UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION

ESCUELA DE POS GRADO

T E S I S

Gestión de la calidad y desempeño organizacional en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2024

Para optar el Grado académico de Maestro en:

Ciencias de la Administración

Mención: Gestión Pública y Desarrollo Local

Autor:

Bach. Ali Joel SANCHEZ MARTEL

Asesor:

Dr. Otto MENDIOLAZA ZUÑIGA

Cerro de Pasco - Perú - 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION

ESCUELA DE POS GRADO

T E S I S

Gestión de la calidad y desempeño organizacional en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2024

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

_____
Dr. Edgar CONDOR CAPCHA
PRESIDENTE

_____
Dra. Nelly Luz FUSTER ZUÑIGA
MIEMBRO

_____
Mg. Hector Joel PIZARRO RÍOS
MIEMBRO

Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Escuela de Posgrado
Unidad de Investigación

INFORME DE ORIGINALIDAD N° 168-2025- DI-EPG-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:
Alí Joel SANCHEZ MARTEL

Escuela de Posgrado:
MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN, CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO LOCAL

Tipo de trabajo:
TESIS

TÍTULO DEL TRABAJO:
"GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN EL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, PASCO - 2024"

ASESOR (A): Dr. Otto MENDIOLAZA ZUÑIGA

Índice de Similitud:
6%

Calificativo
APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 22 de octubre del 2025

Firma Digital UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN (AVANZADA)
Firmado digitalmente por BALDEON DIEGO Jheysen Luis FAU 20154605046 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 24.10.2025 09:32:53 -05:00

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
Dr. Jheysen Luis BALDEON DIEGO
DIRECTOR

c.c. Archivo
JLBD/EPG

DEDICATORIA

A mi esposa Marla, a mis hijos Steven y Kid por su apoyo incondicional en el logro de mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, en sus aulas entendí que frente a la dificultad perseverar es parte del aprendizaje.

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo establecer el grado de relación entre la gestión de la calidad y el desempeño organizacional en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco, durante el año 2024. Para esta investigación se utilizó un enfoque cuantitativo con un diseño correlacional no experimental, en el que participaron 169 colaboradores, entre directivos y personal administrativo del hospital. Mediante cuestionarios estructurados, se evaluaron los indicadores de gestión de la calidad, liderazgo, planeación, orientación hacia el cliente, información y análisis, orientación al personal y gestión de procesos, así mismo se evaluaron indicadores del desempeño organizacional, resultados de desempeño, efectividad de servicio, empleo de recursos, relaciones interpersonales y su relación con la variable gestión de la calidad. Los resultados revelaron una correlación positiva significativa entre una gestión de la calidad efectiva y un mejor desempeño organizacional, destacando la importancia de fortalecer las políticas de calidad en el sector salud. Se concluye que una adecuada gestión de la calidad se relaciona significativamente con el desempeño organizacional del hospital. Los resultados muestran una correlación positiva alta (Rho = 0,767) entre ambas variables, indicando que una mejora en la gestión de calidad se relaciona con el desempeño organizacional en el Hospital Daniel Alcides Carrión durante el periodo analizado.

En la tabla y gráfico respecto a la dimensión resultados de desempeño (Agrupada) se obtuvo los siguiente te resultado: El 40% respondieron casi nunca y el 28% contestaron nunca, por otro lado 20% dijeron a veces y finalmente el 13% contestaron casi siempre de una muestra de 169 encuestados del estudio gestión de la calidad y desempeño organizacional en el Hospital Daniel Alcides Carrión – 2024. Conclusión, en la dimensión resultados del desempeño predomina la categoría “casi nunca” y “nunca” con un 67.4%.

Palabras clave: Gestión de la calidad, Desempeño organizacional.

ABSTRACT

This research aims to establish the degree of relationship between quality management and organizational performance at the Daniel Alcides Carrión Hospital in Pasco during 2024. A quantitative approach with a non-experimental correlational design was employed, involving 169 participants, including executives and administrative staff. Structured questionnaires were used to evaluate quality management indicators—leadership, planning, customer orientation, information and analysis, workforce orientation, and process management—as well as their relationship with organizational performance. The results revealed a significant positive correlation between effective quality management and improved organizational performance, highlighting the importance of strengthening quality policies in the healthcare sector. It is concluded that adequate quality management is significantly related to the hospital's organizational performance. The findings show a high positive correlation (Rho = 0.767) between the two variables, indicating that improvements in quality management are linked to organizational performance at the Daniel Alcides Carrión Hospital during the analyzed period.

Regarding the "performance results" dimension (grouped), the following results were obtained from the sample of 169 respondents in the study on quality management and organizational performance at the Daniel Alcides Carrión Hospital (2024): 40% responded "almost never," 28% answered "never," 20% said "sometimes," and 13% answered "almost always." In conclusion, the categories "almost never" and "never" predominate in the performance results dimension, accounting for 67.4% of responses.

Keywords: Quality management, Organizational performance.

INTRODUCCIÓN

La gestión de la calidad en el sector salud ha adquirido una importancia creciente en las últimas décadas, debido a su influencia directa en la eficiencia de los servicios y en la satisfacción de los usuarios. Los hospitales, como instituciones esenciales dentro del sistema de salud, deben asegurar que sus procesos, servicios y recursos estén alineados con estándares de calidad que permitan brindar una atención oportuna, segura y eficaz. En este marco, la gestión de la calidad se constituye en un elemento clave para mejorar el desempeño organizacional, impactando positivamente tanto en la percepción de los pacientes como en la motivación y productividad del personal de salud.

El Hospital Daniel Alcides Carrión, ubicado en la región Pasco, enfrenta múltiples desafíos en la implementación de sistemas de gestión de calidad, entre ellos el crecimiento sostenido de la demanda y la escasez de recursos. A lo largo del tiempo, se han desarrollado diversas iniciativas orientadas a mejorar la calidad de los servicios y el desempeño institucional; sin embargo, resulta necesario profundizar en el análisis de cómo estas acciones repercuten de manera concreta en los resultados organizacionales.

En este contexto, la presente investigación tiene como objetivo principal analizar la relación entre la gestión de la calidad y el desempeño organizacional en el Hospital Daniel Alcides Carrión durante el año 2024. A través de un enfoque cuantitativo, se busca determinar la relación entre la gestión de la calidad y el desempeño organizacional, considerando aspectos vinculados con la efectividad del servicio, el empleo de recursos, los resultados del desempeño y las relaciones interpersonales en el establecimiento de salud.

Los hallazgos obtenidos permitirán contribuir con evidencias relevantes para el fortalecimiento de estrategias de mejora continua en el ámbito hospitalario.

La estructura del estudio se organiza en los siguientes capítulos:

Capítulo I: Describe el planteamiento del problema, la formulación de objetivos, la justificación, la delimitación y los alcances de la investigación, contextualizando el tema de estudio.

Capítulo II: Presenta el marco teórico y el sistema de hipótesis, desarrollando las bases conceptuales, teóricas y empíricas que sustentan el estudio, así como la formulación de las hipótesis de investigación.

Capítulo III: Detalla el enfoque metodológico utilizado, especificando el tipo y diseño de investigación, la población y muestra, las técnicas de recolección de datos, la validación del instrumento y los procedimientos de análisis.

Capítulo IV: Expone los resultados obtenidos y su análisis, estableciendo una discusión en función del marco teórico y las hipótesis planteadas, lo que permite evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos.

Finalmente, se presentan las conclusiones derivadas del estudio, seguidas de recomendaciones orientadas a la mejora del desempeño organizacional en el sector salud, así como las referencias bibliográficas utilizadas para sustentar el trabajo académico.

ÍNDICE

Página

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema. 1

1.2. Delimitación de la investigación 3

1.3. Formulación del problema 4

1.3.1. Problema general 4

1.3.2. Problemas específicos 4

1.4. Formulación de objetivos 4

1.4.1. Objetivo general 4

1.4.2. Objetivos específicos 4

1.5. Justificación de la investigación 5

1.6. Limitaciones de la investigación 6

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio 8

2.2. Bases teóricas – científicas 14

2.3. Definición de términos básicos 20

2.4. Formulación de la hipótesis. 21
2.4.1. Hipótesis general 21
2.4.2. Hipótesis específicas 22
2.5. Identificación de variables 22
2.6. Definición operacional de variables e indicadores 22

CAPÍTULO III

METODOLOGIA Y TECNICAS DE INVESTIGACION

3.1. Tipo de investigación 24
3.2. Nivel de investigación 24
3.3. Métodos de investigación 25
3.4. Diseño de investigación 25
3.5. Población y muestra 26
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 27
3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación 29
3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos 29
3.9. Tratamiento estadístico 30

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUCIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo 32
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados 33
4.3. Prueba de hipótesis. 42
4.4. Discusión de resultados 50
CONCLUSIONES
RECOMENDACIONES
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS
ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Página

Tabla 1. Definición operacional de variables e indicadores 23

Tabla 2. Valoración juicio de expertos 29

Tabla 3. Confiablidad para gestión de la calidad 30

Tabla 4. Confiabilidad para desempeño organizacional 30

Tabla 5. Distribución de colaboradores según genero 33

Tabla 6. Gestión de la calidad 33

Tabla 7. Liderazgo 34

Tabla 8. Planificación 35

Tabla 9. Orientación hacia el cliente 35

Tabla 10. Información y análisis 36

Tabla 11. Orientación al personal 37

Tabla 12. Gestión de procesos 38

Tabla 13. Desempeño organizacional 39

Tabla 14. Resultado de desempeño 39

Tabla 15. Efectividad de desempeño 40

Tabla 16. Empleo de recursos 41

Tabla 17. Relaciones interpersonales 42

Tabla 18. Prueba de normalidad 43

Tabla 19. Correlación entre la gestión de la calidad y desempeño organizacional 44

Tabla 20. Correlación entre gestión de la calidad y resultados de desempeño 45

Tabla 21. Correlación entre gestión de la calidad y efectividad de servicio 47

Tabla 22. Correlación de la gestión de la calidad y empleo de recursos 48

Tabla 23. Correlación entre la gestión de la calidad y las relaciones interpersonales 49

ÍNDICE DE FIGURAS

Página

Figura 1. Esquema gráfico de diseño correlacional de la investigación 26

Figura 2. Distribución de colaboradores según genero..... 33

Figura 3. Gestión de la calidad 33

Figura 4. Liderazgo 34

Figura 5. Planificación 35

Figura 6. Orientación hacia el cliente 36

Figura 7. Información y análisis 36

Figura 8. Orientación al personal 37

Figura 9. Gestión de procesos 38

Figura 10. Desempeño organizacional 39

Figura 11. Resultado de desempeño..... 40

Figura 12. Efectividad del servicio 40

Figura 13. Empleo de recursos 41

Figura 14. Relaciones interpersonales 42

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

La gestión de la calidad es un factor determinante para el éxito de las instituciones de salud, ya que contribuye a garantizar que los servicios brindados sean eficientes, seguros y orientados a la satisfacción del usuario. En el Perú, la calidad en la atención de salud se ha convertido en una preocupación creciente, especialmente en hospitales públicos, donde la presión de la demanda de servicios y la limitación de recursos afectan directamente la capacidad de respuesta de estas instituciones. El Hospital Daniel Alcides Carrión, ubicado en la región de Pasco, no ha estado exento de esta problemática, enfrentando diversos desafíos que impactan tanto en la calidad del servicio como en el desempeño organizacional.

Entre las principales dificultades observadas en el hospital se encuentran la falta de recursos materiales y humanos, los procesos administrativos deficientes, la demora en la atención a los pacientes y la deficiente coordinación entre áreas. Estas situaciones han generado una insatisfacción creciente entre los usuarios, quienes perciben una baja calidad en los servicios ofrecidos. Además, estas deficiencias operativas afectan la productividad del personal, generando un clima laboral poco favorable que incide negativamente en el desempeño organizacional. La falta de un enfoque claro y sostenido en la gestión de la calidad agrava esta situación, limitando

la capacidad del hospital para cumplir con sus objetivos de brindar una atención adecuada y mejorar sus resultados organizacionales.

A pesar de que se han implementado algunas iniciativas para optimizar la calidad del servicio, no se ha realizado una evaluación integral y sistemática que permita determinar el impacto real de estas acciones en el desempeño del hospital. Existen brechas significativas en la forma en que se gestionan los procesos de calidad, lo que evidencia la necesidad de un enfoque más estructurado y efectivo. Además, el personal de salud no siempre cuenta con la capacitación adecuada en materia de gestión de la calidad, lo que dificulta su participación en la mejora de los servicios.

La literatura científica ha demostrado que la gestión eficiente de la calidad puede tener un impacto positivo en el desempeño organizacional, contribuyendo a mejorar la satisfacción del usuario, optimizar los recursos y aumentar la motivación del personal. Sin embargo, en el contexto del Hospital Daniel Alcides Carrión, esta relación aún no ha sido explorada en profundidad, lo que limita la capacidad de la institución para implementar mejoras estratégicas.

El problema central de esta investigación se plantea en los siguientes términos: ¿Cuál es el grado de relación entre la gestión de la calidad y en el desempeño organizacional del Hospital Daniel Alcides Carrión en Pasco durante el año 2024? Esta interrogante surge de la necesidad de entender cómo los mecanismos de gestión de calidad pueden afectar no solo la eficiencia de los procesos internos, sino también la percepción de los usuarios y el rendimiento del personal. La investigación buscará responder esta pregunta mediante el análisis de los principales factores que determinan el éxito o fracaso de la gestión de calidad en el hospital y su relación con el desempeño organizacional, proporcionando evidencia que permita el diseño de políticas más efectivas para mejorar los servicios de salud.

Esta problemática no solo afecta a la población de Pasco que depende del hospital, sino que también refleja un desafío común a muchos hospitales públicos en el país. Por ello, los resultados de esta investigación pueden tener implicaciones más

amplias para la formulación de estrategias de gestión de calidad en el sector salud a nivel regional y nacional.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación Espacial

El estudio se lleva a cabo en el Hospital Daniel Alcides Carrión, ubicado en la ciudad de Cerro de Pasco, capital de la región Pasco, Perú. Esta institución es uno de los principales centros de atención de salud en la región, brindando servicios médicos a una población diversa, principalmente de la zona urbana y rural de Pasco.

1.2.2. Delimitación Temporal

El periodo de estudio abarca los meses comprendidos entre agosto a diciembre de 2024. Durante este tiempo, se recolectarán los datos necesarios para analizar la relación entre la gestión de la calidad y el desempeño organizacional, basados en los indicadores de eficiencia, satisfacción del usuario y rendimiento del personal del hospital.

1.2.3. Delimitación Temática

La investigación se centrará específicamente en analizar la relación entre la gestión de la calidad y el desempeño organizacional. Se evaluarán los procesos internos del hospital, las políticas de calidad implementadas, la satisfacción de los usuarios y el rendimiento del personal administrativo y médico. No se abordarán otros aspectos relacionados con la calidad en la atención de salud, como la gestión financiera o la infraestructura hospitalaria, que no sean directamente pertinentes al objetivo de la investigación.

1.2.4. Delimitación poblacional

La población de estudio estará conformada por el personal administrativo y de salud del hospital, incluyendo médicos, enfermeras, técnicos y personal administrativo. Además, se considerará la percepción de los usuarios del hospital en cuanto a la calidad del servicio recibido. La muestra estará compuesta por aquellos

trabajadores y pacientes que se encuentren dentro de la institución durante el periodo de recolección de datos.

1.2.5. Delimitación metodológica

Se empleará un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de tipo correlacional. Los datos se recolectarán mediante encuestas y cuestionarios aplicados tanto al personal del hospital, complementado con un análisis documental de los registros de gestión de calidad y desempeño organizacional.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es el grado de relación que existe entre la gestión de la calidad y el desempeño organizacional en el Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2024?

1.3.2. Problemas específicos

a. ¿Cuál es el grado de relación entre la gestión de calidad y los resultados de desempeño en el Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco - 2024?
b. ¿Cuál es el grado de relación entre la gestión de calidad y la efectividad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco - 2024?
c. ¿Cuál es el grado de relación entre la gestión de calidad y el empleo de recursos en el Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco - 2024?
d. ¿Cuál es el grado de relación entre la gestión de calidad y las relaciones interpersonales en el Hospital Daniel Alcides?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Establecer el grado de relación que existe entre la gestión de calidad y el desempeño organizacional en el Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco - 2024.

1.4.2. Objetivos específicos

a. Determinar el grado de relación que existe entre la gestión de calidad y los resultados de desempeño en el Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2024.

b. Determinar el grado de relación que existe entre la gestión de calidad y la efectividad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco - 2024.
c. Determinar el grado de relación que existe entre la gestión de calidad y el empleo de recursos en el Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco - 2024.
d. Determinar el grado de relación que existe entre la gestión de calidad y las relaciones interpersonales en el Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco - 2024.

1.5. Justificación de la investigación

La presente investigación es de gran relevancia tanto a nivel teórico como práctico, ya que busca analizar el grado de relación entre la gestión de la calidad y el desempeño organizacional en un hospital público de importancia regional como el Hospital Daniel Alcides Carrión, ubicado en Pasco, Perú. Esta institución enfrenta desafíos significativos relacionados con la eficiencia operativa, la satisfacción de los usuarios y el rendimiento del personal, problemas comunes en los sistemas de salud pública del país.

Desde una perspectiva teórica, este estudio contribuirá al cuerpo de conocimiento existente sobre la gestión de calidad en el sector salud, especialmente en contextos de recursos limitados como los que enfrenta el hospital. Al investigar cómo la gestión de la calidad se correlaciona con el desempeño organizacional, se generarán datos valiosos que permitirán entender los factores críticos que afectan tanto la eficiencia de los procesos como la percepción de los usuarios. Asimismo, esta investigación permitirá establecer una base sólida para futuras investigaciones en el ámbito de la gestión hospitalaria y su relación con el rendimiento institucional.

Desde un enfoque práctico, los resultados de este estudio serán de gran utilidad para los directivos y gestores del Hospital Daniel Alcides Carrión y otras instituciones de salud que enfrenten problemas similares. La identificación de áreas de mejora en la implementación de políticas de calidad permitirá diseñar estrategias

más eficaces para optimizar el desempeño organizacional, mejorar la calidad de atención, y, en última instancia, aumentar la satisfacción de los usuarios. Además, este estudio ofrecerá recomendaciones para una mejor gestión de los recursos humanos, lo que podría contribuir a mejorar el ambiente laboral y la motivación del personal.

El impacto de la gestión de la calidad en el desempeño organizacional es un tema central en la modernización del sistema de salud pública, y los hallazgos de esta investigación tienen el potencial de influir en la toma de decisiones no solo en el Hospital Daniel Alcides Carrión, sino también en otras instituciones del país. Por lo tanto, esta investigación se justifica en la necesidad urgente de mejorar la eficiencia y calidad de los servicios de salud en el Perú, particularmente en regiones vulnerables como Pasco, donde la población depende en gran medida de este hospital para recibir atención médica.

1.6. Limitaciones de la investigación

La presente investigación enfrenta diversas limitaciones que podrían influir en la generalización de los resultados obtenidos:

a. **Alcance geográfico restringido.** El estudio se realiza únicamente en el Hospital Daniel Alcides Carrión, ubicado en la región de Pasco, Perú, lo que limita la capacidad de extrapolar los resultados a otros hospitales o regiones del país que puedan enfrentar diferentes condiciones organizacionales, demográficas o económicas.

b. **Limitación temporal.** La investigación se concentra en el año 2024, lo que significa que los hallazgos reflejan la situación y condiciones específicas de ese periodo. Cambios en las políticas de gestión de calidad o en las condiciones laborales del personal en años posteriores podrían alterar los resultados.

c. **Disponibilidad de información.** Dado que se utilizarán encuestas y cuestionarios para recolectar datos del personal y usuarios, la disposición de los participantes a responder de manera honesta y precisa puede influir en la validez

de los resultados. Además, puede haber dificultades en la obtención de información histórica o administrativa completa sobre los indicadores de gestión de calidad del hospital.

d. **Muestra limitada.** La investigación depende de una muestra representativa del personal y de los usuarios del hospital. Sin embargo, la participación voluntaria podría limitar la diversidad de opiniones o experiencias, afectando la representatividad de los resultados.

e. **Recursos disponibles.** Las restricciones en recursos financieros y logísticos podrían limitar el alcance de la recolección de datos, especialmente si se requiere implementar instrumentos o técnicas más avanzadas para obtener información más detallada.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Antecedentes a nivel internacional

Rivera & Cortez, (2025) estudiaron *El clima organizacional relacionado a la gestión de la calidad en la Universidad Nacional Politécnica,* este artículo de investigación científico y tecnológica fue escrito en la revista estrategia y gestión universitaria de la Universidad de Ciego de Ávila Máximo Gómez Báez. Es una investigación orientada a analizar el clima organizacional de una universidad, se abordó la percepción del personal administrativo y académico en relación con el logro de los objetivos institucionales. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de corte transversal y exploratorio. La muestra estuvo conformada por 326 participantes, seleccionados mediante muestreo aleatorio simple, con un nivel de confianza del 97%, un margen de error del 3% y una confiabilidad del instrumento medida a través del coeficiente Alfa de Cronbach, que alcanzó un valor de 0.931. Entre los principales resultados, se identificó que los trabajadores se sienten satisfechos con sus puestos, ya que cuentan con los conocimientos necesarios para desempeñarse adecuadamente, tienen claridad sobre sus funciones y responsabilidades, lo que favorece la comunicación precisa y oportuna con los usuarios. Se concluyó que el clima organizacional es percibido como positivo en todos

los recintos universitarios, y que existe un alto nivel de compromiso del personal con los objetivos institucionales, dentro de un entorno laboral caracterizado por el respeto, la colaboración y la armonía. Asimismo, los encuestados propusieron estrategias para la mejora continua, enfocadas en aspectos como la remuneración, la capacitación constante y el reconocimiento del desempeño.

Vera-Mendoza, (2023) *La gestión de la calidad y su incidencia en el desempeño organizacional en una universidad pública ecuatoriana,* de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manta, Ecuador, revista científica polo del conocimiento. En un estudio realizado en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM), se llevó a cabo una caracterización tanto de la población universitaria como de los constructos teóricos vinculados al sistema de gestión de la calidad (SGC), el clima organizacional (CLIOR), el engagement (ENG) y el desempeño organizacional (DO). Estas variables fueron analizadas mediante técnicas factoriales con el objetivo de determinar el grado de relación entre ellas, así como la homogeneidad y significación estadística de sus diferentes dimensiones.

Entre las principales conclusiones, se comprobó que el modelo original propuesto para el sistema de gestión de la calidad (SGC) en el contexto de una universidad pública ecuatoriana reflejaba de manera adecuada la estructura conceptual que le dio origen. Asimismo, se evidenció el efecto mediador que ejercen las buenas prácticas del clima organizacional (CLIOR) y el engagement (ENG) sobre el desempeño organizacional (DO).

El estudio empírico, respaldado por un riguroso procesamiento estadístico, permitió la selección y validación de las variables que integraron el modelo propuesto. Para ello, se empleó una secuencia metodológica que incluyó el modelo teórico, el modelo factorial, y se aplicaron pruebas estadísticas como el coeficiente de correlación de Spearman y la prueba de homogeneidad de Kruskal-Wallis. Todos los modelos cumplieron con los criterios de validez y confiabilidad requeridos. La originalidad de esta investigación radicó en el enfoque metodológico utilizado, que

consistió en agrupar las variables conforme a la conceptualización y operacionalización de los constructos mencionados, permitiendo su verificación empírica y estadística de forma coherente y sistemática. (p. 183)

Rojas, (2024) para obtener el grado de magister, *Modelo de seguimiento para los indicadores de gestión en los procesos misionales de sistema de gestión de calidad del instituto Caldas con base en la metodología PHVA*, de la Universidad Autónoma de Bucaramanga, investigación desarrollada en el Instituto Caldas, se propuso el diseño de un modelo de seguimiento a los indicadores de gestión de los procesos misionales, enmarcado en el Sistema de Gestión de la Calidad y basado en la metodología del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar). Este modelo tiene como propósito fortalecer la toma de decisiones estratégicas mediante el monitoreo continuo y sistemático de los indicadores clave. Las conclusiones del estudio destacan que la calidad educativa en los procesos de enseñanza-aprendizaje constituye un factor esencial para el desarrollo personal, social y económico de los individuos y de la comunidad en su conjunto. La educación de calidad permite adquirir habilidades para enfrentar los desafíos contemporáneos, tomar decisiones informadas sustentadas en datos, alcanzar metas personales y profesionales, acceder a mejores oportunidades laborales, participar activamente en la vida ciudadana y contribuir al fortalecimiento de una sociedad ética y sostenible. Asimismo, se resalta el papel central que desempeñan los indicadores de gestión como herramientas que permiten realizar un seguimiento eficaz, medir el desempeño, verificar el cumplimiento de metas y facilitar la toma de decisiones por parte de los responsables de los procesos institucionales. Estos indicadores permiten mantener el rumbo estratégico, identificar áreas de mejora, enfrentar desafíos emergentes y asegurar la alineación con la propuesta de valor institucional. Todo ello se articula con el logro de objetivos ambiciosos establecidos en los documentos técnicos del sistema de gestión, como la hoja de vida de indicadores. (p. 87)

2.1.2. Antecedentes a nivel nacional.

Cabana Ramirez, (2024) para obtener el grado de magister trabajo la investigación titulada, *Gestión de Calidad y Desempeño Laboral en los Trabajadores Nombrados del Centro de Salud las Moras – Huánuco, 2023,* desarrollado en el Centro de Salud Las Moras, ubicado en Huánuco, durante el año 2023, se tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la gestión de la calidad y el desempeño laboral en los trabajadores nombrados. El enfoque del estudio fue cuantitativo, con un diseño correlacional, orientado a establecer vínculos entre ambas variables. Los resultados permitieron identificar que, desde la perspectiva del personal nombrado, el 65.0% percibe una gestión de calidad regular, mientras que un 26.2% considera que la gestión de calidad es deficiente. Asimismo, en relación con el desempeño laboral, se evidenció que el 73.8% de los trabajadores presentan un nivel de desempeño regular, y el 25.0% muestra un desempeño considerado bueno. Finalmente, el análisis estadístico arrojó una correlación moderada y significativa entre la gestión de la calidad y el desempeño laboral ($r = 0.467$; $p < 0.05$), lo cual permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la existencia de una relación directa entre ambas variables. Estos resultados indican que una mejora en la gestión de la calidad incrementa la probabilidad de un mayor desempeño laboral entre los trabajadores, reafirmando la importancia *de fortalecer los procesos de calidad en las instituciones del sector salud.* (p. 54)

Moncada & Visalaya, (2025) En su tesis: *Gestión de la calidad y desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del distrito de Chilete, 2024.* Tesis de maestría en gestión pública y privada de la Universidad Continental. En una investigación realizada en el Hospital de Apoyo del Distrito de Chilete durante el año 2024, se planteó como objetivo principal determinar la relación entre la gestión de la calidad y el desempeño organizacional. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo y se centró en analizar cómo distintos componentes del sistema de gestión influían en el rendimiento institucional. Los resultados permitieron identificar relaciones estadísticamente

significativas entre diversos factores de la gestión de calidad y el desempeño organizacional, de acuerdo con el coeficiente Tau de Kendall, todos con niveles de significancia ($p < 0.05$). Se evidenció una relación significativa entre el liderazgo y el desempeño organizacional, con un coeficiente de correlación de Tau de Kendall = 0.406. Se encontró una relación positiva entre la planificación estratégica y el desempeño organizacional, con un coeficiente de 0.449. La dimensión orientación hacia el paciente y la salud pública mostró una relación sólida con el desempeño organizacional, con un coeficiente de 0.520. También se identificó una relación significativa entre la información y análisis y el desempeño organizacional, con un coeficiente de 0.504. Finalmente, se estableció una relación entre la orientación a los recursos humanos y el desempeño organizacional, con un coeficiente de 0.468. Estas evidencias empíricas confirman que una adecuada gestión de la calidad, basada en principios como liderazgo, planificación, enfoque en el paciente, análisis de información y gestión del talento humano, contribuye significativamente al mejoramiento del desempeño organizacional en las instituciones del sector salud. (p. 66)

Ludeña, (2024) En su tesis: *Gestión de calidad y su relación con el desempeño organizacional de las empresas textiles de Chosica, 2024*, de la universidad Tecnológica del Perú carrera de administración. En una investigación aplicada a 63 empresas textiles del distrito de Chosica, se examinó la relación entre la gestión de calidad (GC) y el desempeño organizacional (DO), con el objetivo de identificar el grado de vinculación entre ambos constructos en el contexto del sector empresarial textil. Los resultados del estudio evidenciaron una relación positiva significativa entre la gestión de calidad y el desempeño organizacional, lo cual sugiere que, a mayor implementación de prácticas orientadas a la calidad, mayor será el nivel de rendimiento organizacional. Además, se identificó que diversos factores vinculados a la gestión de calidad —como el liderazgo, la gestión de recursos humanos, el enfoque en el cliente, la planificación estratégica, la gestión por procesos y la información y

análisis— presentan también una relación positiva con el desempeño organizacional. Las conclusiones específicas del estudio fueron las siguientes: Existe una relación positiva considerable entre la gestión de calidad y el desempeño organizacional, lo cual indica que el desarrollo de una gestión estructurada y orientada a la mejora continua impacta directamente en la eficiencia y competitividad empresarial. Se identificó una relación positiva significativa entre el liderazgo y el desempeño organizacional, concluyéndose que el ejercicio de un liderazgo eficaz por parte de los directivos influye positivamente en los resultados organizacionales. Se evidenció una relación positiva entre la gestión de recursos humanos y el desempeño organizacional, sustentada en factores como la comunicación interna, la capacitación continua y la satisfacción del personal, los cuales contribuyen al fortalecimiento del desempeño empresarial. Este antecedente respalda la hipótesis de que una gestión de calidad bien implementada, basada en principios de liderazgo, desarrollo del talento humano y enfoque en procesos, constituye un factor determinante para el logro: (p.84)

Cossi et al., (2023) En su tesis: *La influencia de la cultura organizacional en el desempeño organizacional de las empresas peruanas de manufactura en el 2023.* Universidad ESAN de la facultad de ciencias económicas y administrativas. El objetivo de este trabajo fue analizar la influencia de la cultura organizacional en el desempeño organizacional de las empresas peruanas del sector manufactura. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, con un alcance explicativo, y se estructuró bajo un diseño no experimental y de tipo transversal. La muestra estuvo conformada por 384 empresas del sector manufacturero en Perú, seleccionadas para representar adecuadamente el contexto industrial nacional. Para la recolección de datos se emplearon encuestas digitales, compuestas por 48 ítems estructurados en una escala tipo Likert de cinco puntos, orientadas a evaluar tanto la cultura organizacional como el desempeño empresarial. La variable cultura organizacional fue abordada a través de cuatro dimensiones: cultura de clan, cultura de mercado, cultura jerárquica y cultura adhocrática, siguiendo modelos ampliamente aceptados en la literatura

organizacional. Para el análisis de la información se utilizaron herramientas de estadística descriptiva e inferencial, aplicándose específicamente el modelo PLS-SEM (Partial Least Squares Structural Equation Modeling). El estudio anticipó que los distintos tipos de cultura organizacional inciden de manera significativa en el desempeño de las empresas del sector manufactura, lo cual contribuirá a formular estrategias orientadas a fortalecer la cultura interna como un factor clave en la mejora de los resultados organizacionales. (p. 75)

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1. Gestión de la calidad

Sorribes & Rodriguez-Gómez, (2023) la gestión de la calidad se refiere al conjunto de principios, prácticas y procesos sistemáticos que una organización implementa con el objetivo de garantizar que sus productos o servicios cumplan consistentemente con los requisitos y expectativas de los usuarios, así como con las normativas establecidas. Su finalidad es la mejora continua del desempeño organizacional a través del control, aseguramiento y mejora de la calidad.

Según ISO 9000: 2015 citado en Nápoles et al., (2023), la gestión de la calidad es “la dirección y control de una organización con respecto a la calidad”. Esta definición pone énfasis en el liderazgo, la planificación, el aseguramiento, la mejora y el enfoque en el cliente como pilares fundamentales para una gestión eficaz.

El autor Roussel, (2022) refiere que la gestión de la calidad se basa en la implementación de prácticas y sistemas que buscan mejorar continuamente los procesos y servicios de una organización. Entre las teorías clave en este ámbito se encuentran: Teoría de la Calidad Total (TQM): La TQM enfatiza la importancia de la mejora continua y la participación de todos los miembros de la organización para alcanzar la excelencia en los procesos y la satisfacción del cliente. Deming (1986) destaca que los principios de la TQM, como el ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act), son fundamentales para la reducción de defectos y la mejora de la calidad general.

Modelo de Gestión de la Calidad de Juran: Juran (1992) citado por Sylva, (2023) introduce un enfoque en tres aspectos clave de la gestión de calidad: planificación, control y mejora. Estos aspectos ayudan a garantizar que las actividades de la organización estén alineadas con los objetivos de calidad y desempeño. La planificación de la calidad, en particular, se centra en establecer metas y procesos para satisfacer las necesidades del cliente. Referencia: Juran, J. M. (1992). Juran's Quality Control Handbook. McGraw-Hill.

Normas ISO 9001: Las normas ISO 9001 proporcionan un marco internacional para la implementación de sistemas de gestión de calidad, estableciendo requisitos para la gestión de procesos y la mejora continua (ISO, 2015). Estas normas son esenciales para asegurar que los procesos y servicios cumplan con los estándares globales de calidad.

Autores como Juran (1992) y Deming (1986) citado en Rodríguez & Gómez, (2023) consideran que la gestión de la calidad no solo se centra en la supervisión del producto final, sino en el diseño de procesos eficientes, la participación del talento humano y el establecimiento de una cultura organizacional orientada a la excelencia. En este sentido, Deming propuso el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) como una herramienta esencial para promover la mejora continua en todas las áreas de la organización. (p. 97)

Además, según Roussel, (2022) la gestión de la calidad incluye dimensiones clave como: Liderazgo y dirección estratégica, enfoque en el cliente, gestión por procesos, participación del personal, toma de decisiones basada en evidencias, mejora continua. En el contexto del sector salud, educativo o empresarial, la gestión de la calidad adquiere un rol crucial, ya que permite optimizar recursos, garantizar la satisfacción de los usuarios o pacientes, y elevar el nivel de competitividad y sostenibilidad institucional. (p. 172)

2.2.2. Liderazgo

Autores como Feijo, (2024) Dentro del modelo de gestión de la calidad, Feijo hace referencia a la capacidad de los directivos y responsables de una organización para establecer una visión clara, definir objetivos estratégicos y motivar al personal hacia el logro de metas comunes. Según la ISO 9001: 2015, el liderazgo es fundamental para mantener la unidad de propósito y generar un entorno donde las personas se involucren plenamente en el cumplimiento de los objetivos de la calidad. Un liderazgo efectivo impulsa la cultura organizacional, promueve valores éticos y facilita la mejora continua en todos los niveles de la institución. (p. 82)

2.2.3. Planeación

Por otro lado Sorribes & Rodríguez-Gómez, (2023) La planificación implica establecer metas, definir procesos y asignar recursos para alcanzar los objetivos de calidad de manera eficaz. De acuerdo con Juran (1992), la planificación de la calidad es el proceso mediante el cual se diseñan los productos y servicios que satisfacen las necesidades del cliente. En el marco del sistema de gestión de calidad, la planificación debe considerar los riesgos, oportunidades, objetivos medibles y mecanismos de control que garanticen la coherencia entre las acciones operativas y los fines estratégicos de la organización. (p. 142)

2.2.4. Orientación hacia el cliente

Asimismo Vega et al., (2025) Este principio se basa en comprender y satisfacer las necesidades actuales y futuras de los clientes, esforzándose por exceder sus expectativas. Deming (1986) y la ISO 9001 destacan que el cliente es el centro del sistema de gestión de la calidad, por lo que conocer su percepción y retroalimentación resulta esencial para mejorar los servicios y productos. La orientación al cliente implica una escucha activa, atención personalizada, medición de la satisfacción y adaptación continua de los procesos a las demandas del entorno. (p. 92)

2.2.5. Orientación al personal

El autor Izquierdo-Morán et al., (2024) afirma que este componente reconoce que el talento humano es el recurso más valioso de una organización. Implica fomentar un clima laboral positivo, brindar formación continua, promover la participación en la mejora de procesos y asegurar condiciones laborales adecuadas. Según Crosby (1996), una gestión de calidad exitosa requiere del compromiso de todo el personal, ya que la calidad no se impone, sino que se construye con la colaboración de todos los miembros de la organización. (p. 120)

2.2.6. Gestión por procesos

También debemos señalar a Izquierdo-Morán et al., (2024) La gestión por procesos es un enfoque que busca identificar, comprender y controlar los procesos clave de la organización y su interacción. Cada proceso debe ser planificado, implementado, medido y mejorado continuamente. La ISO 9001 establece que este enfoque contribuye a una utilización más eficiente de los recursos y a una mayor coherencia en la prestación de servicios o producción de bienes. Además, permite mejorar la transparencia organizacional y la toma de decisiones basada en datos. (p. 102).

2.2.7. Desempeño organizacional

Cieza & Chávarry, (2022) El desempeño organizacional puede definirse como el grado en que una organización logra sus objetivos estratégicos, operativos y financieros de manera eficiente y efectiva, considerando tanto los resultados internos como el impacto externo de sus actividades.

De acuerdo con Daft (2010), el desempeño organizacional es la capacidad de una organización para alcanzar sus metas mediante el uso eficiente de los recursos y la producción de resultados relevantes y sostenibles. Esta definición resalta la importancia del equilibrio entre eficiencia (uso racional de recursos) y eficacia (cumplimiento de metas).

Por su parte, Robbins y Coulter (2018) citado por Saavedra et al., (2020) sostienen que el desempeño organizacional incluye tres dimensiones principales: la productividad, la efectividad y el desarrollo organizacional. Estas dimensiones permiten evaluar cómo se gestionan los procesos, el capital humano y los recursos disponibles para mantener la competitividad y sostenibilidad en el tiempo.

Asimismo, Richard et al. (2009) citado en Mego & Mego, (2021) explican que el desempeño organizacional debe analizarse de manera multidimensional, incluyendo indicadores financieros (rentabilidad, ingresos, retorno sobre inversión), no financieros (satisfacción del cliente, calidad, innovación), y organizacionales (clima laboral, eficiencia operativa, retención de talento).

En resumen, el desempeño organizacional no solo se limita al logro de resultados económicos, sino que abarca aspectos cualitativos que permiten valorar la eficacia integral de la organización en el cumplimiento de su misión, visión y responsabilidad social. (Ventura & Vásquez, 2021. p. 143)

2.2.8. Resultados de desempeño

Los resultados de desempeño hacen referencia a los logros alcanzados por una organización en función de los objetivos previamente establecidos, ya sean de tipo financiero, operativo, institucional o social. Estos resultados se expresan a través de indicadores cuantitativos y cualitativos que permiten medir el nivel de eficiencia y efectividad de los procesos. (Goicochea, 2022, p. 162)

Según Kaplan y Norton (2004) citado por Veramendi Guerrero, (2021) , los resultados de desempeño son el reflejo del cumplimiento de la estrategia organizacional y pueden medirse a través de indicadores financieros, satisfacción del cliente, innovación y crecimiento, procesos internos y desarrollo del capital humano.

2.2.9. Efectividad de servicio

Torres & Córdova, (2022) La efectividad del servicio se refiere a la capacidad de una organización para cumplir con las expectativas de los usuarios o beneficiarios,

garantizando resultados pertinentes, oportunos y de calidad. Implica evaluar no solo si se prestó el servicio, sino cómo y con qué impacto se entregó.

De acuerdo con Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) citado en Penachi, (2019), la efectividad del servicio se vincula estrechamente con la percepción de calidad, la satisfacción del cliente y la capacidad de respuesta, elementos fundamentales para asegurar un desempeño organizacional sostenible. (p. 73)

2.2.10. Empleo de recursos

El empleo de recursos consiste en la utilización eficiente y eficaz de los insumos, materiales, financieros, tecnológicos y humanos disponibles para alcanzar los fines organizacionales. Este término está estrechamente ligado a la eficiencia organizacional, entendida como la relación entre los recursos utilizados y los resultados obtenidos. (Urbano Broncano, 2021, p. 152)

Según Daft (2010) citado por Rosales et al., (2022) , una organización eficiente maximiza sus resultados con el mínimo uso de recursos, aplicando estrategias de gestión que reduzcan costos, optimicen procesos y mejoren la productividad sin comprometer la calidad.

2.2.11. Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales en el ámbito organizacional se refieren a la calidad de las interacciones entre los miembros del equipo de trabajo, incluyendo aspectos como la comunicación, el respeto, la cooperación y la empatía. Estas relaciones influyen directamente en el clima laboral, la motivación y, en consecuencia, en el desempeño organizacional. (Guanilo et al., 2022, p. 82)

Chiavenato (2009) citado en Tuesta et al., (2021) señala que las relaciones humanas efectivas dentro de una organización generan un ambiente de confianza y colaboración, esenciales para el logro de objetivos comunes y la satisfacción de los trabajadores.

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Calidad total

La Calidad Total (Total Quality Management, TQM) es una filosofía de gestión integral que promueve la mejora continua en todos los aspectos de la organización, con la participación de todos sus integrantes. Su objetivo principal es alcanzar la satisfacción total del cliente, mediante la implementación de prácticas de calidad en todos los niveles y áreas. La TQM integra el compromiso del liderazgo, la cultura organizacional orientada a la excelencia, la capacitación del personal y la toma de decisiones basada en datos (Deming, 1986).

2.3.2. Desempeño Organizacional.

El desempeño organizacional se entiende como el nivel de eficacia y eficiencia con el que una organización alcanza sus objetivos estratégicos. Este desempeño se manifiesta en diversas dimensiones, tales como la productividad, la calidad del servicio, la eficiencia de los procesos, la satisfacción del cliente y los resultados financieros. Se evalúa mediante indicadores clave de gestión que permiten medir el grado de cumplimiento de metas, así como la capacidad de adaptación y sostenibilidad frente a los cambios del entorno (Kaplan & Norton, 1992).

2.3.3. Gestión de la Calidad.

La gestión de la calidad es un enfoque organizacional estructurado que tiene como propósito garantizar la mejora continua de los procesos, productos y servicios, a fin de satisfacer y superar las expectativas de los clientes. Este concepto implica la aplicación de estrategias, metodologías y herramientas que promuevan la eficiencia operativa, el control de procesos y la innovación constante. Se fundamenta en principios como la planificación, el control y la mejora sistemática de los procedimientos internos, con el fin de elevar los estándares de calidad en toda la organización (Juran, 1992; Deming, 1986).

2.3.4. Gestión por procesos.

También debemos señalar a Izquierdo-Morán et al., (2024) La gestión por procesos es un enfoque que busca identificar, comprender y controlar los procesos clave de la organización y su interacción.

2.3.5. Resultados de desempeño.

Los resultados de desempeño hacen referencia a los logros alcanzados por una organización en función de los objetivos previamente establecidos, ya sean de tipo financiero, operativo, institucional o social.

2.3.6. Orientación al personal.

El autor (Izquierdo-Morán et al., 2024) dice este componente reconoce que el talento humano es el recurso más valioso de una organización. Implica fomentar un clima laboral positivo, brindar formación continua, promover la participación activa en la mejora de procesos y asegurar condiciones laborales adecuadas.

2.3.7. Liderazgo.

Autores como Feijo, (2024) El liderazgo, dentro del modelo de gestión de la calidad, se refiere a la capacidad de los directivos y responsables de una organización para establecer una visión clara, definir objetivos estratégicos y motivar al personal hacia el logro de metas comunes.

2.3.8. Relaciones interpersonales.

Las relaciones interpersonales en el ámbito organizacional se refieren a la calidad de las interacciones entre los miembros del equipo de trabajo, incluyendo aspectos como la comunicación, el respeto, la cooperación y la empatía.

2.4. Formulación de la hipótesis.

2.4.1. Hipótesis general

Existe relación entre la gestión de calidad y el desempeño organizacional en el Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco - 2024.

2.4.2. Hipótesis especificas

a. Existe relación entre la gestión de calidad y los resultados de desempeño en el Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco - 2024.
b. Existe relación entre la gestión de calidad y la efectividad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco - 2024.
c. Existe relación entre la gestión de calidad y el empleo de recursos en el Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco - 2024.
d. Existe relación entre la gestión de calidad y las relaciones interpersonales en el Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco - 2024.

2.5. Identificación de variables

2.5.1. Variable Independiente

Gestión de la Calidad: Conjunto de prácticas, políticas y procedimientos implementados para mejorar la calidad en todos los aspectos del hospital, incluyendo estándares internacionales, procedimientos de control de calidad y estrategias de mejora continua.

2.5.2. Variable Dependiente

Desempeño Organizacional: Medida en la que el hospital alcanza sus objetivos y metas de eficacia y eficiencia. Incluye indicadores de satisfacción del usuario, eficiencia operativa y rendimiento del personal.

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

Tabla 1. *Definición operacional de variables e indicadores*

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala
V.I. Gestión de calidad	Según Goetsch y Davis (2021), la gestión de calidad es "el proceso de dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad, incluyendo el establecimiento de políticas y objetivos de calidad, así como la planificación, control, aseguramiento y mejora de la calidad" (p. 5).	Se medirá mediante las dimensiones: Liderazgo, planificación, Orientación al cliente, Información y análisis, orientación al personal, gestión de procesos en una escala Likert a través de un cuestionario	Liderazgo	Importancia del paciente	Escala de Likert: 1. Totalmente cierto 2. Cierto 3. Indiferente 4. Falso 5. Totalmente falso
				Accesibilidad	
			Planeación	objetivos estratégicos	
				Logro de metas	
				Responsabilidad	
			Orientación hacia el cliente	Atención a opiniones	
				Supervisión	
				Atención a sugerencias	
			Información y análisis	Evaluación	
				Desempeño operacional	
				Evaluación indicadores	
			Orientación al personal	Examen al desempeño	
				Capacitación	
				Evaluación laboral	
			Gestión de procesos	Diseño de procesos	
				Eficiencia	
				Eficacia	
V.2 Desempeño organizacional	Aguilera et al. (2023) presentan el desempeño organizacional como la capacidad de una entidad para lograr sus objetivos estratégicos a través de la eficiencia en el uso de recursos y la consecución de resultados financieros, de crecimiento, liquidez y valor de mercado	Se medirá mediante sus dimensiones: Resultados de desempeño, efectividad de servicio, empleo de recursos, relaciones interpersonales en una escala Likert a través de un cuestionario	Resultados de desempeño	Satisfacción del paciente	Escala de Likert: 1. Totalmente verdadero 2. Verdadero 3. Indiferente 4. Falso 5. Totalmente Falso
				calidad	
				sistema remunerativo	
			Efectividad de servicio	Procesos	
				Procedimientos	
			Empleo de recursos	Uso de recursos	
				Racionalidad	
				Insumos	
			Relaciones interpersonales	Respeto	
				Confianza	
				Estilo de liderazgo	

CAPÍTULO III

METODOLOGIA Y TECNICAS DE INVESTIGACION

3.1. Tipo de investigación

La investigación Gestión de la Calidad y Desempeño Organizacional en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco – 2024, corresponde a un estudio de tipo básico por cuanto se correlacionará dos variables: la gestión de la calidad (variable independiente) y el desempeño organizacional (variable dependiente). La presente investigación es de tipo cuantitativo, no experimental, de alcance correlacional y diseño transversal. Se enmarca en el enfoque cuantitativo, ya que busca examinar relaciones entre variables a través de la recolección y análisis de datos numéricos, utilizando herramientas estadísticas para verificar hipótesis previamente formuladas (Hernández-Sampieri et al., 2014)

3.2. Nivel de investigación

El presente estudio corresponde al nivel correlacional, ya que tiene como objetivo determinar el grado de relación existente entre dos variables: la gestión de la calidad y el desempeño organizacional. En este tipo de investigación, no se busca establecer relaciones causales, sino analizar cómo una variable se asocia o varía respecto a otra dentro de un contexto determinado (Hernández-Sampieri et al., 2014)).

El nivel correlacional permite identificar patrones de comportamiento entre variables, a partir de datos cuantificables y analizables estadísticamente, lo cual

proporciona una base empírica para tomar decisiones o formular futuras investigaciones de tipo explicativo.

El nivel de investigación en el estudio Gestión de la Calidad y Desempeño Organizacional en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco - 2024 es de nivel correlacional.

El objetivo es entender por qué y cómo la implementación de prácticas de calidad impacta en la eficiencia, satisfacción de los usuarios y rendimiento del personal en el hospital.

3.3. Método de investigación

El estudio sigue un enfoque cuantitativo, con un diseño correlacional no experimental, dado que se busca analizar la relación entre la gestión de la calidad y el desempeño organizacional sin manipular directamente las variables. El nivel de investigación es explicativo, ya que se pretende explicar cómo la gestión de la calidad se relaciona con el desempeño organizacional del hospital. Utiliza la medición numérica y el análisis estadístico para examinar fenómenos y establecer relaciones entre variables. Este método se caracteriza por ser objetivo, replicable y generalizable. Es adecuado cuando se requiere verificar hipótesis, analizar correlaciones y obtener resultados medibles. (Bernal, 2010)

3.4. Diseño de investigación

En esta investigación Gestión de la Calidad y Desempeño Organizacional en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco - 2024, el diseño de investigación más adecuado es el no experimental, correlacional y transversal, basado en los siguientes puntos:

No experimental: Porque no vas a manipular las variables. Observarás cómo se presentan la gestión de la calidad y el desempeño organizacional en su entorno natural (el hospital).

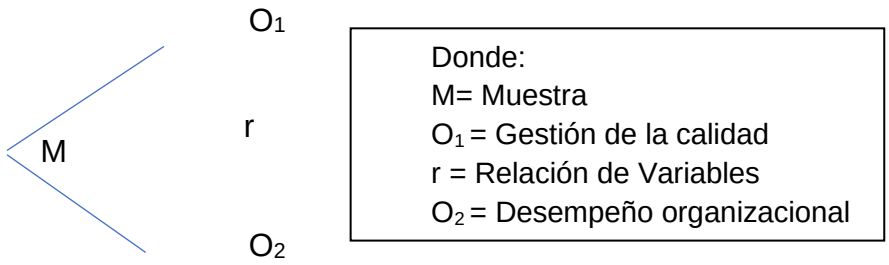
Correlacional: Ya que buscas analizar si existe una relación entre la gestión de la calidad (variable independiente) y el desempeño organizacional (variable

dependiente). No es un diseño experimental, sino que trata de medir la influencia entre las variables.

Transversal: Porque se realizará en un solo periodo de tiempo, es decir, recolectarás los datos durante el año 2024 para observar cómo están las variables en ese momento específico.

Este diseño permitirá evaluar de manera efectiva la influencia de la gestión de la calidad en el desempeño organizacional sin la necesidad de intervenir o alterar las prácticas hospitalarias.

Figura 1. *Esquema gráfico de diseño correlacional de la investigación*



3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

En nuestra investigación sobre la gestión de la calidad y desempeño organizacional en el Hospital Daniel Alcides Carrión, la población más adecuada fue incluir a los actores clave que interactúan directamente con los procesos de calidad y el desempeño organizacional y la formulamos de la siguiente manera:

La población de estudio estará conformada por todo el personal administrativo y de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco, durante el año 2024. Esto incluirá a:

Directivos: Personas que lideran la gestión de calidad y supervisan la operación general del hospital.

Personal administrativo: Aquellos encargados de la logística, atención a los usuarios y gestión operativa.

Personal médico y de salud: médicos, enfermeras y otros profesionales de salud que intervienen en la calidad del servicio y el rendimiento en la atención.

Tamaño de la población: La población estuvo conformada por 300 personas (incluido a Directivos, Personal administrativo y Personal médico y de salud)

3.5.2. Muestra

Se determinó que el tipo de muestra es el muestreo no probabilístico por conveniencia porque seleccionamos a los participantes más accesibles o disponibles el cual está 169 personas (incluido a Directivos, Personal administrativo y Personal médico y de salud).

Fórmula

$$no = \frac{N\ Z\ 2\ P.\ Q}{(N-1)\ E2 + P\ .Q\ Z2}$$

n =? (es el tamaño de la muestra)

N = 300 (Tamaño de la población)

Z = 1.96 (nuestro nivel de confianza)

P = 0.5 (se considera a la variabilidad positiva)

Q = 0.5 (se considera a la variabilidad negativa)

E = 5% (nuestro margen de error)

$$no = \frac{300(1.96)^2\ 0.5\ \ 0.5}{(300\ -1)\ (0.05)^2 + (0.5)\ (0.5)\ (1.96)^2} = \frac{288.12}{1.7079} = 169$$

Entonces n = 169 colaboradores del Hospital Daniel Alcides Carrión

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica

Padua et al., (1979) define la técnica, al procedimiento o forma particular de obtener datos o información, estas son particulares y específicas de una disciplina, por lo que sirven de complemento al método, el cual posee carácter general (p. 67). En esta investigación se aplicó una técnica teniendo como finalidad recopilar los datos

sobre una situación, de manera precisa y clara para facilitar en la investigación que fue la siguiente:

Encuesta. La encuesta es una búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y que, "reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados" (p. 18). Así mismo, Briones, (2001) define la encuesta como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación con un tema particular.

Se aplicó la encuesta a los colaboradores para obtener información respecto a la gestión de la calidad y desempeño organizacional; total de 169 colaboradores del Hospital Daniel Alcides Carrión de Pasco.

3.6.2. Instrumento

Según Tamayo (2003) el instrumento permite al observador situarse de manera sistemática en aquello que realmente es objeto de estudio para la investigación; también es el medio que conduce la recolección y obtención de datos e información de un hecho o fenómeno (p. 172). Por otra parte, Saldaño (2009), dice que es la herramienta que permite una adecuada explotación de la fuente de información. Cuando se habla de recolección de datos se hace referencia a información empírica abstraída en conceptos. La recolección de datos tiene que ver con el concepto de medición, proceso mediante el cual se obtiene el dato, valor o respuesta para la variable que se investiga.

El instrumento que se empleó es una herramienta de investigación, este instrumento se utilizó principalmente durante el desarrollo de la investigación, que es lo siguiente:

Cuestionario. Según Arias (2020), el cuestionario es un documento formado por un conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente, y organizadas, secuenciadas y estructuradas de acuerdo con una planificación

determinada, con el fin de que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información necesaria.

Se aplicó el cuestionario, que consistió ambas variables, dimensiones e indicadores; siendo un total de 33 ítems para la variable 1 Gestión de la Calidad y 20 ítems para la variable 2 Desempeño Organizacional, haciendo un total de 53 preguntas.

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

Se realizó el siguiente procedimiento para la validación de los instrumentos de medición; los instrumentos de recolección de datos fueron sometidos a revisión por 3 expertos, quienes evaluaron de manera independiente cada reactivo y teniendo en cuenta siete criterios de evaluación: claridad, conductas, consistencia, coherencia, suficiencia, secuencia y valorable. Los expertos determinan que las preguntas del cuestionario son adecuadas para los objetivos de investigación. asimismo, se obtuvo un puntaje promedio de 91.33%, indicando su conformidad con los instrumentos de medición.

Tabla 2. *Valoración juicio de expertos*

EXPERTO	GRADO/ ESPECIALIDAD	VALORACIÓN
PAULO CÉSAR CALLUPE CUEVA	Doctor en Administración	94 %
NIDIA MILAGROS BAZAN BARRERA	Magister EN Gestión Pública	85 %
ANA MARÍA VERA MUÑOZ	Magister en Gestión Pública	95 %
PROMEDIO DE LA PONDERACIÓN		**91.33**

3.7.1. Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento se pudo demostrar mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, la misma que evidenció un índice de fiabilidad de 0,91. Por lo tanto, el instrumento es fiable.

Tabla 3. *Confiablidad para gestión de la calidad*

Alfa de Cronbach	N° de Elemento
0,91	33

Tabla 4*. Confiabilidad para desempeño organizacional*

Alfa de Cronbach	N° de Elemento
0,91	33

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Este trabajo de investigación, después de realizar encuestas a individuos que integran nuestra muestra, se realizó:

Solicitamos su consentimiento informado, con el propósito de tener la recolección de los datos del jefe encargado.

Recolección de los datos. Se aplicó el instrumento 169 personas incluido a Directivos, Personal administrativo y Personal médico y de salud

Revisión de los datos. - Las respuestas de los instrumentos utilizados han sido revisadas críticamente para verificar su totalidad en las respuestas.

El ordenamiento de la Información: Consistió esencialmente en depurar la información mediante la revisión de los datos que contienen los instrumentos, con el fin de ajustar los datos primarios.

3.9. Tratamiento estadístico

En el programa estadístico se hizo un análisis descriptivo para obtener una visión general de los datos. Las medidas de tendencia central: Media, mediana y moda se usó para resumir la percepción general de la calidad y el desempeño. Las medidas de dispersión: Desviación estándar y varianza para entender la variabilidad en las respuestas.

El análisis inferencial, se empleó con el propósito de contrastar la hipótesis y determinar la relación entre las variables gestión de la calidad y desempeño

organizacional. Para ello, nos valimos del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, que nos permitió determinar la dirección y magnitud de la relación entre estas dos variables, así como valorar su significancia estadística.

Para el análisis de datos cualitativos se emplearon técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales, previo procesamiento de los datos encontrados a partir de cuestionarios aplicados a los participantes. El estudio descriptivo nos permitió organizar y exponer los hallazgos e través de tablas de frecuencias y porcentajes, del mismo modo, el análisis inferencial nos permite contrastar las hipótesis de investigación a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman con el propósito de establecer la dirección, intensidad y significancia estadística de la relación de las variables de estudio.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUCIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

Se representan por intermedio de tablas y figuras los datos que se extrajeron al aplicar la encuesta, con el que se consiguió datos porcentuales de frecuencia, con técnicas que permitieron una sistematización adecuada de información. Información estadística obtenida de las 169 personas (incluido a directivos, personal administrativo y personal médico y de salud) de Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco.

Instrumento estructurado por cada una de las variables y sus dimensiones de estudio, a través de la escala de Likert del cual presentamos resultados sistematizados en estadísticas, tablas de distribución de frecuencia y gráficos.

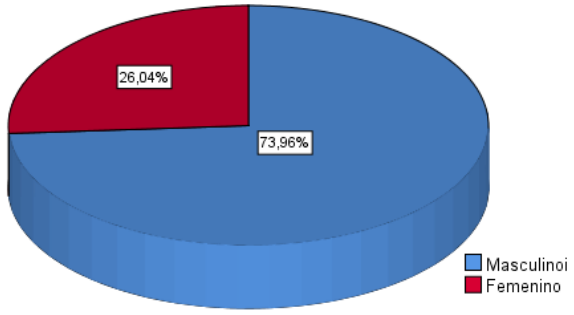
Para facilitar la interpretación de los resultados, las categorías de respuesta serán consideradas de acuerdo con su orientación valorativa. En ese sentido, las respuestas “Totalmente cierto” y “Cierto” serán interpretadas como una **percepción favorable**; la categoría “A veces”, como una **percepción intermedia**; y las respuestas “Falso” y “Totalmente falso”, como una **percepción desfavorable**.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

Tabla 5. *Distribución de colaboradores según genero*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Masculino	125	74.0	74.0
Femenino	44	26.0	26.0
Total	169	100.0	100.0

Figura 2. *Distribución de colaboradores según genero*



Interpretación

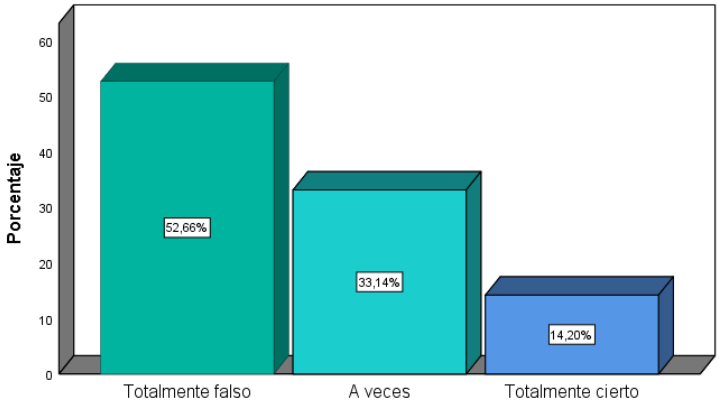
En la tabla 5 y gráfico 2 se observa que el 74% de los participantes pertenecen al género masculino y el 26% al género femenino de una muestra de 169 encuestados, hay predominio del sexo masculino dentro de la muestra estudiada.

Tabla 6. *Gestión de la calidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente cierto	24	14,2	14,2
A veces	56	33,1	33,1
Totalmente falso	89	52,7	52,7

Fuente: Base de datos

Figura 3. *Gestión de la calidad*



Interpretación:

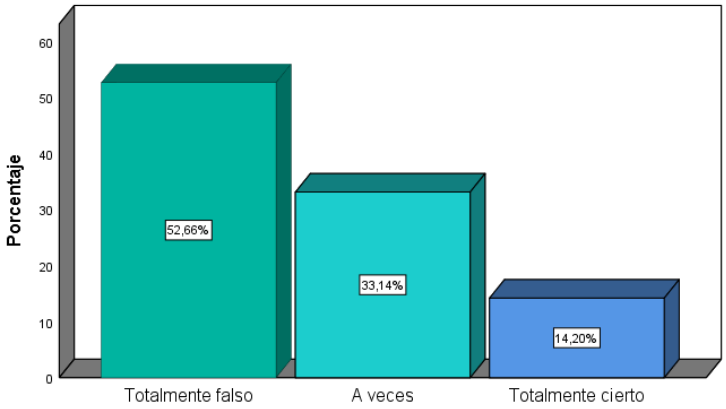
En la figura 3 de la variable Gestión de calidad (Agrupada) se obtuvo que el 53% de los participantes se ubicó en la categoría “Totalmente falso” y el 33% se concentró en la categoría “a veces”, por otro lado, un 14% en “totalmente cierto” de una muestra de 169 encuestados del estudio gestión de la Calidad y desempeño organizacional en el Hospital Daniel Alcides Carrión – 2024. Estos datos evidencian el predominio de respuestas desfavorables, frente a las afirmaciones relacionadas con las prácticas de gestión de la calidad por parte de los trabajadores.

Tabla 7. *Liderazgo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente cierto	24	14,2	14,2
A veces	56	33,1	33,1
Totalmente falso	89	52,7	52,7
Total	169	100,0	100,0

Fuente: Base de datos

Figura 4. *Liderazgo*



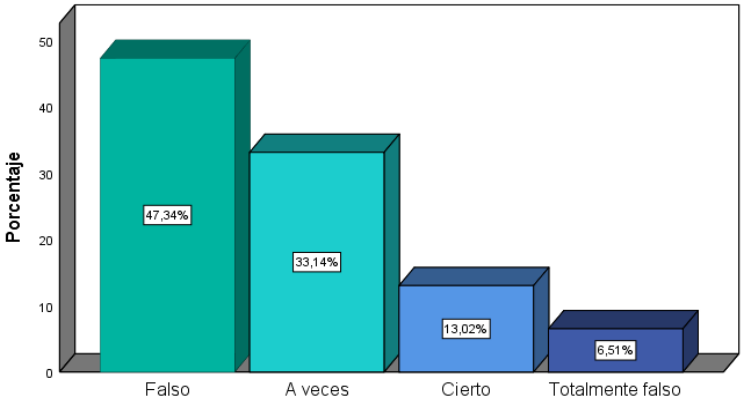
Interpretación:

En la figura 4 de la dimensión liderazgo (Agrupada), el 53% de los colaboradores se ubicó en la categoría “totalmente falso”, el 33% se ubicó en la categoría “a veces”, por otro lado, el 14% en “totalmente cierto”, de una muestra de 169 encuestados del estudio gestión de la Calidad y desempeño organizacional en el Hospital Daniel Alcides Carrión – 2024. Los datos ponen en evidencia el predominio de una percepción desfavorable del liderazgo.

Tabla 8. *Planificación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Cierto	22	13,0	13,0
A veces	56	33,1	33,1
Falso	80	47,3	47,3
Totalmente falso	11	6,5	6,5
Total	169	100,0	100,0

Figura 5. *Planificación*



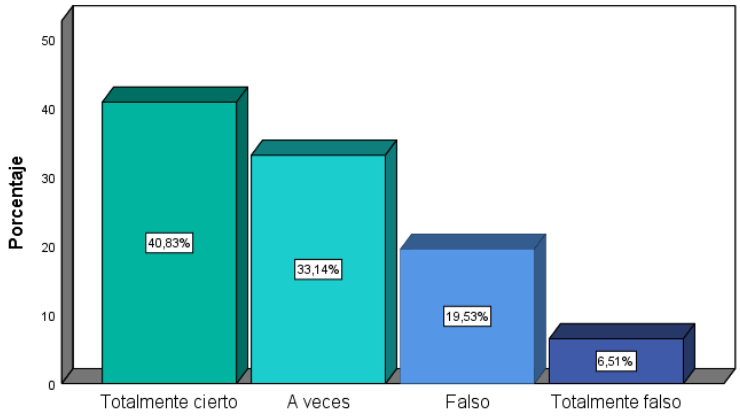
Interpretación:

En la figura 5 de la dimensión planificación (Agrupada) el 47% agrupo sus respuestas en la categoría “totalmente falso” el 33% en “a veces”, el 13% en “cierto” y finalmente el 7% se ubicó en l categoría “totalmente falso” de una muestra de 169 encuestados del estudio gestión de la calidad y desempeño organizacional en el Hospital Daniel Alcides Carrión – 2024. Los resultados ponen en evidencia que más de la mitad de los trabajadores tienen una percepción desfavorable respecto a la dimensión planificación.

Tabla 9. *Orientación hacia el cliente*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente cierto	69	40,8	40,8
A veces	56	33,1	33,1
Falso	33	19,5	19,5
Totalmente falso	11	6,5	6,5
Total	169	100,0	100,0

Figura 6. *Orientación hacia el cliente*



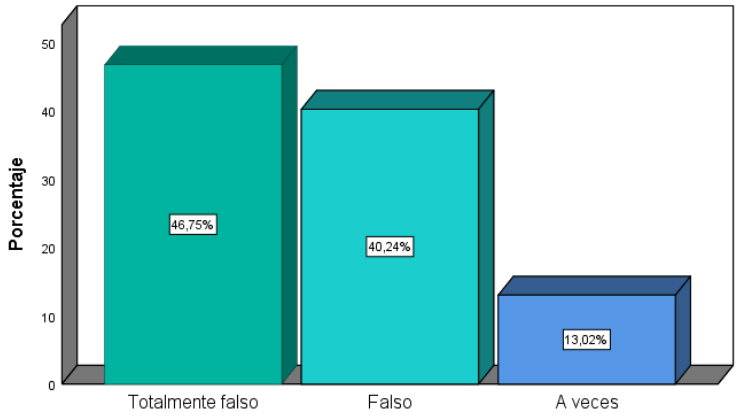
Interpretación:

En la figura 6 de la dimensión orientación hacia el cliente (Agrupada); el 41% concentro sus respuestas en la categoría “totalmente cierto” el 33% en “a veces”, el 20% en “falso” y finalmente el 7% ubicó sus respuestas en “totalmente falso” de una muestra de 169 encuestados del estudio gestión de la calidad y desempeño organizacional en el Hospital Daniel Alcides Carrión – 2024. Estos resultados muestran un predominio de respuestas favorables.

Tabla 10. *Información y análisis*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
A veces	22	13,0	13,0
Falso	68	40,2	40,2
Totalmente falso	79	46,7	46,7
Total	169	100,0	100,0

Figura 7. *Información y análisis*



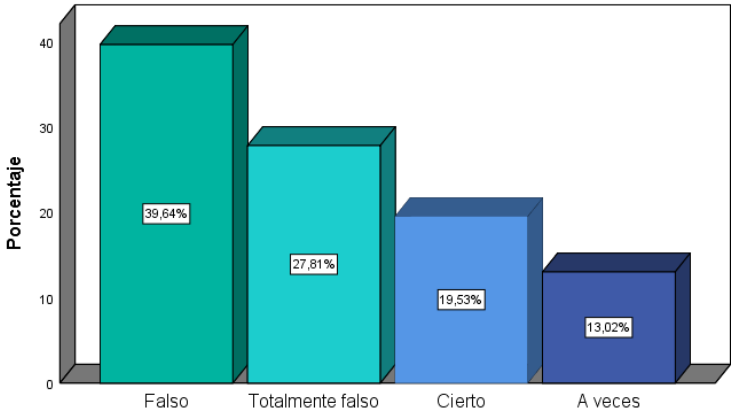
Interpretación:

En la figura 7 de la dimensión información y análisis (Agrupada) el 47% concentro sus respuestas en la categoría “totalmente falso”, el 40% en “falso”, y el 13% se ubicó en “a veces” de una muestra de 169 encuestados del estudio gestión de la calidad y desempeño organizacional en el Hospital Daniel Alcides Carrión – 2024. Los datos muestran una percepción marcadamente desfavorable, relacionadas con el manejo de la información, los sistemas de evaluación.

Tabla 11. *Orientación al personal*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Cierto	33	19,5	19,5
A veces	22	13,0	13,0
Falso	67	39,6	39,6
Totalmente falso	47	27,8	27,8
Total	169	100,0	100,0

Figura 8. *Orientación al personal*



Interpretación:

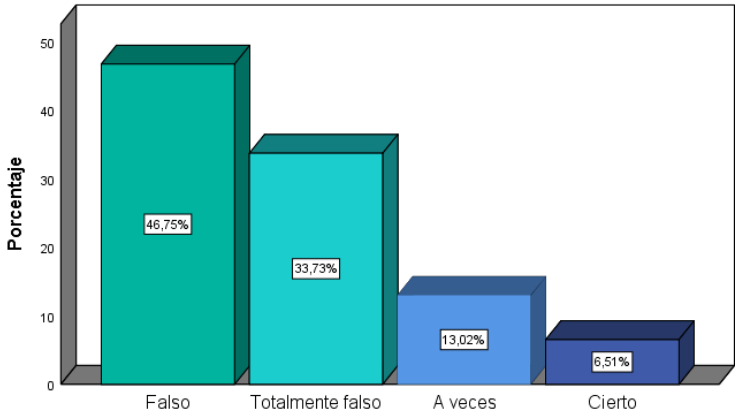
En la figura 8 de la dimensión orientación hacia el personal (Agrupada) el 40% concentró sus respuestas en la categoría “falso” y el 28% en “totalmente falso”, por otro lado 20% en la categoría “cierto” y finalmente el 13% en “cierto” de una muestra de 169 encuestados del estudio gestión de la calidad y desempeño organizacional en el Hospital Daniel Alcides Carrión – 2024. Los datos evidencian predominio de la

precepción desfavorable, respecto de las practicas relacionadas con la evaluación, motivación, capacitación, trabajo en equipo y condiciones laborales.

Tabla 12. *Gestión de procesos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Cierto	11	6,5	6,5
A veces	22	13,0	13,0
Falso	79	46,7	46,7
Totalmente falso	57	33,7	33,7
Total	169	100,0	100,0

Figura 9*. Gestión de procesos*



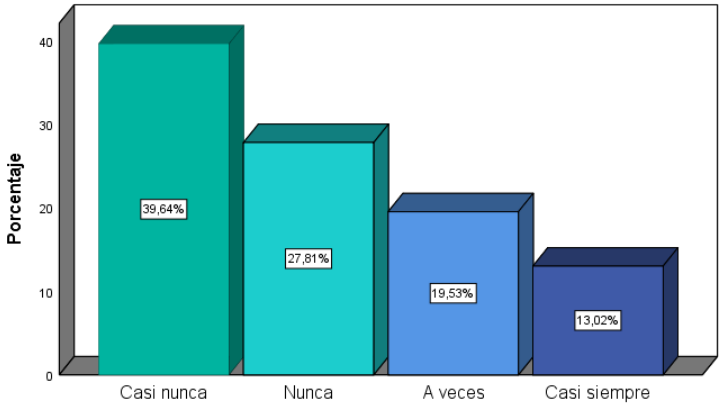
Interpretación:

En la figura 9 de la dimensión gestión de procesos (Agrupada) el 46.75% agrupó sus respuestas en la categoría “falso”, el 33.73% en “totalmente falso”, por otro lado 13.02% ubicó su respuesta en “a veces” y finalmente el 6.51% en “totalmente cierto” de una muestra de 169 encuestados del estudio gestión de la calidad y desempeño organizacional en el Hospital Daniel Alcides Carrión – 2024. Los datos evidencian un claro predominio de percepciones desfavorables, de las practicas vinculadas con el diseño, evaluación, mejora, coordinación e implementación de los procesos institucionales.

Tabla 13. *Desempeño organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Casi siempre	22	13,0	13,0
A veces	33	19,5	19,5
Casi nunca	67	39,6	39,6
Nunca	47	27,8	27,8
Total	169	100,0	100,0

Figura 10. *Desempeño organizacional*



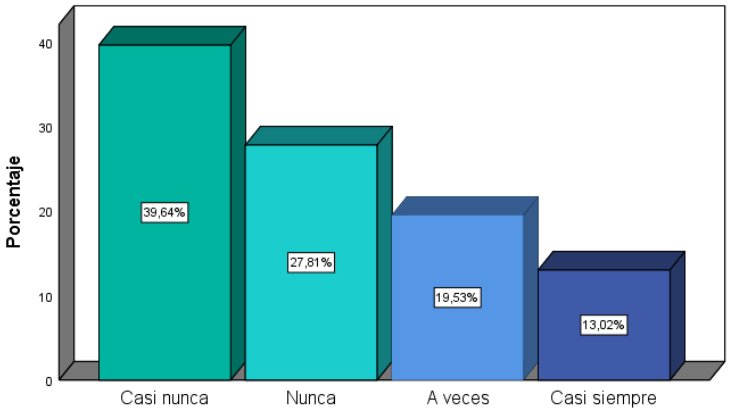
Interpretación:

En la figura 10 de la variable desempeño organizacional (Agrupada), el 40% concentro sus respuestas en la categoría “casi nunca” el 28% “nunca”, por otro lado 20% agrupo sus respuestas en “a veces” y finalmente el 13% en “casi siempre” de una muestra de 169 encuestados del estudio gestión de la calidad y desempeño organizacional en el Hospital Daniel Alcides Carrión – 2024. Los datos muestran que la mayor proporción perciben limitaciones en el desempeño organizacional, porque la mayoría de las respuestas se concentra en “casi nunca” y “nunca”.

Tabla 14. *Resultado de desempeño*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Casi siempre	22	13,0	13,0
A veces	33	19,5	19,5
Casi nunca	67	39,6	39,6
Nunca	47	27,8	27,8
Total	169	100,0	100,0

Figura 11. *Resultado de desempeño*



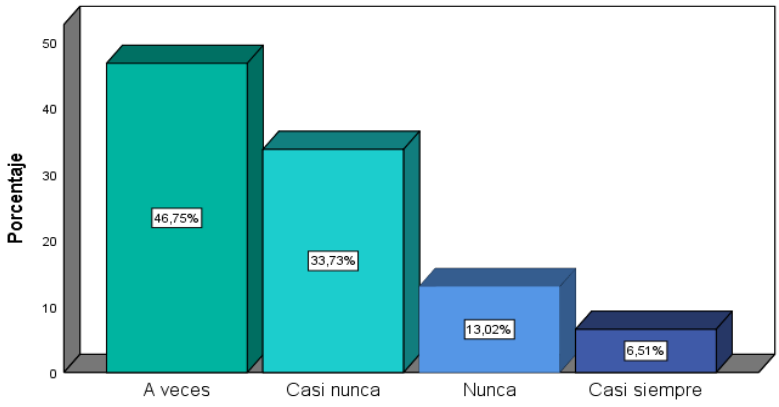
Interpretación:

En la figura 11 de la dimensión resultados de desempeño (Agrupada) el 40% concentró sus respuestas en “casi nunca” y el 28% “nunca”, por otro lado 20% en “a veces” y finalmente el 13% “casi siempre” de una muestra de 169 encuestados del estudio gestión de la calidad y desempeño organizacional en el Hospital Daniel Alcides Carrión – 2024. Los datos muestran la mayoría de los trabajadores perciben limitaciones en los resultados alcanzados.

Tabla 15. *Efectividad de desempeño*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Casi siempre	11	6,5	6,5
A veces	79	46,7	46,7
Casi nunca	57	33,7	33,7
Nunca	22	13,0	13,0
Total	169	100,0	100,0

Figura 12. *Efectividad del servicio*



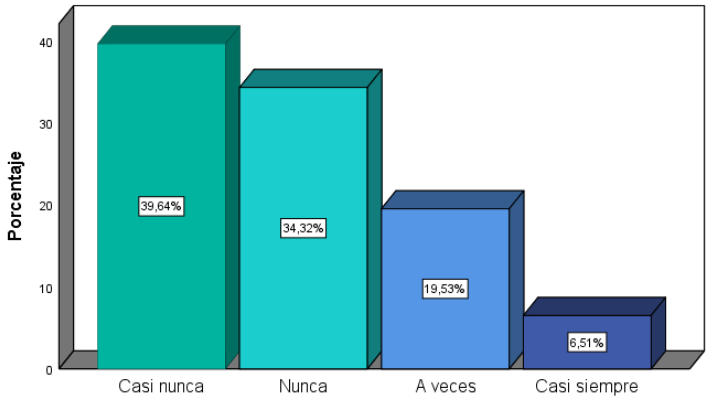
Interpretación:

En la figura 12 de la dimensión efectividad del servicio (Agrupada), el 47% ubicó sus respuestas en la categoría “a veces” y el 34% en “casi nunca”, por otro lado 13% en “nunca” y finalmente el 7% en “casi siempre” de una muestra de 169 encuestados del estudio gestión de la calidad y desempeño organizacional en el Hospital Daniel Alcides Carrión – 2024. Los datos muestran una valoración intermedia y desfavorable de la efectividad de servicio, estos vinculados a la eficiencia de la atención, continuidad asistencial y reposición del personal.

Tabla 16. *Empleo de recursos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Casi siempre	11	6,5	6,5
A veces	33	19,5	19,5
Casi nunca	67	39,6	39,6
Nunca	58	34,3	34,3
Total	169	100,0	100,0

Figura 13. *Empleo de recursos*



Interpretación:

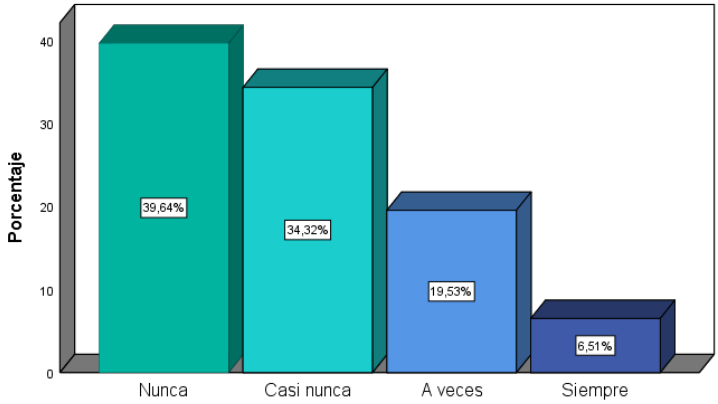
En la tabla y gráfico respecto a la dimensión empleo de recursos (Agrupada), el 40% concentró sus respuestas “casi nunca” el 34% en “nunca”, el 20% en “a veces” y finalmente el 7% en “casi siempre” de una muestra de 169 encuestados del estudio gestión de la calidad y desempeño organizacional en el Hospital Daniel Alcides

Carrión – 2024. Los datos reflejan una valoración con predominio desfavorable respecto al uso de recursos disponibles para garantizar la atención hospitalaria.

Tabla 17. *Relaciones interpersonales*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Siempre	11	6,5	6,5
A veces	33	19,5	19,5
Casi nunca	58	34,3	34,3
Nunca	67	39,6	39,6
Total	169	100,0	100,0

Figura 14. *Relaciones interpersonales*



Interpretación:

En la figura 14 de la dimensión relaciones interpersonales (Agrupada) el 37% concentraron sus respuestas en la categoría “nunca” el 34% en “casi nunca”, el 20% en “a veces” y finalmente el 7% en “siempre” de una muestra de 169 encuestados del estudio gestión de la calidad y desempeño organizacional en el Hospital Daniel Alcides Carrión – 2024. Los datos muestran una percepción mayoritariamente desfavorable, respecto a las relaciones interpersonales entre y trabajadores del hospital, en aspectos vinculados con el respeto, la confianza, empatía y clima laboral.

4.3. Prueba de hipótesis

Antes de realizar la contrastación de hipótesis, efectuaremos la prueba de normalidad:

Prueba de normalidad

H_o: Los datos tiene distribución normal

H_a: Los datos no tiene distribución normal

Como las observaciones es de 169 y son mayores a >50 utilizaremos el Kolmogorov-Smirnova

Regla de decisión

Si p > 0.05 aceptamos la H_o

Si p < 0.05 aceptamos la H_a

Tabla 18. *Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov[a]		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable1: Gestión de calidad	,225	169	,000
Variable 2: Desempeño organizacional	,307	169	,000

Interpretación:

Como el p valor es 0.000 menor al valor de *p* 0.05 en consecuencia aceptamos la H_a, por tanto, los datos no tienen distribución normal.

Toma de decisión:

Se utilizará prueba no paramétrica, por consiguiente, utilizaremos el estadígrafo de Rho de Spearman.

4.3.1. Hipótesis general

H_0: No existe relación estadística significativa entre la gestión de calidad y el desempeño organizacional en el Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco - 2024.

H_1: Existe relación estadística significativa entre la gestión de calidad y el desempeño organizacional en el Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco - 2024.

Nivel de significancia

Nivel de confianza : 0.95

α : 0.05

Estadístico de prueba

Prueba utilizada : Coeficiente de correlación de Rho de Spearman

p valor calculado : 0,767

Regla de decisión

Si p-valor > 0.05 no se rechaza la H_0

Si p-valor < 0.05 se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

Toma de decisión

Como el p valor calculado es 0,000 y es menor que el nivel de significancia (α=0,05) se rechaza la H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_1.

Tabla 19. *Correlación entre la gestión de la calidad y desempeño organizacional*

		Variable1: Gestión de calidad	Variable 2: Desempeño organizacional
Variable1: Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,767
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	169	169
Variable 2: Desempeño organizacional	Coeficiente de correlación	,767	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	169	169

Interpretación

Al aplicar la prueba estadística coeficiente de correlación de Rho de Spearman, con un nivel de significancia al 95% se observa que el valor calculado (0,00) es menor que el valor α (0,05), por lo mismo, de conformidad a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, **existe correlación entre la variable gestión de la calidad y la variable desempeño organizacional**. Asimismo, se advierte un Rho de Spearman 0,767, lo que indica una correlación positiva alta entre la variable Gestión de la calidad y la variable desempeño organizacional en el hospital Regional Daniel Alcides Carrión. Una mejor percepción sobre la gestión de la calidad de asocia con una mejor percepción sobre el desempeño organizacional.

Hipótesis específica 1

H_0: No existe relación estadística significativa entre la gestión de calidad y los resultados de desempeño en el Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco - 2024.

H_1: Existe relación estadística significativa entre la gestión de calidad y los resultados de desempeño en el Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco - 2024.

Nivel de significancia

Nivel de confianza : 0.95

α : 0.05

Estadístico de prueba

Prueba utilizada : Coeficiente de correlación de Rho de Spearman

p valor calculado : -,198

Regla de decisión

Si p-valor > 0.05 no se rechaza la H_0

Si p-valor < 0.05 se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

Toma de decisión

Como el p valor calculado es 0,001 y es menor que el nivel de significancia (α=0,05) se rechaza la H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_1.

Tabla 20. *Correlación entre gestión de la calidad y resultados de desempeño*

		Variable1: Gestión de calidad	Dimensión 1: Resultados del desempeño
Variable1: Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	1,000	-,198**
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	169	169
Dimensión 1: Resultados del desempeño	Coeficiente de correlación	-,198**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	169	169

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

Interpretación

Al aplicar la prueba estadística coeficiente de correlación de Rho de Spearman, con un nivel de significancia al 95% se observa que el valor calculado (0,001) es menor que el valor α (0,05), por lo mismo, de conformidad a la regla de

decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, **existe correlación entre la variable gestión de la calidad y la dimensión resultados de desempeño**. Asimismo, se advierte un Rho de Spearman -,198, lo que indica una correlación negativa baja entre la variable Gestión de la calidad y la dimensión resultados del desempeño en el hospital Regional Daniel Alcides Carrión.

Hipótesis específica 2

H_0: No existe relación estadística significativa entre la gestión de calidad y la efectividad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco - 2024.

H_1: Existe relación estadística significativa entre la gestión de calidad y la efectividad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco - 2024.

Nivel de significancia

Nivel de confianza : 0.95

α : 0.05

Estadístico de prueba

Prueba utilizada : Coeficiente de correlación de Rho de Spearman

p valor calculado : ,764

Regla de decisión

Si p-valor > 0.05 no se rechaza la H_0

Si p-valor < 0.05 se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

Toma de decisión

Como el p valor calculado es 0,000 y es menor que el nivel de significancia (α=0,05) se rechaza la H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_1.

Tabla 21. *Correlación entre gestión de la calidad y efectividad de servicio*

		Variable1: Gestión de calidad	Dimensión 2: Efectividad de servicio
Variable1: Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,764**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	169	169
Dimensión 2: Efectividad de servicio	Coeficiente de correlación	,764**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	169	169

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

Interpretación

Al aplicar la prueba estadística coeficiente de correlación de Rho de Spearman, con un nivel de significancia al 95% se observa que el valor calculado (0,000) es menor que el valor α (0,05), por lo mismo, de conformidad a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, **existe correlación entre la variable gestión de la calidad y la dimensión efectividad de servicio**. Asimismo, se advierte un Rho de Spearman ,764, lo que indica una correlación positiva alta entre la variable Gestión de la calidad y la dimensión resultados del desempeño en el hospital Regional Daniel Alcides Carrión.

Hipótesis específica 3

H_0: No existe relación estadística significativa entre la gestión de calidad y el empleo de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco - 2024.

H_1: Existe relación estadística significativa entre la gestión de calidad y el empleo de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco - 2024.

Nivel de significancia

Nivel de confianza : 0.95

α : 0.05

Estadístico de prueba

Prueba utilizada : Coeficiente de correlación de Rho de Spearman

p valor calculado : ,372

Regla de decisión

Si p-valor > 0.05 no se rechaza la H_0

Si p-valor < 0.05 se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

Toma de decisión

Como el p valor calculado es 0,004 y es menor que el nivel de significancia (α=0,05) se rechaza la H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_1.

Tabla 22. *Correlación de la gestión de la calidad y empleo de recursos*

		Variable1: Gestión de calidad	Dimensión 3: Empleo de recursos
Variable1: Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,372
	Sig. (bilateral)	.	,004
	N	169	169
Dimensión 3: Empleo de recursos	Coeficiente de correlación	,372	1,000
	Sig. (bilateral)	,004	.
	N	169	169

Al aplicar la prueba estadística coeficiente de correlación de Rho de Spearman, con un nivel de significancia al 95% se observa que el valor calculado (0,004) es menor que el valor α (0,05), por lo mismo, de conformidad a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe correlación entre la variable gestión de la calidad y la dimensión empleo de recursos. Asimismo, se advierte un Rho de Spearman ,372, lo que indica una correlación positiva alta entre la variable Gestión de la calidad y la dimensión empleo de recursos en el hospital Regional Daniel Alcides Carrión.

Hipótesis específica 4

H_0: No existe relación estadística significativa entre la gestión de calidad y las relaciones interpersonales en el Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco - 2024.

H_1: Existe relación estadística significativa entre la gestión de calidad y las relaciones interpersonales en el Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco - 2024.

empleo de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco - 2024.

Nivel de significancia

Nivel de confianza : 0.95

α : 0.05

Estadístico de prueba

Prueba utilizada : Coeficiente de correlación de Rho de Spearman

p valor calculado : ,740

Regla de decisión

Si p-valor > 0.05 no se rechaza la H_0

Si p-valor < 0.05 se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

Toma de decisión

Como el p valor calculado es 0,002 y es menor que el nivel de significancia (α=0,05) se rechaza la H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_1.

Tabla 23. *Correlación entre la gestión de la calidad y las relaciones interpersonales*

		Variable1: Gestión de calidad	Dimensión 4: Relaciones interpersonales
Variable1: Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,740**
	Sig. (bilateral)	.	,002
	N	169	169
Dimensión 4: Relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	,740**	1,000
	Sig. (bilateral)	,002	.
	N	169	169

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

Al aplicar la prueba estadística coeficiente de correlación de Rho de Spearman, con un nivel de significancia al 95% se observa que el valor calculado (0,002) es menor que el valor α (0,05), por lo mismo, de conformidad a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe correlación entre la variable gestión de la calidad y la dimensión empleo de recursos. Asimismo, se advierte un Rho de Spearman ,740, lo que indica una correlación positiva alta entre la variable Gestión de la calidad y la dimensión empleo de recursos en el hospital Regional Daniel Alcides Carrión.

4.4. Discusión de resultados

Los resultados encontrados en nuestra investigación nos permiten aceptar la hipótesis general estableciéndose que la gestión de la calidad se relaciona de manera significativa con el desempeño organizacional en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco durante el año 2024. El coeficiente Rho de Spearman calculado es de 0,767, con un nivel de significancia menor a 0,05, resultando en una relación positiva alta entre ambas variables.

Los resultados de nuestra investigación tienen relación con Ramírez (2024), quien en su estudio sobre gestión de la calidad y desempeño laboral en trabajadores de una institución de salud halló una relación positiva y significativa entre ambas variables, con un coeficiente de 0,467 y un nivel de significancia menor a 0,05. Aunque la intensidad de la relación hallada en dicha investigación fue moderada, los dos resultados ponen en evidencia una asociación significativa entre la gestión de la calidad y el desempeño.

Del mismo modo, los hallazgos tienen concordancia con Moncada y Visalaya (2025), que investigaron la gestión de la calidad y el desempeño organizacional de un hospital donde hallaron relaciones estadísticamente significativas entre diversas dimensiones de la gestión de calidad y el desempeño organizacional. Los investigadores encontraron asociaciones relacionadas con liderazgo, planificación estratégica, orientación hacia el paciente, información y análisis y orientación a los recursos humanos, estas asociaciones respaldan el valor de las prácticas de gestión de calidad en el funcionamiento organizacional.

Asimismo, Ludeña (2024) halló una relación positiva significativa entre la gestión de la calidad y el desempeño organizacional, indicando que dimensiones como liderazgo, gestión de recursos humanos, orientación al cliente, planificación estratégica, gestión por procesos e información y análisis son afines al desempeño de las organizaciones.

En las hipótesis específicas, los valores encontrados presentan comportamientos diferentes según las dimensiones del desempeño organizacional. Se halló una relación positiva alta entre gestión de la calidad y efectividad del servicio \((Rho=0,764)\), en la dimensión relaciones interpersonales \((Rho=0,740)\). En el empleo de recursos se halló una relación positiva de menor intensidad \((Rho=0,372)\). Al contrario, en la dimensión resultados del desempeño se obtuvo una relación negativa baja \((Rho=-0,198)\), aunque estadísticamente significativa según los datos obtenidos. Estos hallazgos evidencian que la relación entre la gestión de la calidad y el desempeño organizacional no presenta la misma intensidad ni dirección en todas sus dimensiones.

En general, la información obtenida permite afirmar que existe una asociación significativa entre la gestión de la calidad y el desempeño organizacional, sin embargo, dicha relación expone peculiaridades según las dimensiones analizadas. Por tratarse de una investigación correlacional y no experimental, estos hallazgos expresan asociación entre las variables y no una relación causal.

CONCLUSIONES

Primero. Los datos obtenidos nos llevan a concluir que existen suficientes evidencias para determinar relación entre la gestión de la calidad y el desempeño organizacional en el Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2024, lo que nos lleva rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. La evidencia encontrada muestra una correlación positiva alta y estadísticamente significativa entre ambas variables, con un Rho=0,767 y p<0,001.

Segundo. Los resultados nos permiten concluir que existen importantes evidencias para determinar la relación entre la gestión de la calidad y la dimensión resultados del desempeño en el Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2024. Los hallazgos observados muestran una correlación negativa baja y estadísticamente significativa con un Rho=-0,198 y p=0,001, lo que evidencia una asociación de baja intensidad y sentido inverso entre ambas.

Tercera. Se concluye que existen suficientes evidencias para establecer una relación entre la gestión de la calidad y la dimensión efectividad del servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2024. Los resultados muestran una correlación positiva alta y estadísticamente significativa con un Rho=0,764 y p<0,001.

Cuarta. Se concluye que existen suficientes evidencias empíricas para establecer una relación entre la gestión de la calidad y la dimensión empleo de recursos en el Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2024. Los resultados muestran una correlación positiva de baja magnitud y estadísticamente significativa con un Rho=0,372 y p=0,004.

Quinta. Se concluye que existen suficientes evidencias empíricas para establecer una relación entre la gestión de la calidad y la dimensión relaciones interpersonales en el Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco – 2024. Los resultados muestran una correlación positiva alta y estadísticamente significativa con un Rho=0,740 y p=0,002.

RECOMENDACIONES

Se sugiere a las autoridades y directivos de Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco, fortalecer las estrategias que conduzcan a la mejora de la gestión de la calidad teniendo en consideración su correlación con el desempeño organizacional, mediante actividades de planificación, seguimiento, evaluación y mejora continua de los procesos institucionales.

Se recomienda afianzar acciones destinadas a la efectividad del servicio, impulsando la ejecución oportuna de actividades, la evaluación continua de los procesos y el empleo de instrumentos de mejora continua que favorezcan el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Se sugiere optimizar el uso de los recursos disponibles en el Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco, a través de una apropiada programación, distribución y seguimiento de los recursos humanos, materiales y organizacionales, teniendo en cuenta que esta dimensión presenta una relación significativa con la gestión de la calidad.

Se recomienda fortalecer las relaciones interpersonales entre los colaboradores del Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco, promover una cultura de comunicación efectiva, trabajo en equipo, respeto, confianza y el reconocimiento del personal, con el objetivo de consolidar un ambiente organizacional favorable para el desarrollo de las actividades institucionales.

Finalmente, se recomienda promover nuevos estudios sobre gestión de la calidad y desempeño organizacional en instituciones del sector salud, considerando otras poblaciones, dimensiones y contextos, con la finalidad de ampliar la evidencia disponible y fortalecer el conocimiento sobre la relación entre ambas variables.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Pearson, Ed.; Tercera ed).

Briones, G. (2001). Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales. In A. E. e I. Ltda (Ed.), *Nature* (1ra Edició, Vol. 219, Issue 5160). https://doi.org/10.1038/2191218a0

Cieza, E., & Chávarry, P. del R. (2022). Plan de motivación herzbergiana y desempeño laboral del docente universitario. *Horizonte Empresarial*, *9*(1), 42–57. https://doi.org/10.26495/rce.v9i1.2182

Cossi, C., Diaz, D., Urquia, W., Perez, L., & Saldaña, S. (2023). *La influencia de la cultura organizacional en el desempeño organizacional de las empresas peruanas de manufactura en el 2023*. https://hdl.handle.net/20.500.12640/3885

Feijo, D. (2024). Evaluación de la gestión de la calidad educativa del Colegio de Bachillerato “Ciudad de Cuenca.” *Revista INVECOM*, *4*(1), 1. https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.8307068

Goicochea, D. (2022). El clima organizacional y el desempeño laboral del área de recursos humanos. Caso: outsourcing internacional. *Global Business Administration Journal2*, *2*(2), 2–14. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16166/Caballero_YAI.pdf?sequence=1

Guanilo, C., Dávila, R., Quimbita, O., & Agüero, E. (2022). Manejo de las tecnologías de información y comunicación y el desempeño laboral de los docentes en una universidad Peruana. *Revista Universidad y Sociedad*, *14*(2), 1–9. https://orcid.org/0000-0003-3181-8801

Hernández-Sampieri, R., Hernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta edic). McGraw Hill.

Izquierdo-Morán, A. M., Mercedes-Ramos, M. A., Álvarez-Laborde, A. O., & Echeagaray-Solorza, N. Y. (2024). La gestión de la calidad y los objetivos de desarrollo sostenible en universidades latinoamericanas. *EPISTEME KOINONIA*, *7*(14), 207–224. https://doi.org/10.35381/e.k.v7i14.4200

Ludeña, A. (2024). *Gestión de calidad y su relación con el desempeño organizacional de las empresas textiles de Chosica, 2024* [Universidad Tecnológica del Perú]. https://hdl.handle.net/20.500.12867/10199

Mego, O., & Mego, M. D. (2021). Desarrollo personal y el desempeño laboral en una organización pública de gestión de proyectos informáticos en perú- 2019. *Tzhoecoen*, *13*(1), 57–69. https://doi.org/10.26495/tzh.v13i1.1872

Méndez, C. (2001). *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación: Vol. Tercera edición* (Mc GrawHill, Ed.; 3a edición). Lily Solano Arévali.

Moncada, L., & Visalaya, N. (2025). *Gestión de la calidad y desempeño organizacional en el Hospital de Apoyo del distrito de Chilete, 2024* [Universidad Continental]. : https://hdl.handle.net/20.500.12394/17274

Nápoles, L., Campos, N., & Peralta, N. (2023). La mejora de los sistemas de gestión de la calidad ISO 9001: un estudio exploratorio. *RILCO*, *41*(5), 15–23. https://ojs.eumed.net/rev/index.php/rilcoDS/article/view/79/Napoles_Campos_Peralta

Penachi, N. (2019). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI. *Gestión En El Tercer Milenio*, *22*(44), 85–93. https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17314

Ramirez, G. (2024). *Gestión de Calidad y Desempeño Laboral en los Trabajadores Nombrados del Centro de Salud las Moras – Huánuco, 2023* [Universidad Norbert Wiener]. https://orcid.org/0000-0002-4545-7413

Rivera, C., & Cortez, R. (2025). El clima organizacional relacionado a la gestión de la calidad en la Universidad Nacional Politécnica. *Revista Científica Universitaria*, *13*, 1. https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/

Rodriguez, M., & Gomez, L. (2023). Implementación de herramientas de gestión de la calidad para reducción de costos y mejora de productividad en almacén de una Empresa Avícola. Trujillo, Perú. *CISCI 2023 - Vigesima Segunda Conferencia Iberoamericana En Sistemas, Cibernetica e Informatica, Vigesimo Simposium Iberoamericano En Educacion, Cibernetica e Informatica, SIECI 2023 - Memorias*, *5*(1), 170–172. https://doi.org/10.54808/CISCI2023.01.170

Rojas, A. (2024). *Modelo de seguimiento para los indicadores de gestión en los procesos misionales de sistema de gestión de calidad del instituto Caldas con base en la metodología PHVA* [Universidad Autónoma de Bucaramanga]. ttp://hdl.handle.net/20.500.12749/22616

Rosales, J., Espinoza, J., Posadas, L., Romero, L., & Pinedo-Yzaguirre, E. (2022). Compromiso laboral y desempeño profesional en docentes universitarios del área de estudios generales en universidades privadas del Perú. *Revista Universidad y Sociedad*, *14*(54), 1–15. https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/3129/3072

Roussel, P. A. (2022). Impacto de un modelo de gestión de la calidad de un servicio de inmunización del Hospital de Alta Complejidad El Cruce. *Salud, Ciencia y Tecnologia*, *2*. https://doi.org/10.56294/saludcyt202244

Saavedra, L. B., Collazos, M. A., & Heredia, F. D. (2020). Plan de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la estación experimental agraria

vista florida – Lambayeque 2019. *INGENIERÍA: Ciencia, Tecnología e Innovación*, *6*(2), 16–30. https://doi.org/10.26495/ricti.1906.28902

Sorribes; Enric, & Rodriguez-Gómez, D. (2023). Gestión de la calidad y del conocimiento en la formación profesional en Europa. *Cuadernos de Investigación Educativa*, *14*(2). https://doi.org/10.18861/cied.2023.14.especial

Sylva, M. (2023). David Ausubel y su aporte a la educacion. *Ciencia Unemi*, *5*(3), 20–56. file:///C:/Users/EDGAR/Downloads/Dialnet-DavidAusubelYSuAporteALaEducacion-5210288.pdf

Torres, D. L., & Córdova, J. W. (2022). Desempeño laboral en la unidad ejecutora 304 de la región Lambayeque. *Hacedor - AIAPÆC*, *6*(2), 96–108. https://doi.org/10.26495/rch.v6i2.2254

Tuesta, J. A., Cárdenas, M. A., Chávez, R., & Morante, M. A. (2021). Desempeño laboral en entidades públicas peruanas: Impacto salarial, antigüedad y nivel académico. *Revista Venezolana de Gerencia*, *26*(95), 629–641. https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.95.12

Vega, A. A., García-Serna, E., & Sotelo, A. (2025). Reflexión sobre la Importancia de Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad en Laboratorios. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *9*(2), 4637–4650. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i2.17242

Ventura, W., & Vásquez, A. S. (2021). Estrés laboral y desempeño de los efectivos policiales de la dependencia - Chiclayo. *Horizonte Empresarial*, *8*(2), 550–563. https://doi.org/10.26495/rce.v8i2.2009

Veramendi Guerrero, D. E. (2021). Relación de los procesos organizacionales y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ka'linson Perú SAC 2019. *Revista Científica Epistemia*, *5*(1). https://doi.org/10.26495/re.v5i1.1849

Vera-Mendoza, M. (2023). La gestión de la calidad y su incidencia en el desempeño organizacional en una universidad pública ecuatoriana. *Polo Del Conocimiento*, *6*(7), 1269–1287. https://doi.org/10.23857/pc.v6i7.2920

ANEXOS

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTIÓN DE CALIDAD

Estimado Trabajador de la HDAC – Pasco:

El propósito de este cuestionario es obtener información acerca de su evaluación en cuanto a lagestión de calidad del Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco. Se solicita responder con **sinceridad** a las preguntas, ya que la información recopilada tiene un exclusivo propósito académico y se mantendrá de manera anónima.

Instrucciones: seleccione una opción y marcar con una "X" en el recuadro respectivo, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas.

Datos generales: F( ) M( )Edad:…….. Grado de instrucción……..

1. Totalmente cierto	2. Cierto	3. A veces	4. falso	5. Totalmente falso

V.I. Gestión de calidad	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Dimensión 1: Liderazgo					
l. La alta dirección del Hospital siempre pone énfasis a la atención del paciente					
2. La alta dirección del Hospital, se preocupa en mejorar la salud de los pacientes.					
3. La alta dirección del Hospital, es muy accesible a los pacientes.					
4. La alta dirección orienta sus estrategias a la excelencia operativa.					
5. El Hospital acostumbra a realizar buenas prácticas.					
6. El Hospital, es proactivo a las necesidades del público para los servicios y operaciones.					
7. La alta gerencia es proclive a los comentarios de los usuarios.					
Dimensión 2: Planeación	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
8. Los objetivos estratégicos se orienta a varios factores externos potenciales, como las tendencias del sector y la competencia de otras entidades.					
9. Los objetivos y planes estratégicos se comunican eficazmente a todo el personal.					
10. El personal de servicio están comprometidos con los objetivos y planes de acción.					
11. Incluimos la responsabilidad social con los esfuerzos en la mejora de los servicios.					
12. Los colaboradores están comprometidos con el código de ética profesional.					
13. Cumplimos con los servicios comunitarios para mejorar los servicios y programas ambientales.					
Dimensión 3: Orientado hacia el cliente	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
14. El Hospital aborda sugerencias y opiniones de los pacientes.					
15. El Hospital analiza y focaliza las necesidades de los pacientes.					
16. Como Institución de salud examinamos las necesidades de los pacientes de manera efectiva.					
17, El Hospital supervisa de cerca acciones de sus pares.					
18. El Hospital es consciente de las nuevas tendencias del sector de salud.					
19. Como Hospital supervisamos de cerca las acciones de otras similares.					
Dimensión 4: Información y análisis	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
20. El Hospital tiene un sistema para examinar el desempeño operacional.					
21. El Hospital a implementado un sistema de evaluación transparente.					
22. Los colaboradores cumple y hace cumplir los indicadores concernientes al desempeño laboral.					
23. El Hospital adecua su desempeño según a los cambios del entorno.					
Dimensión 5: Orientación al personal	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
24. El Hospital aplica un sistema de evaluación para identificar a los mejores servidores para recompensar.					
25. El Hospital promueve el trabajo en equipo y confraternidad.					
26. La gestión motiva a los colaboradores para desarrollar sus habilidades.					
27. El Hospital capacita al personal de servicio para garantizar el servicio.					
28. El Hospital ofrece un ambiente de trabajo saludable y seguro.					
Dimensión 6: Gestión de procesos	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
29. El diseño de procesos del Hospital incluye calidad, costos tecnología adecuada.					
30. El Hospital realiza pruebas rigurosas para asegurar la calidad.					
31. El Hospital tiene indicadores de gestión adecuadas para la mejora de la calidad.					
32. De manera conjunta las áreas y departamentos trabajan para mejorar los procesos.					
33. Se evalúa los servicios con indicadores de eficiencia oportunidad tiempo y costos.					

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

Estimado Trabajador de la HDAC – Pasco:
El propósito de este cuestionario es obtener información acerca de su evaluación en cuanto al desempeño organizacional del Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco. Se solicita responder con sinceridad a las preguntas, ya que la información recopilada tiene un exclusivo propósito académico y se mantendrá de manera anónima.
Instrucciones: seleccione una opción y marcar con una "X" en el recuadro respectivo, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas.

Datos generales: F( ) M( ) Edad:…….. Grado de instrucción…….

Totalmente verdadero	2. Verdadero	3. A veces	4. Falso	5. Completamente falso

V.2. Desempeño organizacional	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Dimensión 1: Resultados de desempeño	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
34. Los pacientes se siente satisfechos con los servicios del hospital.					
35. El sistema remunerativo y beneficios sociales es totalmente satisfactorio.					
36. La calidad de servicio está en constante mejora continua.					
37. Las evaluaciones de indicadores de desempeño es de los pacientes.					
38. En el Hospital la ratio de médicos y enfermeras es suficiente para garantizar la atención.					
Dimensión 2: Efectividad de servicio	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
39. En el hospital mayormente es eficiente en la atención y servicios médicos.					
40. En el Hospital la gestión de los servicios médicos tiene efectividad en los procesos de atención.					
41. La atención hospitalaria generan continuidad en la atención médica a los pacientes.					
42. Hay continuidad en la atención, especializada de acuerdo a la atención del usuario.					
43. Hay reposición de manera continua cuando hay desplazamiento del personal de salud.					
Dimensión 3: Empleo de recursos	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
44. En el Hospital Daniel Alcides Carrión de manera eficaz atienden los colaboradores a los pacientes.					
45. En el Hospital Daniel Alcides Carrión utiliza con eficacia la infraestructura en la atención de los pacientes					
46. La alta dirección presenta políticas de calidad capacitando a los servidores de manera oportuna.					
47. La alta dirección obtiene insumos y materiales de manera eficiente.					
48. Existe una adecuada utilización de los recursos económicos para garantizar la atención.					
Dimensión 4: Relaciones interpersonales	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
49. En el hospital se demuestra respeto por las ideas de los demás.					
50. En el hospital se mantiene buenas relaciones humanas entre los compañeros					
51. Existe confianza entre los compañeros de trabajo y los jefes de área en el Hospital.					
52. El clima laboral es adecuado por el estilo de liderazgo en el Hospital.					
53. Hay empatía dentro de los compañeros de trabajo y los jefes de área.					

I. Datos generales

Apellidos y nombres del evaluador : Paulo César Callupe Cueva

Grado académico : Doctor en Administración

Institución donde labora : Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma

Instrumento motivo de evaluación : a) Cuestionario para valorar gestión de la calidad

b) Cuestionario para valorar desempeño organizacional

Autor del instrumento : Bach. Alí Joel Sanchez Martel

Título de la investigación : Gestión de la calidad y desempeño organizacional en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión - Cerro de Pasco, 2024.

II. Aspectos de validación

Excelente (5) Bueno (4) Aceptable (3) Deficiente (2) Muy deficiente (1)

	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente (00-20%)	Regular (21-40%)	Bueno (41-60%)	Muy bueno (61-80%)	Excelente (80-100%)
1	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					X
2	OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					X
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de la investigación.					X
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos.					X
8	COHERENCIA	Hay coherencia entre las dimensiones e indicadores.					X
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10	OPORTUNIDAD	El instrumento será aplicado en el momento oportuno según sus procedimientos.					X

III. Promedio de valoración

90% EXCELENTE

IV. Opinión de aplicabilidad

Si, el instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado

Dr. Paulo César Callupe Cueva

DNI. 42137798

I. Datos generales

Apellidos y nombres del evaluador : Vera Muñoz, Ana María

Grado académico : Mg. en Gestión Pública y Desarrollo Local

Institución donde labora : Municipalidad distrital de Carhuamayo

Instrumento motivo de evaluación : a) Cuestionario para valorar gestión de la calidad

b) Cuestionario para valorar desempeño organizacional

Autor del instrumento : Bach. Alí Joel Sanchez Martel

Título de la investigación : Gestión de la calidad y desempeño organizacional en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión - Cerro de Pasco, 2024.

II. Aspectos de validación

Excelente (5) Bueno (4) Aceptable (3) Deficiente (2) Muy deficiente (1)

	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente (00-20%)	Regular (21-40%)	Bueno (41-60%)	Muy bueno (61-80%)	Excelente (80-100%)
1	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					X
2	OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					X
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de la investigación.					X
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos.					X
8	COHERENCIA	Hay coherencia entre las dimensiones e indicadores.					X
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10	OPORTUNIDAD	El instrumento será aplicado en el momento oportuno según sus procedimientos.					X

III. Promedio de valoración

90% EXCELENTE

IV. Opinión de aplicabilidad

Si, el instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado



Mg. Ana María VERA MUÑOZ

I. Datos generales

Apellidos y nombres del evaluador : Bazán Barrera, Nidia Milagros

Grado académico : Mg. en Gestión Pública y Desarrollo Local

Institución donde labora : Gobierno Regional de Pasco

Instrumento motivo de evaluación : a) Cuestionario para valorar gestión de la calidad

b) Cuestionario para valorar desempeño organizacional

Autor del instrumento : Bach. Alí Joel Sanchez Martel

Título de la investigación : Gestión de la calidad y desempeño organizacional en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión - Cerro de Pasco, 2024.

II. Aspectos de validación

Excelente (5) Bueno (4) Aceptable (3) Deficiente (2) Muy deficiente (1)

	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente (00-20%)	Regular (21-40%)	Bueno (41-60%)	Muy bueno (61-80%)	Excelente (80-100%)
1	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					X
2	OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					X
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de la investigación.					X
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos.					X
8	COHERENCIA	Hay coherencia entre las dimensiones e indicadores.					X
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10	OPORTUNIDAD	El instrumento será aplicado en el momento oportuno según sus procedimientos.					X

III. Promedio de valoración

90% EXCELENTE

IV. Opinión de aplicabilidad

Si, el instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado

Unidos GOBIERNO REGIONAL PASCO

Mg. NIDIA MILAGROS BAZAN BARRERA

JEFE DE LA SUB UNIDAD DE ALMACÉN

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	METODOLOGÍA	Población y muestra
Problema General ¿Cómo se da la relación entre la gestión de calidad y el desempeño organizacional en el Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco - 2024	**Objetivo General** Establecer el grado de relación que existe entre la gestión de calidad y el desempeño organizacional en el Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco - 2024.	**Hipótesis Principal** Existe relación entre la gestión de calidad con el desempeño organizacional en el Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco - 2024.	**Variable Independiente** Gestión de calidad	Liderazgo	Importancia del paciente Accesibilidad	**Enfoque** Cuantitativo **Tipo** Investigación básica **Nivel** Descriptivo - Correlacional **Diseño** No Experimental, transversal correlacional	**POBLACIÓN** 300 personas **MUESTRA** 169 participantes
				Planeación	Objetivos estratégicos Logro de metas' Responsabilidad		
				Orientación hacia el cliente	Atención a opiniones Supervisión Atención a sugerencias		
				Información y análisis	Evaluación Desempeño operacional Evaluación de indicadores		
				Orientación al personal	Examen al desempeño Capacitación Evaluación laboral		
				Gestión de procesos	Diseño de procesos Eficiencia Eficacia		
Problemas específicos ¿Cuál es el nivel de relación entre la gestión de calidad y los resultados de desempeño, la efectividad de servicio, el empleo de recursos y las relaciones interpersonales en el Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco - 2024?	**Objetivos Específicos** Conocer el nivel de relación que existe entre la gestión de calidad y los resultados de desempeño, la efectividad de servicio, el empleo de recursos y las relaciones interpersonales en el Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco - 2024	**Hipótesis específica** Existe nivel de relación entre la gestión de calidad y los resultados de desempeño, la efectividad de servicio, el empleo de recursos y las relaciones interpersonales en el Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco - 2024.	**Variable dependiente** Desempeño organizacional	Resultados de desempeño	Satisfacción del paciente		
					Calidad Sistema remunerativos		
				Efectividad de servicio	Procesos Procedimientos		
				Empleo de recursos	Uso de recursos Racionalidad Insumos		
				Relaciones interpersonales	Respeto		
					Confianza Estilo de liderazgo		