



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión de la Calidad y Desempeño Laboral del Servidor
Público en el Hospital San Bartolomé Herrera, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Trejo Del Castillo, Carla Geovana (ORCID: 0000-0003-0263-0981)

ASESORA:

Dra. Uribe Hernandez, Yrene Cecilia (ORCID: 0000-0003-3447-2535)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A nuestro Señor que me dio una nueva oportunidad de seguir estudiando.

A mis padres quienes son mi motivación e inspiración para seguir esforzándome y lograr mis metas profesionales.

Agradecimiento.

A la universidad César Vallejo por darnos la oportunidad de poder continuar con nuestra investigación.

A la Dra. Yrene Uribe Hernandez por su comprensión y asesoramiento en la ejecución del trabajo de investigación

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de la investigación	15
3.2. Operacionalización de variables	16
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimiento	17
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	39
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Operacionalización de la variable	
Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos	
Anexo 4: Certificados de validación de expertos	
Anexo 5: Confiabilidad de las variables	
Anexo 6: Base de datos de las variables	
Anexo 7: Constancia de aprobación	

Índice de tablas

Tabla 1	Distribución de la población de servidores públicos	15
Tabla 2	Validación por juicio de expertos	16
Tabla 3	Confiabilidad de los instrumentos	17
Tabla 4	Nivel de gestión de la calidad	19
Tabla 5	Nivel de las dimensiones de gestión de la calidad	20
Tabla 6	Niveles del desempeño laboral	21
Tabla 7	Nivel de las dimensiones del desempeño laboral	22
Tabla 8	Prueba de normalidad	23
Tabla 9	Correlación entre gestión de la calidad y desempeño laboral	24
Tabla 10	Correlación entre la gestión de la calidad y la productividad	31
Tabla 11	Correlación entre la gestión de la calidad y flexibilidad organizacional	32

Índice de figuras

Figura 1	Porcentaje del nivel de gestión de la calidad	19
Figura 2	Niveles de gestión de la calidad	20
Figura 3	Porcentaje de los niveles de desempeño laboral	21
Figura 4	Niveles de las dimensiones del desempeño laboral	22

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo: Determinar la relación entre la gestión de la calidad y desempeño laboral del servidor público en el hospital San Bartolomé Herrera, 2020.

La metodología fue tipo básica, buscó información sobre la problemática de estudio, el diseño fue no experimental, correlacional de corte transversal. La población censal estuvo conformada por 70 servidores públicos del hospital; se emplearon dos cuestionarios uno sobre a gestión de la calidad y otro sobre desempeño laboral, ambos cumplieron con los requisitos de validez por juicio de expertos y confiabilidad, obteniendo un 94,3% y 89,6% de fiabilidad respectivamente

Se empleó la prueba de correlación Pearson para determinar la relación entre variables cuyo resultado fue Rho de Spearman = ,628 lo que indica una correlación moderada y el valor de la significancia: $p = ,000$ $p < 0.05$ Se concluyó que la gestión de la calidad se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral del servidor público en el hospital San Bartolomé, 2020, Es decir que a mayor gestión de la calidad existirá un mayor desempeño laboral.

Palabras clave: Gestión de calidad, Desempeño laboral y productividad.

Abstract

The objective of this research was: To determine the relationship between quality management and job performance of the public servant in the San Bartolomé Herrera hospital, 2020.

The methodology was basic type, it sought information on the study problems, the design was non-experimental, cross-sectional correlational. The census population was made up of 70 public servants of the hospital; Two questionnaires were used, one on quality management and work performance, both met the requirements of validity by expert judgment and reliability, obtaining 94.3% and 89.6% reliability, respectively.

The Pearson correlation test was used to determine the relationship between variables whose result was Spearman's $Rho = .628$, which indicates a moderate correlation and the value of significance: $p = .000$ $p < 0.05$ It was concluded that the quality management is positively related to the work performance of the public servant in the San Bartolomé hospital, 2020, that is to say that greater quality management exists greater work performance.

Keywords: Quality management, Work performance and Productivity.

I. INTRODUCCIÓN

Cada vez hay más estudios que distinguen la importancia del nivel de gestión para mejorar el desempeño de los trabajadores de los hospitales, sin embargo, existen evidencias de los supuestos beneficios de la gestión hospitalaria y su vinculación con el desempeño laboral. En Londres el estudio de Asaria et al. (2020) señalaron que la teoría sostiene que las organizaciones mejor gestionadas tienen personal más motivado y en sintonía con sus objetivos, como consecuencia, estas organizaciones deberían ser más exitosas en la consecución de sus objetivos que otras organizaciones similares que están peor administradas.

El estudio realizado en Australia hace referencia a la importancia de los empleados en la gestión del desempeño hospitalario, en particular debido a la escasez de recursos humanos y al hecho de que las organizaciones intensivas en conocimiento (Baird et al. 2017). En China, el estudio de los investigadores Xiong et al. (2017) señalaron que, para enfrentar cambios profundos debido a la disminución financiera, el aumento de las expectativas de los pacientes y la creciente competencia en el mercado de la salud, los hospitales públicos comenzaron a implementar prácticas efectivas de gestión de la calidad con el apoyo de otras industrias de servicios

Un caso de estudio de Chile y Ecuador, encontró que una de las grandes problemáticas en salud pública se encuentra en la mala percepción sobre la gestión de todos sus componentes, generando desconfianza e insatisfacción del usuario de los servicios de salud (Armijos y Núñez, 2020). La gestión de la calidad de los hospitales, en los últimos años se vincula con las experiencias empresariales, que a su vez se implementan con elementos tecnológicos de atención médica. Por el ingreso de las tecnologías, la atención médica cambió, no obstante, mientras la tecnología promueve la innovación, los factores y problemas humanos pueden afectar o contribuir a los avances.

Mundialmente la realidad dolorosa y consciente de la acentuada insuficiencia de insumos como mascarillas, ventiladores, capacidad de la unidad de cuidados intensivos (UCI) y personal, están paralizando los memorables esfuerzos del equipo humano de la salud para abordar la pandemia. Ahora, más que nunca, es urgente la implementación de estrategias correctas en la cadena de suministro y las prácticas de gestión de la calidad.

En el Perú, durante el primer trimestre después de promulgada la cuarentena se ha atendido 1869 gestantes, lo cual permite tener datos epidemiológicos y de variables maternas neonatales” (Vera et al. 2020, p. 1). Asimismo, el INEI (2019) señaló que 140 851 pacientes entre Niños Adolescentes Adultos Adulto mayor fueron atendidos en el seguro integral de salud durante el año 2018. A nivel nacional, los hospitales se enfrentan a desafíos abrumadores en términos de atención por emergencia sanitaria, envejecimiento de la población, consumidores emergentes de atención médica que están en gran medida desencantados con sus sistemas de salud.

En este contexto, en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, las prácticas de gestión y el desempeño de los servidores de la salud, contribuyen en la calidad de los servicios de salud y sobre todo en la atención de los pacientes, el sitio web del hospital es una herramienta importante para establecer la comunicación y el intercambio de información entre los pacientes y el personal, por lo que deben gozar de un nivel aceptable de calidad, es por ello que es necesario abordar la vinculación entre Gestión de la calidad y desempeño laboral del servidor público. Particularmente, el interés surge, debido a que la razón del desempeño como fenómeno está íntimamente vinculada con aspectos de efectividad de la gestión y calidad, así como con el financiamiento y desarrollo de la organización

Es así que la investigación pretende resolver el siguiente **problema** general de investigación ¿Cuál es la relación entre la gestión de la calidad y desempeño laboral del servidor público en el hospital San Bartolomé Herrera, 2020? Y los problemas específicos (1) ¿Cuál es la relación entre la gestión de la calidad y la productividad del servidor público en el hospital San Bartolomé Herrera, 2020? (2) ¿Cuál es la relación entre la gestión de la calidad y flexibilidad organizacional del servidor público en el hospital San Bartolomé Herrera, 2020? (3) ¿Cuál es la relación entre la gestión de la calidad y la adaptabilidad del servidor público en el hospital San Bartolomé Herrera, 2020?

Esta investigación se justifica en el ámbito: (a) teórico dada la revisión de la literatura especializada, artículos científicos y otros recursos que sustentan el estudio, entre ellas se hará un estudio de las teorías administrativas y de recursos humanos que permitan el análisis de las variables; (b) la justificación práctica se sustentó por los beneficios que recibirá la organización, dado los resultados

empíricos y las iniciativas de medir el desempeño basadas en un modelo de competencia, que son necesarios para construir una cultura basada en el desempeño y elevar el nivel de gestión de la calidad del hospital. El estudio, que se fundamenta en las prácticas en la gestión de operaciones y desempeño laboral, puede ayudar a los hospitales en dificultades, puesto que se apoya en la realidad: abordar la escasez y las limitaciones que debe enfrentar una estrategia integral en tiempos de pandemia (c) El estudio presentó una justificación metodológica puesto que el estudio contribuye desarrollando una nueva escala para medir el desempeño basado en competencias y la contextualización de un instrumento de gestión de la calidad en contexto de emergencia sanitaria, los que permitirán recoger la información y servirán para futuros estudios.

Por lo tanto, se tienen como **objetivo** general Determinar la relación entre la gestión de la calidad y desempeño laboral del servidor público en el hospital San Bartolomé Herrera, 2020. Y los siguientes objetivos específicos (1) Determinar la relación entre la gestión de la calidad y la productividad del servidor público en el hospital San Bartolomé Herrera, 2020; (2) Determinar la relación entre la gestión de la calidad y flexibilidad organizacional del servidor público en el hospital San Bartolomé Herrera, 2020.; (3) Determinar la relación entre la gestión de la calidad y la adaptabilidad servidor público en el hospital San Bartolomé Herrera, 2020. De esta manera se pretende verificar la **hipótesis** general Existe relación entre la gestión de la calidad y desempeño laboral del servidor público en el hospital San Bartolomé Herrera, 2020. Y las siguientes hipótesis específicas (1) Existe relación entre la gestión de la calidad y la productividad del servidor público en el hospital San Bartolomé Herrera, 2020; (2) Existe relación entre la gestión de la calidad y flexibilidad organizacional del servidor público en el hospital San Bartolomé Herrera, 2020; (3) Existe relación entre la gestión de la calidad y la adaptabilidad servidor público en el hospital San Bartolomé Herrera, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Entre los antecedentes a nivel nacional se tiene:

Moreno (2018) desarrollo su estudio en Yurimaguas, cuyo objetivo fue determinar la relación de la gestión administrativa y el desempeño de los trabajadores. Con una muestra de 20 trabajadores, los resultados evidencian que la gestión administrativa tiene un nivel "Malo" en un 60%. Del mismo modo el desempeño de los trabajadores, se evidencia un 55% de nivel "Malo". Se concluye que existe una correlación alta positiva entre las variables. Es probable que se haya encontrado una relación alta por el proceso continuo de comunicación entre los involucrados, considerando este proceso es permanente ocurre durante todo el año, en favor del logro de los objetivos estratégicos de la organización.

Crisóstomo (2019), cuyo estudio tuvo por objetivo determinar la gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral del personal del Hospital de Huacho. Metodológicamente el estudio fue de diseño no experimental, correlacional causal, encuestando a 35 trabajadores. Los resultados de la variable Gestión del talento humano, señalaron que 20% sostuvo que no hay incentivos para compartir conocimiento con los demás trabajadores. Asimismo, los resultados de la variable desempeño laboral, el 60% manifestaron que a veces se sienten satisfechos, Concluyendo que la gestión del talento-humano influye significativamente en el desempeño laboral del personal asistencial, con una correlación muy alta positiva $r = 0,935$.

Oré (2017), en su estudio realizado en Cañete, tuvo el objetivo de definir la relación entre la gestión de la calidad y el desempeño organizacional. Estudio transversal, donde la muestra estuvo conformada por treinta y tres médicos y diez directivos del hospital, quienes fueron encuestados para recoger la información de ambas variables. Los hallazgos señalaron que existe relación entre la gestión de la calidad y el desempeño organizacional ($r = 0,803$ y $p_valor < 0,05$). Concluyendo que, los bajos desempeños hospitalarios que predominan califican a la gestión como experimental y insuficiente, dividida y desarticulada.

Quintana y Tarqui (2020), cuya investigación tuvo como objetivo describir el nivel de desempeño y la influencia de la jefatura de enfermería del profesional de enfermería del Hospital Nacional Alberto Sabogal, en el Callao. De estudio transversal, con una muestra probabilística conformada por 208 enfermeras. Los

resultados: el 24,5% presentó insuficiente desempeño, Llegando a la conclusión que la mayoría de los profesionales de enfermería del hospital tienen desempeño suficiente; no obstante, se necesita que la gerencia del hospital desarrolle esfuerzos para lograr un mejor desempeño del personal de enfermería.

Farfán (2016) quien investigó en Lima, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la Gestión de la calidad y desempeño laboral en el hospital Hermilio Valdizán. Estudio de tipo básica, no experimental trasversal correlacional, con una muestra de 211 participantes de enfermería. Se concluyó que existe una relación significativa entre las dos variables, con un (Rho Spearman = 0.718), lo que indica correlación positiva alta.

Entre los estudios previos a nivel internacional se tiene:

Asaria et al. (2020) realizaron su investigación en Londres con el objetivo de identificar la relación entre la gestión y el desempeño hospitalario del sector público, estudio realizado en 97 hospitales no especializados del Servicio Nacional de Salud en Inglaterra. Las medidas de la participación gerencial y la calidad de la práctica gerencial se construyen a partir de los registros electrónicos del personal y los datos de la encuesta del personal. Los resultados señalan de alguna evidencia de que los hospitales con más administradores tienen más probabilidades de lograr sus objetivos. Se concluye que, existe una variación limitada en la información gerencial entre los hospitales, lo que sugiere que los gerentes pueden tener una discreción limitada en el desempeño de sus funciones gerenciales.

Xiong et al. (2017), cuyo estudio fue desarrollado en China, con el objetivo de Explorar la relación entre las prácticas de gestión de la calidad y el desempeño hospitalario en los hospitales públicos. Con fines de validación, se llevó a cabo una encuesta transversal en la que participaron 204 gerentes de calidad y directores de grandes hospitales públicos. Se utilizó el modelado de ecuaciones estructurales para probar la relación hipotética entre las prácticas de gestión de la calidad y el desempeño hospitalario. Los hallazgos respaldan que la implementación de prácticas de gestión de la calidad puede traer muchos beneficios a los hospitales de muestra.

Baird et al. (2017), desarrollaron su estudio en Australia, cuyo objetivo fue analizar empíricamente el modelo teórico de las interrelaciones entre la provisión

de instalaciones adecuadas, compromiso organizacional y el desempeño hospitalario. Los resultados señalaron que apoyan el modelo teórico, con la provisión de instalaciones de apoyo y recursos de personal asociados de manera positiva e indirecta tanto con la atención al paciente como con la efectividad operativa a través de su impacto en el compromiso organizacional. La principal conclusión fue: Se destacan la importancia de proporcionar instalaciones adecuadas y compromiso organizacional dentro de los hospitales y sugieren que los directores ejecutivos y gerentes generales deberían tratar de mejorar la provisión de dichos recursos.

Vainieri et al. (2019), cuyo estudio fue desarrollado en Italia, con el objetivo investigar la relación entre las competencias de la alta dirección y el desempeño organizacional en el sistema de salud pública y observar el rol de la administración para asegurar el intercambio de información sobre las estrategias organizacionales para lograr el compromiso de los profesionales. Se estima un modelo de regresión de efectos aleatorios utilizando las respuestas promedio de la organización de salud. Concluyendo que: El proceso de intercambio de información sistemática sobre los resultados de desempeño, las metas y la estructura organizacional proporcionada por la alta dirección parece una estrategia eficaz para involucrar a los profesionales.

Petros et al. (2015) realizaron la investigación en Arabia Saudita con el objetivo de analizar la relación entre las prácticas de gestión, el desempeño de los empleados y los resultados de los pacientes en los hospitales. La metodología del estudio se realizó entre junio de 2014 y julio de 2015. Los resultados indicaron que los hospitales como sector de la salud intensivo en capital humano necesita una práctica de gestión eficaz para mejorar la calidad de los resultados de la atención médica. También identificó variaciones de las prácticas de gestión. El estudio identificó que los resultados de los pacientes son los resultados del desempeño de los empleados, que a su vez está influenciado por las prácticas de gestión. Llegando a la conclusión siguiente: Los gerentes de hospitales deben diseñar e implementar prácticas de gestión de recursos humanos y operaciones para mejorar el desempeño de los profesionales de la salud, lo que resulta en una mejor calidad de la atención que satisface a los pacientes.

Sateesh et al. (2019), realizaron su estudio en la India, con el propósito de explorar la relación entre el desempeño laboral basado en la gestión competencias y eficacia organizativa. El diseño de la investigación implicó el desarrollo de una escala para cada variable, los datos de esta encuesta fueron recopilados de 292 encuestados a través de un cuestionario estructurado. La investigación multidimensional concluyó que las prácticas de desempeño basadas en competencias influyen en la eficacia de las organizaciones Este nuevo enfoque sobre la gestión del desempeño basada en competencias seguirá avanzando en el dominio de la gestión del desempeño.

En el estudio de la **variable gestión de la calidad**, se consideraron las siguientes teorías y enfoques conceptuales:

La gestión de la calidad fue respaldada por diferentes estudios entre ellas destacan; la teoría de la gestión de la calidad cuyo representante, Scott y Cole (2000) afirmaron que el esfuerzo por la calidad no se vincula fácilmente con un conjunto de ideas y prácticas, no obstante, parece natural esperar que el concepto de calidad se relacione o pertenezca a los conceptos y teorías de la producción, así como se necesita información y conocimientos, además de una concepción de lo que hay en el mundo.

La teoría de la producción, cuyo representante fue Shewhart (1931) inició el movimiento de la calidad a través de su control estadístico de calidad, vinculó la calidad con el diseño y la producción. Sostuvo que ciertos deseos humanos deben cumplirse mediante la fabricación de materias primas en productos terminados de diferentes tipos; además, que la intuición y el juicio juegan un papel importante, así como el amplio conocimiento de los seres humanos (Koskela y Tezel, 2019)

Consecuentemente, de las teorías se manifiestan los enfoques conceptuales que complementan el estudio de la variable; entre ellos destaca: Gestión de la calidad total (Total Quality Management, TQM) cuyo principal precursor de la Filosofía de la Calidad Total fue Walter Shewart quien expuso el camino del desarrollo para las empresas productoras y las posibilidades de mejorar las operaciones individuales en el sistema productivo. Todos los factores que influyen negativamente en la calidad del producto final deben minimizarse o eliminarse por completo. La gestión de la calidad se ha manifestado como la necesidad

imprescindible, con más fuerza ante la nueva definición de la calidad con la satisfacción del paciente como producto del servicio (Anubha et al, 2018).

El modelo del Premio Nacional de Calidad Malcolm Baldrige (MBNQA por sus siglas en inglés) contribuyen a la mejora continua, que requiere una conciencia y un enfoque constante, como marco operativo para la Gestión de la Calidad Total, puesto que los autores sugieren que los modelos de adjudicación de calidad en realidad proporcionan un marco adecuado para la gestión de la calidad (Anastasiadis et al., 2017)

Por su parte Chiavenato (2006, p. 508), “en la gestión por la calidad, gestionar significa liderar y no imponer o controlar. Liderar significa movilizar esfuerzos, atribuir responsabilidades, delegar competencias, motivar, informar, transformar grupos en equipos integrados y autónomos”. La propuesta de controlar la calidad mediante la detección y eliminación de factores que influyen negativamente en el curso del proceso tiene un efecto positivo y tiene sentido para limitar la variabilidad de las propiedades de los productos (Dudek,2015).

Perea y Rojas (2019) señalaron que las instituciones hospitalarias públicas, deben aplicar reformas que garanticen una mayor efectividad y eficiencia. La calidad podría ser un paradigma común que aborda necesidades de todos los grupos en el cuidado de la salud. La mejora de la calidad es el enfoque de proceso para los desafíos operativos de la organización, muchas operan en mercados imperfectos, deberán tener un manejo de flexibilidad, descentralización, operativa y autónoma

Paz et al. (2014, p. 105) sostuvieron que el nuevo modelo de Gestión de Salud, surge a través de la Dirección de Proyectos y Nuevos Modelos de Gestión. La gestión de proyectos, está considerada una competencia sustancial que mejora la eficiencia en la organización y su práctica está transformando las organizaciones de atención médica.

Jiménez (2000) señaló que “la gestión es considerada como arte, ciencia y conocimientos sobre cómo realizar las funciones y lograr los mejores rendimientos” (p. 14), asimismo la iniciativa para abordar la calidad en la atención de la salud ha cambiado en una necesidad global, una modificación de la calidad para la prestación de servicios con el paciente en el centro y los servicios a su alrededor es la demanda del momento (Anubha, 2018).

Al respecto Weimann y Weimann (2017) señalaron que se espera de la gestión de los directores de hospitales que equilibre la carga de enfermedad y la carga de pacientes con la reducción recursos, sin dejar de mantener la calidad de la atención. El peso de esta carga es cada vez más en los servicios de salud pública, donde existe una necesidad para apoyar a una población creciente de ciudadanos no asegurados e inmigrantes de diferentes ciudades que buscan atención y, por razones tanto económicas como relacionadas con la necesidad y prestación de servicios de salud.

Hernández et al (2013) señalaron que la gestión de una institución hospitalaria es compleja en gran medida, los sistemas de salud son generalmente reconocidos como sistemas sociales complejos. Es posible que los conceptos de complejidad derivados de las ciencias naturales no se ajusten automáticamente a la gestión del servicio de salud (Belrhiti, et al, 2018).

La OMS (2003) define un hospital como un "establecimiento residencial con instalaciones para pacientes hospitalizados que brindan atención médica y de enfermería las 24 horas, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de los enfermos y heridos, generalmente por afecciones médicas y quirúrgicas, y que cuenta con al menos un médico y que también pueden proporcionar servicios ambulatorios"

Otra definición interesante de hospital es "una institución que proporciona camas, comidas y atención de enfermería constante a sus pacientes mientras reciben atención médica de la mano de médicos profesionales y como tal la institución se esfuerza por restaurar a sus pacientes a la salud". Hay que tener en cuenta los desafíos a la hora de definir un hospital, dada la gran diversidad de lo que es un hospital (OMS 2003)

El flujo de trabajo de gestión de la calidad en los hospitales implica muchas decisiones importantes que deben tomarse de la manera más eficiente y rápida. Hoy en día es difícil implementarlo sin un sistema de gestión hospitalario diferenciado cuyas funciones se desarrollan cómo ayuda a la institución de la salud a ser más efectiva y centrada en el paciente. El presente estudio analizará la variable según el Modelo de Baldrige aprobado mediante la ley promulgada por el congreso de Estados Unidos.

D'souza y Sequeira (2011, p. 75) sostuvieron que el modelo del Premio MBNQA "ha sido ampliamente aceptado como estándar de excelencia en el

servicio, medido en las líneas de liderazgo, planificación estratégica, enfoque en el cliente, análisis informativo, recursos humanos, gestión de procesos como los de las instituciones de educación y salud”. Por su parte, Sánchez et al. (2021), que describe la flexibilidad a la capacidad de adaptarse a la creciente demanda de casos a presentarse como, es el caso de número de camas por pandemia. Los indicadores de flexibilidad resumen la respuesta dinámica y pueden incluirse como parte de la gestión para monitorear su comportamiento durante las oleadas de pandemias u otras crisis de salud como un complemento a otros indicadores de estado más estable. Los altos directivos y ejecutivos pueden obtener una apreciación de los desafíos operativos que los gerentes intermedios y de primera línea pueden enfrentar. Los gerentes de primera línea pueden tener una mayor conciencia de la toma de decisiones más estratégica de los gerentes de salud (Figueroa et al 2019).

Anastasiadis et al, (2017, p. 437), definieron a la gestión de la calidad como el “factor clave para incrementar la competitividad y la productividad de la empresa y para dar a conocer algunas prácticas comerciales exitosas. Proporciona un sistema de enfoque para la evaluación y mejora organizacional, se basa en el Modelo MBNQA”.

En concordancia con Anastasiadis et al, (2017) el análisis de la variable gestión de la calidad se realizará mediante las siguientes dimensiones:

Liderazgo: Responsabilidad de establecer la dirección estratégica y establecer sistemas que faciliten el desempeño de la organización. Si bien no existe una definición estándar, el liderazgo en salud se centra en la capacidad de identificar prioridades, proporcionar dirección estratégica a múltiples actores dentro el sistema de salud, y crear compromiso en todo el sector de la salud para abordar esas prioridades para mejorar servicios de salud. Se requiere una gestión eficaz para facilitar el cambio y lograr resultados a través de garantizar la movilización y utilización eficientes del personal sanitario y otros recursos (Figueroa et al 2019). El liderazgo es considerado un comportamiento o un conjunto de comportamientos que se manifiestan de la interacción entre personas y grupos en organizaciones que ocurren en toda la organización, y no un rol o función formalmente asignado a los líderes (Belrhiti, 2018).

Gestión de los recursos humanos: este elemento en particular aborda la eficacia de los recursos humanos. La gestión de los recursos humanos en los hospitales debe lograr: (a) la utilización eficaz de los recursos humanos; (b) relaciones laborales deseables entre todos los empleados; (c) máximo desarrollo de los empleados; (d) alta moral en la organización; y (e) desarrollo continuo y valoración de los activos humanos (Garg, 2018).

Atención al cliente: Como la organización se preocupa de las necesidades y expectativas del cliente y cuan efectiva es la organización en la relación con los pacientes. Las expectativas del paciente son uno de los factores determinantes del servicio sanitario, en base a los derechos del paciente, el hecho de que la satisfacción del cliente sea el foco de la Gestión de la Calidad, ha hecho que el estar a la altura de las expectativas del paciente, describiéndose como un determinado producto o servicio que satisface las expectativas del consumidor. El determinante de la calidad y la satisfacción del paciente es la expectativa del paciente (Bostan,2007). Las organizaciones de servicios, como hospitales, comunidades de jubilados, hoteles, restaurantes, dependen en gran medida de la capacidad de sus empleados para proporcionar sistemáticamente el servicio "correcto" de la manera "correcta" al público consumidor. Para este proceso es fundamental la interacción entre los empleados del servicio y los clientes y la evaluación resultante formada por el cliente en función de esta interacción (Barber y Goodman, 2011).

Planificación estratégica: es una habilidad que requiere práctica; los administradores de hospitales implementan programas de gestión estratégica para responder a los desafíos ambientales; Esta planificación comprende la redacción, implementación y evaluación de las decisiones interfuncionales permitiendo una organización para lograr sus objetivos estratégicos a largo plazo, planificar de acuerdo al entorno externo como: transiciones demográficas y epidemiológicas, fluctuaciones económicas, expectativas públicas y políticas, mercado de la salud, demandas, costos, tecnologías, regulaciones. La efectividad del liderazgo implica que un plan estratégico debe estar estructurado con la misión, la visión de la organización, objetivos estratégicos y planes de acción destinados a lograr estos objetivos. Un hospital ejecuta estrategias que debe derivarse de un análisis

situacional o estratégico, que con mayor continuidad se realiza mediante un análisis FODA (Terzic. et al. (2015).

Información y análisis: Este elemento se refiere al alcance, la gestión y el uso de datos e información para mantener un enfoque en el cliente, Los servicios de salud de calidad no solo previenen el sufrimiento humano y garantizan sociedades más sanas, también garantizan mejores capital y economía más sana.

Gestión de procesos: Gestionar los procesos significa determinar de forma proactiva cómo, cuándo y dónde, en los diferentes departamentos, los pacientes (tanto infectados como no infectados) reciban atención. Por ejemplo, durante la pandemia, los centros hospitalarios fueron obligados a rediseñar el flujo de pacientes en tiempo real. Los procesos proporcionan soluciones colaborativas de gestión de la asistencia sanitaria, permite la colaboración tanto interna como externa en la atención del paciente para las partes interesadas en el cuidado de la salud: médicos, hospitales, laboratorios e incluso los propios pacientes (López y Campos, 2009).

En el estudio de la **variable desempeño laboral**, se consideraron los siguientes teorías y enfoques conceptuales. El desempeño laboral fue respaldado por diferentes estudios entre ellas destacan; La teoría Clásica de Henri Fayol (1925), se describe con frecuencia como el "padre" de gestión moderna, sostuvo que los componentes básicos de la gestión que están planificando, organizando, comandando, coordinando y control. Se le considera una influencia significativa en la formación de los principios de gestión administrativa. La teoría de Recursos y Capacidades propuesto por Barney (1991), quien sostuvo que, si todas las empresas fueran iguales en términos de recursos, no habría diferencias de rentabilidad entre ellos porque cualquier estrategia podría ser implementado por cualquier empresa en la misma industria. La sostenibilidad de los efectos de una posición competitiva se basa principalmente en el costo de recursos y capacidades utilizados para implementar la estrategia perseguida (Almanza, 2018).

El desarrollo de las teorías se refleja en los enfoques conceptuales que complementan el estudio de la variable; entre ellos destaca: El modelo de recursos humanos blandos, propuesto por Beer et al. (1985) en la Universidad de Harvard, también se conoce como "Modelo de Escuela de Harvard". Se describe como el

modelo de relaciones humanas, que enfatiza la comunicación, motivación y liderazgo donde los empleados son tratados como los más valiosos activos de la organización (Rüzgar y Ülgen, 2017).

El modelo integrado de desempeño laboral, influenciado por características individuales (experiencia, capacidad), resultados (retroalimentación, seguridad laboral), pero también por entorno laboral. Además, otros componentes como sentirse apreciado lo que lleva a un aumento en el empleo participación, una disminución del ausentismo y un aumento de la confianza en uno mismo que conduce a menos fluctuaciones sobre el trabajo. Además, factores como la autodeterminación, la aptitud laboral, la autoridad, responsabilidad y autonomía en el trabajo, comodidad en el lugar de trabajo, perspectivas de avance, paquetes de beneficios de desarrollo profesional, atractivo laboral, remuneración, comunicación eficaz entre dirección y empleados, distribución temprana de tareas, sentimiento de reconocimiento y atractivo y el salario también es importante para aumentar el rendimiento de los empleados (Davidescu, et al, 2020)

Mejillón (2017, como se citó en Bohórquez et al 2020, p. 387) indicó que “el desempeño laboral mide el rendimiento expuesto por parte de los trabajadores a la organización” (p. 387). Por su parte, Castro y Delgado (2020, p. 690) sostuvieron que el desempeño laboral, es el principal elemento de la organización a cumplir en cuanto a las posibles necesidades que esta requiere.

El desempeño laboral es el valor esperado para la organización de los comportamientos que un individuo lleva a cabo durante un tiempo estándar, por lo que se describe el desempeño como una propiedad del comportamiento, por lo que la propiedad del comportamiento se refiere al valor esperado para la organización (Stephan, 2012)

Roya et al. (2019) señalaron que, para evaluar el desempeño hospitalario, existen métodos nuevos y diferentes, como la evaluación comparativa, La medición del desempeño hospitalario es esencial, proporciona retroalimentación sobre la eficacia de servicios de salud y en qué medida se implementan los programas, asimismo conducir a la identificación de fortalezas y debilidades. Localizar estos puntos ayuda a planificar lograr los objetivos estándar y predeterminados de la organización. (Sateesh et al. 2019).

Chiang y San Martín (2015) señalaron que el proyecto de desempeño hospitalario de la OMS, un hospital se ha definido como “un esfuerzo organizado para brindar un conjunto específico de servicios de atención de la salud.

Davidescu et al. (2020) sostuvieron que dentro del modelo de gestión de recursos humanos sostenible y desempeño organizacional, las prácticas de HRM están influenciadas por el desempeño organizacional y mejoran a los empleados bienestar a través de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Otras prácticas de gestión de recursos humanos como, el desarrollo y la evaluación del desempeño animan a los empleados a trabajar mejor, aumentando así el desempeño organizacional. La capacitación brinda a los empleados la oportunidad de obtener conocimientos y habilidades que puedan ayudarlos a cumplir sus responsabilidades de manera adecuada, lo que resulta en rendimiento mejorado.

Asimismo, el autor señala que el desempeño laboral es un elemento central dentro de la psicología industrial y organizacional, refleja acciones, comportamientos y resultados escalables con los que los empleados se comprometen o contribuyen, dentro de las organizaciones y se define por cómo el comportamiento de los empleados que contribuye a la organización. (Davidescu, et al, 2020).

Sateesh et al. (2019) define al desempeño como la capacidad del personal, la madurez del personal y del proceso organizacional para construir una cultura orientada al desempeño. El desempeño basado en competencias apunta a las medidas que involucran el modelo de competencias del liderazgo utilizadas en organizaciones que utilizan varios aspectos del desempeño, como la autoevaluación basada en competencias, el coaching, el reconocimiento de las brechas de competencia, proporcionar retroalimentación, elevar el nivel de desempeño, planes de capacitación y desarrollo y sistemas de gestión del desempeño basado en competencias.

Las dimensiones del desempeño basada en un modelo de competencias comprenden tres factores: productividad, flexibilidad y adaptabilidad. En concordancia con Sateesh, et al, (2019), el estudio de la variable desempeño laboral será analizado por medio de las siguientes dimensiones:

Productividad, esta dimensión considera el escenario organizacional general, la productividad de los empleados se percibe como alta calidad en general. La

calidad de los productos / servicios producidos por esta organización son excelentes. En general, las personas son eficientes para generar el máximo rendimiento (Sateesh, et al, 2019).

Flexibilidad organizacional, esta dimensión refiere a las personas que se anticipan y manejan los problemas en los trabajos diarios. Las personas están completamente familiarizadas con el manejo de emergencias y situaciones de crisis cotidianas (Sateesh, et al, 2019).

Adaptabilidad, se refiere a la capacidad de las personas para adaptarse rápidamente a cambios inesperados en el entorno aquí, las personas aceptan y se adaptan fácilmente a los cambios que ocurren de manera rutinaria en sus unidades, considerando la organización en su conjunto, un gran número de personas esta dimensión está referida a la aceptación de cambios rápidamente (Sateesh, et al, 2019).

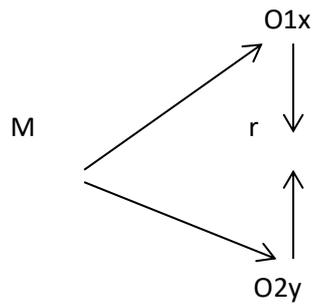
Dekker et al (2020), en relación a la adaptabilidad, sostuvo que la mayoría de las intervenciones para mejorar la seguridad del paciente, llamadas prácticas de seguridad del paciente, se introducen sin involucrar a profesionales de primera línea. Personal administrativo, gerentes y en ocasiones algunos profesionales, en representación sólo una o dos disciplinas, decide qué cambiar y cómo. En consecuencia, las prácticas de seguridad del paciente, no están completamente adaptados a las necesidades de los profesionales o del contexto local y, como resultado, la adopción es baja.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

El estudio fue de tipo básica, Valderrama (2015) afirmó que viene a ser un tipo de investigación teórica, pura o fundamental. Estuvo enmarcado en un enfoque cuantitativo.

El presente estudio fue un estudio descriptivo, transversal, no experimental, que examinó la relación entre la gestión de la calidad y desempeño laboral del servidor público. Este estudio correlacional se realizó en el departamento de ayuda al diagnóstico al personal asistencial y administrativos del hospital San Bartolomé, cuyo esquema es el siguiente.



Dónde:

M = Muestra O = Observaciones de las variables

X = Gestión de la calidad

Y = Desempeño laboral del servidor público

3.2. Operacionalización de variables

La operacionalización de las variables de estudio se observa en el (anexo 2)

Variable 1: Gestión de la calidad

Variable 2: Desempeño laboral del servidor público

3.3. Población, muestra y muestreo

Fernández, y Baptista (2014) señalaron que, “la población es el conjunto completo de los elementos, es decir un conjunto definido, limitado y accesible de donde se obtendrá la muestra como referente”. La población estuvo conformada por servidores públicos del hospital San Bartolomé.

Los criterios de inclusión para el personal fueron tener mínimo de 3 meses de experiencia laboral en uno de los departamentos y Mínimo de tres meses en el ámbito administrativo.

Los criterios de exclusión fueron: no completar el cuestionario o completar parcialmente el cuestionario y no estar preparado física o emocionalmente para cooperar debido a la fatiga del trabajo.

Cabe señalar que los sujetos del estudio fueron 85, es decir la población de estudio estuvo constituida 70 trabajadores del departamento de ayuda al diagnóstico. Se encontró el tamaño de la muestra mediante la siguiente formula:

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N} \right)}$$

N = tamaño de la población • e = margen de error (porcentaje expresado con decimales) • z = puntuación z

La muestra de este estudio estuvo representada por 70 participantes servidores públicos del hospital San Bartolomé. Se señala que a la muestra está constituida por el subconjunto de la población de estudio”. (Guillén y Valderrama, 2015). En esta investigación se utilizó un muestreo probabilístico. El número total de servidores públicos que se encontraron en ejercicio en el hospital en el momento del estudio fueron 70 según las estadísticas elaboradas por la dirección administrativa del hospital.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Se empleó la técnica de la encuesta, al respecto Sánchez, Reyes, y Mejía (2018) señalaron que” estas técnicas son el medio de recojo de la información de la muestra representativa que se tiene seleccionada, estas técnicas son elegidas según el objeto y sujetos de estudio, así como la intención de analizar la naturaleza humana en diversas situaciones, la encuesta permite recoger la información mediante los ítems, o preguntas”.

Para recolectar datos, en el presente estudio se aplicarán dos cuestionarios cuya escala será de tipo liker

Variable 1 : Gestión de calidad

Variable 2 : Desempeño laboral

Técnicas : Encuesta

Técnicas : Encuesta

Instrumentos: cuestionario

Instrumentos: cuestionario

Autor : Malcolm Baldrige

Autor: Sateesh, Patil y Chandawarkar

Año : 2017

Año : 2019

Ámbito de Aplicación: Hospital San Bartolomé

Ámbito de Aplicación: Hospital San Bartolomé

Forma de Administración: Individual

Forma de Administración : Individual

Para la validez de los instrumentos, se tomó como referencia lo dicho por Carhuacho et al. (2019), sobre la validez, señalaron que es un procedimiento, mediante el que se prueba de manera sistemática la verificación o validación de las especificaciones y del grupo de preguntas o ítems del cuestionario o instrumento. La validez mide los criterios de claridad, pertinencia y relevancia; los que permiten que el instrumento mida lo que debe medir.

Tabla 1

Juicio de expertos

<i>VALIDADOR</i>	<i>RESULTADO</i>
<i>1 Dra, Yrene Cecilia Uribe Hernández</i>	<i>Aplicable</i>
<i>2 Dra. Delsi Huaita Acha</i>	<i>Aplicable</i>
<i>3 Mgtr. Victoria Chavez Taipe</i>	<i>Aplicable</i>

El proceso de confiabilidad se desarrolló con el análisis de la base de datos de la prueba piloto, el cual fue realizado para ambos instrumentos. El estudio, de la prueba de fiabilidad de los instrumentos se obtuvo con el estadígrafo alfa Cronbach cuyos valores aproximados a 1 se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 2

Tabla de confiabilidad

<i>Variable</i>	<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N de elementos</i>
<i>Gestión de la calidad</i>	<i>,943</i>	<i>31</i>
<i>desempeño laboral</i>	<i>,896</i>	<i>20</i>

Estos resultados demuestran que, el cuestionario que mide gestión de la calidad obtuvo un 94,3% de confiabilidad y el cuestionario que mide desempeño laboral obtuvo un 89,6 % de confiabilidad.

3.5. Procedimiento

En este estudio, luego de obtener el permiso de las autoridades de la Universidad Cesar Vallejo y del hospital San Bartolomé, se coordinó con los supervisores de la unidad de ayuda al diagnóstico, para la aplicación de los instrumentos, los cuales, debido a la emergencia sanitaria, esta vez se harán mediante un formulario google. A continuación, desde las nóminas del personal se seleccionaron aquellos que

cumplieron con los criterios de inclusión del estudio solicitándoles que completen el cuestionario después de informarles sobre los objetivos del estudio. Cada cuestionario se desarrolló entre 20-30 min. Se estuvo pendiente para responder cualquier pregunta que tuvieran los sujetos del estudio. Para recopilar datos se utilizaron dos cuestionarios, luego los datos fueron procesados estadísticamente utilizando el programa Excel y el software SPSS

3.6. Método de análisis de datos

Todos los datos recopilados de los encuestados se recopilaron para analizarlos utilizando el paquete estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS) versión 25. El análisis incluye análisis descriptivo e inferencial. Se utilizó el análisis descriptivo para analizar la frecuencia y el porcentaje de los participantes. En cuanto a los datos de los resultados, una vez organizados y calculados fueron organizados en tablas y gráficos para su análisis y descripción y para la estadística inferencial se aplicaron los estadígrafos correspondientes para la prueba de hipótesis, estos datos recopilados se analizaron con SPSS v.25. Se explica que las estadísticas descriptivas de frecuencia, porcentaje y promedios se utilizarán para describir el nivel de gestión de la calidad que opinan de los sujetos, así como del desempeño laboral del servidor público en el hospital San Bartolomé, Además, dependiendo de la prueba de normalidad el conjunto de datos del presente se evidencia una distribución no normal, con una sig <, 05 por lo que se decidió emplear el coeficiente de correlación de Spearman en el presente estudio se tomaron en cuenta los valores de p inferiores a 0,05 ser considerados significativos.

3.7. Aspectos éticos

El presente estudio respetó las indicaciones de la organización del Comité de ética de la universidad Cesar Vallejo sobre la ética de las publicaciones para los archivos digitales. Además, se indica que el hospital San Bartolomé siempre emplea prácticas éticas relativas a sector salud, por lo que, para el presente estudio, todos los participantes fueron informados sobre los objetivos del estudio y completaron el formulario junto al consentimiento informado, asegurando a los participantes el anonimato y la confidencialidad de su información. Asimismo, el desarrollo del presente estudio siempre cumplió con las normas APA

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

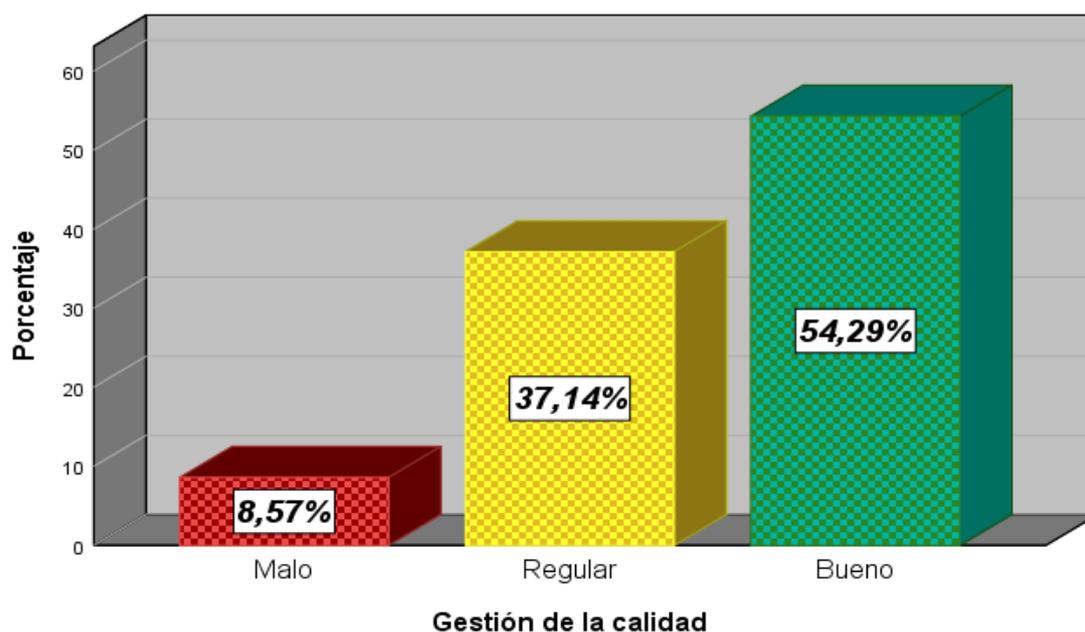
Tabla 4

Nivel gestión de la calidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	6	8,6
Regular	26	37,1
Bueno	38	54,3
Total	70	100,0

Figura 1

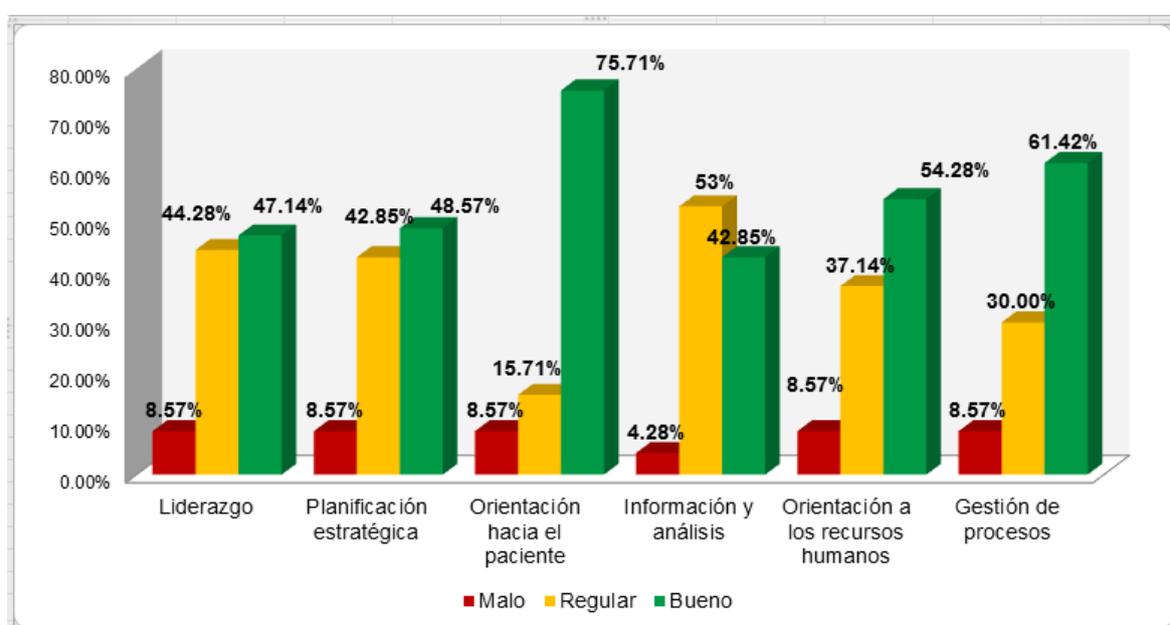
Porcentaje del nivel de gestión de la calidad



En la tabla 1 Figura 1, se observa que del 100% de servidores públicos el 8,57% opinó que la gestión de la calidad tiene un nivel malo, el 37,14% opinó que el nivel es regular y el 54,29% opinó que el nivel es bueno. Considerando que aún se vive la emergencia sanitaria por Covid-19, la gestión del hospital redobló esfuerzos evidenciando estos resultados.

Tabla 5*Nivel de las dimensiones de gestión de la calidad*

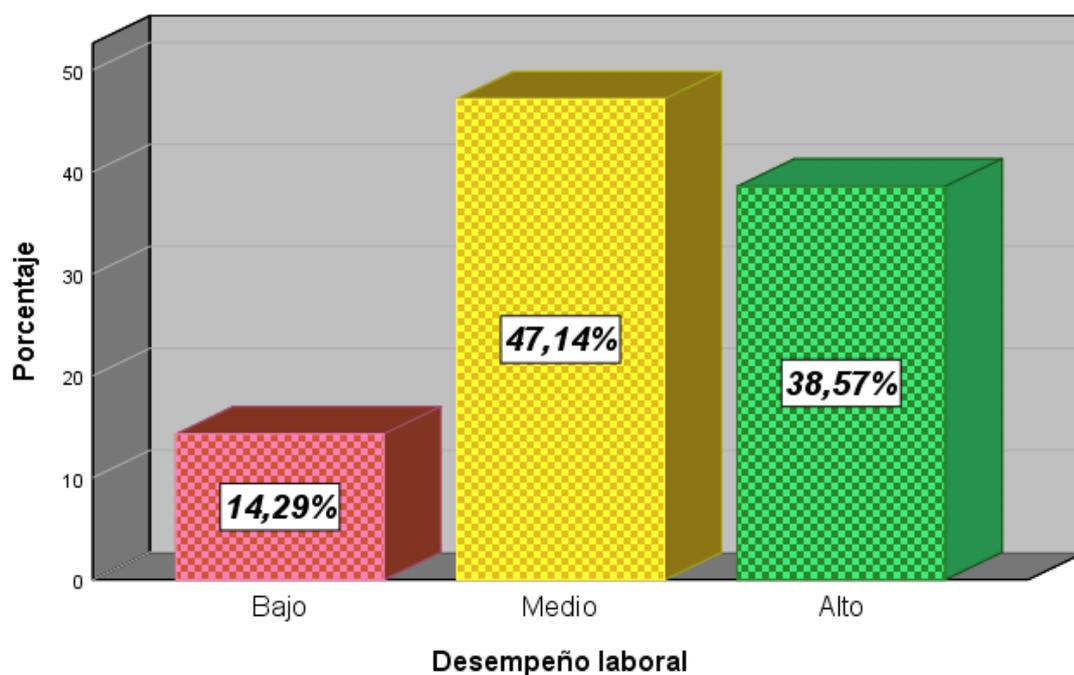
Nivel	Liderazgo	Planificación estratégica	Orientación hacia el paciente	Información y análisis	Orientación a los recursos humanos	Gestión de procesos
Malo	8.57%	8.57%	8.57%	4.28%	8.57%	8.57%
Regular	44.28%	42.85%	15.71%	53%	37.14%	30.00%
Bueno	47.14%	48.57%	75.71%	42.85%	54.28%	61.42%
Total	100	100	100	100	100	100

Figura 2*Niveles de las dimensiones gestión de la calidad*

En la tabla 5 Figura 2, se observa los resultados en relación al liderazgo predomina el nivel bueno con un 47,14%. En cuanto a la dimensión panificación estratégica, en los resultados predomina el nivel bueno con 48, 57%. En cuanto a la dimensión orientación hacia el paciente, es la dimensión que obtuvo mayor porcentaje a comparación de las otras dimensiones con un 75,71% en el nivel bueno. En cuanto a la dimensión información y análisis predomina el nivel regular con un 53%. Además, en cuanto a la orientación a los recursos humanos los resultados predominan en un nivel alto con el 54, 28%. Finalmente, en la Gestión de procesos, el nivel alto llega al 61,42%.

Tabla 6*Niveles del desempeño laboral*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	10	14,3
Regular	33	47,1
Bueno	27	38,6
Total	70	100,0

Figura 3*Porcentaje de los niveles de desempeño laboral*

En la tabla 6 Figura 3, se observa que del 100% de servidores públicos el 14,29% opinó que el desempeño laboral tiene un nivel bajo, el 47,14% opinó que el nivel es medio y el 38,57% opinó que el nivel es alto. Considerando que aún se vive la emergencia sanitaria por Covid-19, el desempeño laboral continúa en primera línea evidenciando estos resultados.

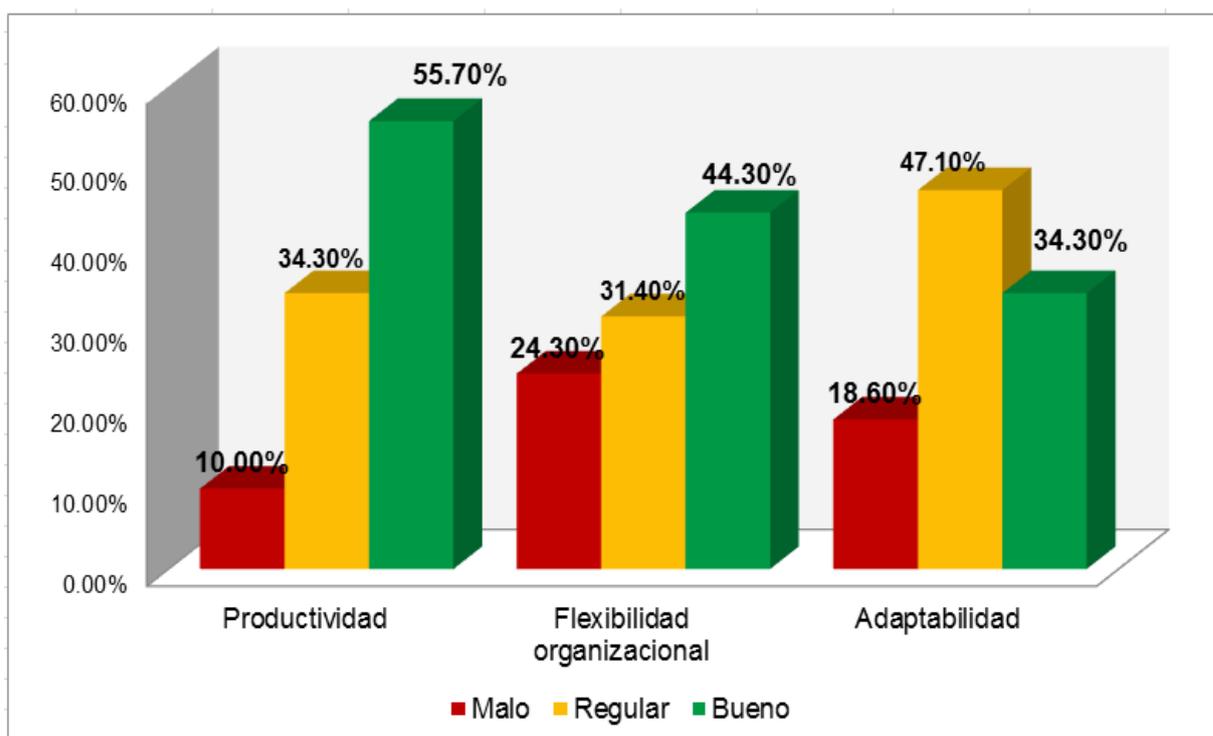
Tabla 7

Nivel de las dimensiones del desempeño laboral

Nivel	Productividad	Flexibilidad organizacional	Adaptabilidad
Malo	10.00%	24.30%	18.60%
Regular	34.30%	31.40%	47.10%
Bueno	55.70%	44.30%	34.30%
Total	100	100	100

Figura 4

Niveles de las dimensiones del desempeño laboral



En la tabla 7 Figura 4, se observa los resultados en relación a la productividad predomina el nivel alto con un 55,70%. En cuanto a la dimensión flexibilidad organizacional, en los resultados predomina el nivel alto con 44, 30%. Finalmente, en la dimensión adaptabilidad predomina el nivel regular con un 47,34%.

Análisis inferencial

Tabla 8

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1Gestióndelacalidad	,186	70	,000	,874	70	,000
V2Desempeñolaboral	,184	70	,000	,926	70	,000
d1V2Productividad	,169	70	,000	,924	70	,000
d2V2Flexibilidadorganizacional	,233	70	,000	,913	70	,000
d2V2Adapatbilidad	,230	70	,000	,910	70	,000

Se observa un Kolmogorov-Smirnov, cuyos los valores de la significancia son menores a 0,05 para ambas variables y para las dimensiones, afirmando que en el conjunto de datos del presente se evidencia una distribución no normal, con una sig <, 05 por lo que se empleó el coeficiente de Spearman.

Prueba de la hipótesis general

H0. No Existe relación entre la gestión de la calidad y desempeño laboral del servidor público en el hospital San Bartolomé Herrera, 2020.

Ha. Existe relación entre la gestión de la calidad y desempeño laboral del servidor público en el hospital San Bartolomé Herrera, 2020.

Tabla 9

Correlación entre gestión de la calidad y desempeño laboral

			V2Desempeñolaboral
Rho de Spearman	V1Gestióndela calidad	Coefficiente de correlación	,628**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	70

Se observa un Rho de Spearman = ,628 lo que indica una correlación moderada y el valor de la significancia: $p = ,000$ $p < 0.05$ en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, es decir: la gestión de la calidad se relaciona de

manera positiva con el desempeño laboral del servidor público en el hospital San Bartolomé Herrera, 2020.

Prueba de la hipótesis específica 1

H0. No Existe relación entre la gestión de la calidad y la productividad del servidor público en el hospital San Bartolomé Herrera, 2020

Ha. Existe relación entre la gestión de la calidad y la productividad del servidor público en el hospital San Bartolomé Herrera, 2020

Tabla 10

Correlación entre la gestión de la calidad y la productividad

			d1V2Productividad
Rho de Spearman	V1Gestioóndela calidad	Coefficiente de correlación	,440**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	70

Se observa un Rho de Spearman = ,440 lo que indica una correlación moderada y el valor de la significancia: $p = ,000$ $p < 0.05$ en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, es decir: la gestión de la calidad se relaciona de manera positiva con productividad del servidor público en el hospital San Bartolomé Herrera, 2020.

Prueba de la hipótesis específica 2

H0. No Existe relación entre la gestión de la calidad y flexibilidad organizacional del servidor público en el hospital San Bartolomé Herrera, 2020.

Ha. Existe relación entre la gestión de la calidad y flexibilidad organizacional del servidor público en el hospital San Bartolomé Herrera, 2020.

Tabla 11

Correlación entre la gestión de la calidad y flexibilidad organizacional

			d2V2Flexibilidad organizacional
--	--	--	---------------------------------

Rho de Spearman	V1Gestión De la calidad	Coefficiente de correlación	,630**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	70

Se observa un Rho de Spearman = ,630 lo que indica una correlación moderada y el valor de la significancia: $p = ,000$ $p < 0.05$ en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, es decir: la gestión de la calidad se relaciona de manera positiva con la flexibilidad organizacional del servidor público en el hospital San Bartolomé Herrera, 2020.

Prueba de la hipótesis específica 3

H0. No Existe relación entre la gestión de la calidad y la adaptabilidad servidor público en el hospital San Bartolomé Herrera, 2020.

Ha. Existe relación entre la gestión de la calidad y la adaptabilidad servidor público en el hospital San Bartolomé Herrera, 2020.

Tabla 12

Correlación entre la gestión de la calidad y la adaptabilidad servidor público

			d3V2Adapatbil idad
Rho de Spearman	V1Gestioóndelac alidad	Coefficiente de correlación	,694**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	70

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

Se observa un Rho de Spearman = ,694 lo que indica una correlación moderada y el valor de la significancia: $p = ,000$ $p < 0.05$ en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, es decir: la gestión de la calidad se relaciona de manera positiva con la adaptabilidad del servidor público en el hospital San Bartolomé Herrera, 2020.

V. DISCUSIÓN

Seguidamente, se exponen algunos comentarios entre los resultados encontrados en el estudio con los resultados de estudios previos, así como con los alcances teóricos propuestos en la bibliografía.

En relación a la hipótesis general, se demostró que, la gestión de la calidad se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño laboral del servidor público en el hospital San Bartolomé Herrera, 2020, con un nivel positiva moderada Rho de Spearman = ,628 y con un p valor $0,00 < 0.05$. Los resultados hallaron complemento de ideas en el estudio de Xiong et al. (2017), cuyo estudio fue desarrollado en China, con la participación de 204 gerentes de calidad y directores de grandes hospitales públicos, sus hallazgos respaldan que la implementación de prácticas de gestión de la calidad puede traer muchos beneficios a los hospitales de muestra. Del mismo modo, el estudio de Petros et al. (2015) realizado en Arabia Saudita quienes identificaron que los resultados de los pacientes son los resultados del desempeño de los empleados, que a su vez está influenciado por las prácticas de gestión, concluyendo que los gerentes de hospitales deben diseñar e implementar prácticas de gestión de recursos humanos y operaciones para mejorar el desempeño de los profesionales de la salud, lo que resulta en una mejor calidad de la atención que satisface a los pacientes.

Asimismo, los resultados son el desarrollo de las ideas de Hernández et al (2013) quienes señalaron que la gestión de una institución hospitalaria es compleja debido en gran parte por las características clínicas y de diversidad compleja vinculado a los pacientes. Sus servicios van desde potenciar el control de la gestión clínica hasta favorecer el análisis, la medición, la planificación y la mejora de los procesos asistenciales.

De igual manera Chiavenato (2006), en relación a la gestión por la calidad, gestionar significa liderar y no imponer o controlar. Liderar significa como el conjunto de prácticas que utiliza para movilizarse a sí mismo y a los demás; movilizar esfuerzos, asignar la responsabilidad, delegar competencias, activar la motivación, el debate, estar atento a las sugerencias, motivar, compartir objetivos, informar. Lo que significa la importancia de desarrollar competencias basadas

concepto de desempeño, dado que los sistemas de gestión convencionales y las organizaciones buscan sistemas innovadores de medición del desempeño laboral, con ello esta investigación intentó llenar el vacío desde la perspectiva de las partes interesadas, es decir todos los servidores públicos del hospital san Bartolomé

En relación a la hipótesis específica 1, se demostró la gestión de la calidad se relaciona de manera directa y significativa con la productividad del servidor público en el hospital San Bartolomé Herrera, 2020., con un Rho de Spearman = ,440 y con un p valor $0,00 < 0.05$. Estos resultados se complementan con los resultados del estudio de Vainieri et al. (2019), desarrollaron en Italia, en el sistema de salud pública, concluyeron que: el proceso de intercambio de información sistemática sobre los resultados de desempeño, las metas y la estructura organizacional proporcionada por la alta dirección parece una estrategia eficaz para involucrar a los profesionales. De igual manera, el estudio de Baird et al. (2017), en Australia, en los resultados señalaron que apoyan el modelo teórico, con la provisión de instalaciones de apoyo y recursos de personal asociados de manera positiva e indirecta tanto con la atención al paciente como con la efectividad operativa mediante en el compromiso organizacional. Concluyendo que se destacan la importancia de proporcionar instalaciones adecuadas y compromiso organizacional dentro de los hospitales y sugieren que los directores ejecutivos y gerentes generales deberían tratar de mejorar la provisión de dichos recursos.

Si bien una buena gestión nunca puede sustituir a los médicos dedicados y capacitados, personal auxiliar y administrativo de una organización hospitalaria, es fundamental mejorar la gestión de las cadenas de suministro para garantizar que estos profesionales tengan los recursos para realizar su trabajo y demostrar el desempeño laboral.

Los resultados, se respaldan en las ideas de Sateesh et al, (2019), quien sostuvo que la productividad se considera el escenario organizacional, la productividad de los empleados se observa como alta calidad en general, la calidad de los productos (servicios producidos) por esta organización son excelentes cuando las personas son eficientes generando el máximo rendimiento. No obstante, el problema de la insuficiencia de recursos financieros es especialmente pertinente en países de bajos ingresos. Por lo tanto, mejorar la eficiencia de los hospitales es

imperativo, ya que la ineficiencia da como resultado la pérdida de oportunidades para brindar atención a los pacientes. Al mismo tiempo, los mecanismos de financiamiento que brindan incentivos para mejorar la eficiencia necesitan una evaluación cuidadosa del desempeño

En relación a la hipótesis específica 2, se demostró que la gestión de la calidad se relaciona de manera directa y significativa con la flexibilidad del servidor público en el hospital San Bartolomé Herrera, 2020. con un Rho de Spearman = ,630 y con un p valor $0,00 < 0.05$. Estos resultados son similares con los resultados del estudio de Sateesh et al. (2019), quienes realizaron su estudio en la India, basadondo su estudio en la eficacia organizativa como una competencia profesional, concluyendo que las prácticas de desempeño basadas en competencias influyen en la eficacia de las organizaciones Este nuevo enfoque sobre la gestión del desempeño basada en competencias seguirá avanzando en el dominio de la gestión del desempeño.

Al respecto, Sánchez et al. (2021)., que describe la flexibilidad la capacidad de adaptarse a la creciente demanda de casos, la respuesta dinámica durante las oleadas de pandemias u otras crisis de salud. Inclusive, Sateesh, et al, (2019) sostiene que la flexibilidad organizacional, refiere a las personas que se anticipan y manejan los problemas en los trabajos diarios. Las personas están completamente familiarizadas con el manejo de emergencias y situaciones de crisis cotidianas

La pandemia de Covid-19 ha tenido efectos globales; Los sistemas de salud se han destacado al tratar de dar respuesta a la creciente demanda de camas hospitalarias durante las diferentes olas, sin embargo, una gran muestra de flexibilidad la dio la respuesta dinámica del hospital San Bartolomé, los resultados consideran el 24% en un nivel malo en cuanto a la flexibilidad organizacional. La respuesta del sistema de salud en términos del número de camas disponibles y en atención en las diferentes unidades.

En relación a la hipótesis específica 3, se demostró que la gestión de la calidad se relaciona de manera directa y significativa con la adaptabilidad del servidor público en el hospital San Bartolomé Herrera, 2020. con un Rho de

Spearman = ,694 y con un p valor $0,00 < 0.05$. Estos resultados encuentran explicación en las ideas de Dekker et al (2020) sostuvieron que la mayoría de las intervenciones para mejorar la seguridad del paciente, se introducen sin involucrar a profesionales de primera línea. Personal administrativo, gerentes y en ocasiones algunos profesionales, en representación sólo una o dos disciplinas, decide qué cambiar y cómo. En consecuencia, las prácticas de seguridad del paciente, no están completamente adaptados a las necesidades de los profesionales o del contexto local y, como resultado, la adopción es baja. Por su parte Sateesh, et al, (2019) se refiere a la capacidad de las personas para adaptarse rápidamente a cambios inesperados en el entorno, cambios que ocurren de manera rutinaria en sus unidades, considerando la organización en su conjunto, un gran número de personas esta dimensión está referida a la aceptación de cambios. Determinada la cuarentena para toda la población, los servicios de salud quedaron restringidos; solo la emergencia fue encargada de manejar diferentes casos. Como todos los hospitales en el país, el Hospital San Bartolomé tuvo que adecuar el personal y sus instalaciones para afrontar el reto del manejo de los pacientes y de la gestante COVID+. Al ser una patología desconocida para el mundo.

Una limitación importante en términos del análisis de datos es que si bien analizaron los resultados de ambas variables, aún es necesario verificar con mayor precisión la gestión de la calidad del hospital, a pesar que se recogieron puntuaciones de desempeño laboral del servidor público; se explica que, esto se debió a la falta de disponibilidad de datos, es decir dada la pandemia el personal redobla esfuerzos razón por la que se tuvo que elegir el personal buscando intencionalmente la disponibilidad de datos para las variables de estudio en lugar de ser seleccionarlos al azar.

A medida que mejore la disponibilidad de datos, los estudios futuros con tamaños de muestra más grandes pueden calcular una estimación de mayor número de muestra y los resultados se puedan generalizar a poblaciones mayores. Además, se sugiere estudios futuros que cubran períodos más largos, también podrían analizar los efectos de la gestión en el desempeño laboral, diferentes cambios de políticas y programas como las políticas de atención médica gratuita durante pandemia, etc.

Una pandemia genera un gran impacto de los sistemas de atención de la salud, demandando un mayor funcionamiento que se encuentran a lo máximo de sus capacidades. A pesar que hubo muchas medidas efectivas para reducir la demanda en el hospital; la realidad es que fue solo una parte de la solución. Aún se hace necesaria implementar acciones de tal forma en que los pacientes sean atendidos a través de los diversos departamentos del hospital San Bartolomé Herrera, sabiendo que una crisis lleva a una organización a un territorio desconocido. Queda entonces, continuar en la clasificación de los puntos fuertes y débiles de la organización, la observación, incluyendo las competencias profesionales, definir oportunidades y amenazas es un desafío para la organización dirigido a la calidad. La gestión integral de la calidad son cambios de carácter organizativo, de sistema, de proceso, cultural y de marketing (Dudek, 2015)

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye que la gestión de la calidad y el desempeño laboral del servidor público presenta una correlación moderada, cuyo coeficiente de correlación Rho de Spearman = ,628 y con un p valor $0,00 < 0.05$ en consecuencia, la gestión de la calidad se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño laboral del servidor público en el hospital San Bartolomé Herrera, 2020.
2. Se concluye que la gestión de la calidad y la productividad del servidor público presenta una correlación moderada, cuyo coeficiente de correlación Rho de Spearman = ,440 y con un p valor $0,00 < 0.05$ en consecuencia, la gestión de la calidad se relaciona de manera directa y significativa con la productividad del servidor público en el hospital San Bartolomé Herrera, 2020.
3. Se concluye que la gestión de la calidad y la flexibilidad del servidor público presenta una correlación moderada, cuyo coeficiente de correlación Rho de Spearman = ,630 y con un p valor $0,00 < 0.05$ en consecuencia, la gestión de la calidad se relaciona de manera directa y significativa con la flexibilidad del servidor público en el hospital San Bartolomé Herrera, 2020.
4. Se concluye que la gestión de la calidad y la adaptabilidad del servidor público presenta una correlación moderada, cuyo coeficiente de correlación Rho de Spearman = ,694 y con un p valor $0,00 < 0.05$ en consecuencia, la gestión de la calidad se relaciona de manera directa y significativa con la adaptabilidad del servidor público en el hospital San Bartolomé Herrera, 2020.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los trabajadores continuar investigando realizando estudios causales para analizar la influencia de la gestión de la calidad, permitiendo la implementación de talleres de actualización en estrategias específicas que incluyan directrices y estándares para la atención clínica y el desempeño de la calidad pública.
2. Se sugiere a los directivos una evaluación cuidadosa del desempeño, lo que podría mejorar la productividad del hospital proporcionando los mecanismos de financiamiento que brindan incentivos para mejorar la eficiencia, así como implementar políticas de información sobre la rendición de cuentas del gasto público. ejecutando estudio de la eficiencia y la productividad de los hospitales.
3. Se recomienda aplicar programas pilotos basados en los índices de flexibilidad para analizar la respuesta de un sistema de salud durante otras olas pandémicas o catástrofes similares.
4. se recomienda implementar un ciclo de procesos de aprendizaje en equipo creando apertura entre los miembros del equipo para discutir cada responsabilidad asumida por los demás. Así fomentar una participación activa que permita a los equipos crear una mentalidad compartida así modelar y comprender las tareas.

REFERENCIAS

- Almanza, R., Calderón, P. y Vargas, J. (2018). Teorías clásicas de las organizaciones y el gung ho Revista Científica "Visión de Futuro", vol. 22, núm. 1, 2018 Universidad Nacional de Misiones, Argentina. <https://www.redalyc.org/journal/3579/357959311001/357959311001.pdf>
- Anastasiadis L., Anastasiadou S. y Iakovidis G. (2017). Malcolm Baldrige National Quality Award(MBNQA) Dimensions in Greek Tertiary Education System. *Actas de la conferencia EBEEC Las economías de los países balcánicos* https://www.researchgate.net/publication/317263992_Malcolm_Baldrige_National_Quality_Award_MBNQA_dimensions_in_Greek_Tertiary_Education_System
- Anubha, A., Himanshu, A. y Manu, R.. (2018). Quality management in healthcare: The pivotal desiderátum. *J Oral Biol Craniofac Res.* 9(2): 180–182. doi: 10.1016/j.jobcr.2018.06.006. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6561897/>
- Armijos, J. y Núñez, A. (2020). Indicadores de gestión para evaluar el desempeño de hospitales públicos: Un caso de estudio en Chile y Ecuador. *Revista médica de Chile*, 148(5), 626-643. <https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872020000500626>
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872020000500626
- Asaria, M., Gershlick, B., McGuire, A. y Street, A. (2020). The Impact of Management on Hospital Performance, *medRxiv.20119545*; doi: <https://doi.org/10.1101/2020.06.02.20119545>
<https://www.medrxiv.org/content/10.1101/2020.06.02.20119545v2>
- Baird, K., Tung, A. y Yu, Y. (2017). Employee organizational commitment and hospital performance. *Health Care Manage Rev*; Universidad Macquarie Australia 44(3):206-215 DOI: 10.1097 / HMR.0000000000000181 https://www.researchgate.net/publication/319836056_Employee_organizational_commitment_and_hospital_performance
- Barber, N. y Goodman, R. (2011). A Strategic Approach To Managing Customer Service Quality. *Journal of Service Science* 4(2). https://www.researchgate.net/publication/267689985_A_Strategic_Approach_To_Managing_Customer_Service_Quality
- Belrhiti, Z. Nebot, A. y Bruno, M. (2018). Complex Leadership in Healthcare: A Scoping Review. *Int J Health Policy Manag*, 7(12), 1073–1084. 10.15171/IJHPM.2018.75 http://www.ijhpm.com/article_3536_ea2be2800a205ffc009b7d23acedbc3f.pdf

- Bernal C. A. (2010). Metodología de la investigación. México: Edit. Pearson.
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bisquerra, R. (2004). Metodología de la investigación científica. Madrid: La Muralla.
https://www.academia.edu/15314915/RAFAEL_BISQUERRA_ALZINA_Coordinador
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., y Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>
- Bostan, S., Acunerb, T. y Gilmaz, G.(2007). Patient (customer) expectations in hospitals. *SourcePubMed Health Policy* 82(1):62-70.
 DOI:10.1016/j.healthpol.2006.08.005
https://www.researchgate.net/publication/6767102_Patient_Customer_Expectations_in_Hospitals
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Monteverde, L., Guerrero, M. y Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*
<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodolog%C3%ADa%20para%20la%20investigaci%C3%B3n%20hol%C3%ADstica.pdf>
- Castro, K. y Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107
- Chiang, M. y San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & trabajo*, 17(54), 159-165. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001>
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración . McGraw-Hill.
https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf
- Crisóstomo, M. (2019). Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal asistencial en el departamento de farmacia, hospital regional de Huacho, 2018. [Tesis maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Institucional UNIFSC
<http://repositorio.unifsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2884/MAR%C3%8dA%20RITA%20CRIS%3%93STOMO%20SALVATIERRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- D'souza y Sequeira (2011). Application of MBNQA for service quality management and performance in healthcare organizations. *International Journal of Engineering, Science and Technology*, Vol. 3, No. 7, 2011, pp. 73-88. <https://www.ajol.info/index.php/ijest/article/view/75000>
- Dekker, C. Wauben, L., Wijngaarden, J., Lange, J. y Huijsman, R. (2020). Adaptive design: adaptation and adoption of patient safety practices in daily routines, a multi-site study. *BMC Health Services Research*. 20(426) <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05306-2>
<https://bmchealthservres.biomedcentral.com/track/pdf/10.1186/s12913-020-05306-2.pdf>
- Dudek, M. (2015). The concept of Total Quality Management and the contemporary entrepreneurship in practice. *Journal of Achievements in Materials and Manufacturing Engineering* 2(29) https://www.researchgate.net/publication/297730736_The_concept_of_Total_Quality_Management_and_the_contemporary_entrepreneurship_in_practice
- Farfán. N. (2016). Gestión de la calidad de atención y desempeño laboral del personal asistencial del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita [Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8463/Farf%C3%A1n_MN.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Figuroa, C. , R. Ashfaq and Meyer, L. (2019). Priorities and challenges for health leadership and workforce management globally: a rapid review. *BMC Health Services Research* 19:239 <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4080-7>
<https://bmchealthservres.biomedcentral.com/track/pdf/10.1186/s12913-019-4080-7.pdf>
- Garg, P. (2018). Role of human resource management in private hospital's : a study of meerut region Original Research Paper Management
- Hernández, A., Nogueira, D., Medina, A. y Marqués, M. (2013). Inserción de la gestión por procesos en instituciones hospitalarias: concepción metodológica y práctica. *Revista de Administração (São Paulo)*, 48(4), 739-756. <https://doi.org/10.5700/rausp1118>
https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-21072013000400009
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: Mc Graw-Hill.
- Hernández, I., Lumbreras, M., Méndez, P. , Rojas, E. , Cervantes, M, y Juárez C. (2017). Validación de una escala para medir la calidad de vida laboral en hospitales públicos de Tlaxcala. *salud pública de méxico / vol. 59, no. 2*, https://scielosp.org/article/spm/2017.v59n2/183-192/es/?abstract_lang=en

- Jiménez, J. (2000). Manual de Gestión para los jefes de servicios clínicos. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos. <https://maludice7.com/wp-content/uploads/2019/05/Manual-de-Gesti%C3%B3n-Para-Jefes-de-Servicios-Cl%C3%ADnicos-2%C2%AA-Ed.pdf>
- Koskela, L. y Tezel, A. (2019). Theory of Quality Management: Its Origins and History. https://www.researchgate.net/publication/334416519_Theory_of_Quality_Management_Its_Origins_and_History
- María Margarita Chiang Vega¹ y Nadia Jacqueline San Martín Neira (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000300001&lng=n&nrm=iso
- Minsa 2009. Gestión hospitalaria. https://www.saludarequipa.gob.pe/goyeneche/doc/NORMAS/NORMATIVA_EN_SALUD/25B%20Lineamientos%20de%20Gestion%20Hospitalaria%2029102009_anteproyecto_2009.pdf
- Minsa 2011 Competencias Laborales para La mejora del desempeño de Los recursos Humanos en salud https://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/06/885021/ii-2-competencias-laborales-para-la-mejora-del-desempeno-de-los_3U0vrFm.pdf
- Moreno. D. (2018). Gestión Administrativa y desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas [Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26046/Moreno_PDM.pdf?sequence=1
- Niño, V. (2011). Metodología de la Investigación Diseño y ejecución. Bogotá : Ediciones de la U, 2011.
- Oré. A. (2017). Gestión y desempeño en un hospital de Essalud, Cañete [Tesis maestría, Universidad del Pacifico]. Repositorio Institucional UP https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1968/Andres_Tesis_maestr%EDa_2017.pdf?sequence=1
- Palmar G., Rafael S., Valero U. y Jhoan M. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. Espacios Públicos, 17(39),159-188. <https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>
- Paz, Johnny Enrique, & Rincón Becerra, María T. (2014). Gestión de los servicios de salud en el Hospital General del Sur Dr. Pedro Iturbe. *Visión Gerencial*, (1),103-118 <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545896002.pdf>

- Pedraza, E., Amaya, G. y Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493-505 http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010
- Perea, L. y Rojas, I. (2019). Modelos de gestión en instituciones hospitalarias. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 18(36). [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/18-36%20\(2019-1\)/54559086013/](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/18-36%20(2019-1)/54559086013/)
- Petros, P. Van De J y Van De J. (2015). The link between management practices, health professional performance and patient outcomes. *Working Paper of Public Health* 4(1) DOI:10.4081/wpph.2015.6719 <https://www.pagepress.org/journals/index.php/wpph/article/download/6719/6156/>
- Quintana, D. y Tarqui, C. (2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú *Archivos de Medicina (Col)*, vol. 20, núm. 1, Universidad de Manizales, Colombia DOI: <https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.2020> <https://www.redalyc.org/jatsRepo/2738/273862538013/273862538013.pdf>
- Roya, M, Ghahraman, M. y Ghasem, A. (2019). A Comparison of Three Models of Hospital Performance Assessment Using IPOCC Approach. *Ethiop J Health Sci*;29(5):543.doi:http://dx.doi.org/10.4314/ejhs.v29i5.3 <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6813262/pdf/EJHS2905-0543.pdf>
- Sánchez, E.F.; Sánchez, P.; Torrego, M.; Rey, Á.D.; Morales, M.F.; Puerta, J.-L. (2021). Flexibility and Bed Margins of the Community of Madrid's Hospitals during the First Wave of the SARS-CoV-2 Pandemic. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 18, 3510. <https://doi.org/10.3390/ijerph18073510>
- Sánchez, H. Reyes, C. (2015) *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. (5ª ed.). Perú: BussinesSupport Aneth S.R.L.
- Sánchez, H. Reyes, C. y Mejía K. (2018) *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Vicerrectorado Universidad Ricardo Palma. Perú: BussinesSupport Aneth S.R.L. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480?show=full>
- Terzic, Z. et al. (2015). Training hospital managers for strategic planning and management: a prospective study. *BMC Medical Education* 15 (25) DOI 10.1186/s12909-015-0310-9 <https://d-nb.info/1117861708/34>
- Thimbleby, H. (2013). Technology and the Future of Healthcare. *J Public Health Res. Dec* 1; 2(3): e28. doi: 10.4081/jphr.2013.e28 <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4147743/>

- Vainieri, M., Ferrè, F., Giacomelli, G., y Nuti, S. (2019). Explaining performance in health care: How and when top management competencies make the difference. *Health care management review*, 44(4), 306–317. <https://doi.org/10.1097/HMR.000000000000164>
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6749958/>
- Valderrama, S. (2013). Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación. Lima: San Marcos.
- Vara, A. (2012). Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima.
- Vera, E. Montenegro, I. Cruzate, V., Marcelo, H., Arce, M. y Pelaez, M. (2020). Gestación en tiempos de pandemia COVID-19. Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima, Perú. *Revista Peruana de Ginecología y Obstetricia*, 66(3), 00003. <https://dx.doi.org/10.31403/rpgo.v66i2265>
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2304-51322020000300003&script=sci_arttext
- Xiong, J., He, Z., Deng, Y., Zhang, M. y Zhang, Z. (2017). Quality management practices and their effects on the performance of public hospitals. *International Journal of Quality and Service Sciences*, Vol. 9 No. 3/4, pp. 383-401. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-02-2017-0019>
https://www.researchgate.net/publication/318688357_Quality_management_practices_and_their_effects_on_the_performance_of_public_hospital

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Gestión y desempeño laboral del servidor público en el hospital San Bartolomé Herrera, 2020

Matriz de consistencia							
Título: Gestión y desempeño laboral del servidor público en el hospital San Bartolomé Herrera, 2020							
Autor: Carla Geovana Trejo Del Castillo							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de la calidad y desempeño laboral del servidor público en el hospital San Bartolomé Herrera, 2020?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de la calidad y la productividad del servidor público en el hospital San Bartolomé Herrera, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de la calidad y flexibilidad organizacional del servidor público en el hospital San Bartolomé Herrera, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de la calidad y la adaptabilidad del servidor público en el hospital San Bartolomé Herrera, 2020?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de la calidad y desempeño laboral del servidor público en el hospital San Bartolomé Herrera, 2020</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de la calidad y la productividad del servidor público en el hospital San Bartolomé Herrera, 2020</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de la calidad y flexibilidad organizacional del servidor público en el hospital San Bartolomé Herrera, 2020.</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de la calidad y la adaptabilidad del servidor público en el hospital San Bartolomé Herrera, 2020.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre la gestión de la calidad y desempeño laboral del servidor público en el hospital San Bartolomé Herrera, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación entre la gestión de la calidad y la productividad del servidor público en el hospital San Bartolomé Herrera, 2020</p> <p>Existe relación entre la gestión de la calidad y flexibilidad organizacional del servidor público en el hospital San Bartolomé Herrera, 2020.</p> <p>Existe relación entre la gestión de la calidad y la adaptabilidad del servidor público en el hospital San Bartolomé Herrera, 2020.</p>	Variable 1: Gestión de calidad				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Liderazgo.	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad • Dirección estratégica • Desempeño de la organización 	1 - 7	Nunca (1) Casi nunca (2)	Por desarrollar (30-69)
			Planificación estratégica	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Resolución de problemas, • Organización, habilidades 	8 -15		
			Orientación al paciente y la salud pública	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades y expectativas del cliente • Manejo de las relaciones con el cliente 	16 - 20	Alguna vez (3) Casi siempre (4)	En proceso (70-109)
			Información y análisis,	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de datos e información • Gestión de la información 	21 - 24	Siempre (5)	Desarrollada (110-150)
			Gestión de recursos humanos.	<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia de los recursos humanos 	25 - 30		
			Gestión de procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Interacción e interdependencia mutua • Cumplimiento 	31 – 37		
			Variable 2: Desempeño laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Productividad	<ul style="list-style-type: none"> • La calidad de los productos / servicios • Personal eficiente 	1 y 2 3 y 4	Nunca (1)	Bajo			

		Bartolomé Herrera, 2020.	Flexibilidad organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Solución de problemas • Manejo de emergencias • Situaciones de crisis cotidianas 	5,6,7 y 8 9, 10,11 1213 14	Casi nunca (2)	(38 - 88)
			Adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Aceptación de cambios • Aceptación de cambios 	1516 y17 18,19, 20	Alguna vez (3)	Medio (89-139)
						Casi siempre (4)	Alto (140-190)
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
Nivel: Correlacional, Diseño: No experimental - Transversal Método: Hipotético-deductivo	Población: La población está constituida por 225 servidores público en el hospital San Bartolomé Herrera. Tipo de muestreo: No probabilístico intencional Tamaño de muestra: 80 servidores público en el hospital San Bartolomé Herrera.	Variable 1: Gestión de calidad Técnicas: Encuesta Instrumentos: cuestionario Autor: Malcolm Baldrige Año: 2017 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Hospital San Bartolomé herraera Forma de Administración: Individual		DESCRIPTIVA: Tablas de frecuencia Figuras estadísticas INFERENCIAL: INFERENCIAL: Para la prueba de Hipótesis se realizarán los cálculos estadísticos necesarios mediante las fórmulas de Correlación de Spearman: $r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$ Dónde: r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman d = Diferencia entre los rangos (X menos Y) n = Número de datos			
		Variable 2: Desempeño laboral Técnicas: Encuesta Instrumentos: cuestionario Autor: Sateesh, Patil y Chandawarkar Año: 2019 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Hospital San Bartolomé herraera Forma de Administración: Individual					

Anexo 2: Operacionalización de las variables

Operacionalización de la variable 1: Gestión de la calidad

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES O RANGOS
Gestión de la calidad	La gestión de la calidad es el factor clave para incrementar la competitividad y la productividad de las empresas y para dar a conocer algunas prácticas comerciales exitosas. Proporciona un sistema de enfoque para la evaluación y mejora organizacional, se basa en el Modelo de Premio Nacional de Calidad Malcolm Baldrige (modelo del Premio Nacional de Calidad Malcolm Baldrige (MBNQA por sus siglas en inglés) (Anastasiadis et al, 2017, p. 437).	La variable Calidad del servicio educativo serán analizadas a través de las dimensiones: Liderazgo, Gestión de los recursos humanos, Atención al cliente: Planificación estratégica, Información y análisis, Gestión de procesos, Resultados de rendimiento. (Anastasiadis et al, 2017).	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad • Dirección estratégica • Desempeño de la organización 	1,2,3 4,5, 6,7	NIVELES Bajo Medio Alto
			Planificación estratégica,	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Resolución de problemas, • Organización, habilidades 	8.9 10.11 12,13	
			Atención al cliente:, orientación al paciente y la salud publica	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades y expectativas del cliente • Manejo de las relaciones con el cliente 	14,15 16 – 17,18	
			Información y análisis,	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de datos e información • Gestión de la información 	19,20 21 - 22	
			Gestión de los recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia de los recursos humanos 	23, 24,25, 26,27	
			Gestión de procesos,	<ul style="list-style-type: none"> • Interacción e interdependencia mutua • Cumplimiento 	28,29 30, 31	

Operacionalización de la variable 2: desempeño laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES O RANGOS
Desempeño laboral	Sateesh, Patil y Chandawarkar, (2019) define al desempeño como la capacidad del personal, la madurez del personal y del proceso organizacional para construir una cultura orientada al desempeño. El desempeño basado en competencias apunta a las medidas que involucran el modelo de competencias del liderazgo utilizadas en organizaciones que utilizan varios aspectos del desempeño, como la autoevaluación basada en competencias, el coaching, el reconocimiento de las brechas de competencia, proporcionar retroalimentación, elevar el nivel de desempeño, planes de capacitación y desarrollo y sistemas de gestión del desempeño basado en competencias	La variable desempeño docente se medirá con las siguientes dimensiones: Productividad, flexibilidad organizacional y adaptabilidad. (Sateesh, et al, 2019)	Productividad	<ul style="list-style-type: none"> • Personal eficiente • Eficacia de la labor 	1, 2, 3, 4	NIVELES Bajo Medio Alto
			Flexibilidad organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Solución de problemas • Manejo de emergencias 	9, 10, 11 12, 13, 14	
			Adaptabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Aceptación de cambios • Convivencia 	1516 y17 18,19, 20	ESCALA Nunca (1) Algunas veces (2) Frecuentemente (3) Siempre (4)

Fuente: (Sateesh, et al, 2019)

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario

Gestión de calidad en el hospital San Bartolomé Herrera.

Estimado trabajador del hospital San Bartolomé,
 Por favor, marque con una X la respuesta que expresa mejor su opinión sobre Gestión de calidad en el hospital.
 Recuerde que toda encuesta anónima y confidencial, por ello, se solicita sea Ud. lo más sincero/a posible puesto que se necesita de una alta objetividad.
 Muchas gracias

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

ÍTEMS		RESPUESTAS				
		TED	ED	N	DA	TDA
	LIDERAZGO					
1	El director brinda recomendaciones actualizadas para el manejo clínico de los pacientes durante toda su enfermedad					
2	El director centra las recomendaciones en mejorar el cuidado de los pacientes					
3	El director es accesible a los pacientes con COVID-19					
4	Adapta estrategias operacionales, sobre complicaciones agudas que amenazan la vida (embolia pulmonar, infarto de miocardio, arritmias, miopericarditis e insuficiencia cardíaca en pacientes covid)					
5	establece vías de atención coordinadas a nivel nacional (local) que puedan incluir la atención con médicos generales, profesionales de rehabilitación multidisciplinaria,					
6	Emplea prácticas éticas en la gestión hospitalaria y especialmente en la atención clínica de todos los pacientes incluidos los pacientes con COVID-19					
7	La gestión se adapta coordinadamente e a las necesidades del paciente					
	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA					
8	Los objetivos estratégicos de la institución son claros, reflejado en las normas y reglas para facilitan el trabajo					
9	Promueve el compromiso laboral de todos los miembros del personal de acuerdo a los objetivos estratégicos y planes de mejora					
10	Motiva hacia la responsabilidad pública con los esfuerzos en la mejora del desempeño.					
11	Las intervenciones de manejo incluyen abordar rápidamente las complicaciones potencialmente mortales.					
12	El personal se adhiere a un código de ética formal.					
13	Los directivos brindan adecuada organización para que las evaluaciones del desempeño resulte en positivamente también para la organización.					
	ORIENTACIÓN HACIA EL PACIENTE Y LA SALUD PÚBLICA					
14	La institución aborda seriamente las opiniones y sugerencias de todos los pacientes.					
15	La institución cuenta con canales de comunicación establecido con los pacientes, atendidos por teleconsulta.					
16	Los pacientes buscar ayuda e información, y presentar sus quejas					
17	19. Como institución, supervisamos de cerca las acciones de otras instituciones en el mismo sector.					
18	20. La institución es plenamente consciente de las tendencias del sector.					
	INFORMACIÓN Y ANÁLISIS					
19	El hospital cuenta con un sistema eficaz para evaluar su desempeño operacional.					
20	El hospital tiene un sistema de evaluación claro y amplio.					
21	El personal asume con responsabilidad los indicadores relacionados con su desempeño					
22	El hospital adapta su desempeño de acuerdo al contexto					
	ORIENTACIÓN A LOS RECURSOS HUMANOS					
23	Se cuenta con un sistema eficaz de evaluación para reconocer y recompensar al personal por sus esfuerzos.					
24	Aumenta la responsabilidad de los trabajadores, porque saben que pueden superarse siempre que vean sus características deficientes y exitosas.					
25	La gestión motiva al personal y desarrolla plenamente su potencial.					
26	Los directivos promueven con incentivos la capacitación permanente y de desarrollo al personal.					
27	Los directivos promueven el trabajo colaborativo reconociendo aciertos y superando debilidades.					
	GESTIÓN DE PROCESOS					
28	El diseño de procesos, toma en cuenta la demanda a corto plazo para gestionar la escasez de suministro y los cuellos de botella.					
29	Se gestiona las interdependencias de los sistemas, estratificando cuidadosamente a los pacientes según el riesgo de aplazamiento para gestionar no solo su salud actual, sino ante la demanda de futura de los recursos sanitarios.					
30	El hospital cuenta con una guía de gestión de procesos apropiados para controlar y mejorar los servicios.					
31	Todos departamentos trabajan para mejorar sus procesos de atención clínica.					

Cuestionario
**Desempeño laboral del servidor público en el hospital
 San Bartolomé Herrera.**

Estimado trabajador del hospital San Bartolomé.

Por favor, marque con una X la respuesta que expresa mejor su opinión sobre el desempeño laboral del servidor público en el hospital. Recuerde que toda encuesta anónima y confidencial, por ello, se solicita sea Ud. lo más sincero/a posible puesto que se necesita de una alta objetividad.

Por favor marque la alternativa que más se acerca a lo que usted considera su desempeño laboral

Muchas gracias.

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

N°	ÍTEM	N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
	Dimensión Productividad					
1	El personal cuenta con la logística necesaria para realización de sus funciones					
2	El personal es técnicamente eficiente en los servicios médicos					
3	El personal actúa con ética frente al cumplimiento de sus funciones					
4	El personal logra cumplir las metas y objetivos					
5	Utiliza los equipos de protección personal según las recomendaciones de los organismos de salud					
6	Elimina o recicla en forma aséptica los Equipo de protección personal EPP.					
7	El servidor público del hospital es efectivo en los procesos y procedimientos de atención					
8	El servidor público del hospital brinda una atención de calidad a los pacientes					
	Dimensión Flexibilidad organizacional					
9	El personal del hospital propone ideas con equidad para la solución de problemas del servicio del departamento					
10	El personal del hospital es flexible a pesar de conocer sus funciones según el departamento donde se desempeña					
11	El personal del hospital participa en la planificación de las actividades de la organización					
12	El personal acude con rapidez cuando se necesita una atención de emergencia					
13	El personal brinda información precisa, a los usuarios, sobre el estado de cualquier situación.					
14	El personal evalúa en forma rutinaria el riesgo de exposición a sustancias corporales o superficies contaminadas antes de cualquier actividad de cuidado de la salud.					
	Dimensión Adaptabilidad					
15	Cuenta con información preventiva sobre COVID-19 para reducir su riesgo general de contraer una infección respiratoria aguda.					
16	El servidor público del hospital está atento a todo tipo de cambios en el trabajo					
17	Cuenta con todos los equipos de protección personal para ser utilizados según la evaluación de riesgo					
18	El personal muestra responsabilidad considerando su centro de trabajo como un espacio de convivencia sana					
19	El personal tiene una actitud tanto a nivel técnico como humano					
20	El personal tienen un trato cortés y amable					

Anexo 4: Certificados de validación de expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION DE LA CALIDAD

N°	/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
LIDERAZGO								
1	El director brinda recomendaciones actualizadas para el manejo clínico de los pacientes durante toda su enfermedad.	✓		✓		✓		
2	El director orienta las recomendaciones en mejorar la responsabilidad en el cuidado de los pacientes	✓		✓		✓		
3	El director es accesible a los pacientes con COVID-19	✓		✓		✓		
4	El director adapta estrategias operacionales, sobre complicaciones agudas que amenazan la vida (embolia pulmonar, infarto de miocardio, arritmias, hipotensión e insuficiencia cardíaca en pacientes covid)	✓		✓		✓		
5	El director establece vías de atención coordinadas a nivel racional (local) que puedan incluir la atención con médicos generales, profesionales de rehabilitación multidisciplinaria	✓		✓		✓		
6	Emplica prácticas éticas en la gestión hospitalaria, especialmente en la atención clínica de todos los pacientes incluidos los pacientes con COVID-19	✓		✓		✓		
7	La gestión se adapta coordinadamente a las necesidades del paciente.	✓		✓		✓		
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA								
8	Los objetivos estratégicos de la institución son claros, reflejado en las normas y reglas para facilitar el trabajo	✓		✓		✓		
9	Promueve el compromiso laboral de todos los miembros del personal de acuerdo a los objetivos estratégicos y planes de mejora	✓		✓		✓		
10	Motiva hacia la responsabilidad pública con los esfuerzos en la mejora del desempeño.	✓		✓		✓		
11	Las intervenciones de manejo incluyen abordar rápidamente las complicaciones potencialmente mortales.	✓		✓		✓		
12	El personal se adhiere a un código de ética formal.	✓		✓		✓		
13	Los directivos brindan adecuada organización para que las evaluaciones del desempeño resulte en positivamente también para la capacitación.	✓		✓		✓		
ORIENTACIÓN HACIA EL PACIENTE Y LA SALUD PÚBLICA								
14	La institución aborda seriamente las opiniones y sugerencias de todos los pacientes.	✓		✓		✓		
15	La institución cuenta con canales de comunicación establecido con los pacientes, atendidos por teleconsulta.	✓		✓		✓		
16	Los pacientes buscar ayuda e información, y presentar sus quejas	✓		✓		✓		
17	19. Como institución, supervisamos de cerca las acciones de otras instituciones en el mismo sector.	✓		✓		✓		
20	La institución es planamente consciente de las tendencias del sector.	✓		✓		✓		
INFORMACIÓN Y ANÁLISIS								
19	El hospital cuenta con un sistema eficaz para evaluar su desempeño operacional	✓		✓		✓		
20	El hospital tiene un sistema de evaluación claro y amplio.	✓		✓		✓		
21	El personal asume con responsabilidad los indicadores relacionados con su desempeño	✓		✓		✓		
22	El hospital adapta su desempeño de acuerdo al contexto	✓		✓		✓		
ORIENTACIÓN A LOS RECURSOS HUMANOS								
23	Se cuenta con un sistema eficaz de evaluación para reconocer y recompensar al personal por sus esfuerzos.	✓		✓		✓		
24	Aumenta la responsabilidad de los trabajadores, porque saben que pueden superarse siempre que vean sus características deficientes y exitosas.	✓		✓		✓		
26	La gestión motiva al personal y desarrolla plenamente su potencial.	✓		✓		✓		
27	Los directivos promueven con incentivos la capacitación permanente y de desarrollo al personal.	✓		✓		✓		
28	Los directivos promueven el trabajo colaborativo reconociendo aciertos y superando debilidades.	✓		✓		✓		
GESTIÓN DE PROCESOS								
29	El diseño de procesos, toma en cuenta la demanda a corto plazo para gestionar la escasez de suministro y los cuellos de botella.	✓		✓		✓		
30	Se gestiona las interdependencias de los sistemas, estratificando cuidadosamente a los pacientes según el riesgo de aplazamiento para gestionar no solo su salud actual, sino ante la demanda de futura de los recursos sanitarios.	✓		✓		✓		
31	El hospital cuenta con una guía de gestión de procesos apropiados para controlar y mejorar los servicios.	✓		✓		✓		
31	Todos departamentos trabajan para mejorar sus procesos de atención clínica.	✓		✓		✓		

Observaciones:

Si hay suficiencia

Aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador: Victoria Chavez Tajpe DNI: 08059853

Especialidad del evaluador: Docente de investigación. Magister en docencia y gestión. Magister en psicología educativa.

Lima, 1 de junio del 2021

Victoria M. Chavez Tajpe
Magister en Psicología y Gestión Educativa
UCV - PERÚ

¹ Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

N°	/ ítems	Pertinencia ^{a1}		Relevancia ^{a2}		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión Productividad								
1	El personal cuenta con la logística necesaria para realización de sus funciones	✓		✓		✓		
2	El personal es técnicamente eficiente en los servicios médicos	✓		✓		✓		
3	El personal actúa con ética frente al cumplimiento de sus funciones	✓		✓		✓		
4	El personal logra cumplir las metas y objetivos	✓		✓		✓		
5	Utiliza los equipos de protección personal según las recomendaciones de los organismos de salud	✓		✓		✓		
6	Elimina o recicla en forma aséptica los Equipos de protección personal EPP.	✓		✓		✓		
7	El servidor público del hospital es efectivo en los procesos y procedimientos de atención	✓		✓		✓		
8	El servidor público del hospital brinda una atención de calidad a los pacientes	✓		✓		✓		
Dimensión Flexibilidad organizacional								
9	El personal del hospital propone ideas con equidad para la solución de problemas del servicio del departamento	✓		✓		✓		
10	El personal del hospital es flexible a pesar de conocer sus funciones según el departamento donde se desempeña	✓		✓		✓		
11	El personal del hospital participa en la planificación de las actividades de la organización	✓		✓		✓		
12	El personal actúa con rapidez cuando se necesita una atención de emergencia	✓		✓		✓		
13	El personal brinda información precisa, a los usuarios, sobre el estado de cualquier situación.	✓		✓		✓		
14	El personal evalúa en forma rutinaria el riesgo de exposición a sustancias corporales o superficies contaminadas antes de cualquier actividad de cuidado de la salud.	✓		✓		✓		
Dimensión Adaptabilidad								
15	Cuenta con información preventiva sobre COVID-19 para reducir su riesgo general de contraer una infección respiratoria aguda.	✓		✓		✓		
16	El servidor público del hospital está atento a todo tipo de cambios en el trabajo	✓		✓		✓		
17	Cuenta con todos los equipos de protección personal para ser utilizados según la evaluación de riesgo.	✓		✓		✓		
18	El personal muestra responsabilidad considerando su centro de trabajo como un espacio de convivencia sana	✓		✓		✓		
19	El personal tiene una actitud tanto a nivel técnico como humano	✓		✓		✓		
20	El personal tienen un trato cortés y amable	✓		✓		✓		

Observaciones: Si hay suficiencia

Aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador: Victoria Chavez Tajpe DNI: 08059853

Especialidad del evaluador: Docente de investigación. Magister en docencia y gestión. Magister en psicología educativa.

Lima, 1 de junio del 2021

Victoria M. Chavez Tajpe
Magister en Psicología y Gestión Educativa
UCV - PERÚ

¹ Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

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

N°	/ ítems	Pertinencia ^{a1}		Relevancia ^{a2}		Claridad ^{a3}		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
LIDERAZGO								
1	El director brinda recomendaciones actualizadas para el manejo clínico de los pacientes durante toda su enfermedad	✓		✓		✓		
2	El director centra las recomendaciones en mejorar la responsabilidad en el cuidado de los pacientes	✓		✓		✓		
3	El director es accesible a los pacientes con COVID-19	✓		✓		✓		
4	El director adapta estrategias operacionales, sobre complicaciones agudas que amenazan la vida (embolia pulmonar, infarto de miocardio, arritmias, hipotensión y insuficiencia cardíaca en pacientes covid)	✓		✓		✓		
5	El director establece vías de atención coordinadas a nivel nacional (local) que puedan incluir la atención con médicos generalistas, profesionales de rehabilitación multidisciplinarios	✓		✓		✓		
6	Empiea prácticas éticas en la gestión hospitalaria, especialmente en la atención clínica de todos los pacientes incluidos los pacientes con COVID-19	✓		✓		✓		
7	La gestión se adapta coordinadamente a las necesidades del paciente.	✓		✓		✓		
PLANIFICACION ESTRATEGICA								
8	Los objetivos estratégicos de la institución son claros, reflejado en las normas y reglas para facilitar el trabajo	✓		✓		✓		
9	Promueve el compromiso laboral de todos los miembros del personal de acuerdo a los objetivos estratégicos y planes de mejora	✓		✓		✓		
10	Motiva hacia la responsabilidad pública con los esfuerzos en la mejora del desempeño.	✓		✓		✓		
11	Las intervenciones de manejo incluyen abordar rápidamente las complicaciones potencialmente mortales.	✓		✓		✓		
12	El personal se adhiere a un código de ética formal.	✓		✓		✓		
13	Los directivos brindan adecuada organización para que las evaluaciones del desempeño resulte en positivamente también para la organización.	✓		✓		✓		
ORIENTACION HACIA EL PACIENTE Y LA SALUD PUBLICA								
14	La institución aborda seriamente las opiniones y sugerencias de todos los pacientes.	✓		✓		✓		
15	La institución cuenta con canales de comunicación establecido con los pacientes, atendidos por teleconsulta.	✓		✓		✓		
16	Los pacientes buscar ayuda e información, y presentar sus quejas	✓		✓		✓		
17	Como institución, supervisamos de cerca las acciones de otras instituciones en el mismo sector.	✓		✓		✓		
18	La institución es planamente consciente de las tendencias del sector.	✓		✓		✓		
INFORMACION Y ANALISIS								
19	El hospital cuenta con un sistema eficaz para evaluar su desempeño operacional.	✓		✓		✓		
20	El hospital tiene un sistema de evaluación claro y amplio.	✓		✓		✓		
21	El personal asume con responsabilidad los indicadores relacionados con su desempeño	✓		✓		✓		
22	El hospital adapta su desempeño de acuerdo al contexto	✓		✓		✓		
ORIENTACION A LOS RECURSOS HUMANOS								
23	Se cuenta con un sistema eficaz de evaluación para reconocer y recompensar al personal por sus esfuerzos.	✓		✓		✓		
24	Aumenta la responsabilidad de los trabajadores, porque saben que pueden superarse siempre que vean sus características deficientes y exitosas.	✓		✓		✓		
25		✓		✓		✓		
GESTION DE PROCESOS								
26	La gestión motiva al personal y desarrolla plenamente su potencial.	✓		✓		✓		
27	Los directivos promueven con incentivos la capacitación permanente y de desarrollo al personal.	✓		✓		✓		
28	Los directivos promueven el trabajo colaborativo reconociendo aciertos y superando debilidades.	✓		✓		✓		
29	El diseño de procesos, toma en cuenta la demanda a corto plazo para gestionar la escasez de suministro y los cuellos de botella.	✓		✓		✓		
30	Se gestiona las interdependencias de los sistemas, estratificando cuidadosamente a los pacientes según el riesgo de aplazamiento para gestionar no solo su salud actual, sino ante la demanda de futura de los recursos sanitarios.	✓		✓		✓		
	El hospital cuenta con una guía de gestión de procesos apropiados para controlar y mejorar los servicios.	✓		✓		✓		
31	Todos departamentos trabajan para mejorar sus procesos de atención clínica.	✓		✓		✓		

Observaciones: Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Delsi Mariela Huaita Acha DNI: 08876743

Especialidad del validador: Dra. En Educación-Docente Renacyt

^{a1}Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
^{a2}Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
^{a3}Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 29 de junio del 2021



Dra. Delsi Mariela Huaita Acha

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

N°	/ ítems	Pertinencia ^{a1}		Relevancia ^{a2}		Claridad ^{a3}		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión Productividad								
1	El personal cuenta con la logística necesaria para realización de sus funciones	✓		✓		✓		
2	El personal es técnicamente eficiente en los servicios médicos	✓		✓		✓		
3	El personal actúa con ética frente al cumplimiento de sus funciones	✓		✓		✓		
4	El personal logra cumplir las metas y objetivos	✓		✓		✓		
5	Utiliza los equipos de protección personal según las recomendaciones de los organismos de salud	✓		✓		✓		
6	Elimina o recicla en forma aséptica los Equipo de protección personal EPP.	✓		✓		✓		
7	El servidor público del hospital es efectivo en los procesos y procedimientos de atención	✓		✓		✓		
8	El servidor público del hospital brinda una atención de calidad a los pacientes	✓		✓		✓		
Dimensión Flexibilidad organizacional								
9	El personal del hospital propone ideas con equidad para la solución de problemas del servicio del departamento	✓		✓		✓		
10	El personal del hospital es flexible a pesar de conocer sus funciones según el departamento donde se desempeña	✓		✓		✓		
11	El personal del hospital participa en la planificación de las actividades de la organización	✓		✓		✓		
12	El personal actúa con rapidez cuando se necesita una atención de emergencia	✓		✓		✓		
13	El personal brinda información precisa, a los usuarios, sobre el estado de cualquier situación.	✓		✓		✓		
14	El personal evalúa en forma rutinaria el riesgo de exposición a sustancias corporales o superficies contaminadas antes de cualquier actividad de cuidado de la salud.	✓		✓		✓		
Dimensión Adaptabilidad								
15	Cuenta con información preventiva sobre COVID-19 para reducir su riesgo general de contraer una infección respiratoria aguda.	✓		✓		✓		
16	El servidor público del hospital está atento a todo tipo de cambios en el trabajo	✓		✓		✓		
17	Cuenta con todos los equipos de protección personal para ser utilizados según la evaluación de riesgo	✓		✓		✓		
18	El personal muestra responsabilidad considerando su centro de trabajo como un espacio de convivencia sana	✓		✓		✓		
19	El personal tiene una actitud tanto a nivel técnico como humano	✓		✓		✓		
20	El personal tienen un trato cortés y amable	✓		✓		✓		

Observaciones: Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Delsi Mariela Huaita Acha DNI: 08876743

Especialidad del validador: Dra. En Educación-Docente Renacyt

^{a1}Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
^{a2}Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
^{a3}Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 29 de junio del 2021



Dra. Delsi Mariela Huaita Acha

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

N°	/ Items	Pertinenci		Relevanci		Claridad ¹		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
Dimensión Productividad								
1	El personal cuenta con la logística necesaria para realización de sus funciones	✓		✓		✓		
2	El personal es técnicamente eficiente en los servicios médicos	✓		✓		✓		
3	El personal actúa con ética frente al cumplimiento de sus funciones	✓		✓		✓		
4	El personal logra cumplir las metas y objetivos	✓		✓		✓		
5	Utiliza los equipos de protección personal según las recomendaciones de los organismos de salud	✓		✓		✓		
6	Elimina o recicla en forma aséptica los Equipos de protección personal EPP	✓		✓		✓		
7	El servidor público del hospital es efectivo en los procesos y procedimientos de atención	✓		✓		✓		
8	El servidor público del hospital brinda una atención de calidad a los pacientes	✓		✓		✓		
Dimensión Flexibilidad organizacional								
9	El personal del hospital propone ideas con equidad para la solución de problemas del servicio del departamento	✓		✓		✓		
10	El personal del hospital es flexible a pesar de conocer sus funciones según el departamento donde se desempeña	✓		✓		✓		
11	El personal del hospital participa en la planificación de las actividades de la organización	✓		✓		✓		
12	El personal actúa con rapidez cuando se necesita una atención de emergencia	✓		✓		✓		
13	El personal brinda información precisa, a los usuarios, sobre el estado de cualquier situación	✓		✓		✓		
14	El personal evalúa en forma rutinaria el riesgo de exposición a sustancias corporales o superficies contaminadas antes de cualquier actividad de cuidado de la salud.	✓		✓		✓		
Dimensión Adaptabilidad								
15	Cuenta con información preventiva sobre COVID-19 para reducir su riesgo general de contraer una infección respiratoria aguda.	✓		✓		✓		
16	El servidor público del hospital está atento a todo tipo de cambios en el trabajo	✓		✓		✓		
17	Cuenta con todos los equipos de protección personal para ser utilizados según la evaluación de riesgo	✓		✓		✓		
18	El personal muestra responsabilidad considerando su centro de trabajo como un espacio de convivencia sana	✓		✓		✓		
19	El personal tiene una actitud tanto a nivel técnico como humano	✓		✓		✓		
20	El personal tienen un trato cortés y amable	✓		✓		✓		

Observaciones: Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Yrene Cecilia Uribe Hernández DNI: 21413122

Especialidad del validador: Dra. en Ciencias Contables y Financieras y también Dra. en Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible

Lima 29 de junio del 2021



UCL

Dra. Yrene Cecilia Uribe Hernández

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

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

N°	/ Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
LIBERAZO								
1	El director brinda recomendaciones actualizadas para el manejo clínico de los pacientes durante toda su enfermedad	✓		✓		✓		
2	El director centra las recomendaciones en mejorar la responsabilidad en el cuidado de los pacientes	✓		✓		✓		
3	El director es accesible a los pacientes con COVID-19	✓		✓		✓		
4	El director adopta estrategias operacionales, sobre complicaciones agudas que amenazan la vida (embolia pulmonar, infarto de miocardio, anemia, hipoparatiroidismo e insuficiencia cardíaca en pacientes covid)	✓		✓		✓		
5	El director establece vías de atención coordinadas a nivel nacional (local) que puedan incluir la atención con médicos generales, profesionales de rehabilitación multidisciplinarios.	✓		✓		✓		
6	Empieza prácticas éticas en la gestión hospitalaria, especialmente en la atención clínica de todos los pacientes incluidos los pacientes con COVID-19	✓		✓		✓		
7	La gestión se adapta coordinadamente a las necesidades del paciente.	✓		✓		✓		
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA								
8	Los objetivos estratégicos de la institución son claros, reflejados en las normas y reglas que facilitan el trabajo	✓		✓		✓		
9	Promueve el compromiso laboral de todos los miembros del personal de acuerdo a los objetivos estratégicos y planes de mejora.	✓		✓		✓		
10	Motiva hacer la responsabilidad pública con los esfuerzos en la mejora del desempeño.	✓		✓		✓		
11	Las intervenciones de manejo incluyen abordar rápidamente las complicaciones potencialmente mortales.	✓		✓		✓		
12	El personal se adhiere a un código de ética formal.	✓		✓		✓		
13	Los directivos brindan adecuada organización para que las evaluaciones del desempeño resulte en positivamente agribio para la organización.	✓		✓		✓		
ORIENTACIÓN HACIA EL PACIENTE Y LA SALUD PÚBLICA								
14	La institución aborda seriamente las opiniones y sugerencias de todos los pacientes.	✓		✓		✓		
15	La institución cuenta con canales de comunicación establecidos con los pacientes, atendidos por teleconsulta.	✓		✓		✓		
16	Los pacientes buscar ayuda e información, y presentar sus quejas	✓		✓		✓		
17	18. Como institución, supervisamos de cerca las acciones de otras instituciones en el mismo sector.	✓		✓		✓		
18	20. La institución es plenamente consciente de las tendencias del sector.	✓		✓		✓		
INFORMACIÓN Y ANÁLISIS								
19	El hospital cuenta con un sistema eficaz para evaluar su desempeño operacional.	✓		✓		✓		
20	El hospital tiene un sistema de evaluación claro y amplio.	✓		✓		✓		
21	El personal asume con responsabilidad los indicadores relacionados con su desempeño	✓		✓		✓		
22	El hospital adapta su desempeño de acuerdo al contexto	✓		✓		✓		
ORIENTACIÓN A LOS RECURSOS HUMANOS								
23	Se cuenta con un sistema eficaz de evaluación para reconocer y recompensar al personal por sus esfuerzos.	✓		✓		✓		
24	Aumenta la responsabilidad de los trabajadores, porque saben que pueden superarse siempre que vean sus características deficientes y exitosas.	✓		✓		✓		
25	La gestión motiva al personal y desarrolla plenamente su potencial.	✓		✓		✓		
26	Los directivos promueven con incentivos la capacitación permanente y de desarrollo al personal.	✓		✓		✓		
27	Los directivos promueven el trabajo colaborativo reconociendo aciertos y superando debilidades.	✓		✓		✓		
GESTIÓN DE PROCESOS								
29	El diseño de procesos, toma en cuenta la demanda a corto plazo para gestionar la escasez de suministro y los cuellos de botella.	✓		✓		✓		
30	Se gestionan las interdependencias de los sistemas, estratificando cuidadosamente a los pacientes según el riesgo de agotamiento para gestionar no solo su salud actual, sino ante la demanda de futura de los recursos sanitarios.	✓		✓		✓		
	El hospital cuenta con una guía de gestión de procesos apropiados para controlar y mejorar los servicios.	✓		✓		✓		
	Todos departamentos trabajan para mejorar sus procesos de atención clínica.	✓		✓		✓		

Observaciones: Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Yrene Cecilia Uribe Hernández DNI: 21413122

Especialidad del validador: Dra. en Ciencias Contables y Financieras y Dra. en Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible

Lima 29 de junio del 2021



UCL

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Anexo 5: Confiabilidad de la variable

Estadísticas de fiabilidad

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión de la calidad	,943	31
Desempeño laboral	,896	20

Gestión de calidad																																
	Liderazgo					Planificación estratégica					orientación hacia el					Información y análisis					Orientación a los recursos					Gestión de procesos						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
1	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
2	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	2	3	
3	3	1	2	3	2	4	4	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
7	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	
10	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
12	3	3	4	3	3	1	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	1	3	5	3	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
14	2	2	4	3	4	4	3	5	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	2	2	3	4	4	4	3	3	3	
15	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
16	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	4	
18	4	4	3	2	3	3	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3	2	3	3	4	3	4	4	
19	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	4	4	1	2	2	2	2	3	3	3	3	
20	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	

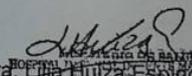
Desempeño laboral																					
	Productividad							Flexibilidad organizacional							Adaptabilidad						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
10	4	4	5	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	5	
11	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	
12	3	4	4	4	4	2	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	
14	3	4	5	4	5	4	4	5	3	3	2	5	4	4	4	4	4	4	5	5	
15	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
16	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	
17	3	3	5	3	3	4	3	3	2	4	3	4	4	3	4	5	3	5	3	3	
18	3	4	5	4	4	4	4	5	2	3	3	4	4	2	5	4	2	5	5	4	
19	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
20	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	

Anexo 7: Constancia de Aprobación

Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé Herrera
Carta de aprobación del jefe de departamento de ayuda al diagnóstico

Lima 20 de julio de 2021

Yo, Dra. Lilia Huiza Espinoza, me permito informar mi decisión de aprobar el proyecto de investigación "Gestión de calidad y desempeño laboral en el servidor público del Hospital san Bartolomé Herrera 2020" del tecnólogo medico Lic. Trejo Del Castillo Carla Geovana identificada con DNI N°45153836.


Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé Herrera
Dra. Lilia Huiza Espinoza
Jefa del departamento de ayuda al diagnóstico
Lilia Francisca Huiza Espinoza
Jefa del Departamento de Ayuda al Diagnóstico
GMP. 19242 - RNE. 19295