

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Gestión de la calidad y productividad laboral de trabajadores
administrativos, Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II - 2,
Tumbes, 2022**

TESIS

**Para optar el grado académico de Maestra en Gestión
Pública**

Autora: Br. Medina Sancarranco, Gladys

Tumbes, 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Gestión de la calidad y productividad laboral de trabajadores administrativos, hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II - 2,
Tumbes, 2022**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Merino Velásquez, Jesús (Presidente)

Dr. Vertíz Querevalú, Pedro José (Secretario)

Dr. Blas Pérez, Juan Santiago (Miembro)

Tumbes, 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Gestión de la calidad y productividad laboral de trabajadores
administrativos, hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II - 2,
Tumbes, 2022**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y
forma:**

Br. Medina Sancarranco, Gladys (Autora)

Mg. Ecca López, Orlando Sigifredo

Código ORCID: 0000-0003-2672-7171

Tumbes, 2023

COPIA DEL ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

Licenciada

Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD

ESCUELA DE POSGRADO

Tumbes – Perú

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En Tumbes, siendo las dieciocho horas del once de noviembre del dos mil veintidós, se reunieron mediante la modalidad virtual por la plataforma de videoconferencia zoom, los miembros del jurado conformado con la Resolución Directoral N° 132-2015/UNTUMBES-EPG-D, del trece de noviembre del 2015; Dr. Jesús Merino Velásquez -(presidente), Dr. Pedro José Vértiz Querevalú -(secretario), Dr. Juan Santiago Blas Pérez (vocal), y como asesor, el Mg. Orlando Sigifredo Ecça López; se procedió al acto de sustentación y defensa de la tesis titulada: **Gestión de la calidad y productividad laboral de trabajadores administrativos, hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II - 2, Tumbes, 2022**; presentado por la Br. Gladys Medina Sancarranco; para optar el grado académico de **Maestro en Gestión Pública**.

Concluido el acto de sustentación y defensa, absueltas las preguntas formuladas y efectuadas las correspondientes observaciones. En conformidad con lo normado en el artículo 91. del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes. El jurado calificador por unanimidad decidió declarar a la tesis de la Br. Gladys Medina Sancarranco

APROBADA - BUENA

En consecuencia, queda **APTO** para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del Grado Académico de n **Maestro en Gestión Pública**, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, el Estatuto, Reglamento General, Reglamento de Grados y Títulos y Reglamento de Tesis para Pregrado de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las diecinueve horas con cincuenta minutos, del mismo día, se dio por concluido el indicado acto académico y en expresión de conformidad se procedió a la firma de la presente acta.

Tumbes, 11 de noviembre de 2022.

Dr. Jesús Merino Velásquez
DNI N° 00240035
ORCID N° 0000-0003-3301-4487
(Presidente)

Dr. Pedro José Vértiz Querevalú
DNI N° 00248704
ORCID N° 0000-0002-1361-1519
(Secretario)

Dr. Juan Santiago Blas Pérez
DNI N° 32845810
ORCID N° 0000-0002-9741-3164
(Vocal)

Mg. Orlando Sigifredo Ecça López
DNI N° 02679361
ORCID N° :0000-0003-2672-7171
(Asesor)

C.c. Jurado de Tesis (3), Asesor (1), sustentante (1), UI (2)

Resumen de informe de Originalidad Turnitin

Gestión de la calidad y productividad laboral de trabajadores administrativos, Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II - 2, Tumbes, 2022

por Gladys Medina Sancarranco



Mg. Orlando Sigifredo Ecca López
ORCID: 0000-0003-2672-7171
Asesor

Fecha de entrega: 25-oct-2022 04:33p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1935324044

Nombre del archivo: TESIS_GESTION_DE_LA_CALIDAD_Y_PRODUCTIVIDAD_LABORAL_2022.docx (335.56K)

Total de palabras: 15692

Total de caracteres: 87131

Gestión de la calidad y productividad laboral de trabajadores administrativos, Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II - 2, Tumbes, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

11 %	11 %	2 %	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	3 %
2	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	repositorio.upp.edu.pe Fuente de Internet	1 %
6	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %
7	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1 %
8	repositorio.espe.edu.ec Fuente de Internet	<1 %


Mg. Orlando Sigifredo Ecca López
ORCID: 0000-0003-2672-7171
Asesor

9	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
10	porquenotecallas19.files.wordpress.com Fuente de Internet	<1 %
11	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	dokumen.pub Fuente de Internet	<1 %
14	economipedia.com Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
18	qualidade.org Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %


 Mg. Orlando Sigifredo Ecca López
 ORCID: 0000-0003-2672-7171
 Asesor

Excluir citas	Activo	Excluir coincidencias	< 15 words
Excluir bibliografía	Activo		

DEDICATORIA

A Dios por darme energía y sabiduría para la realización de esta obra académica. A mis padres por confiar en mi persona. A mi familia por su amplia comprensión de su valioso tiempo.

AGRADECIMIENTO

A mi Alma Mater, por ser fuente de progreso y desarrollo académico. A los docentes por impartirme sabias lecciones. A mi asesor Mg. Orlando Sigifredo Ecca López, por su apoyo y motivación permanente, en el desarrollo de la investigación.

INDICE GENERAL

RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT	xv
CAPITULO I	16
1. INTRODUCCIÓN.....	16
CAPITULO II	20
2. II. REVISION DE LITERATURA (Estado del Arte).....	20
2.1. Bases teórico - científicas.....	20
2.3. Definición de término básicos	34
CAPITULO III.....	37
3. MATERIALES Y METODOS	37
3.1. Hipótesis	37
3.2. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis	38
3.3. Población, muestra y muestreo	40
3.4. Métodos, técnicas e instrumentos	41
3.5. Confiabilidad de instrumentos.....	43
3.6. Procesamiento y análisis	45
3.6. Definición y operacionalización de variables	46
CAPITULO IV	49
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	49
4.1. Resultados	49
4.2. Discusión	55
CAPITULO V	60
5. V. CONCLUSIONES	60
CAPITULO VI	62
6. VI. RECOMENDACIONES	62
CAPITULO VII	63
7. VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	63
CAPITULO VIII	66
8. ANEXOS	66

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1: Grado confiabilidad de un instrumento	44
Tabla 2: Confiabilidad de la variable de gestión de.....	44
Tabla 3: Confiabilidad de la variable productividad.....	44
Tabla 4: Niveles de significancia en la comprobación de hipótesis	46
Tabla 5: Dimensiones e ítems de la variable gestión de la calidad	47
Tabla 6: Dimensiones e ítems de la variable productividad laboral.....	48
Tabla 7: Gestión de la calidad y su impacto en la productividad laboral	49
Tabla 8: Correlación entre la gestión de la calidad y productividad laboral	50
Tabla 9: Dimensión competencias y su impacto en la productividad laboral.....	51
Tabla 10: Correlación entre el competencias y productividad laboral	52
Tabla 11: Dimensión procesos y su impacto en la productividad laboral	52
Tabla 12: Correlación entre el procesos y productividad laboral.....	53
Tabla 13:Dimensión tecnología su impacto en la productividad laboral	54
Tabla 14: Correlación entre la dimensión tecnología y productividad laboral.....	55

ÍNDICE DE ANEXOS

	Página
Anexo 1. Matriz de consistencia	67
Anexo 2. Matriz de operacionalización de las variables.....	69
Anexo 3: Cuestionario gestión de la calidad	70
Anexo 4: Cuestionario de productividad laboral.....	72
Anexo 5: Solicita autorización para ejecución de tesis	74
Anexo 6: Análisis de fiabilidad de gestión de la calidad.....	75
Anexo 7: Análisis de fiabilidad de productividad laboral.....	78
Anexo 8: Rho de Spearman	80

RESUMEN

Con el propósito de determinar el impacto de la gestión de la calidad en la productividad laboral de trabajadores administrativos del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II - 2, Tumbes, 2022. La Investigación fue aplicada, de tipo descriptivo – correlacional, diseño no experimental y de corte transversal. Se trabajó con muestra censal de 82 trabajadores administrativos nombrados; en la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta, utilizando el cuestionario como instrumento de medición, al cual se determinó su confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, de 0.904 para la variable gestión de la calidad y 0.906 a la variable productividad laboral. Los datos fueron procesados con el programa SPSS; obteniéndose los resultados siguientes: La gestión de la calidad obtuvo el 92.7% de las respuestas que tuvieron un impacto en la variable productividad laboral del 72.0%, corroborándose con un Rho de Spearman de 0,995 indicando que existió una relación positiva muy alta. La dimensión competencias obtuvo 75.6% de contestaciones con un impacto del 72.0% en la productividad de las personas; reafirmando con un p(Rho) de 0.860, revelando que existió una relación positiva alta y muy significativa. La dimensión procesos obtuvo 65.9% de las respuestas relacionadas con el 72.0% de la productividad de los colaboradores; corroborándose con el p(Rho) de 0.914, expresando que existió una asociación positiva muy alta y muy significativa. En la dimensión tecnología sus respuestas se situaron en nivel alto con 90.2%, tuvieron un impacto del 72.0% en la productividad laboral de los administrativos; corroborándose con el p(Rho) de 0,945; indicando que existió una relación y/o asociación muy significativa y positiva muy alta entre esta dimensión y la productividad. Concluyó, la variable gestión de la calidad y sus dimensiones competencias, procesos y tecnología tuvieron un impacto positivo y significativo en la variable productividad laboral.

Palabras clave: Productividad laboral, competencias, calidad personal, tecnología, productividad laboral, eficiencia

ABSTRACT

With the purpose of determining the impact of quality management on the labor productivity of administrative workers of the Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II - 2, Tumbes, 2022. The research was applied, descriptive - correlational, non-experimental and experimental design. cross-section. We worked with a census sample of 82 named administrative workers; In data collection, the survey technique was used, using the questionnaire as a measurement instrument, whose reliability was determined by means of Cronbach's Alpha, of 0.904 for the quality management variable and 0.906 for the labor productivity variable. The data was processed with the SPSS program; obtaining the following results: Quality management obtained 92.7% of the responses that had an impact on the labor productivity variable of 72.0%, corroborating with a Spearman's Rho of 0.995, indicating that there was a very high positive relationship. The competencies dimension obtained 75.6% of responses with an impact of 72.0% on the productivity of people; reaffirming with a ρ of 0.860, revealing that there was a high and very significant positive relationship. The processes dimension obtained 65.9% of the answers related to 72.0% of the productivity of the collaborators; corroborating with the ρ of 0.914, expressing that there was a very high and very significant positive association. In the technology dimension, their answers were at a high level with 90.2%, they had an impact of 72.0% on the labor productivity of the administrative staff; corroborating with the ρ of 0.945; indicating that there was a very significant and positive relationship and/or association between this dimension and productivity. He concluded that the quality management variable and its dimensions, skills, processes and technology had a positive and significant impact on the labor productivity variable.

Keywords: Labor productivity, skills, personal quality, technology, labor productivity, efficiency

CAPITULO I

1. INTRODUCCIÓN

En el actual escenario donde actúan las organizaciones los cambios son vertiginosos, para la supervivencia institucional las corporaciones deben gestionar sus recursos técnicos, personales, financieros y de información de modo eficiente y eficaz a fin satisfacer las necesidades de sus clientes y/o usuarios.

La Gestión de la Calidad se ha convertido actualmente en la condición necesaria para cualquier estrategia dirigida hacia el éxito competitivo de la empresa. El aumento incesante del nivel de exigencia del consumidor, junto a la explosión de competencia procedente de nuevos países con ventajas comparativas en costes y la creciente complejidad de productos, procesos, sistemas y organizaciones, son algunas de las causas que hacen de la calidad un factor determinante para la competitividad y la supervivencia de la empresa moderna. La literatura en este campo, apoyada en una amplia evidencia empírica, concluye que la competitividad empresarial, en un entorno turbulento como el actual, exige una orientación prioritaria hacia la mejora de la calidad. (Camisón, Cruz y González, 2006)

En el Perú los negocios y las organizaciones de servicio, el tema de la gestión de la calidad lo enfocan de diferentes formas, para su posicionamiento, ya que permite diferenciarse tratando de responder a las necesidades de los clientes. Se pretende crear un sistema que garantice que la calidad de sus productos no es consecuencias del azar del estado momentáneo del recurso humano. (Cadena, 2018)

Se evidenció que el Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría (JAMO) II - 2, Tumbes, no cuenta con el equipo y inmobiliario necesario para atender la cantidad de pacientes

que acuden a diario, presenta tiempos de demora prolongados en la atención; ya sea para la atención farmacia o para la espera de ser atendido por el personal especializado; existe además poca información al paciente sobre los procesos y/o procedimientos de atención debido a que no resulta ser eficiente las notas informativas colocadas en dicha área, y la ineffectividad de los canales de comunicación entre el personal administrativo poca comunicación del personal administrativo;; otra de las razones es la falta de equipo informático eficaz, por lo que ciertos equipos no cuentan con la tecnología disponible para almacenamiento de información. En resumen, el principal problema que se presenta en el área es el desorden administrativo que trae como consecuencia las quejas permanentes de los pacientes; situación que se origina por la falta de un sistema de gestión de calidad que involucre de manera sistemática a personas, procesos y tecnología que den respuesta a las necesidades del paciente. De mantenerse con estos álgidos problemas el hospital JAMO, continuaría con una baja productividad exteriorizada por el trabajo inconexo de los trabajadores administrativos, que resulta con el bajo rendimiento en los servicios de atención que se expresa en la escasa gestión de la calidad del servicio de salud ocasionando daños humanos, causando desconfianza y acciones legales para dicha entidad. Por lo tanto, a través del presente trabajo de investigación se intenta determinar el impacto de la gestión de la calidad en la productividad laboral de trabajadores administrativos, hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II - 2, Tumbes, 2022, y con sus resultados los directivos se enfoquen a trabajar y aplicar sistemas de gestión de calidad para alcanzar la finalidad de su creación.

En este contexto se plantea la interrogante general: ¿Cuál es el impacto de la gestión de la calidad en la productividad laboral de trabajadores administrativos nombrados del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II - 2, Tumbes, 2022? Y de manera específicas los problemas siguientes: 1. ¿Cuál es el impacto de la dimensión conocimiento en la productividad laboral de trabajadores administrativos del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II – 2?; 2 ¿Cuál es el impacto de la dimensión procesos en la productividad laboral de trabajadores administrativos del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II - 2?; 3. ¿Cuál es el impacto de la dimensión tecnología en la productividad laboral de trabajadores administrativos del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II – 2?

Su importancia se fundamenta por ser un estudio de una organización de servicio cuya finalidad es servir y cuidar a la persona humana, elemento núcleo para generar riqueza en toda organización para el bienestar de la sociedad. La presente investigación intenta explicar teóricamente, la compatibilidad que existe entre calidad y productividad, y que se puede alcanzar mayor productividad, manteniendo la calidad o superando, pues el estudio de la gestión de la calidad se basa en ocho principios: Liderazgo, participación de la persona, enfoque de proceso, enfoque de sistema de gestión, mejora continua, toma de decisiones basadas en hechos y relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor. Los resultados obtenidos en esta investigación permitirán desarrollar un mejor sistema de gestión de calidad, enfocándose a brindar un excelente servicio y con mayor capacidad de producción es decir que contribuye a la atención de mayores números de pacientes. En su desarrollo se aplicaron procedimientos, técnicas de campo para la recolección de la información. El alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad de instrumento de medición. La estadística descriptiva e inferencial para explicar los coeficientes e indicadores obtenidos mediante el SPSS. Los resultados obtenidos en esta investigación permitirán a las autoridades administrativas del hospital; en desarrollar un mejor sistema de gestión de calidad, enfocándose finalmente a brindar un excelente servicio a los pacientes y ampliar la capacidad de producción es decir incrementar el nivel de productividad institucional.

Esta investigación pretende: Determinar el impacto de la gestión de la calidad en la productividad laboral de trabajadores administrativos nombrados del hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II - 2, Tumbes, 2022. Específicamente se logrará: describir el impacto de la dimensión competencias en la productividad laboral de trabajadores administrativos del Hospital JAMO; Explicar el impacto de la dimensión procesos en la productividad laboral de trabajadores administrativos del Hospital JAMO y determinar el impacto de la dimensión tecnología en la productividad laboral de trabajadores administrativos del Hospital JAMO:

La investigación consta de siete capítulos los cuales se describe a continuación:

El capítulo I, se presenta la Introducción donde describe la situación problemática, formulación del problema, justificación y objetivos.

El capítulo II, se corresponde la revisión de la literatura (Estado del Arte) que cobija a las bases teóricas- científicas, antecedentes y, definiciones de términos básicos

El capítulo III, corresponde a materiales y métodos donde encontramos a: Hipótesis, tipo y diseño de contrastación de hipótesis, población, muestra y muestreo, métodos, técnicas e instrumentos de recolección, confiabilidad del instrumento, procesamiento y análisis y la definición y operacionalización de variable.

En el capítulo IV, se distingue la presentación de resultados y la discusión de los mismos.

En el capítulo V y VI, se muestra las conclusiones y las recomendaciones

Finalmente, en los dos últimos capítulos se exhibe las referencias bibliográficas utilizadas en la ejecución del trabajo y los anexos como soporte del contenido del trabajo.

CAPITULO II

2. REVISION DE LITERATURA (Estado del Arte)

2.1. Bases teórico - científicas

Gutiérrez, (2014) hace mención a la norma ISO-9000:2005 define calidad como “el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”, entendiéndose, requisito como una necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

En términos menos formales, la calidad la define el cliente, ya que es el juicio que este tiene sobre un producto o servicio que por lo general es la aprobación o rechazo. Un cliente queda satisfecho si se le ofrece todo lo que él esperaba encontrar y más. Así, la calidad es ante todo la satisfacción del cliente, la cual está ligada a las expectativas que este tiene sobre el producto o servicio. Tales expectativas son generadas de acuerdo con las necesidades, los antecedentes, el precio, la publicidad, la tecnología, la imagen de la empresa, etc. Se dice que hay satisfacción si el cliente percibió en el producto o servicio al menos lo que esperaba. (Gutiérrez, 2014)

Gestión de la calidad

Incluye el control de calidad como una de sus funciones, pero comprende asimismo otras actividades como la fijación de términos de referencia, la mejora continua y los equipos de calidad” (Ivancevich , Lorenzi, Skinner y Crosby, 1996, p. 593)

Gestión de la calidad total

Es una filosofía de dirección que afecta a todas las actividades, la cual permite satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y de la comunidad, y lograr objetivos de la organización de la manera más eficiente, a través de la maximización del potencial de todos los empleados en un camino continuo hacia la mejora. (Cadena, 2018)

El modo de gestión empresarial denominado Gestión de la Calidad Total ('TQM – Total Quality Management), se basa en la conciencia de la necesidad de una serie de cambios en las actitudes, estructuras y funcionamiento de la organización. Estos cambios se pueden realizar en tres aspectos complementarios: el pensamiento estratégico, los elementos culturales y las técnicas y herramientas de gestión. La vertiente estratégica se refiere a la manera de plantear la política y objetivos de la empresa, y cómo convenir éstos en líneas estratégicas que lleguen a todos los niveles de la organización. El resultado de ello es la ubicación de los esfuerzos de toda la empresa para avanzar en una misma dirección. (Cadena, 2018)

Dimensiones de la gestión de la calidad

Competencias

Caballero y Blanco, (2007) puntualizan:

Al respecto que es necesario identificar aquellas competencias que doten al trabajador de una mayor eficacia laboral. La principal preocupación de la organización será la de incrementar las competencias tendentes a fomentar comportamientos que generan un desempeño exitoso en el puesto de trabajo, ya que la educación y la formación pueden contribuir a la mejora de la productividad y a una mayor participación de la fuerza laboral.

Las competencias están definidas como las características intrínsecas de las personas o conjunto de aptitudes, rasgos de personalidad y conocimientos

responsables de producir un rendimiento eficiente en el trabajo y en consecuencia alcanzar los objetivos de la organización.

Las competencias integran los conocimientos y las aptitudes técnicas e interpersonales del individuo” (Alles, 2007).

Procesos

Proceso es cualquier actividad o grupo de actividades que emplea insumos, les agrega valor y suministra un producto o servicio a un cliente interno o externo. En otras palabras, cualquier actividad que recibe entradas y las convierte en salidas (Cadena, 2018).

La norma ISO 90001:2000 apartado 3.4.1 define el proceso como: “Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”. Considera además que los elementos de entrada para un proceso son generalmente resultados de otros procesos. (Cadena, 2018)

Tecnología

El término tecnología se refiere a la suma total del conocimiento que poseemos sobre cómo hacer las cosas, incluidos los inventos, las técnicas y el amplio cúmulo de conocimiento organizado acerca de todo, su principal influencia está en la forma de hacer las cosas, es decir, en cómo diseñamos, producimos, distribuimos y vendemos bienes y servicios. (Ivancevich et al.,1996)

Ventajas: (Ivancevich et al.,1996) la determinan como:

A. Incremento de la productividad; El avance de la tecnología ha permitido crear herramientas que han incrementado la productividad en los últimos años. Se ha logrado gracias a la automatización de infinitud de procesos;

B. Mejoras en las comunicaciones; El transporte de personas y los métodos de comunicación entre individuos han mejorado mucho gracias a la tecnología, brindando una mayor facilidad en las comunicaciones;

C. Reducción de costes; la creación de sistemas más eficientes o la automatización, han permitido el abaratamiento de los procesos productivos. (Ivancevich et al., 1996)

D. Acceso a la información; en la actualidad, tenemos acceso a información prácticamente ilimitada gracias a la tecnología;

E. Aparición de nuevos modelos de negocio; Sin duda, la tecnología ha supuesto una revolución en el ámbito empresarial. El avance de esta ha dado lugar a un gran número de alternativas en el mundo emprendedor;

F. Avances en la ciencia. La creación de nuevas máquinas, destinadas a los investigadores, ha traído consigo grandes avances y descubrimientos en áreas tan importantes como la medicina

Principios de la gestión de la calidad

La familia de Normas ISO 9000:2000 se fundamentan en los siguientes 8 principios básicos (Cadena, 2018): Enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisiones y relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

Productividad laboral

Mir (2018) indica:

Que la productividad laboral se define como el resultado del producto entre el tiempo empleado y la eficiencia con la que realizamos nuestras actividades, sin embargo, las personas más productivas no son las que

trabajan más tiempo, sino aquellas que son capaces de dar más de sí, es decir, cuando más se enfoque la energía mental en un determinado objetivo, mayor será la productividad y el resultado y para poder aumentar esa productividad se debe controlar cualquier fuente de distracción.

Ivancevich et. al. (1996) indican “Es la tasa de producción de bienes y servicios (producto por hora -hombre trabajada)” (p. 593). La productividad del trabajo se expresa en términos de producto en nuevos soles (Con el correspondiente ajuste por inflación).

Bain (2003), sostiene que:

La importancia radica por ser un instrumento comparativo para gerentes y directores de empresas, ingenieros industriales, economistas y políticos; pues compara la producción en diferentes niveles del sistema económico (organización, sector o país) con los recursos consumidos. Por otro lado se reconoce que los cambios de la productividad tienen una gran influencia en numerosos fenómenos sociales y económicos, tales como el rápido crecimiento económico, el aumento de los niveles de vida, las mejoras de la balanza de pagos de la nación, el control de la inflación e incluso el volumen y la calidad de las actividades recreativas. El único camino para que un negocio pueda crecer y aumentar su rentabilidad o sus utilidades es aumentar su productividad. El instrumento fundamental que origina una mayor productividad es la utilización de métodos, el estudio de tiempos y un sistema de pago de salarios. Medición de la productividad.

Dimensiones de la productividad

Eficiencia.

Según Pizarro (2016) la precisa:

Es un indicador de medición refiriéndose a si está bien o cuan productivos son al utilizar determinados recursos para lograr conseguir la meta propuesta, es decir, las empresas tienden a ser eficientes siempre y cuando los administradores tratan de reducir la mayor cantidad de materiales e insumos; considerando también el tiempo que se requiere para obtener un conjunto de bienes y/o servicios demandados.

Deza (2017) menciona que:

La eficiencia es un término usado frecuentemente e incluso es considerado como un sinónimo de productividad y se resume a manera que todos los recursos sean utilizados óptimamente, donde se requiere que el tiempo empleado al momento de producir sea lo más mínimo posible; sin perjudicar los atributos del producto, es decir, que la utilización de las máquinas y equipos tecnológicos no sufran deterioros e igualmente que el uso de los servicios básicos como el agua, energía eléctrica, etc., sean en los montos necesarios, sin dejar residuos. Cabe señalar que está relacionado con un aprovechamiento y ahorro de los recursos materiales que se utilizan para finalmente transformarlos en productos.

Eficacia.

Pizarro (2016) la define como:

Una medición para el beneficio del cumplimiento de las metas que se requieren lograr conseguir en la empresa por decisión de la alta dirección; por lo que las empresas tienden a ser eficaces cuando el gerente de cada empresa opta por proponer metas reales, alcanzables y apropiadas.

Según Pizarro expresa que:

Existe una diferencia entre eficacia y eficiencia, por lo que la eficiencia es definida como un indicador de medición en cuanto a conseguir resultados, es decir, se refiere a la capacidad de satisfacción de las necesidades del

mercado con los productos realizados; en tanto la eficacia mide el uso de recursos tales como la materia prima en un determinado proceso.

Efectividad

Efectividad significa el grado de congruencia entre los objetivos organizacionales y los resultados observables. Otra definición frecuente de efectividad organizacional es la eficiencia con que una organización cumple con sus objetivos. Esto significa, una organización que produce el efecto deseado o que es productiva sin pérdidas. Efectividad es la habilidad de una organización para movilizar sus centros de poder para la acción de producción y adaptación. (Daft y Marcic, 2010)

En esencia la efectividad significa optimizar los recursos para alcanzar la calidad organizacional, el cual se orienta al compromiso logrado por la organización; obteniendo una respuesta al objetivo trazado al comienzo.

Gutiérrez (2014) sostiene que:

La productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos. En general, la productividad se mide por el cociente formado por los resultados logrados y los recursos empleados. Los resultados pueden medirse en unidades producidas, en piezas vendidas o en utilidades, mientras que los recursos empleados pueden cuantificarse por número de trabajadores, tiempo total empleado, horas máquina, etc. En otras palabras, la medición de la productividad resulta de valorar adecuadamente los recursos empleados para producir o generar ciertos resultados.

Es usual ver la productividad a través de dos componentes: **eficiencia** y **eficacia**. La primera es simplemente la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados, mientras que la eficacia es el grado en que se realizan las actividades planeadas y se alcanzan los resultados planeados;

en otras palabras, la eficacia se puede ver como la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. Así, buscar eficiencia es tratar de optimizar los recursos y procurar que no haya desperdicio de recursos; mientras que la eficacia implica utilizar los recursos para el logro de los objetivos trazados (hacer lo planeado). Se puede ser eficiente y no generar desperdicio, pero no ser eficaz no se están alcanzando los objetivos planeados. Adicionalmente, por **efectividad** se entiende que los objetivos planteados son trascendentes y estos se deben alcanzar. (Gutiérrez, 2014)

Factores de la productividad

Bain (2003) señala:

Existen dos factores en la productividad: Los factores internos de la productividad son susceptibles de modificarse más fácilmente que otros, por lo que se les clasifica en dos grupos, duros y blandos:

Los factores duros incluyen los productos, la tecnología, el equipo y las materias primas; mientras que los factores blandos incluyen la fuerza de trabajo, los sistemas y procedimiento de organización, los estilos de dirección y los métodos de trabajo. Factores duros Producto. La productividad de este factor significa el grado en el que el producto satisface las exigencias del cliente. (Bain, 2003)

Los Factores blandos relacionados a la persona se puede mejorar la productividad de este factor para obtener la cooperación y participación de los trabajadores, a través de una buena motivación, de la constitución de un conjunto de valores favorables al aumento de la productividad, de un adecuado programa de sueldos y salarios, de una buena formación y educación, y de programas de seguridad. Organización y sistemas. Para mejorar su productividad se debe volver más flexible, capaz de prever los cambios del mercado y de responder a ellos, estar pendientes de las nuevas capacidades de la mano de obra. (Bain, 2003)

Factores externos. La productividad determina en gran medida los ingresos reales, la inflación, la competitividad y el bienestar de la población, razón por la cual las organizaciones se esfuerzan por descubrir las razones reales del crecimiento o de la disminución de la productividad. Dentro de estos factores, se tienen los siguientes (Bain, 2003):

Ajustes estructurales. Los cambios estructurales de la sociedad influyen a menudo en la productividad nacional y de la empresa independientemente de la dirección adoptada por las compañías. Sin embargo, a largo plazo los cambios en la productividad tienden a modificar a esta estructura. (Bain, 2003)

Cambios económicos. El traslado de empleo de la agricultura a la industria manufacturera; el paso del sector manufacturero a las industrias de servicio; y por otro lado las variaciones en la composición del capital, el impacto estructural de las actividades de investigación, desarrollo y tecnología, las economías de escala, y la competitividad industrial. (Bain, 2003)

Cambios demográficos y sociales. Dentro de este aspecto destacan las tasas de natalidad y las de mortalidad, ya que a largo plazo tienden a repercutir en el mercado de trabajo, la incorporación de las mujeres a la fuerza de trabajo y los ingresos que perciben, la edad de jubilación, y los valores y actitudes culturales. (Bain, 2003)

Recursos naturales. Comprenden la mano de obra, capacidad técnica, educación, formación profesional, salud, actitudes, motivaciones, y perfeccionamiento profesional; la tierra y el grado de erosión que tiene, la contaminación del suelo, la disponibilidad de tierras, la energía y su oferta, las materias primas y sus precios, así como su abundancia. (Bain, 2003)

Administración pública e infraestructura. Comprende las leyes, reglamentos o prácticas institucionales que se llevan a cabo y que repercuten directamente en la productividad. (Bain, 2003)

2.2. Antecedentes

Internacional

Fuentes (2021) en su tesis:

“La implementación de los avances tecnológicos para el mejoramiento del desempeño empresarial en la empresa Palmaceite S. A en la ciudad de Santa Marta”; tuvo por objetivo implementar los avances tecnológicos para el mejoramiento del desempeño empresarial dentro de la empresa Palmaceite S.A., utilizando una investigación de tipo cualitativa, en la cual se realizó un análisis de la realidad evidenciada en la empresa, obteniendo como resultado la falta de avances tecnológicos y el desconocimiento las ventajas de la implementación de las nuevas herramientas tecnológicas en el contexto empresarial. En el contexto empresarial, la utilización adecuada de las nuevas tecnologías puede traer muchas ventajas para el desempeño de las funciones de los empleados y marcan una pauta en la innovación ante el mercado empresarial que se establece en este mundo globalizado. En el ámbito empresarial ha sufrido un cambio drástico, en la nueva era tecnológica y es vital que se acomode a la nueva realidad digital en que se vive. Para poder competir en un mercado cada vez más globalizado y estar a la vanguardia de las TICS y sus múltiples oportunidades. La innovación es un factor fundamental para competir en el mercado saturado, en que se desarrollan las empresas. Concluyó que los empleados desconocen la mayoría de las herramientas tecnológicas para el mejoramiento del desempeño empresarial. Los resultados obtenidos fueron que los trabajadores y empleados de la empresa estudiada deben capacitarse para incorporar las distintas herramientas tecnológicas para el mejoramiento de las empresas

Cabezas (2014) en su tesis:

“Gestión de procesos para mejorar la productividad de la línea de productos para exhibición en la empresa Instruequipos Cía. Ltda.”. cuyo objetivo principal fue analizar los procesos en la empresa Instruequipos Cía. Ltda., para mejorar la productividad de su línea de productos para exhibición a través del estudio de trabajo. Investigación de enfoque cualitativo denominado: “Proyectos de investigación aplicada”, teniendo como finalidad el de poder hallar las posibles soluciones a la problemática que presenta la empresa, de investigación bibliográfica y documental, porque para el fundamento de los conceptos utilizados se requiere de estudios sustentados, teorías o experimentos desarrollados en trabajos concernientes a la tesis. Se consideró una muestra aplicada a ocho procesos donde será la base para la recolección de la información relevante y así poder conocer el ambiente actual en la que se encuentra Instruequipos Cía., sin embargo, después de analizar los procesos. Concluyó que varios de estos procesos presentaron problemas; de los cuales provocaron que los manejos de los recursos estuvieron siendo sobre utilizados e implementados inadecuadamente en algunos casos. No obstante, en la empresa no se llegó a saber la capacidad de fabricación y es por tal motivo que la mayoría de productos fabricados no se entregaron a tiempo a los clientes, así mismo, el autor hace mención que para lograr obtener buenos resultados es necesario proponer mejoras para los procesos que directamente se involucran en la elaboración del producto, así como el compromiso tanto de los dueños como de los trabajadores para la productividad y crecimiento de la empresa.

Vasquez (2008) en su tesis:

“La calidad personal como un eje para mejorar los sistemas de gestión de la calidad”. Toda persona que quiera afrontar el futuro con éxito, tendrá que comenzar haciendo un gran esfuerzo por construirlo, para lograr así lo que quiere de si mismo. No cabe duda que dicho esfuerzo llevará a convertir a las personas con una calidad personal tal que podrá cumplir como persona, como empleado, como esposo, como amigo, como padre, como hijo y como

ciudadano, en una sociedad de cambios que cada vez es más compleja y con mayores retos hacia el futuro. La calidad de ningún modo es eventual, es una meta ambiciosa y permanente con el afán de hacer las cosas correctas, por aprender a producir aportando inteligencia, corazón, creatividad y entusiasmo en todo lo que se hace y que va a permitir asegurar la calidad en el desarrollo personal.

El mismo autor precisa que optimizar la calidad personal dentro de una organización contribuirá a elevar los niveles de calidad total dentro de la misma y pensar en elevarla será siempre una garantía de mejora continua para cualquier organización. Este proceso asegura una cultura de calidad que vigoriza el círculo de la satisfacción al cliente y la fidelidad del mismo, también garantiza mejores resultados económicos para las organizaciones, lo que implica la calidad global de la organización. La calidad personal surge como un marco de referencia para la administración dentro de las organizaciones. El proceso de adaptarse y adelantarse a los cambios del entorno se presenta como un factor determinante y es una condición que dará la pauta para el crecimiento y desarrollo de las organizaciones. (Vasquez, 2008)

Nacional

Abanto y Vásquez (2021) en su investigación:

“Motivación laboral y nivel de productividad de los colaboradores en la empresa Salesland Internacional S. A en la ciudad de Cajamarca en el año 2020”. tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la Empresa Salesland Internacional S.A., “investigación básica, denominada también pura o fundamental, porque busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, es de diseño no experimental, tipo correlacional y transversal. El instrumento de medición fue validado por tres expertos en el tema, asimismo el coeficiente de Alfa de Cronbach requirió de una sola administración, la primera variable de motivación laboral alcanzó 0,873 lo

que constituye una fuerte confiabilidad". La segunda variable de productividad laboral obtuvo 0.878 que expresa una fuerte confiabilidad. La población y muestra estuvo conformada por 22 colaboradores por ello el muestreo fue no probabilística, aplicándose una encuesta con escala tipo Likert. Concluyó que presenta una correlación significativa ($p= 0.010$ indica que es menor a $\alpha=0.05$) de la variable motivación con la variable productividad laboral. Conforme a la tabla de contrastación hay una relación positiva entre la variable motivación y la variable productividad de los colaboradores de la Empresa Salesland Internacional S.A (relación rho de Spearman= 0.535)

Alccamari y Cuba, (2019) en su investigación:

"La gestión de procesos y su relación con la productividad laboral en el sector de heladerías del Cercado, Arequipa 2018". Se planteó como objetivo principal determinar la existencia de una relación entre la gestión de procesos y la productividad laboral en el sector de heladerías. Investigación de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y del nivel correlacional-descriptivo, así mismo, la población y muestra está conformado por 60 empleados y para la recolección de datos se utilizó el instrumento que consta de un cuestionario con 30 preguntas. que, si existe relación positiva alta entre la gestión de procesos y la productividad laboral, teniendo una relación de Pearson de 0.775 y una significancia de orden 0,000. Se estableció que, si existe relación positiva alta entre la gestión de procesos y los factores individuales en el sector de heladerías, teniendo una relación de Pearson de 0.757 y una significancia de orden 0,000. Se determinó que, si existe relación positiva moderada entre la gestión de procesos y los factores de la productividad laboral, teniendo una relación de Pearson de 0.612 y una significancia de orden 0,000. Se estableció que, si existe una relación positiva alta entre el diseño de mapa de procesos y la productividad laboral en el sector de heladerías del Cercado, teniendo una relación de Pearson de 0.769 y una significancia de orden 0,000. Se determinó que, si existe relación positiva moderada entre el modelamiento de procesos y la

productividad laboral en el sector de heladerías del Cercado, Arequipa 2018, teniendo una relación de Pearson de 0.550 y una significancia de orden 0,000.

Marcelo (2018) en su tesis:

“Motivación laboral y productividad de los trabajadores del área de rentas de la municipalidad de Villa María del Triunfo”. El propósito fue determinar la relación entre la motivación laboral y la productividad de los trabajadores del área de rentas de la Municipalidad. La hipótesis fue existe relación significativa entre la motivación laboral y la productividad de los trabajadores del área de rentas de la Municipalidad. Investigación no experimental de corte transversal con un diseño descriptivo correlacional, la población y muestral censal estuvo conformada por 20 colaboradores, Los instrumentos presentan una alta confiabilidad mediante el estadístico alfa de Cronbach, 0,870 para el cuestionario de motivación laboral y 0,868 para el cuestionario de productividad. En la prueba de hipótesis se obtuvo un R de Pearson de 0,877, con un p valor de 0,000. Concluyó que existe una correlación positiva alta entre la motivación laboral y la productividad de los colaboradores del área de rentas de la Municipalidad de Villa María del Triunfo.

Chininin y Coronado (2015) en su tesis:

“Gestión del cambio corporativo y la productividad laboral en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes, 2015”. Tuvo por objetivo determinar la gestión del cambio Corporativo y su influencia en la productividad laboral en la Municipalidad Distrital, se aplicaron encuestas con la escala de Likert, a los 36 trabajadores de la institución municipal, relacionadas con la productividad y los enfoques de cambio: personas estructuras, y tecnología. Investigación de tipo descriptivo – correlacional, de diseño no experimental y transversal, sus resultados fueron analizados indicándose que la efectividad en comunicación es de 70%, la compatibilidad entre objetivos es del 75%, en el proceso de toma de

decisiones su participación es significativa en 75%, la vigencia de los documentos es del 22%, la tecnología apropiada el 47% está en desacuerdo, la operación y mantenimiento considerada como inversión el 41%, está de acuerdo. Para mejorar la productividad se analizaron factores de rendimiento laboral, iniciativa, calidad de trabajo y trabajo en equipo, para alcanzarla es fundamental la práctica de valores institucionales, indicándose en 75%, la puntualidad, en la entrega de trabajo es del 59% y la capacidad de trabajar bajo presión el 33% fue indeciso. Determinándose que existe interdependencia entre los elementos de la organización y que al modificarlos permitirá mejorar e incrementar la productividad laboral y mantener una renovación organizacional.

2.3. Definición de término básicos

Calidad

En la jerga técnica, calidad puede tener dos significados: (1) las características de un producto o servicio relativas a su capacidad para satisfacer necesidades designadas o implícitas y (2) producto o servicio sin deficiencias. (Summers, 2006)

Colaboración

Capacidad de trabajar colaborando con grupos multidisciplinarios concompañeros de trabajo muy distintos: expectativas positivas respecto de los demás. Comprensión interpersonal (Alles, 2014).

Competencia:

Implica tener amplios conocimientos en los temas del área bajo responsabilidad. Comprender la esencia de los aspectos complejos. Poder trabajar anivel inter e interfuncional. “Demostrar interés por aprender” (Alles, 2014).

Desarrollo.

Criterio de efectividad que alude a la capacidad de una organización para aumentar su respuesta a exigencias del entorno actuales y futuras. Términos equivalentes o similares son institucionalización, estabilidad e integración (Ivancevich, Matteson y Konopaske, 2006).

Eficacia.

Hacer las cosas correctas o realizar actividades de tal forma que se logren los objetivos de la organización (Robbins y Coulter, 2010).

Equipo de trabajo.

Grupo en el que los esfuerzos individuales dan como resultado un desempeño mayor que la suma de las aportaciones por individuo (Robbins y Judge, 2013).

Gestión de personas:

Instrumento de la calidad en la capacidad de gestión de las áreas del talento humano en el nuevo milenio y en el marco de una economía global, para involucrar a las personas corporativamente en el marco de las herramientas fundamentales del desarrollo organizacional (Pintado, 2014).

Normas de la serie ISO 9000

Summers, (2006), sostiene:

Conjunto de cinco normas internacionales individuales, aunque relacionadas, sobre administración de la calidad y aseguramiento de la calidad, desarrollado para ayudar a las empresas a documentar efectivamente los elementos que se deben implementar para mantener un sistema de calidad eficiente. Las normas fueron desarrolladas por la Organización Internacional de Normalización (ISO), una oficina internacional

especial para la normalización conformada por los cuerpos de normalización de 91 países

Proceso

Acción de tomar entradas y transformarlas en salidas mediante la ejecución de actividades de valor agregado (Summers, 2006)".

CAPITULO III

3. MATERIALES Y METODOS

3.1. Hipótesis

Hipótesis general

H_A: El impacto de la gestión de la calidad es positivo y significativo en la productividad laboral de trabajadores administrativos nombrados del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II - 2, Tumbes, 2022.

H₀: El impacto de la gestión de la calidad no es positivo ni significativo en la productividad laboral de trabajadores administrativos nombrados del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II - 2, Tumbes, 2022.

Hipótesis específicas

Hipótesis específicas 1:

H_A: El impacto de la dimensión competencia es positivo y significativo en la productividad laboral de trabajadores administrativos del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II – 2.

H₀: El impacto de la dimensión competencia no es positivo y ni significativo en la productividad laboral de trabajadores administrativos del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II – 2.

Hipótesis específicas 2:

H_A: El impacto de la dimensión procesos es positivo y significativo en la productividad laboral del Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría II – 2.

H₀: El impacto de la dimensión procesos no es positivo ni significativo en la productividad laboral de trabajadores administrativos, Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II – 2.

Hipótesis específicas 3:

H_A: El impacto de la dimensión tecnología es positivo y significativo en la productividad laboral de trabajadores administrativos del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II – 2.

H₀: El impacto de la dimensión tecnología no es positivo ni significativo en la productividad laboral de trabajadores administrativos del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II – 2.

3.2. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis

Tipo de estudio

La investigación fue aplicada, porque da solución a los problemas presentados. Al respecto, Baena (2014) precisa que “tiene como propósito el estudio de una situación contraria destinada a la acción, además, de su enfoque en la resolución de necesidades que la sociedad y los hombres requieren” (p.11).

De enfoque cuantitativo, pues se emplearon datos numéricos, indicadores y estadísticas relacionadas con el objeto de estudio; utilizando instrumentos de medición como el cuestionario juzgado con la escala de Likert. Por tanto, (Pimienta y De La Orden (2017) señalan que “permite al investigador recopilar información plasmada en números, para su análisis racional y objetivo”.

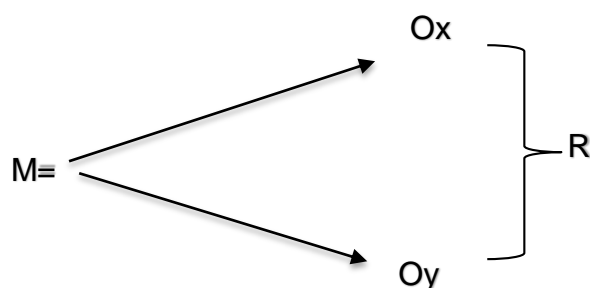
Estudio de tipo descriptivo – correlacional, porque describió las propiedades, características y comportamiento de las variables gestión de la calidad y productividad laboral y su asociación que existe entre ellas que determinará su impacto. Para Hernández y Mendoza, (2018) expresan este tipo de estudio tiene como propósito la determinación de conceptos, hechos, variables o situaciones en un contexto determinado, asimismo, lo correlacional se refiere a conocer el grado de relación y/o asociación que existe entre dos o más variables en un caso particular.

Diseño de investigación.

En el estudio se empleó el diseño no experimental, ya que la investigadora no ha manipulado la variable gestión de la calidad y productividad laboral de las personas; es decir, se les estudiará tal como se perciben en la realidad. En esta línea, Briones (2002) afirma que “el investigador no tiene control de la variable independiente, ya que ésta ha suscitado antes del estudio en ejecución”.

Asimismo, se empleó el diseño transversal por que se aplicó en un periodo de tiempo en este caso 2022. Al respecto, García (2016) indican que este estudio “no requiere un largo período de tiempo para concluir la investigación”.

En la contrastación de la hipótesis se empleó el diseño correlacional; al respecto, Palella y Martins, (2002) consideran que “éste busca determinar la relación entre dos o más variables”. Distinguiéndose en el esquema:



M= muestra

Ox= Información de gestión de la calidad

Oy= = Información de productividad laboral

R= relación entre variables

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Hernández, Fernández, y Baptista, (2014) señalan que “es el conjunto de individuos, objetos, sucesos o comunidades de los que se desea conocer algo en una investigación” (p.174). La población del estudio estuvo comprendida por 82 trabajadores administrativos nombrados: entre funcionarios y colaboradores nombrados del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II – 2. (Unidad de Personal, 2022).

Muestra

Hernández, Fernández, y Baptista (2014), definen que supone un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización de ser elegidos. (p. 189). Por otro lado, Carrasco (2019), la considera como “parte de la población seleccionada, de las cuales las características esenciales se verán reflejadas en la medición y observación de las variables.

La muestra del estudio fue censal y/o intencional porque comprendió a todos los elementos de la población en este caso 82 trabajadores administrativos nombrados que incluye funcionarios y colaboradores administrativos nombrados.

Muestreo

Bernal (2016), clasifica a los métodos de muestreo en hay varias clasificaciones: diseño probabilístico y no probabilísticos, como también los de diseño por atributos y por variables.

En este caso se ha empleado el muestreo no probabilístico, porque se dirigió la encuesta, a todos los elementos de la población censal, aplicándose el cuestionario tipo entrevista a los 82 trabajadores administrativos nombrados en sus respectivos puestos de trabajo dentro de su jornada laboral.

3.4. Métodos, técnicas e instrumentos

Métodos

Bernal (2016) precisa que los métodos son un “conjunto de procedimientos que, valiéndose de los instrumentos o técnicas necesarias, examina y soluciona un problema o conjunto de problemas de investigación” (p. 58). Emplearon los métodos:

Deductivo

El estudio de la gestión de la calidad y productividad laboral se fundamentarán en base a las doctrinas administrativas relacionadas con el tema a investigar. Al respecto Bernal (2016) expresa que “este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares” (p. 69).

Inductivo

Se empleó este método, aplicando un procedimiento que viene desde la recolección de datos hasta la elaboración de las conclusiones. Según Pimienta y De la Orden (2017) indican que “este método se basa en la inducción, mediante la cual el investigador establece conclusiones generales, a partir de la observación y análisis de hechos particulares, que considera verdaderas, en virtud de que están basadas en la experiencia directa” (p. 54).

Cuantitativo

Hernández y Mendoza (2018) manifestaron que el método cuantitativo “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”.

En la investigación se recogieron y analizaron datos numéricos sobre la variable gestión de la calidad y productividad laboral, empleándose, la técnica encuesta, aplicándose como instrumento de medición un cuestionario cuyos ítems son valorados con la escala de Likert. La confiabilidad de estos instrumentos de medición se determinó con Alfa de Cronbach. En el procesamiento se emplearon programas estadísticos SPSS, obteniéndose tablas de frecuencia y coeficiente del Rho de Spearman.

Técnicas

Encuesta

Es una técnica donde se recolectan datos mediante instrumentos con el fin de obtener la información necesaria. Bernal (2016) nos dice que “se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas”.

En el presente estudio se diseñaron dos cuestionarios, los cuales estarán estructurados por un conjunto de preguntas basadas en las variables de estudio, dimensiones e indicadores, aplicándose a los 82 trabajadores administrativos del Hospital JAMO. (Anexo 3, 4,5)

Análisis de documentos

Bernal (2016) precisa que es una “técnica basada en fichas bibliográficas que tienen como propósito analizar material impreso”. En el estudio se han revisado artículos de revista y textos cuyo contenido se relaciona con las variables en estudio

Instrumentos

Cuestionario

Bernal (2016), indica que el cuestionario es el “conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas.”.

El primer cuestionario de la variable gestión de la calidad estuvo estructurado con 18 ítems y para la variable productividad laboral con 16 preguntas; se empleó la Escala de Likert con valoración de: Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Indeciso (3), En desacuerdo (2), Totalmente en desacuerdo (1); aplicándose los cuestionarios tipo entrevista a la muestra determinada.

Fichas bibliográficas

Son instrumentos que se emplearán para recoger información de los textos, artículos científicos, archivos y registro de la institución en estudio. Según Baena (2014) las fichas “son instrumentos tradicionales para ir recabando los datos de la investigación, fáciles de manejar y con los datos resumidos o bien digeridos de los autores, el trabajo de la redacción es mucho más fácil”.

3.5. Confiabilidad de instrumentos

Palella y Martins (2012), indican que el análisis de confiabilidad “es el grado en el que las mediciones están libres de la desviación producida por los errores causales” (p.164).

En la presente investigación se determinó el grado de confiabilidad del instrumento a través del Coeficiente Alfa de Cronbach. Palella y Martins (2012), señalan que “es una de las técnicas que permite establecer el nivel de confiabilidad que es, junto

con la validez, un requisito mínimo de un buen instrumento de medición presentado con una escala tipo Likert” (p.168).

Para calcular la confiabilidad del instrumento de las variables Gerencia de calidad y productividad laboral, se empleará la Tabla 1.

Tabla 1: Grado confiabilidad de un instrumento

Rango	Confiabilidad
0.81 - 1	Muy alta
0.61 – 0.80	Alta
0.41 – 0.60	Media
0.21 – 0.40	Baja
0 – 0.20	Muy baja

Fuente: Palella y Martins (2012)

Tabla 2: Confiabilidad de la variable de gestión de la calidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.904	18

Fuente: La Autora.

Tabla 3: Confiabilidad de la variable productividad laboral

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.906	16

Fuente: La Autora.

El coeficiente Alfa de Cronbach de la variable 1 fue de 0.904, y representado por de 0.906 para la variable 2, y de acuerdo a los autores Palella y Martins (2012), coeficientes que indican que la confiabilidad de los instrumentos de medición es muy alta. (Tabla 2, 3 y Anexo 6, 7)

3.6. Procesamiento y análisis

Procesamiento

Recopilada la información, se utilizó el programa Excel para organizar y clasificar los datos cuantitativos en una matriz de tabulación. El proceso fue el siguiente: primero, separar información de acuerdo a los criterios de evaluación. Una vez realizado este primer paso, se procedió a ingresar y procesar la información aplicando los métodos y técnicas correspondientes; luego se exportó la información al Programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), para su procesamiento.

Análisis

Aplicando el software estadístico SPSS, se obtuvieron datos cuantitativos expresados en indicadores, coeficientes y tablas de frecuencias. Asimismo, aplicando el Rho de Spearman y sus niveles de significancia permitió encontrar su asociatividad entre las variables y probar o desaprobar la hipótesis. Luego se discutieron estos resultados cuantitativos en el argumento con los antecedentes y estado del arte, alcanzando los objetivos de la investigación: de determinar el impacto de la gestión de la calidad en la productividad laboral de trabajadores administrativos, Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II - 2, Tumbes.

La hipótesis fue comprobada mediante el P- value y su asociación y/o correlación se realizó con el Rho de Spearman se considera positiva si se encuentra en el rango de 0.01 a 1. Si es 1 la correlación es positiva grande y perfecta; de 0.90 a 0.99, correlación positiva muy alta; de 0.7 a + 0.89, de correlación positiva alta; de 0.4 a 0,69 correlación positiva moderada; de 0.2 a 0.39 correlación positiva baja; de 0.01 a 0.19 correlación positiva muy baja y será significativa cuanto más se aproxime a 1. (Anexo 8)

Su nivel de significancia se efectuó mediante la Tabla.

Tabla 4: Niveles de significancia en la comprobación de hipótesis

Valor	Significancia
• ± 0.01 a ± 0.25	• No es significativo
• ± 0.2 a ± 0.50	• Poco significativo
• ± 0.51 a ± 0.75	• Significativo
• ± 0.76 a ± 1	• Muy significativo

Fuente: La Autora.

Según los parámetros establecidos por el investigador se menciona que se considerará muy significativo si se encuentra en el rango de ± 0.76 a ± 1 ; asimismo indica que si el rango se encuentra entre ± 0.51 a ± 0.75 será significativo, además si el rango se encuentra entre ± 0.2 a ± 0.50 será considerado poco significativo, de tal manera si el rango se encuentra entre ± 0.01 a ± 0.25 no es significativo. (Tabla 4)

3.6. Definición y operacionalización de variables

Variable 1: Gestión de la calidad

Definición conceptual

Es el compromiso de dirigir a la organización como un todo en base a la prevención, de manera que no haya nada que seleccionar o tamizar (Ivancevich et al., 1996, p. 592).

Dimensiones

1. Competencias
2. Procesos
3. Tecnología

Definición operacional

Esta variable se midió a través de sus dimensiones: Competencias, estructura y tecnología con sus respectivos indicadores; estructurándose un cuestionario con 18

ítems valorados con la escala de Likert con las alternativas: Totalmente de acuerdo (TA) 5, De acuerdo (DA) 4, Indeciso (I) 3, En desacuerdo (ED) 2; Totalmente de desacuerdo (TD) 1; respuestas que reflejaron una actitud positiva o negativa; aplicándose a una muestra de 82 trabajadores administrativos nombrados del Hospital JAMO en horario de trabajo. (Tabla 5, Anexo 1,2)

Tabla 5: Dimensiones e ítems de la variable gestión de la calidad.

Dimensiones	Pregunta	Instrumento y escala de medición
Competencias	01, 02, 03, 04, 05, 06	Cuestionario
Procesos	07, 08, 09, 10, 11, 12	TA (5), DA (4), I (3),
Tecnología	13, 14, 15, 16, 17, 18	ED (2), TD (1)

Fuente: La Autora.

Variable 1: Productividad laboral

Definición conceptual

Es el cociente producción-insumos dentro de un periodo, considerando la calidad; esta definición puede aplicarse a la productividad de organizaciones, gerentes, personal de staff y otros trabajadores (Koontz, Weihrich, y Cannice, 2012).

Dimensiones

1. Eficiencia
2. Eficacia
3. Efectividad

Definición operacional

Esta variable se midió a través de sus dimensiones: Eficiencia, eficacia, y efectividad con sus respectivos indicadores; estructurándose un cuestionario con 16 ítems valorados con la escala de Likert con las alternativas: Totalmente de acuerdo (TA) 5, De acuerdo (DA) 4, Indeciso (I) 3, En desacuerdo (ED) 2; Totalmente de desacuerdo (TD) 1; respuestas que reflejaron una actitud positiva

o negativa; aplicándose a una muestra de 82 trabajadores administrativos nombrados del Hospital JAMO en horario de trabajo. (Tabla 6)

Tabla 6: Dimensiones e ítems de la variable productividad laboral

Dimensiones	Pregunta	Instrumento y escala de medición
Eficiencia	01, 02, 03, 04, 05, 06, 07, 08	Cuestionario
Eficacia	09, 10, 11, 12, 13	TA (5), DA (4), I 3),
Efectividad	14, 15, 16	ED (2), TD (1)

Fuente: Cuestionario

CAPITULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Para el objetivo general: Determinar el impacto de la gestión de la calidad en la productividad laboral de trabajadores administrativos del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II - 2, Tumbes, 2022.

Tabla 7: Gestión de la calidad y su impacto en la productividad laboral.

Nivel	Gestión de la calidad			Productividad laboral		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	66 a 90	76	92.7%	58 a 80	59	72.0%
Medio	42 a 65	6	7.3%	37 a 57	23	28.0%
Bajo	18 a 41	0	0.0%	16 a 36	0	0.0%
	Totales	82	100.0%	Totales	82	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado.

Se pudo observar que gestión de la calidad obtuvo resultado del 92.7% de las respuestas que se ubican en el nivel alto; el 7.3% en el nivel medio, y el nivel bajo con 0% que tuvieron un impacto en la variable productividad laboral que advirtieron un 72.0% en el nivel alto, 28.0% en nivel medio y 0% en el nivel bajo; resultados de las encuestas aplicada a 82 trabajadores administrativos: entre funcionarios y colaboradores nombrados del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II - 2, Tumbes, 2022.

Prueba de hipótesis para el objetivo general:

H_A: El impacto de la gestión de la calidad es positivo y significativo en la productividad laboral de trabajadores administrativos del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II - 2, Tumbes, 2022.

H₀: El impacto de la gestión de la calidad no es positivo ni significativo en la productividad laboral de trabajadores administrativos del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II - 2, Tumbes, 2022.

Los resultados descritos líneas arriba se pudieron corroborar, con la determinación del coeficiente Rho de Spearman de 0,995 con un nivel de significancia 0,000 indicaron que existió una relación positiva muy alta entre las variables gestión de la calidad y productividad laboral, de nivel muy significativo en el Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II - 2, Tumbes. Estos coeficientes indicaron la aceptación de la hipótesis de trabajo para el objetivo general”.

La interpretación del coeficiente Rho de Spearman nos dice “que para valores cercanos a la unidad la existencia de una relación de asociatividad muy fuerte”, a medida que se acerca al cero “0” “el grado de asociatividad se debilita, dependiendo del signo positivo relación directa o negativo manifiesta una relación inversa, aceptando la hipótesis de trabajo para el objetivo general”.

Se emplea “Rho de Spearman para evaluar la asociación entre dos variables que tienen categorías ordinales. Las categorías ordinales tienen un orden natural, como por ejemplo pequeño, mediano y grande. El coeficiente puede variar de -1 a +1”. (Rodó, 2020)

Tabla 8: Correlación entre la gestión de la calidad y productividad laboral.

Coeficiente Rho de Spearman		Gestión de la calidad	Productividad laboral	
Rho de Spearman	Gestión de la calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,995**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	82	82	
	Productividad laboral	Coeficiente de correlación	,995**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	82	82

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

Fuente: Cuestionario aplicado.

Para el objetivo específico 1: Describir el impacto de la dimensión competencias en la productividad laboral de trabajadores administrativos del Hospital JAMO.

Tabla 9: Dimensión competencias y su impacto en la productividad laboral.

Nivel	Competencias			Productividad laboral		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	22 a 30	62	75.6%	58 a 80	59	72.0%
Medio	14 a 21	20	24.4%	37 a 57	23	28.0%
Bajo	6 a 13	0	0.0%	16 a 36	0	0.0%
Totales		82	100.0%	Totales	82	100.0%

Fuente: Cuestionrio aplicado.

La dimensión competencias de la variable gestión de la calidad que involucra conocimientos y destrezas para un trabajo efectivo; obtuvo contestaciones que se ubicaron en el nivel alto con 75.6%, en nivel medio 24.4% y 0% en el nivel bajo; resultas que impactaron en la productividad laboral que experimentaron un 72.0% en el nivel alto, 28.0% en nivel medio y 0% nivel bajo de las contestaciones de los 82 trabajadores administrativos del Hospital JAMO.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 1:

H_A: El impacto de la dimensión competencias es positivo y significativo en la productividad laboral de trabajadores administrativos del hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II – 2.

H₀: El impacto de la dimensión competencias no es positivo ni significativo en la productividad laboral de trabajadores administrativos del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II – 2. .

Tabla 10: Correlación entre las competencias y productividad laboral.

Coeficiente Rho de Spearman		Competencias	Productividad laboral	
Rho de Spearman	Competencias	Coeficiente de correlación	1,000	,860**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	82	82
	Productividad laboral	Coeficiente de correlación	,860**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	82	82

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

Fuente: Cuestionrio aplicado.

Los resultados de la tabla 9, se confirmaron con el Rho de Spearman de 0,860, que midió la relación y/o asociación de la dimensión competencias y la variable productividad laboral, indicando una correlación positiva alta, considerándolo muy significativo y siendo su nivel de significancia de $0.000 < 0.05$; se acepta la hipótesis del objetivo específico específico 1

Para el objetivo específico 2: Explicar el impacto de la dimensión procesos en la productividad laboral de trabajadores administrativos del Hospital JAMO.

Tabla 11: Dimensión procesos y su impacto en la productividad laboral.

Nivel	Procesos			Productividad laboral		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	22 a 30	54	65.9%	58 a 80	59	72.0%
Medio	14 a 21	28	34.1%	37 a 57	23	28.0%
Bajo	6 a 13	0	0.0%	16 a 36	0	0.0%
	Totales	82	100.0%	Totales	82	100.0%

Fuente: Cuestionrio aplicado.

La dimensión que midió lo referente a los procesos que cubija, flujogramas, procedimiento y diseño organizacional alcanzaron respuestas de nivel alto con el

65.9%, para el nivel medio con el 34.1% y el nivel bajo 0% relacionadas con la variable productividad laboral que notaron un 72.0% en el nivel alto, de 28.0%, en nivel medio, resultados, producto de la encuesta aplicada a los 82 trabajadores administrativos del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II – 2.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 2:

H_A: El impacto de la dimensión procesos es positivo y significativo en la productividad personal del Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría II – 2.

H₀: El impacto de la dimensión procesos no es positivo ni significativo en la productividad laboral de trabajadores administrativos del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II – 2.

Respuestas que las confirmamos con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,914, que indicó la asociación muy significativa y positiva muy alta, y obteniendo un $p = 0.000 < 0.05$, nos llevó a aceptar la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 2. Entendiéndose que la dimensión procesos tiene impacto positivo muy en la productividad laboral de los trabajadores administrativos.

Tabla 12: Correlación entre los procesos y productividad laboral.

Coeficiente Rho de Spearman		Procesos	Productividad laboral	
Rho de Spearman	Procesos	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,914**	
	Productividad laboral	Coeficiente de correlación	,914**	
		Sig. (bilateral)	,000	
	N		82	82
	N		82	82

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Fuente: Cuestionrio aplicado.

Para el objetivo específico 3: Determinar el impacto de la dimensión tecnología en la productividad laboral de trabajadores administrativos del Hospital JAMO.

Tabla 13: Dimensión tecnología su impacto en la productividad laboral.

Nivel	Tecnología			Productividad laboral		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	22 a 30	74	90.2%	58 a 80	59	72.0%
Medio	14 a 21	8	9.8%	37 a 57	23	28.0%
Bajo	6 a 13	0	0.0%	16 a 36	0	0.0%
	Totales	82	100.0%	Totales	82	100.0%

Fuente: Encuesta.

Para la dimensión tecnología con sus indicadores enfoque de sistemas, base de datos, manejo de Tics y prácticas de innovación, sus respuestas se situaron en nivel alto con 90.2%, nivel medio se obtuvo el 9.8% y para el nivel bajo 0% tuvieron un impacto en la variable productividad laboral que advirtieron un 72.0% para el nivel alto, de 28.0% para el nivel medio de la encuesta aplicada a los trabajadores administrativos, hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II – 2.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 3:

H_A: El impacto de la dimensión tecnología es positivo y significativo en la productividad laboral de trabajadores administrativos del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II – 2.

H₀: El impacto de la dimensión tecnología no es positivo ni significativo en la productividad laboral de trabajadores administrativos del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II – 2.

Tabla 14: Correlación entre la dimensión tecnología y productividad laboral.

Coeficiente Rho de Spearman		Tecnología	Productividad personal
Rho de Spearman	de Tecnología	de 1,000	,945**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	82	82
Productividad laboral	de Tecnología	de ,945**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	82	82

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

Fuente: Encuesta.

Con el cómputo del coeficiente Rho de Spearman de 0,945 con un nivel de significancia de $0,000 < 0.05$; estas cifras indicaron que existió una relación y/o asociación muy significativa y positiva muy alta de trabajadores administrativos del Hospital JAMO. En consecuencia, se acepta la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 3.

4.2. Discusión

En lo concerniente al objetivo general Determinar el impacto de la gestión de la calidad en la productividad laboral de trabajadores administrativos, hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II - 2, Tumbes, 2022. Según Ivancevich et al. (1996) indican que la gestión de la calidad, “Incluye el control de calidad como una de sus funciones, pero comprende asimismo otras actividades como la fijación de términos de referencia, la mejora continua y los equipos de calidad”; explica la capacidad de gestión de hacer que toda actividad que se ejecute se exprese con mayor efectividad es decir cero defectos. Por Productividad: Mir (2018) la define como “el resultado del producto entre el tiempo empleado y la eficiencia con la que realizamos nuestras actividades, sin embargo, las personas más productivas no son las que trabajan más tiempo, sino aquellas que son capaces de dar más de sí”. El cociente entre eficacia y eficiencia, se obtiene la productividad, por tanto, al

emplearse tan bien los recursos se alcanzará eficiencia que redundará en mejores salidas.

En la investigación desarrollada se determinó que el 92.7% de las contestaciones de la gestión de la calidad tuvo un impacto en la productividad laboral expresada en 72.0%. cifras porcentuales que permitieron inferir que una excelente gestión de los principios de la calidad incrementaría la productividad laboral de los trabajadores de hospital JAMO II – 2, resultados que expresan bienestar, satisfacción a trabajadores, a empleadores y a los vecinos de la comunidad tumbesina, reflejándose en mejores servicios a los pacientes que acuden al hospital

Los resultados encontrados coinciden con los hallazgos de Cabezas (2014) en su investigación, quien menciona que “para lograr obtener buenos resultados es necesario proponer mejoras para los procesos que directamente se involucran en la elaboración del producto, así como el compromiso tanto de los dueños como de los trabajadores para la productividad y crecimiento de la empresa”. Entendiendo a la calidad como gestión de procesos, donde necesariamente debe de establecerse una coordinación entre los eslabones de la cadena de valor de las actividades que intervienen en la atención a un paciente, donde participa las actividades administrativas, induciendo a la efectividad institucional.

Respecto a la hipótesis general: El impacto de la gestión de la calidad es positivo y significativo en la productividad laboral de trabajadores administrativos, hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II – 2. Se obtuvo un $p(\text{Rho})$ de 0,995, manifestando una correlación positiva muy alta, que indica que una excelente gestión de la calidad tendrá mayor impacto en la productividad laboral de los trabajadores, exteriorizada en una buena atención de los pacientes. En consecuencia, se acepta la hipótesis del objetivo general.

En cuanto al objetivo específico 1: Describir el impacto de la dimensión competencias en la productividad laboral de trabajadores administrativos del Hospital JAMO; según Alles (2007).indica “que competencias integran los

conocimientos y las aptitudes técnicas e interpersonales del individuo”. Se evidencia en la investigación que el 75.6% de los trabajadores encuestados expresaron que las competencias que comprende destrezas humanas, conceptuales y técnicas impactan notablemente en la productividad laboral de los trabajadores, porque el conocimiento de una disciplina y habilidad del personal se enfocaría a hacer las cosas correctamente para alcanzar mejores resultados. En esta línea Vasquez (2008) puntualiza que la calidad personal es el eje para mejorar los sistemas de gestión de la calidad y toda persona que quiera afrontar el futuro con éxito, tendrá que comenzar haciendo un gran esfuerzo por construirlo, para conseguir así lo que quiere de sí mismo. Por tanto los trabajadores del hospital deben exigirse en su preparación personal y la institución tiene que planificar y presupuestar programas de actualización y perfeccionamiento para inducirlos a la creatividad e innovación y dotarlos de mejores destrezas y habilidades que permitan desarrollar con mayor efectividad las funciones y/o tareas asignadas que permitan elevar los niveles de productividad, mostrándose en brindar una buena calidad del servicio con implicancia en más atenciones médicas que los pacientes del pueblo tumbesino demandan a diario.

Con relación a la hipótesis específica 1: El impacto de la dimensión competencia es positivo y en la productividad laboral de trabajadores administrativos, hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II – 2. Se obtuvo un Rho de Spearman de 0,860 que indica una correlación positiva alta, interpretándose que mientras exista mejores destrezas, habilidades y capacidades en los trabajadores administrativos existirá mayor impacto en la eficiencia, eficacia y efectividad de todos los trabajadores, en suma, en la productividad institucional. Por lo consiguiente se acepta la hipótesis del objetivo específico 1.

Para el caso del segundo objetivo: Explicar el impacto de la dimensión procesos en la productividad laboral de trabajadores administrativos, del Hospital JAMO. Según Cadena (2018) señala al proceso como “Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados; considera además que los elementos de entrada para un proceso son generalmente resultados de otros procesos”. Se observó en la investigación que

65.9% de las respuestas de la dimensión procesos tuvieron un impacto del 72.0% de las contestaciones de la productividad laboral. Se puntualiza que al ejecutar en orden las actividades en el hospital en base al modelo del sistema que implica una entrada de recursos, un proceso de transformación y/o conversión y salidas, los resultados de cada proceso, permitirá elevar los niveles de calidad y productividad.

En su investigación Alccamari y Cuba, (2019), determinó que, “si existe relación positiva alta entre la gestión de procesos y la productividad laboral, teniendo una relación de Pearson de 0.775 y una significancia de orden 0,000. Se estableció que, si existe relación positiva alta entre la gestión de procesos y los factores individuales una relación de Pearson de 0.757 y una significancia de orden 0,000. Se determinó que, si existe relación positiva moderada entre la gestión de procesos y los factores de la productividad laboral, teniendo una relación de Pearson de 0.612 y una significancia de orden 0,000; en el sector de heladerías del Cercado, Arequipa 2018”. Resultados similares a los encontrados en la investigación de gestión de la calidad y productividad laboral de los trabajadores administrativos, hospital JAMO. II - 2, Tumbes, porque se evidencia la aplicación de procesos en las actividades administrativas, como soporte a mejorar la atención de los pacientes, en consecuencia, aumenta la productividad laboral. siendo conveniente gestionar todos los procesos de las actividades administrativas en las diferentes áreas de trabajo para alcanzar niveles altos de productividad relacionados con la atención de los pacientes.

En la hipótesis específica 2: El impacto de la dimensión procesos es positivo y significativo en la productividad personal del Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría II – 2, Tumbes, se obtuvo una asociación muy significativa y positiva muy alta con un p (Rho) de 0,914; entre la dimensión procesos y productividad laboral, por tanto cuanto más se gestionen y apliquen los procesos en las actividades administrativas, se estimulará a mayores niveles de productividad. Por lo consiguiente se acepta hipótesis del objetivo específico 2.

En cuanto al objetivo 3: Determinar el impacto de la dimensión tecnología en la productividad laboral de trabajadores administrativos, Hospital JAMO. De acuerdo a Ivancevich et al. (1996) precisa que tecnología “se refiere a la suma total del

conocimiento que poseemos sobre cómo hacer las cosas, incluidos los inventos, las técnicas y el amplio cúmulo de conocimiento organizado acerca de todo”. Con relación a la tecnología como componente de la gestión de calidad se puede distinguir que el 90.2% de las respuestas de la dimensión tecnología que involucra mejores equipos, técnicas y conocimiento tuvo un impacto en el 72.0% de las contestaciones de la productividad laboral de los trabajadores administrativos que implica reducir el tiempo de espera, menor cantidad de recursos, menor esfuerzo y mayor calidad. Se pudo determinar que la tecnología bien empleada por las personas trae buenos resultados en el trabajo ejecutado, por consiguiente, aumenta la productividad.

Los resultados de la investigación de Fuentes (2021) determinó “que en la empresa PALMACEITE S.A en la ciudad de Santa Marta, Magdalena los empleados desconocen la mayoría de las herramientas tecnológicas para el mejoramiento del desempeño empresarial. Los resultados obtenidos fueron que los trabajadores y empleados de la empresa estudiada deben capacitarse para incorporar las distintas herramientas tecnológicas para el mejoramiento de la productividad de las empresas”; estos hallazgo son contrarios a los encontrados en la investigación porque en el hospital como institución de servicio de salud , se aplican técnicas, conocimiento e infraestructura para el cumplimiento de las funciones que permitieron obtener un incremento en la productividad laboral de los trabajadores administrativos del Hospital JAMO II- 2.

Respecto a la hipótesis 3: El impacto de la dimensión tecnología es positivo y significativo en la productividad laboral de trabajadores administrativos, hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II - 2, se obtuvo un nivel de correlación muy significativa y positiva muy alta; representada con un Rho de Spearman de 0,945; es decir mientras se aplique mayor tecnología en las áreas administrativas, los trabajadores administrativos elevarán sus niveles de productividad. En consecuencia, se acepta la hipótesis.

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES

1. Se determinó que la gestión de la calidad tuvo un impacto significativo positivo muy alto en la productividad laboral de los trabajadores administrativos del hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II - 2, Tumbes, 2022. reafirmandose con el rho se Spearman de 0, 995, expresando una asociación entre las variables de estudio; indicado que con una capacidad de gestión en las competencias procesos y tecnología incrementará los niveles de productividad demostrando con trabajo efectivo que contribuirá a los objetivos institucional del hospital.
2. Existió un impacto entre la dimensión competencias y la variable productividad laboral de los trabajadores corroborándose con $p(\text{Rho})$ de 0,860 que implica una asociación positiva alta muy significativa, indicándose que el conocimiento, las destreza y habilidades con que posee los trabadores, asegura el incremento de la productividad, desempeñará un trabajo efectivo en las funciones que se desarrollan en cada puesto de trabajo.
3. Se determinó que la dimensión procesos de la gestión de la calidad tuvo un impacto significativo positivo muy alto en la productividad laboral de los trabajadores administrativos del hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II - 2, Tumbes, 2022; reafirmandose con el rho se Spearman de 0, 914, simbolizando una asociación entre los procesos y la productividad de las personas; precisándose que todas las actividades de la institución enfocarse en proceso a fin entenderlo para su mejor ejecución induzca a mejorar la productividad. de los colaboradores.
4. Existió un impacto entre la dimensión tecnología y la variable productividad laboral de los colaboradores corroborándose con $p(\text{Rho})$ de 0,945 que involucra una asociación muy significativa, positiva alta muy significativa, sosteniéndose

en nuevos conocimientos, procedimientos técnicas empleadas en el desempeño efectivo del trabajo asignado a los colaboradores con el propósito de elevar los niveles de productividad en las personas del hospital JAMO II- 2; indicándose que el conocimiento, las destreza y habilidades con que posee los trabadores, asegura el incremento de la productividad, desempeñará un trabajo efectivo en las funciones que se desarrollan en cada puesto de trabajo.

CAPITULO VI

6. RECOMENDACIONES

1. Los directivos del hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II - 2, Tumbes; deben considerar en sus planes estratégicos la gestión de calidad donde incluyan sus ocho principios: de liderazgo participación del personal, enfoque a los procesos, enfoque de sistema de gestión, mejora continua, toma de decisiones basadas en hechos y relaciones mutuamente beneficiosa con el proveedor, con el propósito de mejorar los niveles de productividad en los colaboradores.
2. Los directivos deben invertir en la calidad del personal, brindándoles cursos de actualización y perfeccionamiento para alcanzar un buen desempeño laboral en cada punto de la organización.
3. Es conveniente aplicar una reingeniería de proceso para entender y clarificar las actividades de la institución y conocer donde comienza y termina una función determinada en su conjunto.
4. Es necesario estimular a la creatividad para lo cual debe contar con un área de investigación y desarrollo que permitirá tener nuevos retos laborales en cada puesto de trabajo de los colaboradores. Asimismo, es necesario considerar la adquisición equipos y mobiliario de acorde con las exigencias de los cambios

CAPITULO VII

7. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abanto, A. D., y Vásquez, S. D. (2021). motivación laboral y nivel de productividad de los colaboradores en la empresa salesland internacional S.A. en la ciudad de Cajamarca en el año 2020. Cajamarca, Perú: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Alccamari, J. I., y Cuba, C. P. (2019). La gestión de procesos y su relación con la productividad laboral en el sector de heladerías del Cercado, Arequipa 2018". Arequipa, Perú: Universidad Tecnológica del Perú.
- Alles, M. (2007). Comportamiento Organizacional: cómo lograr un cambio cultural. Buenos Aires, Argentina:: Ediciones Gránica.
- Alles, M. A. (2014). Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Baena, P. G. (2014). Metodología de la investigación. México D.F.: Grupo Editorial Patria S. A. de C.V.
- Bain, R. (2003). La productividad. Combia: Mc Graw Hill.
- Bernal, C. (2016). Metodología de la investigación. México: Pearson - Prentice Hall.
- Briones, G. (2002). Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales. Bogotá, Colombia: ICFES 1996.
- Caballero, D., y Blanco, A. (2007). Competencias para la flexibilidad: La gestión. *Psicothema*, 19(4), 616 - 620.
- Cabezas, J. (2014). Gestión de procesos para mejorar la productividad de la línea de productos para exhibición en la empresa Instruequipos Cía. Ltda. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Cadena, C. O. (2018). Gestión de la calidad y productividad. Ecuador: ESPE, Universidad de las fuerzas Armada.
- Camisón, C., Cruz , S., y González, C. (2006). Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques y sistemas. Madrid, España: Pearson Prentice Hall.

- Carrasco , D. S. (2019). Metodología de la investigación científica. Lima, Perú: Talleres gráficos San Marcos.
- Chininin, C. E., y Coronado, G. P. (2015). Gestión del cambio corporativo y la productividad laboral en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes, 2015. Tumbes, Perú: Universidad Nacional de Tumbes.
- Daft, R. L., & Marcic, D. (2010). Introducción a la administración. México: Cengage Learning.
- Deza, A. (2017). Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los Piscicultores de la Comunidad de Pacococha - Castrovirreyna. Huancavelica, Perú: Universidad Nacional de Huancavelica,.
- Fuentes, R. J. (2021). La implementación de los avances tecnológicos para el mejoramiento del desempeño empresarial en la empresa palmaceite s.a en la ciudad de Santa Marta, Magdalena. Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia.
- García, D. J. (2016). Metodología de la investigación para administradores. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Gutiérrez Pulido, H. (2014). Calidad Total y Productividad. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). Metodología de la Investigación. . México: Mc Graw Hill.
- Hernández, S. R., y Mendoza, T. C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Ivancevich, J. M., Konopaske, R., y Matteson, M. T. (2006). Comportamiento organizacional. México: McGraw-Hill/Interamericana editores.
- Ivancevich, J., Lorenzi, P., Skinner, S., & Crosby, P. (1996). Gestión: Calidad y Competitividad; Tomo 2. México: Irwin ,.
- Koontz, H., Weihrich, H., y Cannice, M. (2012). Administración: Una perspectiva global y empresarial. México: Mc Graw Hill.
- Marcelo , Q. L. (2018). Motivación laboral y productividad de los trabajadores del área de rentas de la municipalidad de Villa Maria del Triunfo". Lima, Perú: Universidad Autónoma del Perú.
- Mir, J. (2018). FOCO: Enfocar para ganar. Barcelona. Barcelona: Libros de Cabecera S.L.

- Parella, S. S., y Martins, P. F. (2002). Metodología de la investigación cuantitativa. Venezuela: FEDUPEL.
- Pimienta, P. J., y De La Orden, H. A. (2017). Metodología de la investigación. México: Pearson Educación.
- Pintado , P. E. (2014). Comportamiento organizacional: Gerenciación y liderazgo conductivo del talento humano. Lima, Perú: Dennis Morzán.
- Pizarro, M. (2016). Motivación y productividad laboral en los colaboradores de la Oficina de Admisión de una Institución Privada 2016. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Robbins, S. P., y Coulter, M. (2014). Administración. México: Pearson.
- Robbins, S., y Judge, T. (2013). Comportamiento organizacional. México: Pearson.
- Rodó, P. (15 de enero de 2020). Rho de Spearman. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/rho-de-spearman.html>
- Summers, D. C. (2006). Administración de la calidad. México: Pearson Educación.
- Vasquez, A. J. (2008). La calidad personal como un eje para mejorar los sistemas de gestión de la calidad. Veracruz, México: Universidad Veracruzana.

CAPITULO VIII

8. ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Gestión de la calidad y productividad laboral de trabajadores administrativos, Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II - 2, Tumbes, 2022.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Población y muestra	Tipo y diseño de investigación
<p>Problema general: ¿Cuál es el impacto de la gestión de la calidad en la productividad laboral de trabajadores administrativos nombrados del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II - 2, Tumbes, 2022?</p> <p>Problemas específicos: 1. ¿Cuál es el impacto de la dimensión conocimiento en la productividad laboral de trabajadores administrativos del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II – 2?; 2. ¿Cuál es el impacto de la dimensión procesos en la productividad laboral de trabajadores administrativos del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II - 2?; 3. ¿Cuál es el impacto de la dimensión tecnología en la productividad laboral de</p>	<p>Objetivo general. Determinar el impacto de la gestión de la calidad en la productividad laboral de trabajadores administrativos nombrados del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II - 2, Tumbes, 2022.</p> <p>Objetivos específicos: 1. Describir el impacto de la dimensión competencias en la productividad laboral de trabajadores administrativos del Hospital JAMO. 2. Explicar el impacto de la dimensión procesos en la productividad laboral de trabajadores administrativos del Hospital JAMO. 3. determinar el impacto de la dimensión tecnología en la productividad laboral de trabajadores administrativos del Hospital JAMO:</p>	<p>Hipótesis general H_A: El impacto de la gestión de la calidad es positivo y significativo en la productividad laboral de trabajadores administrativos nombrados del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II - 2, Tumbes, 2022. H₀: El impacto de la gestión de la calidad no es positivo ni significativo en la productividad laboral de trabajadores administrativos del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II - 2, Tumbes, 2022</p> <p>Hipótesis específicas: 1 H_A: El impacto de la dimensión competencia es positivo y significativo en la productividad laboral de trabajadores administrativos del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II – 2. H₀: El impacto de la dimensión competencia no es positivo y ni significativo en la productividad laboral de trabajadores administrativos del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II – 2. 2. H_A: El impacto de la dimensión procesos es positivo y significativo en la productividad laboral del Hospital Regional José Alfredo</p>	<p>Variable 1: Gestión de la calidad</p> <p>Variables 2. Productividad laboral</p>	<p>Población 82 trabajadores administrativos: Funcionarios y colaboradores</p> <p>Muestra: Intencional</p> <p>Muestreo: No probabilístico</p>	<p>Tipo Descriptiva Correlacional</p> <p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Diseño - No experimental - transversal</p>

<p>trabajadores administrativos del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II – 2?</p>		<p>Mendoza Olavarría II – 2.</p> <p>H₀: El impacto de la dimensión procesos no es positivo ni significativo en la productividad laboral de trabajadores administrativos del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II – 2.</p> <p>H_A: El impacto de la dimensión tecnología es positivo y significativo en la productividad laboral de trabajadores administrativos del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II – 2.</p> <p>H₀: El impacto de la dimensión tecnología no es positivo ni significativo en la productividad laboral de trabajadores administrativos del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II – 2.</p>			
---	--	--	--	--	--

Anexo 2. Matriz de operacionalización de las variables

Título: Gestión de la calidad y productividad laboral de trabajadores administrativos, Hospital José Alfredo Mendoza Olavarria II - 2, Tumbes, 2022.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Items	Escala e instrumento de medición
Variable 1: Gestión de la calidad	<p>“Es el compromiso de dirigir a la organización como un todo en base a la prevención, de manera que no haya nada que seleccionar o tamizar” (Ivancevich et al., 1996, p. 592).</p> <p>“Es el cociente producción-insumos dentro de un periodo, considerando la calidad; esta definición puede aplicarse a la productividad de organizaciones, gerentes, personal de staff y otros trabajadores” (Koontz, Weihrich, y Cannice, 2012).</p>	<p>Esta variable se midió a través de sus dimensiones: Competencias, estructura y tecnología con sus respectivos indicadores; estructurándose un cuestionario con 18 ítems valorados con la escala de Likert con las alternativas: Totalmente de acuerdo (TA) 5, De acuerdo (DA) 4, Indeciso (I) 3, En desacuerdo (ED) 2; Totalmente de desacuerdo (TD) 1; respuestas que reflejaron una actitud positiva o negativa; aplicándose a una muestra de 82 trabajadores administrativos nombrados del Hospital JAMO. en horario de trabajo</p> <p>Esta variable se midió a Trávez de sus dimensiones: Eficiencia, eficacia, y efectividad con sus respectivos indicadores; estructurándose un cuestionario con 16 ítems valorados con la escala de Likert con las alternativas: Totalmente de acuerdo (TA) 5, De acuerdo (DA) 4, Indeciso (I) 3, En desacuerdo (ED) 2; Totalmente de desacuerdo (TD) 1; respuestas que reflejaron una actitud positiva o negativa; aplicándose a una muestra de 82 trabajadores administrativos nombrados del Hospital JAMO. en horario de trabajo</p>	1. Competencias	1, 2, 3, 4, 5, 6	Escala de Likert Totalmente de acuerdo (TA) 5 De Acuerdo (DA) 4 Indeciso (I) 3 En Desacuerdo (ED) 2 Totalmente en desacuerdo (TD) 1 Cuestionario
			2. Procesos	7, 8, , 9, 10, 11, 12,	
Variable 2: Productividad laboral			1. Eficiencia	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	Escala de Likert Totalmente de acuerdo (TA) 5 De Acuerdo (DA) 4 Indeciso (I) 3 En Desacuerdo (ED) 2 Totalmente en desacuerdo (TD) 1 Cuestionario
			2. Eficacia	9, 10, 11,, 12, 13,	
			3. Efectividad	14, 15,16	

Anexo 3: Cuestionario gestión de la calidad

I. Presentación:

El presente cuestionario tiene como objetivo principal obtener información que apoye la investigación sobre: **Título: Gestión de la calidad y productividad laboral de trabajadores administrativos, Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II - 2, Tumbes, 2022.**

II. Instrucciones

La información se utilizará para un trabajo de investigación; este cuestionario tiene una naturaleza confidencial y será utilizada únicamente para dicho estudio.

Test. Escala de Gestión de la calidad.

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas a la gestión de la calidad. Se le solicita cordialmente dar su opinión sobre la veracidad de los siguientes enunciados según su experiencia en esta institución marcando con un aspa en la que considera que expresa mejor su punto de vista. Conteste todas las preguntas

Total de acuerdo	=TA	5
De acuerdo	=DA	4
Indeciso	=I	3
En desacuerdo	=ED	2
Total desacuerdo	=TD	1

III. Datos generales:

1. Cargo que ocupa dentro de la institución: _____

2. Tiempo de labor dentro de la institución: _____

Variable: Gestión de la calidad

°	Items	Alternativas				
		TA=5	DA=4	I= 3	ED=2	TD=1
	Competencias					
11	El personal posee con los conocimientos para desempeñar las funciones del puesto.	X				
22	Se aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo.				X	
3	Se les brinda capacitación de acuerdo a las funciones del puesto.		X			
4	Se realizan la evaluación a 360°, para mejorar el rendimiento laboral.					
5	Se trabaja con un equipo multidisciplinario para alcanzar las metas institucionales.					
6	Se gestiona el tiempo para el cumplimiento oportuno de las funciones y/o tareas establecidas en los documentos de gestión.					
7	Procesos					
8	Se aplican medidas de control interno en todas las actividades para asegurar sus resultados.					
9	Se establecen procedimientos administrativos para brindar un buen servicio.					
10	Se emplea de manera eficiente los equipos e instrumentos de trabajo.					
11	Las estrategias empresariales tienen un soporte estructural.					
12	Se evalúan los procesos de las operaciones, para la mejora continua					
13	Se aplican herramientas de calidad para el aseguramiento de la calidad.					
14	Tecnología					
15	En la toma de decisiones se aplica el enfoque de sistemas.					
16	Se administra las bases de datos para mejorar el procesamiento de información					
17	Se aplica las Tics en el desarrollo de su trabajo					
18	Se implementan políticas de investigación en materia de salud pública.					
19	Se emplean softwares en las áreas administrativas para agilizar el trabajo.					
20	Se hacen prácticas de innovación y desarrollo para mejorar el servicio de salud..					

Anexo 4: Cuestionario de productividad laboral

I. Presentación:

El presente cuestionario tiene como objetivo principal obtener información que apoye la investigación sobre: **Gestión de la calidad y productividad laboral de trabajadores administrativos, Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría II - 2, Tumbes, 2022.**

II. Instrucciones

La información se utilizará para un trabajo de investigación; este cuestionario tiene una naturaleza confidencial y será utilizada únicamente para dicho estudio.

Test. Escala de productividad laboral

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas a la productividad laboral. Se le solicita cordialmente dar su opinión sobre la veracidad de los siguientes enunciados según su experiencia en esta institución marcando con un aspa en la que considera que expresa mejor su punto de vista. Conteste todas las preguntas

Totalmente de acuerdo	=TA	5
De acuerdo	=DA	4
Indeciso	=I	3
En desacuerdo	=ED	2
Totalmente desacuerdo	=TD	1

III. Datos generales:

1. Cargo que ocupa dentro de la institución: _____
2. Tiempo de labor dentro de la institución: _____

Variable: Productividad laboral

N°	Items	Alternativas				
		TA=5	DA=4	I= 3	ED=2	TD=1
	Eficiencia					
1	Se emplean de manera óptima los equipos asignados en el desarrollo de sus funciones.					
2	Se procesa la información de con calidad y exactitud.					
3	Se toman decisiones con efectividad en los niveles jerárquicos respectivos.					
4	El cumple de manera efectiva con las funciones establecidas en el Manual de Organización y funciones.					
5	Los recursos materiales se emplean tan bien al ejecutar las funciones y/o tareas.					
6	Se toman en cuenta los costos que irroga una función y/o operación administrativa.					
7	Se autoevalúa el trabajo realizado para la mejora continua.					
8	La asignación presupuestal es equitativa para el desempeño funcional.					
	Eficacia					
9	El trabajo realizado se evalúa en función a los objetivos institucionales					
10	Se cumplen las metas en base a los estándares laborales					
11	Los objetivos alcanzados en las áreas administrativas contribuyen a los objetivos instituciones					
12	Los recursos empleados se evalúan en función a los resultados obtenidos					
13	La misión institucional esta presente en cada uno de los objetivos alcanzados.					
	Efectividad					
14	Los objetivos institucionales obtenidos contribuyen a la finalidad del hospital.					
15	Los planes estratégicos tienen implicancia en la efectividad institucional					
16	En la a evaluación del hospital se toma en cuenta la efectividad institucional.					

Anexo 5: Solicita autorización para ejecución de tesis

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Tumbes, 26 julio 2022.

Carta N° 12 – 2022/GMS

Señor: Dr. Jorge Arquimedes, Danda Diaz

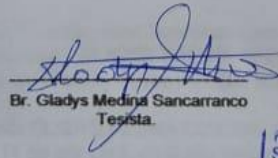
**Director del Hospital Regional Jose Alfredo Mendoza Olavarria Jamo II – 2
Tumbes.**

Asunto: Solicita autorización para ejecución de tesis

Es grato saludarlo y a la vez manifestarle que la suscrita, egresada de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, ha sido aprobado su Proyecto de tesis denominado: Gestión de la calidad para mejorar la productividad de las personas en el Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarria Jamo II – 2 Tumbes, 2022 para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública; y para su ejecución, solicito a usted la debida autorización y el permiso necesario para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos del trabajo de campo (encuestas) y obtención de información pertinente para desarrollar el trabajo de tesis satisfactoriamente. Dicha información será de uso confidencial y estrictamente académico.

Esperando una respuesta favorable, quedo de usted.

Atentamente,


Br. Gladys Medina Sancarranco
Tesisista.

Gobierno Regional Tumbes
Hospital Regional "JAMO II-2" - TUMBES
Secretaría Trámite Documentario

RECIBIDO

26 JUL 2022

Reg. N° 1266910 Exp. 1050017

Hora 2:45 Firmado: 

Anexo 6: Análisis de fiabilidad de gestión de la calidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,904	,901	18

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
El personal posee los conocimientos para desempeñar las funciones del puesto.	4,49	,550	82
Se aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo.	4,10	,826	82
Se les brinda capacitación de acuerdo a las funciones del puesto.	4,06	,851	82
Se realizan la evaluación a 360°, para mejorar el rendimiento laboral.	3,89	,786	82
Se trabaja con un equipo multidisciplinario para alcanzar las metas institucionales.	4,34	,757	82
Se gestiona el tiempo para el cumplimiento oportuno de las funciones y/o tareas establecidas en los documentos de gestión.	3,89	,786	82
Se aplican medidas de control interno en todas las actividades para asegurar sus resultados.	3,77	,821	82
Se establecen procedimientos administrativos para brindar un buen servicio.	4,11	,846	82
Se emplea de manera eficiente los equipos e instrumentos de trabajo.	4,02	,608	82
Las estrategias empresariales tienen un soporte estructural.	4,27	,738	82
Se evalúan los procesos de las operaciones, para la mejora continua	4,27	,738	82
Se aplican herramientas de calidad para el aseguramiento de la calidad.	3,99	,729	82

En la toma de decisiones se aplica el enfoque de sistemas.	4,30	,537	82
Se administra las bases de datos para mejorar el procesamiento de información	4,26	,750	2
Se aplica las Tics en el desarrollo de su trabajo	3,96	,618	82
Se implementan políticas de investigación en materia de salud pública.	3,94	,837	82
Se emplean softwares en las áreas administrativas para agilizar el trabajo.	4,24	,432	82
Se hacen prácticas de innovación y desarrollo para mejorar el servicio de salud.	4,24	,432	82

Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianz a	N de elementos
Medias de elemento	4,119	3,768	4,488	,720	1,191	,037	18
Varianzas de elemento	,511	,187	,725	,538	3,881	,032	18
Covarianzas entre elementos	,176	-,132	,617	,750	-4,660	,027	18

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
74,15	63,139	7,946	18

Anexo 7: Análisis de fiabilidad de productividad laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,906	,901	16

Estadísticas de elemento	Media	Desv. Desviación	N
Se emplean de manera optima los equipos asignados en el desarrollo de sus funciones.	4,49	,550	82
Se procesa la información de con calidad y exactitud.	4,10	,826	82
Se toman decisiones con efectividad en los niveles jerárquicos respectivos.	4,06	,851	82
El cumple de manera efectiva con las funciones establecidas en el Manual de Organización y funciones.	3,89	,786	82
Los recursos materiales se emplean tan bien al ejecutar las funciones y/o tareas.	4,34	,757	82
Se toman en cuenta los costos que irroga una función y/o operación administrativa.	3,77	,821	82
Se autoevalúa el trabajo realizado para la mejora continua.	4,11	,846	82
La asignación presupuestal es equitativa para el desempeño funcional.	4,02	,608	82
El trabajo realizado se evalúa en función a los objetivos institucionales	4,27	,738	82
Se cumplen las metas en base a los estándares laborales	3,99	,729	82
Los objetivos alcanzados en las áreas administrativas contribuyen a los objetivos instituciones	3,91	,878	82
Los recursos empleados se evalúan en función a los resultados obtenidos	4,30	,537	82
La misión institucional esta presente en cada uno de los objetivos alcanzados.	4,26	,750	82
Los objetivos institucionales obtenidos contribuyen a la finalidad del hospital.	3,96	,618	82
Los planes estratégicos tienen implicancia en la efectividad institucional	3,94	,837	82
En la a evaluación del hospital se toma en cuenta la efectividad institucional.	4,24	,432	82

Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianz a	N de elementos
Medias de elemento	4,104	3,768	4,488	,720	1,191	,038	16
Varianzas de elemento	,539	,187	,770	,584	4,127	,033	16
Covarianzas entre elementos	,203	-,132	,698	,831	-5,272	,031	16

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
65,66	57,339	7,572	16

Anexo 8: Rho de Spearman

Coefficiente de correlación de Spearman

Valor	Significado
• -1	• Correlación negativa grande y perfecta.
• -0.9 a -0.99	• Correlación negativa muy alta.
• -0.7 a -0.89	• Correlación negativa alta.
• -0.4 a -0.69	• Correlación negativa moderada.
• -0.2 a -0.39	• Correlación negativa baja.
• -0.01 a 0	• Correlación negativa muy baja.
• 0	• Correlación nula.
• 0.01 a 0.19	• Correlación positiva muy baja.
• 0.2 a 0.39	• Correlación positiva baja
• 0.4 a 0.69	• Correlación positiva moderada.
• 0.7 a 0.89	• Correlación positiva alta.
• 0.9 a 0.99	• Correlación positiva muy alta.
• 1	• Correlación positiva grande y perfecta.

Fuente: Spearman, (1927)

La hipótesis se comprobará con el Rho de Spearman se considerará positiva si se encuentra en el rango de 0.01 a 1.” Si es 1 la correlación es positiva grande y perfecta; de 0.90 a 0.99, correlación positiva muy alta; de 0.7 a + 0.89, de correlación positiva alta; de 0.4 a 0,69 correlación positiva moderada; de 0.2 a 0.39 correlación positiva baja; de 0.01 a 0.19 correlación positiva muy baja y será significativa cuanto más se aproxime a 1”.