responsables socializan un plan de gestión de calidad en su nivel correspondiente de su jurisdicción para orientar sus actividades según sus prioridades sanitarias o institucionales					
4	Cree usted que el Centro de Salud implementa algún mecanismo de gestión para evitar riesgos adversos					
5	Realizan algún informe final de socialización de los planes de gestión a la dirección de calidad en salud					
6	Existe algún plan de desarrollo de programas de motivación e incentivos de personal asistencial de los diferentes servicios involucrados para una mejor calidad de atención					
7	Se implantan las acciones necesarias para alcanzar resultados planificados y mejora continua de los procesos.					
8	Cuenta con un manual de calidad en el que se referencien los procesos y los requisitos del sistema de gestión de calidad según ISO 9001					
9	Brindan asesoría técnica en la elaboración de estudios de investigación y proyectos de mejora de la calidad					
10	Sabe usted si evalúan y monitorean los estándares de calidad del Centro de Salud					
11	El personal de salud es sensibilizado y capacitado continuamente en calidad a fin de mejorar su desempeño en el trabajo y a la satisfacción del usuario.					
12	En el Centro de Salud establecen mecanismos de información para los pacientes.					
13	Cuentan con alguna lista de verificación de la seguridad del paciente al momento de la atención					

14	Existe algún registro de las ocurrencias de incidentes o eventos adversos					
15	Identifican los eventos adversos más frecuentes en el Centro de Salud según tasa de prevalencia					
16	Realizan capacitaciones sobre las intervenciones en eventos adversos a todo el personal involucrado, de tal manera que los mismos tengan los conocimientos sobre el manejo de estas situaciones antes, durante y después del hecho					
17	Cuentan ustedes en cada uno de los servicios con guías de práctica clínica y protocolos de atención					
18	Cuentan ustedes con auditores médicos que realicen informes de auditoría de caso, haciendo seguimientos a la implementación de las recomendaciones emitidas por el comité de auditoría					
19	Realizan ustedes encuestas de medición (SERQUAL) de la satisfacción de los pacientes mensualmente					
20	Elaboran algún informe anual con los resultados obtenidos en la medición de la satisfacción de los usuarios externos y son sociabilizados con el personal de salud					

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Instrucciones: Estimado trabajador, lea detalladamente cada una de las preguntas que a continuación se le mostrará y marque con un aspa (x) la respuesta que considere más oportuna, tomando en consideración sus propias acciones en el Centro de Salud. Tenga en cuenta que se guardará la debida confidencialidad de sus respuestas.




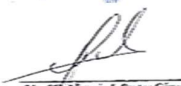
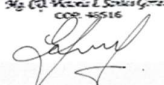

Considere el siguiente cuadro para su elección:

1= Nunca	2= Casi Nunca	3= Regularmente	4= Casi siempre	5= Siempre
-----------------	----------------------	------------------------	------------------------	-------------------





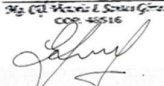

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	El personal administrativo es puntual al ingresar a su puesto de trabajo					
2	Los jefes de área cumplen con su horario establecido en su jornada laboral					
3	Los trabajadores cumplen con sus actividades de manera eficiente.					
4	Los trabajadores son responsables con el uso adecuado de los insumos y los bienes de la institución					
5	El personal de la entidad se capacita para desarrollar mejor sus actividades cotidianas.					
6	La actualización profesional se encuentra documentada con certificados, diplomas, post grados, etc.					
7	Su institución capacita a sus trabajadores por áreas específicas.					
8	Se percibe en los trabajadores una empatía de vocación intrínseca de servicio					
9	Los trabajadores realizan innovaciones en sus puestos de trabajo.					
10	Se evidencia una convivencia armoniosa entre trabajadores y superiores.					
11	Los trabajadores asumen retos dentro de la institución.					
12	Se percibe un óptimo desempeño de funciones remotas en todo el personal.					
13	El esfuerzo que realizan los trabajadores es reconocido por sus superiores.					
14	Se cumplen con las metas establecidas por el centro de salud.					
15	Los trabajadores se esfuerzan por conseguir resultados satisfactorios sin recurrir a la falsedad					
16	El centro de salud incentiva a la producción de sus trabajadores.					

Anexo 3. Validación de los instrumentos de medición a través de juicio de expertos

I. Cuestionario de Gestión de Calidad de Sarmiento

N°	Experto	Claridad	Coherencia	Relevancia	Calificación	Firma
1	Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osores	1.00	1.00	1.00	1.00	
2	Dra. Violeta Rojas Bravo	1.00	1.00	1.00	1.00	 Firma Apellidos y Nombre: Rojas, Violeta CUI: 2448833
3	Dra. Silvia Martel y Chang	1.00	1.00	1.00	1.00	
4	Mg. Victoria Isabel Santos Gómez	1.00	1.00	1.00	1.00	
5	Mg. Efraín Tito Camones	1.00	1.00	1.00	1.00	 Mg. Efraín Tito Camones CUI: 45516
6	Mg. Danny Alonso Ramírez Lozano	1.00	1.00	1.00	1.00	 Lic. Danny Alonso Ramírez Lozano MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Promedio V de Aiken					1.00	

II. Cuestionario de Desempeño Laboral de Cárdenas

N°	Experto	Claridad	Coherencia	Relevancia	Calificación	Firma
1	Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osores	1.00	1.00	1.00	1.00	
2	Dra. Violeta Rojas Bravo	1.00	1.00	1.00	1.00	 Firma Apellidos y Nombre: Rojas, Violeta CUI: 2448833
3	Dra. Silvia Martel y Chang	1.00	1.00	1.00	1.00	
4	Mg. Victoria Isabel Santos Gómez	1.00	1.00	1.00	1.00	
5	Mg. Efraín Tito Camones	1.00	1.00	1.00	1.00	 Mg. Efraín Tito Camones CUI: 45516
6	Mg. Danny Alonso Ramírez Lozano	1.00	1.00	1.00	1.00	 Lic. Danny Alonso Ramírez Lozano MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Promedio V de Aiken					1.00	

Interpretación: Los cuestionarios gozan de una validez unánime y excelente (V: 1.00) por todos los jueces expertos que lo han evaluado.

Anexo 4. Confiabilidad de los instrumentos

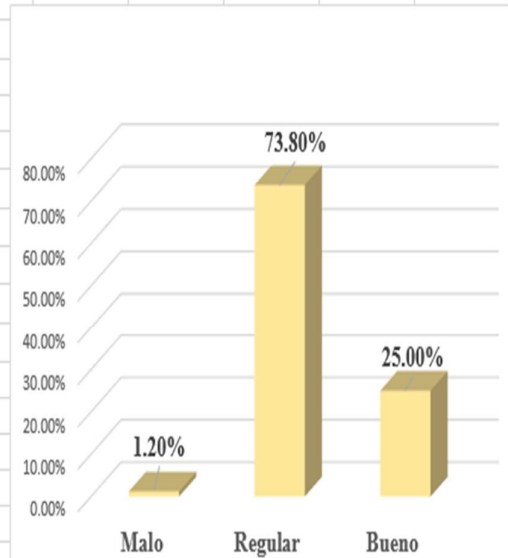
Instrumentos	Alfa de Cronbach	Interpretación
Cuestionario de Gestión de Calidad	α : 0.94	Excelente
Cuestionario de Desempeño Laboral	α :0.91	Excelente

Interpretación: Los cuestionarios, a través del análisis de confiabilidad de Cronbach gozan de un nivel excelente de confiabilidad ($\alpha > 0.90$).

Anexo 5. Cálculos de Alfa de Cronbach (Excel)

Percepción	Frecuencia	Porcentaje
Mala	21	26.20%
Regular	52	65.00%
Buena	7	8.80%
Total	80	100.00%

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	1.20%
Regular	59	73.80%
Bueno	20	25.00%
Total	80	100.00%



Nunca	1
Casi Nunca	2
Ocasionalmente	3
Frecuentemente	4
Muy frecuentemente	5

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE CALIDAD

Trabajadores / Items	ítem1	ítem2	ítem3	ítem4	ítem5	ítem6	ítem7	ítem8	ítem9	ítem10	ítem11	ítem12	ítem13	ítem14	ítem15	ítem16	ítem17	ítem18	ítem19	ítem20	SUMA
1	3	5	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	62
2	2	2	2	1	2	2	3	1	1	3	3	2	3	2	3	2	2	4	2	2	45
3	1	2	3	2	3	1	2	2	3	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	33
4	3	2	4	2	5	2	4	3	2	3	3	4	2	3	2	5	4	3	4	63	
5	2	3	1	2	1	1	1	2	1	2	1	3	2	4	3	2	4	3	1	1	40
6	1	1	1	1	2	1	2	3	1	3	1	3	2	2	3	1	2	2	2	1	35
7	1	2	2	2	4	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	3	33
8	3	4	4	4	2	3	3	3	2	4	3	4	3	5	4	4	2	2	4	4	67
9	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	80
10	1	3	3	2	4	3	3	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	1	2	3	46
11	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	22
12	3	5	5	4	3	1	3	2	1	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	62
13	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25
14	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	3	2	3	1	3	3	3	2	3	3	41
15	1	2	3	2	3	1	2	1	1	2	1	3	2	2	3	2	1	1	2	2	37
16	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	3	4	4	3	3	4	82
17	2	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	1	2	4	4	3	4	1	1	3	55
18	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	1	3	2	3	3	4	1	1	3	51
19	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	1	2	1	2	3	4	1	1	3	48
20	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	34
21	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	34
22	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	54
23	2	3	2	1	3	4	2	4	2	3	1	1	4	3	2	1	1	1	3	3	46
24	2	1	1	2	5	4	4	4	2	3	3	4	3	1	2	5	1	1	2	4	54
25	1	2	3	2	3	1	3	3	1	2	2	3	1	4	2	2	3	2	1	1	42
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	83
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	84
28	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	3	2	2	2	2	2	1	1	1	32
29	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	27
30	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	27
31	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	51
32	3	4	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	1	3	3	2	3	2	2	3	50
33	1	1	2	1	1	1	3	1	1	3	2	2	1	1	2	1	4	1	4	1	34
34	3	5	4	4	4	5	3	2	1	3	4	4	4	4	4	5	4	2	1	3	69
35	1	1	1	2	1	1	2	1	1	3	2	2	1	1	2	1	4	1	3	1	32
36	4	2	3	3	2	2	3	4	1	2	3	2	3	3	3	3	4	2	4	2	55
37	2	2	3	3	1	2	3	4	1	2	2	2	2	3	3	4	4	3	4	1	51
38	3	3	3	2	2	3	3	4	2	1	1	1	3	2	3	3	4	3	4	3	53
39	4	4	3	2	3	2	2	3	1	1	2	1	3	3	3	3	3	2	4	2	49
40	3	3	3	2	1	3	3	5	1	2	3	3	2	3	3	3	2	2	4	2	53
41	3	3	2	2	2	2	3	4	2	3	2	2	2	3	3	3	4	2	4	4	55
42	2	2	2	3	2	3	3	4	1	1	2	2	1	1	3	3	3	4	4	3	45

43	4	4	4	3	1	2	2	4	1	1	2	1	3	1	2	3	3	1	4	2	48
44	3	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	2	4	4	3	3	3	2	71
45	4	4	3	3	3	3	3	5	2	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	67
46	2	2	3	3	3	3	3	4	1	2	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	49
47	2	3	3	2	2	4	4	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	57
48	4	3	3	4	3	2	2	4	1	1	2	2	2	3	3	2	2	3	3	1	50
49	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2	2	2	3	4	3	2	1	3	2	56
50	1	2	3	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	5	4	62
51	1	2	3	2	3	2	3	4	2	3	2	3	3	2	2	4	1	3	3	2	50
52	2	3	3	3	2	2	3	5	2	2	2	2	1	1	3	3	2	3	4	2	50
53	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	78
54	5	4	3	3	3	3	4	4	1	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	66
55	5	4	4	3	4	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	3	4	3	5	3	68
56	2	2	2	3	2	3	3	4	1	2	2	3	3	1	2	2	3	3	2	1	46
57	3	4	4	4	3	4	4	4	2	5	5	2	3	2	3	3	2	2	3	3	65
58	4	4	3	2	4	1	3	4	1	2	3	2	1	3	3	4	3	2	4	4	56
59	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	82
60	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	69
61	2	3	3	2	3	2	3	3	1	2	3	2	3	1	3	2	1	1	3	2	45
62	3	2	2	2	3	2	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	49
63	2	3	3	3	4	2	3	4	1	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	56
64	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	2	4	2	2	3	3	3	4	59
65	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	4	3	65
66	2	3	3	2	3	2	2	4	1	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	49
67	4	4	3	2	2	2	2	3	3	3	1	1	2	3	3	3	2	1	1	2	47
68	2	3	3	3	3	2	4	4	3	3	2	2	4	2	3	2	2	2	2	1	62
69	4	5	4	3	1	3	3	2	2	3	3	2	2	2	4	2	3	2	2	1	53
70	4	3	3	2	1	1	3	3	2	2	3	3	4	1	3	4	2	2	2	1	49
71	1	4	2	3	3	2	2	2	1	3	3	2	3	3	2	4	1	3	1	1	47
72	3	2	2	3	3	4	2	2	3	1	3	2	3	2	3	2	4	2	3	1	50
73	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	1	1	1	2	3	3	4	4	4	2	60
74	3	3	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	2	2	4	4	3	2	4	1	71
75	5	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	87
76	4	4	3	3	2	3	3	5	2	2	2	2	3	3	2	3	4	2	4	2	58
77	3	2	3	4	4	4	3	3	2	2	1	1	1	3	3	3	2	3	4	3	54
78	2	2	3	3	1	4	2	5	2	2	1	1	3	2	2	3	3	2	4	1	48
79	5	4	4	3	3	4	2	5	2	2	3	3	3	4	4	4	4	1	5	2	66
80	2	4	4	3	3	3	4	2	5	2	2	3	3	3	4	4	4	5	1	1	62

Nunca	1
Casi Nunca	2
Regularmente	3
Casi siempre	4
Siempre	5

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Trabajadores / Items	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Suma	Orientación	Capacidades	Identidad	
1	4	2	2	3	4	3	3	2	2	2	1	2	3	2	3	3	1	40	11	15	14
2	3	5	4	3	3	3	1	4	3	3	3	3	1	3	4	1	47	15	17	17	
3	5	5	5	4	3	3	3	2	2	1	1	1	1	2	2	1	41	19	14	8	
4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	4	2	49	14	18	17		
5	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	37	10	14	13	
6	5	5	3	3	1	3	1	2	1	3	2	3	1	4	2	1	40	16	11	13	
7	4	3	3	4	2	1	1	1	1	1	1	2	1	3	4	1	33	14	7	12	
8	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	5	5	3	5	4	4	69	20	23	26	
9	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	77	20	27	30	
10	4	2	3	4	2	2	1	1	3	2	1	2	1	4	4	1	37	13	11	13	
11	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	8	6	6	
12	3	5	5	5	3	3	1	1	2	2	1	2	1	4	4	2	44	18	12	14	
13	4	3	3	2	3	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	37	12	14	11	
14	3	3	4	4	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	44	14	17	17	
15	1	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	1	42	11	15	16	
16	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	1	62	17	21	24	
17	1	2	4	3	4	1	2	2	1	3	3	4	1	3	3	2	39	10	13	16	
18	1	2	4	4	4	1	2	2	2	3	3	4	1	3	3	3	42	11	14	17	
19	1	1	4	2	3	1	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	37	8	12	17	
20	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	39	12	14	13	
21	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	40	12	15	13	
22	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	9	18	18	
23	1	3	2	3	1	1	1	4	3	2	1	2	1	3	4	1	33	9	12	12	
24	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	3	3	2	39	13	13	13	
25	4	3	3	4	2	3	2	3	2	3	2	1	1	2	3	1	39	14	15	10	
26	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	78	20	29	29	
27	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	77	19	29	29	
28	3	4	3	3	3	1	3	2	2	2	3	1	2	2	3	5	40	15	13	14	
29	5	2	3	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	32	11	10	11	

30	5	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	33	12	11	10
31	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	39	9	15	15
32	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	39	9	15	15
33	4	4	4	5	4	3	2	4	4	3	3	4	2	3	4	1	54	17	20	17
34	4	4	4	5	4	3	2	4	4	3	3	4	2	3	4	1	54	17	20	17
35	3	4	4	4	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	1	38	15	12	11
36	2	2	2	3	3	5	3	2	2	2	2	1	2	3	2	1	38	9	18	11
37	4	4	4	4	4	5	3	3	3	2	3	4	2	5	5	1	56	16	20	20
38	5	5	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	1	2	4	1	44	16	16	12
39	5	5	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	3	4	1	45	15	16	14
40	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	69	18	26	25
41	2	3	2	2	3	5	4	2	3	2	2	3	3	3	3	3	45	9	19	17
42	5	5	4	4	3	4	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	50	18	16	16
43	5	5	4	4	4	4	4	3	3	2	1	3	3	1	4	4	52	18	17	17
44	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	55	18	20	17
45	2	2	3	1	1	5	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	40	8	15	17
46	2	2	3	2	2	4	3	1	1	1	2	3	1	4	3	1	35	9	12	14
47	4	4	4	1	4	4	4	1	3	2	3	3	2	3	3	3	48	13	18	17
48	3	3	2	1	4	4	2	2	3	3	3	2	2	4	2	2	42	9	18	15
49	2	2	3	3	2	5	2	2	3	2	2	3	3	3	4	2	43	10	16	17
50	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	5	4	4	55	12	22	21
51	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	1	5	5	4	55	14	18	23
52	5	5	3	3	2	5	4	4	3	2	3	3	2	3	4	3	54	16	20	18
53	2	2	3	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	1	31	8	9	14
54	3	3	4	3	5	5	3	2	3	2	2	4	3	3	3	2	50	13	20	17
55	2	2	3	1	2	4	3	2	4	1	3	2	1	3	2	2	40	8	16	16
56	5	5	4	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	48	15	17	16
57	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	41	10	16	15
58	2	1	4	3	2	4	2	2	3	2	3	3	4	3	4	4	46	10	15	21
59	2	2	3	1	3	4	4	4	5	2	4	3	1	4	4	2	48	8	22	18
60	3	3	2	2	2	3	2	1	1	1	1	2	2	1	3	3	34	10	10	14
61	1	2	3	2	3	3	2	2	3	1	1	2	1	2	3	1	32	8	14	10
62	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	1	54	13	22	19
63	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	75	18	28	29
64	4	4	5	3	3	3	4	3	2	2	2	3	1	2	3	1	45	16	17	12
65	4	4	2	2	1	3	3	2	3	3	4	4	1	3	2	1	42	12	15	15
66	5	5	5	4	4	3	4	4	2	2	1	2	1	2	4	1	49	19	19	11

67	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	1	55	15	22	18
68	5	5	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	49	16	16	17
69	4	3	3	2	3	3	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	31	12	11	8
70	3	3	2	2	2	3	1	2	2	3	1	2	1	1	1	1	31	10	13	8
71	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	5	5	4	61	17	19	25
72	4	5	3	3	4	4	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	48	15	18	15
73	2	2	3	3	3	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	54	10	22	22
74	4	4	3	3	3	3	4	4	5	5	5	2	1	2	4	1	53	14	24	15
75	4	4	5	5	5	5	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	62	18	20	24
76	3	3	4	4	5	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	53	14	21	18
77	3	2	2	1	4	5	2	3	3	2	3	3	2	3	4	1	43	8	19	16
78	4	4	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	4	1	47	13	18	16
79	5	5	5	1	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	55	16	15	24
80	3	3	4	2	3	4	4	3	3	2	1	1	2	4	4	4	47	12	19	16

Anexo 6. Formato de Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO



Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudara a decidir si desea participar en este estudio de investigación en salud para la Maestría de Gestión en Salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados, tómesese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada líneas abajo, si a pesar de ello persisten sus dudas, comuníquese con el(la) investigador(a) al teléfono celular o correo electrónico que figuran en el documento. No debe dar su consentimiento hasta que entienda la información y todas sus dudas hubiesen sido resueltas.

Título del proyecto: Gestión de calidad y desempeño laboral en los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras - Huánuco, 2023

Nombre del investigador principal: Ramirez Ponce, Gilmar Orlando

Propósito del estudio: El propósito de este estudio es determinar la relación entre las variables: Gestión de Calidad y Desempeño Laboral. Su ejecución permitirá, además, identificar el nivel de Gestión de Calidad del presente Centro de Salud, así como también el nivel de desempeño que tienen los trabajadores.

Participantes: Trabajadores del Centro de Salud Las Moras - Huánuco, 2023

Participación: Voluntaria

Beneficios por participar: Identificar el nivel de gestión de calidad de su Centro de Salud y su nivel de desempeño laboral.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno

Costo por participar: Ninguno

Remuneración por participar: Ninguno

Confidencialidad: Se asegura la confidencialidad de los datos recogidos.

Renuncia: Puede renunciar a la participación en cualquier momento.

Consultas posteriores: Al correo gorponce@hotmail.com y teléfono 954 841 910

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer preguntas y responderlas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente el hecho de responder la encuesta expresa mi aceptación a participar voluntariamente en el estudio. En merito a ello proporciono la información siguiente:

Documento Nacional de Identidad.....

Apellido y nombres.....

Edad:

Correo electrónico personalo institucional:

Firma

Anexo 7. Carta de solicitud para el ingreso y recolección de datos para tesis de posgrado.

Solicito: Ingreso a la institución para recolectar datos para tesis de postgrado

Sr (a).
Lic. Enfermera Rosa Ruiz Calvo
Centro de Salud Las Moras – Huánuco, 2023
Presente. -

De mi mayor consideración:

Yo, Ramirez Ponce, Gilmar Orlando egresado de la EPG de la Universidad Norbert Wiener, con código n° A2020900014, solicito me permita recolectar datos en su institución como parte de mi proyecto de tesis para obtener el grado de "Maestro de Gestión en Salud" cuyo objetivo general es **"Determinar la relación entre gestión de calidad y desempeño laboral en los trabajadores nombrados del Centro de Salud Las Moras – Huánuco, 2023"**; asimismo, solicito la presentación de los resultados en formato de tesis y artículo científico. La mencionada recolección de datos consiste en la aplicación de dos cuestionarios para medir las variables: Gestión de Calidad y Desempeño Laboral.

Los resultados del estudio serán compartidos con su persona de manera privada y general, con la finalidad de tomar medidas pertinentes a la problemática encontrada.

Lima, 5 de Junio del 2023

Atentamente,



Ramirez Ponce, Gilmar Orlando
Estudiante de la E.P.G.
Universidad Norbert Wiener



**Anexo 8. Carta de aprobación de la institución para la RECOLECCIÓN DE DATOS,
PUBLICACIÓN DE LOS RESULTADOS, USO DEL NOMBRE**

 **PERU** Ministerio de Salud
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HUÁNUCO


CENTRO DE SALUD "LAS MORAS"

“AÑO DE LA UNIDA, LA PAZ Y EL DESARROLLO “

CONSTANCIA

La que suscribe
Lic. Enfermera: Rosa Ruiz Calvo
Jefe del Centro de salud las Moras, Huánuco

Deja constancia que el servidor

RAMIREZ PONCE, GILMAR ORLANDO

Cirujano Dentista, alumno de la escuela de posgrado de la Universidad Norbert Wiener, ha presentado al Centro de Salud las Moras su proyecto de investigación “GESTIÓN DE CALIDAD Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES NOMBRADOS DEL CENTRO DE SALUD LAS MORAS – HUÁNUCO, 2023”. Habiendo sido aprobado el proyecto de investigación por la EPG de la Universidad Norbert Wiener, con la finalidad de optar el grado académico de Maestro en Gestión en Salud; la misma que el Centro de Salud las Moras, da opinión favorable y autoriza el ingreso para llevar a cabo la recolección de datos con fines académicos.

Se expide la presente a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente, sin tener valor en contra del estado.

Atentamente


Lic. Rosa B. Ruiz Calvo
JEFE DE LA UPEM LAS MORAS
CESP. 20726


DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HUÁNUCO
JEFATURA
HUÁNUCO
C.S. LAS MORAS

Jr. Raymondi M – 10, AA.HH. Leoncio Prado, Las Moras – Huánuco
Teléfono (062) 517999 Telefax (062) 517999

Anexo 9. Informe del asesor de Turnitin.