



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Gestión hospitalaria y capacitación profesional en las  
supervisoras del departamento de enfermería Lima, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

Estrada Juarez, Karen Rosa (ORCID: 0000-0002-7082-1037)

**ASESORA:**

Mg. Ruiz Quilcat, Cristina Lizbet (ORCID: 0000-0002-1421-4275)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud.

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A Dios y mis padres:

Bendecida siempre por su infinito y abnegado amor, su exactitud para confortar mi vida, espíritu y mente por medio de su sabiduría en todo este proceso de formación; Por su amor, comprensión y entrega dentro de mi formación como maestrante, siempre dándome palabras de aliento permitiéndome terminar con éxito y alcanzar este logro en mi vida profesional.

A mi amado esposo, y a mis hijos:

MI compañero de vida, mi mentor y mi maestro en Gestión, y a mis amados hijos por ser las personas que más amo, gracias por haber sido generosos en todo el tiempo de valiosa inversión para este logro que es por todos juntos y la razón de mi perseverancia en conseguir mis objetivos profesionales.

### **Agradecimiento**

A cada uno de mis docentes de la maestría por sus valiosas enseñanzas para mi formación como Gestora. Infinitas gracias por compartir sus conocimientos; y fomentar con mucho entusiasmo el aprendizaje de la investigación científica.

<b>Índice de contenidos</b>	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y Diseño de investigación	14
3.2 Variable y Operacionalización	14
3.3 Población, muestra y muestreo	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	16
3.6 Método de análisis de datos	16
3.7 Aspectos Éticos	18
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	37
ANEXOS	42

## Índice de tablas

Pág.

Tabla 1:	Baremo de la variable Gestión hospitalaria	17
Tabla 2:	Baremo de la variable Capacitación profesional	17
Tabla 3:	Características sociodemográficas de las supervisoras de enfermería	20
Tabla 4:	Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Gestión hospitalaria y sus dimensiones.	21
Tabla 5:	Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable capacitación profesional y sus dimensiones	23
Tabla 6:	Distribución de frecuencias y porcentajes de Gestión hospitalaria y capacitación profesional	25
Tabla 7:	Prueba de normalidad según Kolmogorov-Smimov entre la Gestión hospitalaria y la capacitación profesional	26
Tabla 8:	Prueba de la correlación de Spearman para las variables de gestión hospitalaria y capacitación profesional	27
Tabla 9:	Correlación de Spearman entre las dimensiones de Gestión hospitalaria y capacitación profesional.	28

## Índice de figuras

Pág.

Figura 1:	Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable motivación y sus dimensiones	20
Figura 2:	Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable competencia laboral y sus dimensiones	22
Figura 3:	Tabla cruzada de gestión hospitalaria y capacitación profesional	24

## Resumen

El presente trabajo de investigación, planteo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión hospitalaria y capacitación profesional en las supervisoras del departamento de enfermería Lima, 2021. El enfoque fue cuantitativo, con método hipotético-deductivo con un tipo de estudio según su finalidad básica, según su nivel descriptiva correlacional y según su temporalidad transversal; se utilizó un diseño no experimental, se identificó y describió las características de las variables y dimensiones en estudio, de esta manera proponer cambios y estrategias para la mejora de la de la gestión hospitalaria. Las técnicas de recolección de datos fueron la encuesta y el instrumento el cuestionario, el cual se realizó la prueba de confiabilidad del alfa de Cronbach, para medir la consistencia interna del instrumento, como resultado la gestión hospitalaria obtuvo un puntaje de .849 y capacitación profesional el puntaje de 0.837 indicando que los cuestionarios son confiables. La muestra fue de 100 enfermeras que realizan labor de supervisora. Para el estadístico se utilizó el rho de Spearman con un valor de .815 \*\* Donde indica que existe relación significativa directa alta entre gestión hospitalaria y capacitación profesional en las supervisoras del departamento de enfermería Lima, 2021.

**Palabras clave:** gestión, hospitalaria, capacitación, profesional

## **Abstract**

The present research work aims to determine the relationship that exists between hospital management and professional training in the supervisors of the nursing department Lima, 2021. The approach was quantitative, with a hypothetical-deductive method with a type of study according to its basic purpose, according to its correlational descriptive level and according to its transversal temporality; A non-experimental design was used, the characteristics of the variables and dimensions under study were identified and described, thus proposing changes and strategies to improve hospital management. The data collection techniques were the survey and the instrument the questionnaire, in which the Cronbach alpha reliability test was performed to measure the internal consistency of the instrument, as a result the hospital management obtained a score of .849 and professional training the score of 0.837 indicating that the questionnaires are reliable. The sample consisted of 100 nurses who perform supervisory duties. Spearman's rho was used for the statistic with a value of .815 \*\* Where it indicates that there is a moderate direct significant relationship between hospital management and professional training in the supervisors of the nursing department Lima, 2021

**Keywords:** management, hospital, training, professional

## I. INTRODUCCIÓN

Las características de la gestión sanitaria actual son importantes y están particularmente relacionadas con el modo de gestión, el pensamiento, la toma de decisiones y la acción del personal responsable de la gestión de las instituciones públicas de salud. Por tanto, el funcionamiento de una empresa va depender en gran medida de la capacidad de gestión de sus directivos para alcanzar sus objetivos mediante la cooperación voluntaria y el esfuerzo de las personas que integran el entorno laboral. Por lo tanto, los gerentes de nivel medio en el entorno hospitalario están representados por enfermeras supervisoras a cargo, que deben tener una sólida orientación, así como una buena toma de decisiones y, en última instancia, lograr resultados. Debido a que el éxito de su carrera depende de la institución y el equipo de trabajo que lidera, las enfermeras supervisoras necesitan recibir formación académica en gestión, así como en modelos estándar y una comprensión clara de su proceso de gestión y de la concepción de la persona que le permita obtener apoyo efectivo y del equipo de trabajo comprometido con la misión y la visión institucional. <sup>(1)</sup>

En España (2015), se realizó el estudio sobre el plan de desarrollo de competencias profesionales del modelo e-learning. Este estudio consto de 700 trabajadores. Encontrándose que el desempeño del plan es un factor de información importante, que ayuda a los profesionales y organizaciones a estudiar en diferentes campos para mejorar las ventajas de la organización y el desarrollo personal. <sup>(1)</sup> Asimismo un estudio del 2017, de las 35 empresas de diferentes industrias en Argentina mostró que el 76% de ellas no contaba con un mecanismo de proceso de capacitación. Este es un tema de capacitación profesional que detallo como la capacitación ayuda a los trabajadores a transferir lo aprendido a la práctica diaria. <sup>(2)</sup> La formación profesional es una de las inversiones más rentables que debe realizar toda empresa, el crecimiento de este va depender de la preparación de sus trabajadores. Una adecuada planificación permite la distribución de todos los recursos de manera equitativa. Los gerentes deben tener constantes capacitaciones porque así lo requiere el mundo globalizado que está en constantes

cambios, para luego capacitar a los empleados de los que son responsables. En consecuencia y, de acuerdo con las nuevas recomendaciones de la actual reforma sanitaria, es necesario implementar una orientación democrática a los enfermeros para maximizar su potencial, el supervisor es el gerente en todos los niveles, por lo que es de gran trascendencia cumplir con el perfil y desarrollo de la competencia profesional, ya que es el vínculo entre el gerente y personal médico. Si la supervisión es eficaz, el resultado es la satisfacción de los empleados y pacientes como clientes internos y externos; aumento de la productividad, así como el clima organizacional. Las capacitaciones en las organizaciones en la actualidad son de mucha importancia, es por eso que se recomienda que el personal de enfermería este en constante capacitación, para seguir compitiendo y mantener su nivel de atención adecuada con los usuarios y con el personal que lleva a su cargo. <sup>(3)</sup> A nivel nacional en Lima (2018) se encontró que el 55 % de trabajadores siguen una capacitación de manera significativa y esto da buenos resultados en su desempeño de funciones. <sup>(4)</sup> Otro estudio local (2017) percibieron que el 27% de los trabajadores administrativos mantienen un nivel de cumplimiento regular y un 12% nivel excelente <sup>(5)</sup>

A nivel de gestión, en los hospitales de Lima, no se cuenta con alianzas educativas de formación continua tanto en el ámbito nacional e internacional, esto ha provocado un atraso en el desarrollo del proceso de capacitación y competencias profesionales de muchos de los trabajadores, originando que el personal de salud busque por otros medios la capacitación que necesita para seguir incrementando sus conocimientos, es así que muchas de las supervisoras de enfermería han tomado por iniciativa propia, buscar universidades que se adapten a sus horarios para realizar programas de maestría o especialidad, pero también existen muchos profesionales que por falta de recursos o tiempo han desistido en prepararse . Por lo cual, planteó el siguiente problema general ¿Cómo se relaciona la gestión hospitalaria y la capacitación profesional de las Supervisoras del Departamento de enfermería Lima 2021? Siendo los problemas específicos: ¿Cuál es la relacion entre la gestión hospitalaria y el desarrollo profesional de las Supervisoras del Departamento de enfermería Lima, 2021? ¿Cuál es la relacion entre la gestión hospitalaria y el aprendizaje profesional de las Supervisoras del Departamento de

enfermería Lima, 2021? ¿Cómo se relaciona la gestión hospitalaria y el servicio profesional de las Supervisoras del Departamento de enfermería Lima,2021?

El estudio de investigación se justifica de manera teórica porque tiene trascendencia en el desarrollo de las instituciones hospitalarias y trae consigo la organización de la empresa y en las capacitaciones de las supervisoras enfermeras, Los hallazgos sentarán las bases para futuras investigaciones que tengan como objetivo poner en práctica y mejorar la calidad de la atención en las instituciones de salud. Tiene justificación práctica porque dichos resultados traerán consigo la toma de decisiones en el ámbito de gestión hospitalaria, asimismo buscar alianzas con instituciones educativas para que otorguen a los trabajadores un bono de descuento y pueda brindar las facilidades con los tiempos y horarios. Toda la información recolectada se obtuvo con el propósito de mejorar la planificación y organización de gestión a nivel de supervisión, con el propósito de que todos los trabajadores estén a la vanguardia de los avances tecnológicos y científicos y brinden a sus pacientes la mejor atención. Siendo por último justificado metodológicamente porque pretende ser un aporte porque brinda herramientas para medir las variables de investigación y establece un diseño que muestra la relación entre ellas. Los resultados de la encuesta darán una serie de pasos que se pueden seguir en la investigación de la investigación científica en esta área siguiendo una secuencia que se da con el planteamiento de la hipótesis.

Para esto también se planteo el objetivo general: Determinar la relación entre la gestión hospitalaria y la capacitación profesional de las Supervisoras del Departamento de enfermería Lima 2021. Y para los objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre la gestión hospitalaria y las dimensiones de la capacitación profesional en sus dimensiones (desarrollo, aprendizaje, servicio y compromiso) de las Supervisoras del departamento de enfermería. Para la hipótesis general: Existe relación entre la gestión hospitalaria y la capacitación profesional de las Supervisoras del Departamento de enfermería Lima 2021. Siendo las hipótesis específicas: Existen relación entre la gestión hospitalaria y sus dimensiones de la capacitación profesional (desarrollo profesional, compromiso profesional, aprendizaje profesional y servicio profesional) de las Supervisoras del Departamento de enfermería Lima, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Estudios que sustentan la base de investigación tenemos a los antecedentes internacionales, a Dos Santos y Brandão (2018), identificaron la importancia de la capacitación y la responsabilidad de los enfermeros, estudio de carácter cuantitativo, obteniendo como resultados un nivel alto de 55,6% en prácticas hospitalarias, responsabilidad 83,3 % y capacitaciones un 60% regular, concluyendo que la enfermera asume un rol específico en las actividades concernientes a la capacitación y esto se ve reflejado en su perfil y desarrollo profesional <sup>(6)</sup>

Asimismo, en el contexto de pandemia tenemos a Beltrán L. (2020) identifico que la gestión hospitalaria sobre la aplicación de bioseguridad en Quevedo, estudio cuantitativo, de tipo básica y diseño descriptivo correlacional, se encontró un 55 % medio en gestión hospitalaria y 60 % regular en bioseguridad, 45 % en la planificación. Esto se pone en manifiesto que una adecuada gestión hospitalaria brindara una adecuada medida de bioseguridad en los trabajadores, por es necesario que los gestores realicen adecuada planificación en la implementación de seguridad <sup>(7)</sup> Asimismo planteó como objetivo evaluar la gestión hospitalaria y el registro de las comorbilidades durante la hospitalización para comprender datos administrativos básicos como el manejo y factores de riesgo de la mortalidad hospitalaria entendiendo que una de las dimensiones que mide la gestión hospitalaria es la gestión por procesos. Este estudio retrospectivo. Siendo sus resultados, el 45 % de gestión en sus actividades, y en el registro 61%, concluyendo que la gestión a través de la capacitación permanente influye en el crecimiento de la empresa. <sup>(8)</sup> un estudio parecido, Lamila S, (2019) investigo el impacto de la gestión hospitalaria en la mejora y los procesos de nómina en el Hospital Guayaquil, muestra de 158 profesionales, estudio descriptivo, donde se encontró que la gestión hospitalaria es adecuada en un 24% e inadecuada en 35%, esto es debido a que les falta capacitarse en los procesos de nómina, el cual está trayendo malestar en los usuarios. <sup>(9)</sup> Siendo, por consiguiente, así como para Fabian y Lamila dentro de la gestión por procesos será una de las dimensiones de este estudio a investigar.

Olugbenga, Henri y Dunham (2019) en su artículo evaluó la evidencia del impacto de la formación y el desarrollo profesional en la gestión y el liderazgo de la salud, es un estudio mixto, se realizó intervenciones de capacitación y desarrollo profesional que utilizan una variedad de técnicas, siendo 45 % regular las capacidades y el 55% de su desempeño. Concluyendo que la formación continua es fundamental en el desarrollo y crecimiento personal <sup>(10)</sup>

Gaspard R. (2016) realizó un estudio en el Caribe para evaluar la participación del personal de salud registrado en la educación continua de Santa Lucía; a través de la evaluación, determinó la necesidad de brindar capacitación continua al personal de salud de Santa Lucía; el método es cuantitativo-horizontal. La conclusión es el entrenamiento van de acuerdo con las necesidades de la institución y es importante en los países que van en desarrollo <sup>(11)</sup>

Saidasi y col. (2016) En Panamá se realizó un estudio sobre la participación en la educación y su competencia profesional, cuyo propósito fue verificar si los trabajadores utilizan la capacitación, y observar los factores no capacitados y su desarrollo en la gestión. El método de esta institución es un método cuantitativo A descriptivo, fue realizado por 61 personas a través de una recopilación de encuestas y entrevistas, la conclusión es que factores económicos como la organización insuficiente afectan el desarrollo de los trabajadores en sus organizaciones. <sup>(12)</sup>

En nuestro precedente nacional: Entre los antecedentes nacionales tenemos a: Carmen M (2021) planteó en su tesis como objetivo determinar el grado de satisfacción de las capacitaciones. El estudio fue de tipo básica, nivel correlacional y de enfoque cuantitativo, hallando que la capacitación fue aceptada en un 12% y rechazada en 23% debido a que muchos no cuentan con el tiempo disponible u otros simplemente no desean y es así que el grado de gestión es 45% regular, concluyendo que al incrementar la gestión administrativa de manera adecuada se debe gestionar ampliar las capacitaciones para el personal <sup>(13)</sup>

Reynoso S (2021), su objetivo determinar el grado de capacitación profesional y el perfil profesional de la red de salud Abancay, se usó un estudio correlacional, tipo básica y con corte transversal, los resultados registrados fueron capacitación

regular en 53% y el perfil 80%, es necesario tener en cuenta estos resultados que van directamente estrechados de la mano <sup>(14)</sup>

Coronel E. (2020), tuvo como objetivo establecer la relación entre la gestión hospitalaria y el aprendizaje organizacional de los empleados del hospital Aurelio Díaz Ufano. Su investigación básica utilizó métodos cuantitativos, no experimentales y utilizó un diseño de correlación de sección transversal. Los resultados mostraron un nivel regular de 60% y el aprendizaje 32 %. El estudio aporta en la variable de estudio <sup>(15)</sup>

Rojas E (2020) El objetivo general de esta investigación es determinar la relación entre la modernización de la gestión pública y la gestión hospitalaria del Hospital Villa de Salvador. El estudio fue de tipo básica, nivel correlacional, pura y con enfoque cuantitativo. Se resalta que la percepción obtuvo un 48% nivel regular de la gestión electrónica y gestión hospitalaria 60 % regular. El estudio coincide con nuestra investigación en la variable y la unidad. <sup>(16)</sup> Mayta K, (2018) Su objetivo es identificar la relación entre el nivel de gestión hospitalaria y el sistema de referencias en el Hospital II, es un estudio de enfoque cuantitativo y transversal. Los resultados manifestaron en 60 % de gestión hospitalaria, 81 % gestión por procesos y 31% buena en contra referencias, manifestando que la gestión en sus diversos aspectos ha mejorado y se ve reflejada en el sistema de referencia y que la orientación de los recursos humanos es 56% regular. Este estudio coincide con nuestra investigación en su variable y dimensión <sup>(17)</sup>

Zegarra L. (2019), en su tesis tuvo como objetivo determinar el nivel de Capacitación profesional y desempeño laboral del personal sanitario, su diseño no experimenta y de grado correlacional. Según los encuestados percibieron una capacitación regular de 50 % y un 58 % de nivel de su desempeño, en lo que refiere el desarrollo fue un 65%. Concluyendo que la capacitación permanente tiene buenos resultados en los profesionales para el perfeccionamiento de sus técnicas y competencias profesionales <sup>(18)</sup>

Piélago (2018) El objetivo general de la tesis fue determinar la relación entre la formación del personal médico y el desempeño laboral en el Hospital Huaycán. El tipo de investigación se relaciona, utilizando el enfoque cuantitativo. Sus resultados

según la observación la capacitación tiene un grado de 72% buena y las habilidades un nivel adecuado de 77 %. Recomendando que el personal que ingrese reciba la capacitación para que su desempeño laboral sea óptimo. <sup>(19)</sup> Reinaga S (2018) La presente investigación presentó como objetivo ver la influencia de la gestión hospitalaria en la calidad de servicio del hospital Cayetano, el estudio tiene un enfoque cuantitativo, correlacional y descriptivo, es así que entre sus resultados se aprecia un nivel regular de 57.7% en su gestión y en la calidad de servicios un 60 %, medio, lo cual evidencia, que la gestión hospitalaria y la calidad de servicio, no son independientes. <sup>(20)</sup>

Valdivia V (2018), el objetivo fue determinar la gestión de calidad hospitalaria y satisfacción de los pacientes del nosocomio, la investigación se desarrolló en base al enfoque cuantitativo, de diseño no experimental. Los resultados han evidenciado que, la gestión hospitalaria, ponen en evidencia el 90.0% adecuado, y sobre la satisfacción del paciente el 13.3% fue baja. Afirmando que, a mayor gestión de calidad hospitalaria, mayor satisfacción de los usuarios. <sup>(21)</sup>, un estudio parecido, Martínez P. (2019), en tesis doctoral determino el grado de gestión hospitalaria y su influencia en el liderazgo. El estudio fue de enfoque cuantitativo, y el método hipotético deductivo, sus resultados mostraron que la gestión es regular con 55% y que el liderazgo es 50%, las enfermeras asistenciales mantienen un buen liderazgo en el desarrollo de sus funciones y es notorio es sus actividades, por eso es recomendable que el personal reciba buena gestión por parte de sus subordinados. <sup>(22)</sup>

Las bases teóricas sobre Gestión hospitalaria <sup>(23)</sup>, indican que es un proceso de desarrollo y estrategias para la toma de decisiones, es cumplir con las funciones administrativas que la institución requiere <sup>(24)</sup> Los recursos otorgados por parte del hospital, en algunas ocasiones es deficiente y es debido a la falta de preparación en el cargo institucional <sup>(25)</sup> La gestión tiene como finalidad llevar a cabo el cumplimiento de la visión y misión, realizando una evaluación exhaustiva de los recursos que cuenta, para luego propiciar una fase prospectiva y buscar rutas estratégicas para el cumplimiento de los planes operativos de la institución. Los componentes de la gestión hospitalaria se basan en el proceso del documento técnico Ministerio de Salud (MINSA) <sup>(26)</sup> y los lineamientos divididos en tres fases,

Macro, Meso y Micro gestión, tiene la finalidad de integrar todos los recursos para tener una mayor respuesta en las disposiciones que es importante tener en el equipo de la organización y son los recursos humanos una pieza fundamental para llevar a cabo todas las atenciones a la sociedad. Los fundamentos de la administración hospitalaria, se basa en tres principios conceptuales Beneficencia, comienczo, soberanía y Equidad. <sup>(27)</sup>

Por otro lado, la gestión hospitalaria de enfermería encuentra cuatro ejes de acción: atención directa, administración, investigación y educación, y fundamento para alcanzar la excelencia de los profesionales y obtener la mejor atención médica para los usuarios. <sup>(28)</sup>

La apreciación en la administración Hospitalaria, ve la sucesión de períodos su comprensión tiene un impacto fundamental con la intención de ocupar metodologías, principios y tecnologías que necesita de manera correcta la mencionada variable. Prexisten 2 fases: la estructural, la estructural, tiene uno o más terminaciones con el objeto de establecer la primordial forma de adquirirlos; y la operacional, en la que se efectúan las ocupaciones requeridas para lograr lo definido en la época de estructuración. Teniendo una etapa mecánica o estructural, en la cual pudimos encontrar idealización, organización, incorporación, dirección o ejecución y control. <sup>(28)</sup>

Estas tácticas de contestación sobre los inconvenientes de relevancia en el sector salud, que apuntan a cambios en el modelo de atención, donde se sugiere la colaboración de los grupos de salud en la toma de elecciones para que intervengan en las tácticas de optimización, teniendo como eje la paz de los pacientes. <sup>(29)</sup>

El objetivo de este modelo de administración está en asegurar que una sociedad o un conjunto de usuarios consigan el mayor de rendimiento de salud con el mínimo peligro y los precios más bajos probables, con los recursos accesibles. Es fundamental que todos los accesorios de administración activen sus capacidades y desarrollen las condiciones habituales para conseguir sus metas y fines. <sup>(30)</sup>

La gestión hospitalaria se robusteció como especialidad a partir de la descentralización de los nosocomios, por consiguiente, históricamente se divide en

2 periodos, uno de valores modernos y otro de valores posmodernos. Al igual que la administración de organizaciones industriales, la gestión hospitalaria se fundamenta en tácticas para lograr una mejor interacción entre la calidad, costos y esfuerzos por alcanzar eficacias, efectividades y eficiencias en los servicios del nosocomio. En la práctica, en especial en la gestión de nosocomios públicos, las sugerencias y tácticas teóricas acostumbran exponer una indeseable divergencia con la vivencia real <sup>(31)</sup>

Los servicios de salud, es una institución nacional, donde se atiende a los usuarios, a fin de conceder el diagnóstico y procedimiento que requieren. La composición de un servicio sanitario está en especial diseñada para consumir las funcionalidades de prevención, diagnóstico y procedimiento de patologías. En los Nosocomios de Salud, los recursos son pobres e ineficientes y algunas veces incapaces de resolver problemas al usuario; por consiguiente, necesitan de una admirable capacidad para gestionarlos, por lo cual se obtengan las condiciones para prestar servicios de profesionales de la salud en la porción y calidad que necesita la población <sup>(32)</sup>. Idealización de los establecimientos del sector salud Es la fase en la que se desarrollan ocupaciones en relación con la definición de fines, metas, procedimientos, labores, tiempos, estándares (formas deseables en cómo debería darse el proceso), artefactos, indicadores (formas de medición siguiente de los resultados) <sup>(33)</sup>.

La tarea y parte de la perspectiva nosocomial es consumir las funcionalidades, ocupaciones, metas, y fines, por esa razón la organización tiene diversos modelos. Se rige por principios, reglas, procesos y métodos. El modelo de organización que más se relaciona con los nosocomios es el denominado modelo de organización mixta o lineo - servible. Este modelo conserva como composición central el modelo jerárquico, empero aplica una más grande especialización, empero sin llegar a su debilidad del modelo servible. <sup>(34)</sup>.

Por consiguiente, se necesita la diferenciación de los servicios de salud para garantizar la entrada de consenso, ajustándose al grado de dificultad y categoría (cuatro niveles de dificultad y 4 categorías de establecimiento) de cada establecimiento de salud, otro factor primordial es la especialización y tecnificación

de los expertos de salud <sup>(33)</sup>. Los establecimientos del tercer grado de atención son los delegados a atender a un promedio de 80- 90% de la demanda del sistema de salud, por es fundamental el funcionamiento de la administración hospitalaria y esto no quede saturada o sin implementos para la atención.

A este grado radica el valor de detectar y priorizar los inconvenientes de salud, donde identifican una atención de baja calidad, con una poca oferta que imposibilita contestar a la gran demanda de la población y expertos en menor proporción de contestación y especialización. Asimismo, en el primer grado de atención se desarrollan primordialmente ocupaciones de promoción y defensa específica, con diagnóstico precoz y procedimiento conveniente a las necesidades de salud más comunes y menos complicadas <sup>(32)</sup>

Los niveles de Administración Hospitalaria, se establecen 3 niveles de actuación: Conducción Estratégica (encargado de tomar las elecciones estratégicas del hospital) Conducción Estrategia (Constituida por instancias de dirección responsables) y conducción Operativa (procesos, métodos y ocupaciones misionales del nosocomio necesarios para la atención directa de pacientes) <sup>(35)</sup>

Las dimensiones de la Gestión hospitalaria: Son tres dimensiones: gestión asistencial, por procesos y por recursos <sup>(28)</sup> La dimensión 1: La gestión sanitaria es el nivel de actividades y tareas que realizan los diferentes profesionales sanitarios que representan la toma de decisiones sanitarias con el fin de obtener resultados predecibles y satisfactorios. Aquí es importante evaluar las necesidades de los usuarios y trabajadores, mantener un buen liderazgo en el mando, conseguir alianzas estratégicas e involucrar a todos los trabajadores a trabajar de forma unánime.

Dimensión 2: La gestión de procesos es una forma de manejar el trabajo, que persigue la mejora continua de las actividades organizativas mediante la identificación, selección, descripción, registro y mejora continua de los procesos. Es, asimismo, saber gestionar los procesos que contribuyan al crecimiento organizacional y saber organizar los recursos (humanos, equipamiento y financiero)

para entregar un adecuado producto al usuario y producir cambios positivos en ellos.

Dimensión 3: La gestión de recursos es el proceso de planificación, programación y preasignación de recursos para maximizar su eficacia. Se caracteriza por ajustar de manera flexible los recursos, los sistemas de gestión y las estructuras de responsabilidad para formar un conjunto de estrategias precisas y resultados operativos, que están predefinidos y anunciados, y pueden realizarse dentro de un período de tiempo predeterminado.

La segunda variable es la capacitación profesional, La formación es muy valiosa y debe verse como una inversión para la organización y los empleados, con el propósito de mejorar la eficiencia del trabajo. <sup>(36)</sup> Las capacitaciones ayudan al personal de salud a conseguir nuevos conocimientos y ponerlos en práctica en su área de trabajo. La formación cambia, desarrolla y demuestra la expansión de las habilidades y actitudes de los trabajadores del comportamiento, haciendo cambios de forma positiva y desarrollando sus tareas. <sup>(37)</sup> Las capacitaciones en las empresas actualmente son de vital trascendencia, sabiendo que es un componente donde va depender la cumbre o quiebre de la organización, es por eso razón que las empresas quieren continuar compitiendo y conservar su grado de atención y este sea observado por los usuarios<sup>(38)</sup> La formación es fundamental para la gestión de recursos humanos porque no solo se basa en la formación y el desarrollo, sino también en la organización y desarrollo de ocupaciones específicas y la evaluación de la gestión de personal. <sup>(39)</sup> La capacitación y el desarrollo son el núcleo de los esfuerzos continuos para mejorar las habilidades de los empleados y la gestión organizacional. <sup>(40)</sup>

La capacitación constituye el núcleo de un esfuerzo constante, creado para mejorar las competencias de los trabajadores con el fin de desarrollar un buen trabajo de forma óptima cumpliendo con el perfil institucional. <sup>(41)</sup> es necesario brindar a todo el personal capacitaciones que vayan de acuerdo con su actividad o que impulsen a desarrollar destrezas competitivas para un buen desempeño. <sup>(42)</sup> Por otro lado, obtener conocimiento permite al profesional a resolver problemas o inquietudes por parte de los pacientes, demostrando su calidad de servicio <sup>(41)</sup>

Las ventajas que la capacitación tiene para el personal: Ayuda al profesional en la toma de decisiones y la solución de inconvenientes, aumenta su confianza, auxilia en el desempeño de conflictos, maneras dirigidas y optimización de las capacidades comunicativas, asciende el grado de satisfacción con el puesto y remueve los temores a la incompetencia o la ignorancia personal. <sup>(43)</sup> El desarrollo profesional de enfermería, va desde hace muchos años, ellos se han empoderado de su carrera y del amor hacia sus pacientes, ellos van en busca de crecimiento, desarrollo, cambio, mejora, adecuación según las necesidades de la organización, por eso en la actualidad un personal de enfermería puede asumir diferentes retos porque está en constante lucha de aprendizaje <sup>(44)</sup>.

Sin embargo, hay fines de la capacitación en la organización que tiene como objetivo promover el desarrollo de la organización, así como el desarrollo del individuo, promover el razonamiento de los empleados y mejorar el desempeño de los empleados en sus áreas designadas. <sup>(44,45)</sup>

La capacitación en la organización, a primera vista es un costo, pero luego de una evaluación e investigación cuidadosa y en profundidad, se determinará que a mediano y largo plazo se lograrán buenos resultados no solo en términos de personal, sino también en términos de producción. <sup>(46)</sup> Es por esa razón que la capacitación sirve como instrumento para la organización de manera positiva, es por esa razón que las instituciones públicas y privadas, tienen que llevar a cabo el mencionado programa. <sup>(47)</sup>

Para definir las magnitudes de la capacitación profesional <sup>(35)</sup> lo dimensiona en 4: desarrollo, aprendizaje, servicio y compromiso profesional.

Como primera se estima al Desarrollo profesional: refiere tanto a un proceso como a un producto y según este creador involucra que se hagan cambios perfectivos durante la carrera profesional y que exista una interacción estrecha entre éstos y el aprendizaje de la educación. <sup>(36)</sup> Esta iniciativa nos posibilita adentrarnos en la configuración del desarrollo de cualquier unidad de la personalidad y de la misma como un todo, el desarrollo humano es un proceso dialéctico y subjetivamente estable, donde cada ser humano busca sus propias aspiraciones de acuerdo en el lugar donde se encuentra.

Como segunda magnitud se estima al Aprendizaje profesional: son las causas o conceptos, que tiene cada individuo con el que quiere de surgir y continuar perfeccionando en la zona profesional o gremial. Sin embargo, es la interacción de distintos, y colaboración en el conjunto provoca que crezcan y sea elemental en el aprendizaje, pudiendo poner en funcionamiento sus conocimientos.<sup>(35)</sup>

Como tercera magnitud se tiene al Servicio profesional: es la vocación que tiene todo trabajador en su organización, esto va depender de recursos humanos, coordinación, quienes se delegan de motivar a sus trabajadores e involucrarlos al trabajo en grupo. En la actualidad, las organizaciones se orientan por las energías de atender lo cual requiere los usuarios por medio de atenciones idóneas. Empero es primordial no olvidarse de los recursos humanos, debido a que ellos son los que permanecen en contacto con los usuarios.<sup>(35)</sup>

Y, al final, la magnitud de Compromiso profesional: son las responsabilidades que tiene cada profesional con su vocación de carrera. El compromiso pide consumir con las reglas y con la perspectiva que la organización ofrece. No solo basta con tener vocación y compromiso, sino que la organización acepte sus fortalezas y los retenga en beneficio de la organización.<sup>(35)</sup>

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y Diseño de investigación:

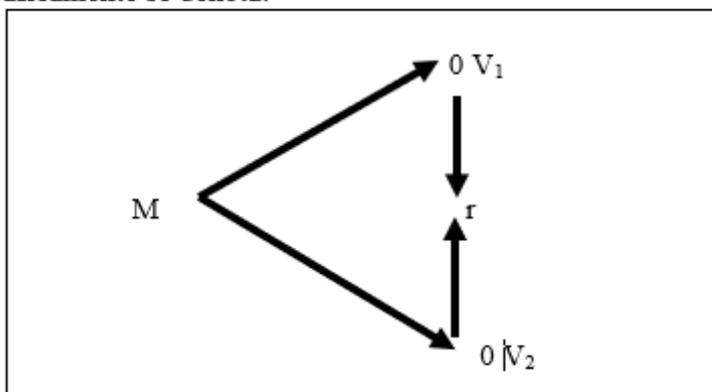
El presente estudio cumple con el enfoque cuantitativo porque los datos recolectados, se analizaron mediante evaluación estadística, para establecer pautas de forma objetiva. <sup>(48)</sup>

Asimismo, nivel correlacional porque probó el grado de correlación, siendo corte transversal, dado que en la investigación la recolección de la información se realizó en un solo momento, sin alterar las variables de estudio; por lo que se estudió de manera simultánea los eventos de interés. <sup>(48)</sup>

De tipo básico, estuvo orientada, a describir y a explicar la teoría. <sup>(48)</sup>

Por otro lado, el estudio fue de diseño no experimental, no se manipuló las variables, sino que se observó su comportamiento durante el estudio para luego analizarlo de forma descriptiva e inferencial. <sup>(48)</sup>

Graficamente se denota:



Esquema de tipo de diseño. Tomado de (Sánchez y Reyes 2008)

M: Supervisoras de enfermería

V1: Gestión hospitalaria V2: capacitación profesional

R: relación

### 3.2. Variables y operacionalización:

#### Definición conceptual:

**Variable: Gestión hospitalaria** Son estrategias direccionales en el sector salud, basando en los pilares de la administración y con el objetivo de brindar un servicio adecuado a los pacientes <sup>(28)</sup>

**Variable: Capacitación profesional** es un conjunto de procedimientos y/o actividades que el profesional emprende con el fin de capacitarse y adquirir nuevos conocimientos para desarrollar sus potencialidades. <sup>(35)</sup>

#### Definición operacional

Gestión hospitalaria: Contiene tres dimensiones: gestión asistencial, por procesos y por recursos, a su vez comprendido por 15 indicadores con 30 ítems. Sus niveles son Deficiente (30- 70) Regular (71- 110) y Optimo (111- 150) una escala ordinal de 5 respuestas (politómica o de Likert).

Desarrollo profesional: Contiene cuatro dimensiones: desarrollo, aprendizaje, servicio y compromiso profesional, con 14 indicadores que está representado en 25 ítems. Sus niveles son bajos (25-58) media (58 - 92) y alto (92-125) con escala ordinal de 5 respuestas.

### **3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis:**

**Población:** es el grupo o conjunto de casos de un lugar que comparten las mismas características. <sup>(49)</sup> La población de enfermería que realizan labor administrativa y supervisión son 100 enfermeras.

**Muestra:** es una parte de la población, que se escoge teniendo en cuenta lo que se va estudiar, siendo las que realizan labor administrativa y supervisión 100 licenciadas en enfermería <sup>(50)</sup>

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

#### **Técnica:**

El método utilizado es la recolección de datos o pasos que siguen para el propósito de la investigación, la técnica utilizada es la encuesta. <sup>(51)</sup>

Para ambas variables planteadas, ambos cuestionarios tuvieron respuestas politómicas, los cuestionarios están formados por diferentes tipos de cuestionamiento, con el propósito de profundizar e interrogar lo que se quiere conocer, siendo cada grupo de preguntas las que ayudan a recolectar la información. Ambos instrumentos fueron adaptados durante la investigación.

#### **Ficha técnica del instrumento para medir la variable Gestión hospitalaria**

---

Nombre del instrumento: Cuestionario de Gestión hospitalaria

Autor(a): tomado de Miranda Alvarado (2014) Martínez Ampuero (2020)

Adaptado por: Karen Rosa Estrada Juárez

Fecha de aplicación: 2021

Administrado a: Licenciadas supervisoras de enfermería

Tiempo 15 minutos por persona

Margen de error: 5%

Escala de medición: Totalmente desacuerdo =1; desacuerdo=2; indeciso=3:

De Acuerdo=4; totalmente de acuerdo=5

---

Fuente: elaboración propia

**Tabla 1.** Baremo de la variable Gestión hospitalaria

NIVELES	GESTION HOSPITALARIA	GESTION ASISTENCIAL	GESTION POR PROCESOS	GESTION POR RECURSOS
DEFICIENTE	30-70	10--23	10--23	10--23
REGULAR	71-110	24--37	24--37	24--37
OPTIMO	111-150	38--50	38--50	38--50

Fuente: Tomado de Miranda Alvarado Angélica (2014)

**Ficha técnica del instrumento para medir la variable Capacitación profesional**

Nombre del instrumento: Cuestionario de Capacitación profesional

Autor(a): tomado de DeSilets, (1995) Liliana Zegarra Huacac, (2019)

Adaptado por: Karen Rosa Estrada Juárez

Fecha de aplicación: 2021

Administrado a: Licenciadas supervisoras de enfermería

Tiempo 15 minutos por persona

Margen de error: 5%

Escala de medición: Totalmente desacuerdo =1; desacuerdo=2; indeciso=3:

De Acuerdo=4; totalmente de acuerdo=5

Fuente: elaboración propia

**Tabla 2.** Baremo de la variable Capacitación Profesional

NIVELES	DESARROLLO PROFESIONAL	APRENDIZAJE PROFESIONAL	SERVICIO PROFESIONAL	COMPROMISO PROFESIONAL	CAPACITACION PROFESIONAL
CAPACITACION ADECUADA	34 - 45	19 - 25	19 - 25	23 - 30	93 - 125
CAPACITACION REGULAR	22 - 33	12 - 18	12 - 18	15 - 22	59 - 92
CAPACITACION INADECUADA	9 -21	5 - 11	5 - 11	6 - 14	25 - 58

Fuente: Tomado de Zegarra Huacac (2019)

**Instrumento:** el instrumento utilizado fue el cuestionario, se usó dos cuestionarios para la recolección de la información. <sup>(51)</sup>.

El cuestionario fue importante para la colecta de la información que se facilitó conseguir.

Para eso se realizó las fichas técnicas, para cada variable de gestión hospitalaria y capacitación profesional. (Anexo 2)

### **Validación y confiabilidad del instrumento.**

Los cuestionarios han sido tomados de otros estudios validados, sin embargo, los he adecuado a mi realidad problemática, por tal motivo se realizó la validación de juicio de experto, por parte de los catedráticos de la Universidad Cesar Vallejo, quienes evaluaron el contenido de cada uno de los instrumentos. (anexo 2)

#### **Confiabilidad**

Para la prueba piloto, se usó el Alfa de Cronbach en una muestra de 15 enfermeras, donde se obtuvo un puntaje para gestión hospitalaria con 30 ítems resultó 0.849 y la segunda variable capacitación profesional con 25 ítems resultó 0.837. Ambas variables son confiables. (anexo 4)

### **3.5 Procedimiento**

Para el desarrollo de la investigación, se solicitó una constancia a la universidad para enviar al área de docencia de la institución a ejecutar, donde se realizó la recolección de los datos. Por otro lado, se realizó la explicación a cada una de las supervisoras del área de enfermería, cual tuvo como finalidad de la investigación, de esta manera conté con el apoyo y también se les entregó una ficha de consentimiento informado, el cuestionario fue de carácter anónimo. Toda información recogida se trasladó en Excel y luego al programa SPSS V26.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Durante este estudio, se realizaron varias secuencias para el análisis de los datos, se empezó con una prueba piloto y la verificación de la confiabilidad de dicho instrumento. Seguido se puso en práctica en la muestra de estudio, se recopiló todos los datos en Excel, seguido se trasladó al SPSS v26, donde se hizo el análisis de los datos descriptivos, seguido de las tablas cruzadas entre las variables y

dimensiones. También se procedió a realizar la prueba de normalidad para corroborar la distribución de los datos, para finalizar con el análisis inferencial utilizando el estadístico de Rho de Spearman correspondiente para la contrastación de hipótesis.

### **3.7. Aspectos éticos**

Dentro de los aspectos éticos que se ha incluido en la investigación, es el permiso de la institución donde se llevó a cabo el estudio, se entregó el consentimiento informado, la explicación de la investigación y se respetó el anonimato de cada uno de los encuestados y de todos los resultados obtenidos, los mismos que no han sido alterados en la tabulación de los datos.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis descriptivos:

**Tabla 3.** Características sociodemográficas de las supervisoras de enfermería

MODALIDAD DE CONTRATO		CAS		276		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%
		30	(30 %)	70	(70%)	100	(100%)
AÑOS DE SERVICIO	1 a 5 años	11	(11 %)	23	(23%)	34	(34 %)
	6 a 20 años	14	(14 %)	33	(33%)	47	(47 %)
	20 a + años	5	(5 %)	14	(14 %)	19	(19%)
ESTADO CIVIL	Soltero	15	(15%)	20	(20%)	35	(35 %)
	Casado	10	(10%)	30	(30%)	40	(20%)
	Divorciado	5	(5 %)	15	(15%)	20	(20%)
	Viudo	0		5	(5%)	5	(5%)

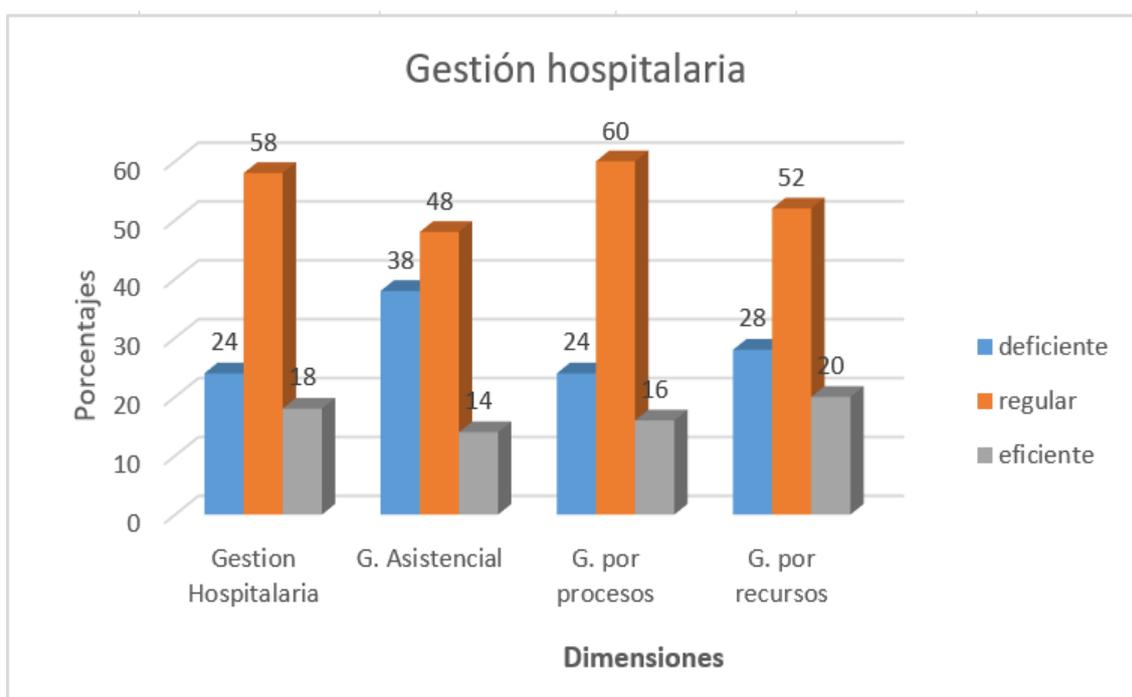
Fuente: Datos del Hospital de Lima, 2021

Según las características sociodemográficas encontradas en las enfermeras supervisoras, se aprecia que según contrato de trabajo el 70% son nombradas, (modalidad de contrato 276), mientras que el 30% pertenecen al grupo con contrato fijo (modalidad de contrato CAS) lo que permite apreciar que el 70% de las enfermeras tienen un trabajo fijo que puede sugerir falta de interés en capacitaciones actualizadas; por otro lado, según el tiempo de servicio, existe gran cantidad entre los 6 a 20 años con un total de 47% y según su estado civil se observa más casadas con 20%.

**Tabla 4.** Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable gestión hospitalaria y sus dimensiones

Nivel	Gestión Hospitalaria		D1 Gestión Asistencial		D2 Gestión por procesos		D3 Gestión por recursos	
	N	%	n	%	n	%	n	%
Deficiente	24	24	38	38	24	24	28	28
Regular	58	58	48	48	60	60	52	52
Eficiente	18	18	16	16	16	16	20	20
Total	100	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: Datos del Hospital de Lima, 2021



*Figura 1.* Distribución de porcentajes de la variable gestión hospitalaria y sus dimensiones

Interpretación: En la tabla 2 figura 1 se observa la distribución de frecuencias y porcentajes de la variable gestión hospitalaria y sus dimensiones. Asimismo, se analiza que el personal de enfermería que realiza función administrativa manifestó que la gestión hospitalaria, que perciben del hospital de Lima, es regular en un 58% y 24% deficiente y un 18 % eficiente.

Por otro lado, en la dimensión gestión asistencial, el personal de enfermería manifestaron que perciben, una gestión asistencial regular de 48% debido a la mala implementación de los recursos humanos y 38% deficiente y solo un escaso grupo manifestaron que es 14 % eficiente.

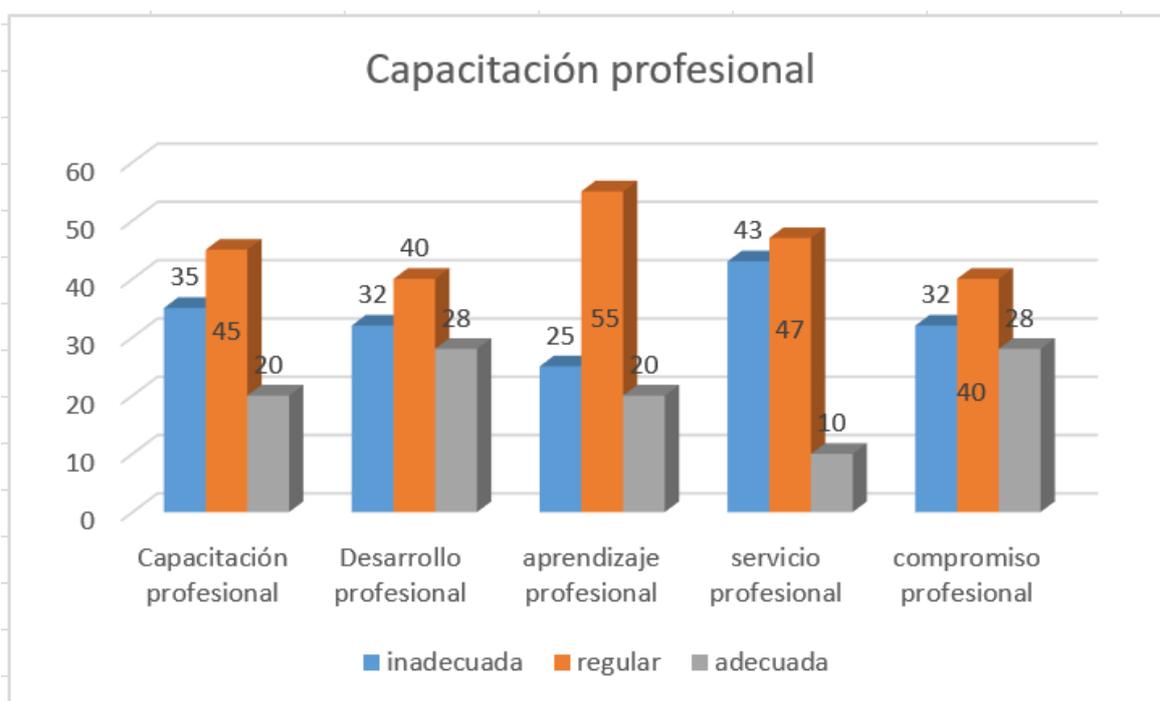
En la segunda dimensión gestión por procesos, el personal de enfermería manifestó que la gestión recibida por parte del hospital de Lima, es regular en un 60% y 24% deficiente y un 16 % eficiente.

En la tercera dimensión gestión por recursos, el personal de enfermería manifestó que la gestión recibida por parte del hospital de Lima, es regular en un 52% y 28% deficiente y un 20 % eficiente.

**Tabla 5.** Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable capacitación profesional y sus dimensiones.

Nivel	Capacitación profesional		D1 Desarrollo profesional		D2 Aprendizaje profesional		D3 Servicio profesional		D4 Compromiso profesional	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Inadecuada	35	35	32	32	25	25	43	43	32	32
Regular	45	45	40	40	55	55	47	47	40	40
Adecuada	20	20	28	28	20	20	10	10	28	28
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: Datos del Hospital de Lima, 2021



**Figura 2.** Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable capacitación profesional y sus dimensiones

Interpretación: En la tabla 3 figura 2 se observa la frecuencia y distribución porcentual de la variable gestión hospitalaria y sus dimensiones. Se encontró que de acuerdo con la retroalimentación del personal de enfermería involucrado en labores de supervisión manifestaron que la capacitación profesional que realizan es de nivel regular en un 45%, siendo en un 35% inadecuada y un 20 % de nivel adecuada.

En cuanto a la primera dimensión del desarrollo profesional, el personal de enfermería evidencio que el desarrollo que ellas perciben es nivel regular de 40%, siendo un 32% inadecuada y de nivel adecuado en un 28 %.

Referente a la dimensión aprendizaje profesional, las licenciadas de enfermería indicaron que el aprendizaje percibido es nivel regular en un 55 %, seguido de un 25 % como inadecuada y en un 20 % como adecuada.

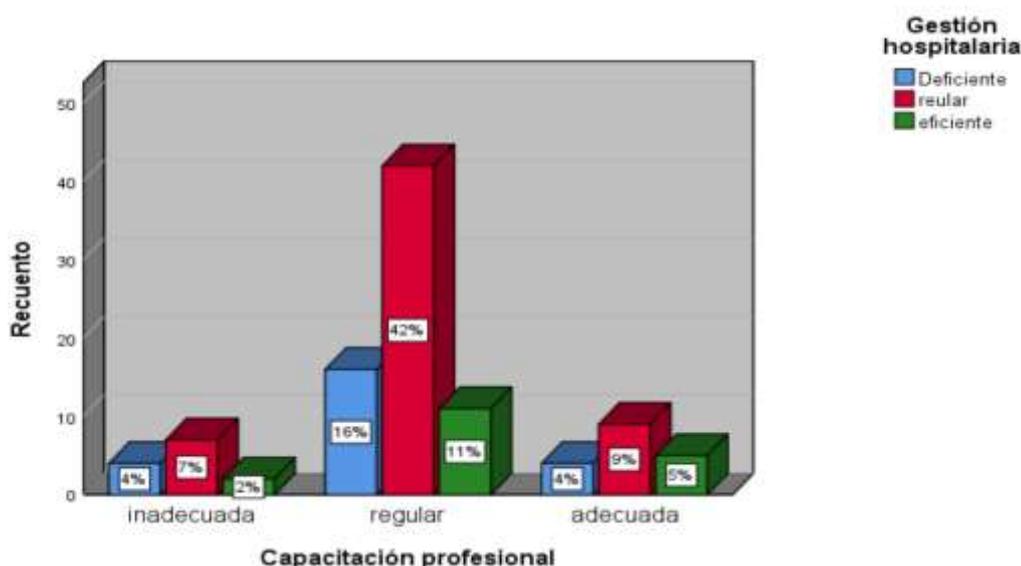
Con respecto a la tercera dimensión que es servicio profesional, las licenciadas supervisoras señalaron que es nivel regular de 47%, seguido por un 43% como inadecuada y perciben también en un 10 % como adecuada.

Finalmente, en cuanto a la cuarta dimensión que es compromiso profesional, las supervisoras manifestaron que es nivel regular en un 40%, siendo en un 32% percibido como inadecuada y finalmente en un 28 % como adecuada. Se hallo también, un elevado porcentaje de servidores antiguos que se sintieron identificados con la institución y se familiarizaron con la misión del hospital, por tanto, hace que su trabajo y por ende su esfuerzo sea el mejor por el bien de los pacientes.

**Tabla 6.** Distribución de frecuencias y porcentajes de gestión hospitalaria y capacitación profesional

			Gestión hospitalaria			Total
			Deficiente	Regular	Eficiente	
Capacitación Profesional	Inadecuada	N	4	7	2	13
		%	4,0%	7,0%	2,0%	13,0%
	Regular	N	16	42	11	69
		%	16,0%	42,0%	11,0%	69,0%
	Adecuada	N	4	9	5	18
		%	4,0%	9,0%	5,0%	18,0%
Total		N	24	58	18	100
		%	24,0%	58,0%	18,0%	100,0%

Fuente: Datos del Hospital de Lima, 2021



*Figura 3.* Distribución de frecuencias y porcentajes de gestión hospitalaria y capacitación profesional

Según la tabla cruzada sobre ambas variables se observó que, cuando la gestión hospitalaria es inadecuada la capacitación profesional es inadecuada en 7%, por tanto, cuando la gestión es regular, se observa que la capacitación es regular en un 47% y 11% adecuada y por último si la gestión es eficiente la capacitación es regular en un 9%. Todo esto tiene que ver como la gestión motiva a sus trabajadores a capacitarse y sobre todo si busca alianzas para reducir el costo de inversión.

## Prueba de normalidad

**Tabla 7.** Prueba de normalidad según Kolmogorov - Smimov entre la gestión hospitalaria y capacitación profesional

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión hospitalaria	,884	100	,000
Capacitación profesional	,490	100	,000

En el desarrollo de la prueba de normalidad, se utilizó el estadístico de Kolmogorov – Smimov.

Teniendo como muestra a 100 enfermeras que realizan labor de supervisión. Donde se observa que el resultado obtenido en la prueba de normalidad, el nivel de significación asintótica superior a 0.000; para la primera variable 0.000 y la segunda variable 0.000, en ambos casos menor que 0,05; lo que permite procesar la prueba de hipótesis mediante el uso de los estadígrafos no paramétricos; es decir, mediante el uso del coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

## Análisis inferencial:

### Hipótesis general

$H_1$  = Existe relación entre la gestión hospitalaria y la capacitación profesional de las supervisoras del departamento de enfermería Lima, 2021

$H_0$  = No existe relación entre la gestión hospitalaria y la capacitación profesional de las supervisoras del departamento de enfermería Lima, 2021

**Tabla 8.** Prueba de la correlación de Spearman para las variables de gestión hospitalaria y capacitación profesional

			Capacitación profesional	Gestión hospitalaria
Rho de Spearman	Gestión hospitalaria	Coeficiente de correlación	1,000	,815**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Capacitación profesional	Coeficiente de correlación	,815**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: Como el valor de significación observado del coeficiente de correlación de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 815\*\*) es positiva y moderada altamente significativa. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Ello significa que cuanto mejor sea la gestión hospitalaria, los recursos humanos por consiguiente permitan una mayor y mejor capacitación para el personal de enfermería. Por lo tanto, se acepta la hipótesis general.

**Tabla 9.** Correlación de Spearman entre las dimensiones de Gestión hospitalaria y capacitación profesional.

Variable	Dimensión	Coefficiente	Capacitación profesional
Gestión hospitalaria	Gestión asistencial	Correlación Spearman	0.860**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	100
	Gestión por procesos	Correlación Spearman	0.770**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	100
	Gestión por recursos	Correlación Spearman	0.790**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	100

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Los resultados presentados en la Tabla 06 nos indican que existen correlaciones significativas, siendo la mayor con gestión asistencial, seguido de gestión por recursos y, por último, gestión por procesos, por lo tanto, se acepta las Hipótesis alterna

H1: Existe relación significativa entre la gestión asistencial y capacitación profesional de manera positiva y moderada en un 86%

H2: Existe relación significativa entre la gestión por procesos y capacitación profesional de forma positiva y moderada en un 77%.

H3: Existe relación significativa entre la gestión por recursos y capacitación profesional de forma positiva y moderada en un 79%.

## V. DISCUSIÓN

En el presente estudio se investigó sobre Gestión hospitalaria y capacitación profesional en las supervisoras del departamento de enfermería Lima, 2021 y se precisó la siguiente discusión:

En cuanto al objetivo general sobre determinar la relación entre la gestión hospitalaria y la capacitación profesional de las Supervisoras del Departamento de enfermería del Hospital de Lima. Se encontró que las enfermeras supervisoras perciben sobre la gestión hospitalaria un nivel regular en un 58% y 24% deficiente y un 18 % eficiente debido que la gestión por procesos y por recursos no están siendo bien administradas y por ende afecta en su coordinación de las supervisoras de enfermería y respecto a la capacitación profesional que realizan es de nivel regular en un 45%, un 35% inadecuada y un 20 % adecuada debido a que muchos de ellos no cuentan con el permiso oportuno, recursos financieros y tiempo.

Por otro lado, en la contrastación de la hipótesis con una rho de Spearman de 815\*\* es positiva y de correlación moderado. Como se puede apreciar, existen diversos factores que afectan las capacitaciones de los profesionales, cuando si existe partida para ese aspecto, sin embargo, las gestiones directivas de los hospitales no lo administran de manera adecuada o solo lo otorga a un grupo reducido afectado al resto de profesionales que si tienen vocación de servicio.

Este estudio coincide con Barba R (2020), donde se manifiesto que las estructuras hospitalarias deben adaptarse para la atención de los pacientes y no permitir que el personal de salud se esté proclive a situaciones vulnerables que afecten su salud. Como se observa aquí el factor débil es la gestión hospitalaria que pone en riesgo la atención de los usuarios. También podemos observar que este estudio está localizado en otra realidad, pero se coincide con la gestión institucional.

Asimismo, Beltrán L. (2020) donde encontró que la gestión del hospital es nivel medio en un 55 % y 60 % en bioseguridad. Esto se pone en manifiesto que una adecuada gestión hospitalaria brindara una adecuada medida de bioseguridad en los trabajadores. Asimismo, manifestaron que la gestión de nosocomios públicos, las sugerencias y tácticas teóricas acostumbra exponer una indeseable divergencia con la vivencia de los nosocomios, existe bastante problemática en los

hospitales que se dan por falta de recursos y a quien afecta es al trabajador que está en constante contacto con el paciente. <sup>(31)</sup>

Los servicios de salud, son pobres e ineficientes y algunas veces incapaces de resolver problemas al usuario; por consiguiente, necesitan de una admirable capacidad para gestionarlos, por lo cual se obtengan las condiciones para prestar servicios de profesionales de la salud en la porción y calidad que necesita la población <sup>(32)</sup>. Idealización de los establecimientos del sector salud. Dentro de la gestión es importante mencionar a la planificación, esta fase en la que se desarrollan ocupaciones en relación con la definición de fines, metas, procedimientos, labores, tiempos, estándares (formas deseables en cómo debería darse el proceso), artefactos, indicadores (formas de medición siguiente de los resultados) <sup>(33)</sup>.

En cuanto al primer objetivo específico que es, determinar la relación entre la gestión asistencial y la capacitación profesional de las Supervisoras del Departamento de enfermería del Hospital de Lima, respecto al segundo punto se encontró que el desarrollo en los profesionales de enfermería es nivel regular de 40%, un 32% inadecuada y un 28 % adecuada debido a las múltiples actividades que tienen muchas enfermeras, que les condiciona a capacitarse y actualizarse para poder ascender de puesto o nivel.

Siendo que muchos de ellas no cuentan con el permiso oportuno, recursos financieros y tiempo. Por otro lado, en la contrastación de la hipótesis con una rho de Spearman de 860\*\* es positiva y de correlación moderado

En ese sentido se encontró similitud con el estudio de Fabián F (2019) donde según el hallazgo encontrado se demostró que la capacitación permanente es un factor que influye directamente en el crecimiento de la empresa.

Por otro lado, Lamila S, (2019) en su estudio de gestión hospitalaria describe con un 24% como adecuada. Por otra parte, Olugbenga, Henri y Dunham (2019), encontraron que las capacitaciones de forma constante ayuda al profesional de salud a seguir incrementando sus competencias.

En cuanto al segundo objetivo específico que fue determinar la relación entre la gestión por procesos y la capacitación profesional de las Supervisoras del Departamento de enfermería del Hospital de Lima. Según los resultados de gestión por procesos, el personal de enfermería manifestó que la gestión recibida por parte del hospital de Lima, es regular en un 60% y 24% deficiente y un 16 % eficiente.

En la contrastación se observó que, si existe relación significativa entre la gestión por procesos y la capacitación profesional, con una rho de Spearman es ,770\*\* es positiva y de correlación moderado. A mayor incremento de la gestión por procesos mejor la capacitación profesional. Este estudio tiene una semejanza con el de Álvarez, Freire y Gutiérrez (2016) donde se encontró que las empresas que han realizado formación continua tienen mayor emprendimiento a las que no, por eso que en una de sus prioridades es brindar las herramientas al trabajador para su mejor desempeño.

Por otro lado, Gaspard R. (2016) Saidasi y col coincidieron a través de la evaluación, la necesidad de brindar capacitación continua al personal de salud de Santa Lucía; el método es cuantitativo-horizontal. La conclusión es el entrenamiento van de acuerdo con las necesidades de la institución y es importante en los países que van en desarrollo.

El estudio de Carmen M (2021) valorando la gestión por procesos, encontró que la institución mantiene un nivel 18% regular y la motivación con 55% regular. Concluyendo que al incrementar la gestión administrativa la motivación de los trabajadores incrementa.

Las ventajas que la capacitación tiene para el personal: Ayuda al profesional en la toma de elecciones y la solución de inconvenientes, aumenta su confianza, auxilia en el desempeño de conflictos, maneras dirigentes y optimización las capacidades comunicativas, asciende el grado de satisfacción con el puesto y remueve los temores a la incompetencia o la ignorancia personal.

Por último, en el objetivo específico 3: Determinar la gestión por recursos y la capacitación profesional, se encontró que, si existe relación, con una rho de Spearman es ,790 \*\* es positiva y de correlación moderado. A mayor incremento de la gestión por recursos mejor será la capacitación profesional. En los resultados de gestión por recursos, el personal de enfermería manifestó que la gestión recibida por parte del hospital de Lima, es regular en un 52% y 28% deficiente y un 20 % eficiente. Estudios manifiestan igual resultado en Coronel E. (2020) sobre la gestión mostraron un nivel regular de 60% y el aprendizaje 32 %.

La capacitación en la organización, es un gasto a primera vista, empero si se evalúa y se hace un estudio meticuloso y profundo determinará que en un mediano o extenso plazo se obtendrá resultados favorables, no solo en el personal sino además en la organización y se verá en el incremento de la producción. <sup>(46)</sup> Es por esa razón que la capacitación sirve como instrumento para la organización de manera positiva, es por esa razón que las instituciones públicas y privadas, tienen que llevar a cabo comentado programa.

Estudio parecido con, Rojas E (2020) Se resalta que la percepción obtuvo un 48% nivel regular de la gestión electrónica y gestión hospitalaria 60 % regular. El estudio coincide con nuestra investigación en la variable y la unidad. También, Mayta K, (2018) encontró que la gestión hospitalaria mantiene nivel regular de 80 % de gestión y 31% buena en contra referencias, manifestando que existe una relación directa y significativa. Este estudio coincide con nuestra investigación <sup>(17)</sup>

Sin embargo, en el estudio de Zegarra L. (2019), concuerdan en las capacitaciones profesionales, donde se encontró que tienen un nivel regular en la capacitación profesional con un 50 % y un 58 % de nivel regular en el desempeño laboral. Concluyendo que la capacitación permanente tiene buenos resultados en los profesionales que perfeccionan sus técnicas en sus competencias profesionales.

Por otro lado, Piélagos (2018) encontró buenos resultados sobre la capacitación tiene un grado de 72% buena y las habilidades un nivel adecuado de 77 %. Recomendando que el personal que ingrese reciba la capacitación para que su desempeño laboral sea óptimo.

Reinaga S (2018) La presente investigación tuvo como objetivo ver la influencia de la gestión hospitalaria en la calidad de servicio del hospital Cayetano, el estudio

tuvo un enfoque cuantitativo y entre sus resultados se obtuvo un nivel regular de 57.7% en su gestión y en la calidad de servicios un 60 %, medio, lo cual evidencia, que la gestión hospitalaria y la calidad de servicio, no son independientes.

Valdivia V (2018) también identifico que la gestión hospitalaria, pone en manifiesto el 90.0% adecuado, y sobre la satisfacción del paciente el 13.3% fue baja. Afirmando que, a mayor gestión de calidad hospitalaria, mayor satisfacción de los usuarios. Martínez P. (2019), sus resultados plasmaron que las enfermeras asistenciales evidenciaron que estadísticamente, existe una relación directa entre el liderazgo y la gestión clínica hospitalaria de las enfermeras supervisoras en el Centro Médico.

## VI. CONCLUSIONES

Primero:

En la primera hipótesis general, se encontró como respuesta al objetivo que existe relación significativa entre la gestión hospitalaria y la capacitación profesional, con una rho de Spearman es ,815\*\* es positiva y de correlación moderado. A mayor incremento de la gestión hospitalaria mejor la capacitación profesional.

Segundo:

Según el objetivo específico uno, se encontró como respuesta al objetivo que existe relación significativa entre la gestión asistencial y la capacitación profesional, con una rho de Spearman es ,860\*\* es positiva y de correlación moderado. A mayor incremento de la gestión asistencial mejor la capacitación profesional.

Tercero:

Según el objetivo específico dos, se encontró como respuesta al objetivo que existe relación significativa entre la gestión por procesos y la capacitación profesional, con una rho de Spearman es ,770\*\* es positiva y de correlación moderado. A mayor incremento de la gestión por procesos mejor la capacitación profesional.

Cuarto:

Según el objetivo específico tres, se encontró como respuesta al objetivo que existe relación significativa entre la gestión por recursos y la capacitación profesional, con una rho de Spearman es ,790 \*\* es positiva y de correlación moderado. A mayor incremento de la gestión por recursos mejor será la capacitación profesional.

## **VII. RECOMENDACIONES:**

- Primera. – Dado que existe una asociación significativa entre la gestión hospitalaria y la capacitación profesional; Se recomienda al equipo de Gestión de los Hospitales nacionales de Lima realizar capacitaciones presenciales y/o virtuales a través de las diferentes plataformas al área de enfermería asistencial y administrativa y que estos sean considerados como requisito indispensable para asumir puestos en Gestión.
- Segunda. – En virtud al resultado obtenido donde se encontró como respuesta al objetivo que existe relación significativa entre la gestión asistencial y la capacitación profesional; Se recomienda al equipo de Gestión de los Hospitales nacionales de Lima de que realice capacitación al área de enfermería sobre aspectos relacionados a la Gestión Hospitalaria y su alcance en todas sus dimensiones abordadas en este estudio con el objetivo mejorar el nivel de planificación, organización, distribución de los recursos maximizando y haciendo efectivo el control sobre aspectos relacionados a motivación, coaching liderazgo, trabajo en equipo, planificación de recursos, así como de buena distribución de los mismos.
- Tercera. – Visto que se evidencio una relacion directa que existe relacion significativa entre gestión por procesos y la capacitación profesional, Se recomienda al equipo de Gestión de los Hospitales nacionales de Lima a que realice mejor organización de los equipos de trabajo activo a fin de viabilizar desarrollos de habilidad blanda; con respecto al control del tiempo del trabajo, a fin de proponer equipos de trabajo de coordinación que sean el semillero a formación de futuros cuadros hacia perfiles de puestos en gestión, lo que motivaría al personal de enfermería.
- Cuarta. - Dado que se encontró como respuesta al objetivo que existe relación significativa entre la gestión por recursos y la capacitación profesional; Se recomienda al equipo de Gestión de los Hospitales

nacionales de Lima que realicen capacitación al área de enfermería mensuales, semestrales y anuales sobre aspectos relacionados en la claridad de rol en gestión, las cualidades de liderazgos, las relaciones con compañeros ubicados jerárquicamente por encima de un trabajador, con el objetivo de mejorar la relación con compañeros de trabajo y disminuir tensiones laborales.

Quinta. - Se recomienda al equipo de Gestión de los Hospitales nacionales de Lima a realizar algún tipo de compensaciones económicas y/o de capacitación al área de enfermería debido a la falta de motivación del personal niveles encontrados puesto que existen niveles poco eficientes de capacitación profesional y descontento respecto a la modalidad de Contrato de Trabajo e inseguridades respecto a las características del Trabajo.

## REFERENCIAS:

1. Garayoa, M. Diseño, aplicación y evaluación de un Programa de desarrollo de competencias Profesionales en modalidad e-learning. Recuperado desde el URI: e-learning. Tesis doctoral recuperado desde url: [http://espacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:EducacionMIgarayoa/Garayoa\\_Poyo\\_M\\_Luisa\\_Tesis.pdf](http://espacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:EducacionMIgarayoa/Garayoa_Poyo_M_Luisa_Tesis.pdf)
2. Fabbian F, Verzola A, Napoli N, De Giorgi A, Comai G, La Manna G, Gallerani M, Manfredini R, Rodríguez-Borrego MA, López-Soto PJ. Impact of hospital admissions subsequent to renal transplantation on Italian regional resources: a retrospective study in the region Emilia-Romagna. *Minerva Urol Nefrol.* 2019 Jan 17. doi: 10.23736/S0393-2249.19.03280-6.
3. Cárdenas M. Razones de participación en educación continua y su relación con la satisfacción laboral en enfermeras. Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017. Tesis de maestría de la Universidad Cesar Vallejo
4. Lamila S. (2019) su objetivo fue determinar la influencia de la gestión hospitalaria en la optimización del proceso de planillaje y facturación de los servicios de salud del Hospital
5. Olugbenga, Henri y Dunham (2019). Impacto de la formación y el desarrollo profesional en la gestión de la salud y la competencia de liderazgo una revisión sistemática de métodos mixtos
6. Álvarez, Freire y Gutiérrez. Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas
7. Gaspard s. *Evaluation of registered health care personnel to participate in continuing education of Saint Lucia.* Recuperado desde URI: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4847227/>
8. Quezada C. Percepción del liderazgo en las(os) enfermeras(os) de un Hospital del sur de Chile. Chile, 2015.
9. Murillo. A, El Liderazgo en los entornos Sanitarios, Formas de Gestión, Madrid: Editorial Díaz de Santos, 2017.
10. Dwyer's J, Sciences for health. Managemet. [Internet] 2011 [fecha de aceptación 26 Julio 2019] Vol. I Ed 1 disponible en [www.comunidadesaludables](http://www.comunidadesaludables)

11. Cárcamo Fuentes Claudio, Rivas Rivero Edith «Estilo liderazgo en profesionales de enfermería según su función en los sectores público o privado» Temuco, Chile, 2015.
12. Milos A Bórquez B, L gestión del Cuidado de la legislación chilena, interpretación y alcance, Chile, 2013.
13. Chocano J., Liderazgo en el mundo, México: Prince Hall, 2015.
14. OPS y OMS, «agenda de salud sostenible para las américa 2018 - 2030. Un llamado a la acción para la salud estar en la región y bien,» Washington, D.C, 2017.[www.paho.org](http://www.paho.org)
15. Del Carmen Sara, «Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud,» Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública. [www.scielo.org.pe](http://www.scielo.org.pe) <http://www.thelancet.com/lancetgh>,» la Comisión Lancet de Salud Global (CLSG), 2018.
16. Calderón Velandia Sara Estilos De Liderazgo De Las Enfermeras Coordinadoras y Supervisoras De Una los De Tercer Nivel De Bogotá. Universidad Nacional de Colombia, Colombia, 2016 11 Jodar Isola Gloria, «Análisis Mixto de los estilos de liderazgo en Atención Primaria De Salud",» Barcelona, 2015
17. Wright J. Smith ML, Jackson DR., «Clinical governance: principales into practice.,» 199, pp. 457 -65 36 G. A. J. M. Pérez Lázaro JJ, «Gestión Clínica conceptos y metodología de aplicación,» Revista Calidad Asistencial, 2002.
18. Temes José Luis y Cols. "GESTION HOSPITALARIA" Tercera Edición. Editorial Mc Graw Hill. Interamericana. - Editorial Valrealty. Madrid España 2002.
19. Enrique, C. La Gestión Clínica ¿qué es y para qué sirve?,» Newsletter semanal, 2017.
20. Román; A, «Herramientas de Gestión para Organizaciones y empresas de salud,» Medwave, 2012. 39 Espaderos, R. "Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la municipalidad de Santa Lucía. Universidad Rafael Landívar, Guatemala, 2016.
21. Ministerio de salud. Documento Técnico "Modelo de Gestión Hospitalaria. Peru,2017 41 D. C. Fernando, «Gestión Clínica,» Health Medicine, 2016.
22. Robbins, S. P. Comportamiento organizacional. 15 Ed, Pearson educación. (2013).

23. Chayña, M. (2017). Relaciones públicas interna y desempeño laboral en la división de orden y seguridad de la policía nacional del Perú de Juliaca. 2017. (Tesis de maestría), Perú: Universidad José Carlos Mariategui.
24. Chiavenato, I. (2009). Administración de recursos humanos. México: Mc Graw Hill.
25. Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos (9 ed.). México: Mc Graw Hill.
26. Cuesta, A. (2015). Gestión del talento humano. México: Mc Graw Hill.
27. De Mendoza, C., Di Capua, G., & Rucci, G. (2014). Formación para el trabajo en Uruguay el punto de partida. Uruguay: Biblioteca Felipe Herrera del Banco Interamericano de Desarrollo.
28. Dessler, G., & Varela, R. (2017). Administración de recursos humanos (6 ed.). México: Pearson educación.
29. Díaz, C., Gutiérrez, H., & Amancio, A. (2017). Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. *Revista cuidarte*, 1973-1987.
30. Galvis, L., & Cardenas, N. (2016). Gestión del talento humano en el sector público en Colombia. *Revista Apuntes de Administración*, 20-28.
31. Gamarra, G., Wong, F., Rivera, T., & Pujay, O. (2015). Estadística e investigación con aplicación de SPSS. Lima: San Marcos.
32. Gomez, L., Balkin, D., & Cardy, R. (2016). Gestión de Recursos Humanos. Madrid: Pearson educación.
33. Beltrán Sanz Jaime, Carmona Calvo Miguel, Carrasco Remigio; Rivas Miguel; Tejedor Fernando. "Guía para una Gestión Basada en Procesos". Instituto Andaluz de Tecnología. Andalucía, España. 2020. <http://www.centrosdeexcelencia.com/dotnetnuke/Portals/0/guiagestionprocesos.pdf>
34. Berman Peter, OMS. "Organización de la atención de salud ambulatoria: un determinante decisivo del desempeño de los sistemas de salud en los países en desarrollo" *Bulletin of the World Health Organization*, 2000, 78 (6): 791–802.
35. Thomann B. "Crear una unidad de Gestión Clínica en un servicio hospitalario es un desafío para todos sus profesionales porque implica adquirir una actitud de autoevaluación" *Auditoría de la Gestión*. Abril 2009.

36. DeSilets, L. D. *Assesina reaistred nurses' reasons for participating in continuing education. Journal of Continuing Education in Nursing.* Sep-Oct; 26(5): 202-8, 1995.
37. Siliceo, A., Caseras, D. y González, J. Capítulo 4: Cultura Organizacional y Liderazgo. En *Liderazgo, Valores y Cultura Organizacional*. Primera Edición, pág. 127-162. Recuperado el 30 de abril desde: [http://cvonline.uaeh.edu.mx/Cursos/Especialidad/TecnologiaEducativaG12/Modulo05/PDF/Cultura\\_organizacional\\_y\\_liderazgo.pdf](http://cvonline.uaeh.edu.mx/Cursos/Especialidad/TecnologiaEducativaG12/Modulo05/PDF/Cultura_organizacional_y_liderazgo.pdf). (1999).
38. Mitchell, G. *Manual del capacitador*. México, D.F.: Grupo Editorial Iberoamerica, 1995 S.A. de CV.
39. Mohammad Naghi, N. *Metodología de la Investigación*. México, D.F.: Limusa. 2005
40. Mondy, R. W., & Noe, R. M. *Administración de los Recursos Humanos*. México, D.F.: Prentice
41. Hall. Mondy. R, W., & Noe, R. M. *Administración de los recursos Humanos*. México, D.F.: Pearson Educación.
42. Ojeda, G. (2010). *Diversidad cultural y Salud*. Educación continuada en enfermería (p. 197 - 201). Guanajato - México: Universidad de Guanajato.
43. Porret, M. (2008). *Recursos humanos: dirigir y gestionar personas en las organizaciones*. 3era edición. España: Esic Editorial
44. Qian, X., Li, Z., & Zhou, Y. (2008). *Modelo de formación y desarrollo a implementar en las Universidades*. Las villas: Universidad Central de las Villas. Recuperado desde URI: [https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7168/Trabajo%20final%20Fabian%20Jamaica%20\(1\).pdf;jsessionid=72BB3C8799D9B31CA06214012CBB03EA?sequence=1](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7168/Trabajo%20final%20Fabian%20Jamaica%20(1).pdf;jsessionid=72BB3C8799D9B31CA06214012CBB03EA?sequence=1)
45. Rodriguez, J., & Morales, S. (2008). *La Capacitación en las Organizaciones Modernas*. México: UACH.
46. Robbins, S. & Coulter, M. 2010. *Administración*. Décima edición. México Editorial Pearson
47. Robbins, St. (1999). *Comportamiento Organizacional* (8va. Edición) Edo. México: Pearson. 1999

48. Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. 2012. Metodología de la investigación. México. Cuarta edición. Editorial Mc Graw Hill
49. Tamayo y Tamayo, M. (2004). El Proceso de la Investigación Científica. México, D.F.: Editorial LIMUSA.
50. Valderrama, S.M. Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. 1era edición, Editorial san Marcos 2002

# **ANEXOS**

**Anexo 1:** Operacionalización de variable Gestión Hospitalaria

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala</b>	<b>Niveles y rangos</b>
Gestión hospitalaria	Es una estrategia de mejoramiento que permite sistematizar y ordenar los procesos de atención de salud, gestión de recursos, insumos y resultados para maximizar la eficacia, eficiencia, efectividad y calidad de los servicios	Se operacionaliza en tres dimensiones y 15 indicadores que serán aplicados en un cuestionario que comprende 30 ítems.	Gestión asistencial  Gestión por procesos  Gestión por recursos	Satisfacción de clientes. Motivación Supervisión Evaluación RRHH Desarrolla Investigación en Calidad de los Servicios  Aplicación del enfoque de calidad Gestión logística y de RRHH. Manejo de Conflictos  Aplicación del proceso Administrativo Aplica Políticas Institucionales Proceso de comunicación Dotación de Personal Desarrollo de RRHH	Ordinal  1. Totalmente en desacuerdo 2. Desacuerdo. 3. Ni de acuerdo ni desacuerdo 4. De acuerdo 5. totalmente de acuerdo	Deficiente < 30- 70> Regular < 71- 110 > Eficiente < 111- 150>

**Anexo 1:** Operacionalización de variable Capacitación Profesional

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala</b>	<b>Niveles y rangos</b>
<b>CAPACITACIÓN PROFESIONAL</b>	Es un conjunto de procedimientos y/o actividades que el profesional emprende con el fin de capacitarse y adquirir nuevos conocimientos para desarrollar sus potencialidades.	Se operacionaliza en 4 dimensiones y 14 indicadores que serán aplicados en un cuestionario que comprende 25 Items.	<p>Desarrollo profesional</p> <p>Aprendizaje profesional</p> <p>Servicio profesional</p> <p>Compromiso profesional</p>	<p>Relacionar concomimiento con habilidades Competitividad Actualización Productividad profesional Perspectiva profesional</p> <p>Intercambio de conceptos Aprendizaje de interacción Resolución de desafíos profesionales</p> <p>Trabajo en equipo Mejora en la atención Satisfacción del usuario</p> <p>Reflexión sobre responsabilidades Identidad profesional Valoración de la profesión</p>	<p>1 Ordinal</p> <p>1. Totalmente en desacuerdo 2. Desacuerdo. 3. Ni de acuerdo ni desacuerdo 4. De acuerdo 5. totalmente de acuerdo</p>	<p>Capacitación Inadecuada (25 -58)</p> <p>Capacitación Regular (58 -92)</p> <p>Capacitación Adecuada (92 -125)</p>

**Anexo 2:** Instrumento de recolección de datos

INSTRUMENTO 1 GESTION HOSPITALARIA

Instrucciones : Lo siguientes cuestionarios acerca de los ítems indicados los cuales han sido elaborados con fines de investigación científica, en ellos se pretende recoger de manera anónima información muy importante, por lo que le agradeceré se sirva dar respuesta a cada uno de los ítems de manera anónima, con sinceridad y de manera personal, marcando con una (X) la respuesta que crea conveniente de las siguientes escalas Likert, recuerde no hay respuestas correctas o incorrectas, todas son valederas, le agradeceré mucho marcar todos y cada uno de los ítems a fin de evitar los valores perdidos. Estas respuestas son anónimas. Sus respuestas tienen la siguiente escala de valoración:

1 Totalmente desacuerdo	2 Desacuerdo	3 Indeciso	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
-------------------------------	-----------------	---------------	-----------------	-------------------------------

ESCALA VALORATIVA

	<b>GESTIÓN HOSPITALARIA</b>	T	D	I	DA	TA
	<b>Gestión Asistencial</b>					
1	Utiliza instrumentos para evaluar al personal a su cargo					
2	Supervisa directamente la atención de enfermería hacia el paciente.					
3	Supervisa indirectamente la atención de enfermería hacia el paciente.					
4	Promueve la satisfacción de necesidades de los pacientes del servicio.					
5	Realiza entrevistas periódicas a las supervisadas					
6	Motiva al personal a su cargo.					

7	Aplica guías clínicas durante la supervisión sobre la atención de enfermería					
8	Desarrolla proyectos de investigación					
9	Promueve la cooperación con los miembros del equipo de salud					
10	Establece, prioriza y formula las necesidades de recursos humanos, requeridos para la atención del usuario					
	<b>Gestión por procesos</b>					
11	Identifica el uso de los materiales según las normas establecidas en la atención al usuario					
12	Identifica el uso de los equipos según las normas establecidas en la atención al usuario					
13	Las normas de su institución le facilitan a la supervisora la supervisión que ejerce					
14	En una situación de conflicto en el servicio actúa Directamente para ayudar a solucionar el conflicto					
15	En una situación de conflicto en el servicio avisa a sus supervisores					
16	En la resolución de un conflicto se discute de manera constructiva					
17	Planifica por escrito diariamente su programa de supervisión					
18	La comunicación con el personal es horizontal					
19	La comunicación con el personal es vertical					
20	Orienta al personal sobre el manejo de equipos especiales					
	<b>Gestión por recursos</b>					
21	<i>Planea la rotación de personal considerando su capacitación</i>					
22	Coordina las actividades de enfermería con el equipo de salud relacionado a la atención del paciente					

23	Desarrolla y/o participa en actividades educativas del personal					
24	Se identifica con los principios que rigen la institución					
25	Verifica el mantenimiento de los materiales y equipos Según las normas establecidas en la atención al usuario					
26	Promueve la disciplina del personal a su cargo					
27	Planifica por escrito diariamente su necesidad de recursos humanos					
28	Coordina la movilización de personal por ausencias garantizando una atención integral al usuario					
29	Promueve a una enfermera satisfecha y estimulada por su trabajo					
30	Durante la movilización de personal para cubrir inasistencias logra Ud. generar la colaboración eficaz del personal movilizado					

## INSTRUMENTO 2 CAPACITACIÓN PROFESIONAL

### **CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CAPACITACIÓN PROFESIONAL**

Este instrumento tiene por finalidad obtener información sobre las capacitaciones que Ud. Recibe para mejorar sus conocimientos. **INSTRUCCIONES:** Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque una sola alternativa con un aspa(x). Estas respuestas son anónimas. Sus respuestas tienen la siguiente escala de valoración:

1 Totalmente desacuerdo	2 Desacuerdo	3 Indeciso	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
-------------------------------	-----------------	---------------	--------------------	-------------------------------

ESCALA VALORATIVA

Nº	CAPACITACIÓN PROFESIONAL (PRS, DeSilets, 1995)	TD	D	I	DA	TA
<b>A</b>	<b>DESARROLLO PROFESIONAL</b>					
1	Desarrollas nuevos conocimientos y habilidades profesionales en la actualidad					
2	Desarrollas la pericia necesaria para mantener un desempeño de calidad					
3	Relacionas tus conocimientos o habilidades con tus compañeros de trabajo					
4	Ayudas a tus colegas a ser más competente en el campo de enfermería					
5	Capacitas a tus compañeros de trabajo según las nuevas guías de atención de los pacientes					
6	El hospital permite que desarrolles lo aprendido en tu área laboral					
7	Mantienes una buena calidad de servicio en tu institución					
8	Pones en práctica tus habilidades en tu desarrollo profesional					
9	Aumentas la probabilidad de avance profesional con las capacitaciones					
<b>B</b>	<b>APRENDIZAJE PROFESIONAL</b>					
10	Compartes tus conocimientos con los otros colegas profesionales					

11	Aprendes el tipo de liderazgo que debes mantener					
12	Intercambias información con otros colegas de tu ámbito profesional					
13	Amplias tus horizontes en tu profesión mediante el aprendizaje					
14	Cuando no puedes resolver un problema, solicitas ayuda de tus compañeros.					
<b>C</b>	<b>SERVICIO PROFESIONAL</b>					
15	Orientas a tus colegas para trabajar en equipo					
16	Eres atento a las perspectivas de tus pacientes y compañeros					
17	Tus pacientes reconocen tu servicio					
18	El trabajo que realizas es confortable para tus compañeros y pacientes					
19	Disfrutas de las actividades que realizas en tu institución					
<b>D</b>	<b>COMPROMISO PROFESIONAL</b>					
20	Eres responsable en tu avance profesional					
21	Tu compromiso y oportunidad de crecer profesionalmente depende de ti					
22	Te identificas con tu carrera profesional					
23	Te comprometes e identificas con tu institución					
24	Valoras tus logros profesionales					
25	Impulsas a tus colegas a seguir capacitándose					

**ANEXO 3: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTION HOSPITALARIA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1	2	3	4	5	6	
	DIMENSIÓN 1: Gestión Asistencial	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Utiliza instrumentos para evaluar al personal a su cargo	X		X		X		
2	Supervisa directamente la atención de enfermería hacia el paciente.	X		X		X		
3	Supervisa indirectamente la atención de enfermería hacia el paciente.	X		X		X		
4	Promueve la satisfacción de necesidades de los pacientes del servicio	X		X		X		
5	Realiza entrevistas periódicas a las supervisadas	X		X		X		
6	Motiva al personal a su cargo.	X		X		X		
7	Aplica guías clínicas durante la supervisión sobre la atención de enfermería	X		X		X		
8	Desarrolla proyectos de investigación	X		X		X		
9	Promueve la cooperación con los miembros del equipo de salud	X		X		X		

10	Establece, prioriza y formula las necesidades de recursos humanos, requeridos para la atención del usuario	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Gestión por Procesos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	Identifica el uso de los materiales según las normas establecidas en la atención al usuario	X		X		X		
12	Identifica el uso de los equipos según las normas establecidas en la atención al usuario	X		X		X		
13	Las normas de su institución le facilitan a la supervisora la supervisión que ejerce	X		X		X		
14	En una situación de conflicto en el servicio actúa directamente para ayudar a solucionar el conflicto	X		X		X		
15	En una situación de conflicto en el servicio avisa a sus supervisores	X		X		X		
16	En la resolución de un conflicto se discute de manera constructiva	X		X		X		
17	Planifica por escrito diariamente su programa de supervisión	X		X		X		
18	La comunicación con el personal es horizontal	X		X		X		
19	La comunicación con el personal es vertical	X		X		X		

20	Orienta al personal sobre el manejo de equipos biomédicos e insumos	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Gestión por Recursos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
21	Planea la rotación de personal considerando su capacitación	X		X		X		
22	Coordina las actividades de enfermería con el equipo de salud relacionado a la atención del paciente	X		X		X		
23	Desarrolla y/o participa en actividades educativas del personal	X		X		X		
24	Se identifica con los principios que rigen la institución	X		X		X		
25	Verifica el mantenimiento de los materiales y equipos según las normas establecidas en la atención al usuario	X		X		X		
26	Promueve la disciplina del personal a su cargo	X		X		X		
27	Planifica por escrito diariamente su necesidad de recursos humanos	X		X		X		
28	Coordina la movilización de personal por	X		X		X		

	ausencias garantizando una atención integral al usuario						
<b>29</b>	Promueve a una enfermera satisfecha y estimulada por su trabajo	X		X		X	
<b>30</b>	Durante la movilización de personal para cubrir inasistencias logra Ud. generar la colaboración eficaz del personal movilizado	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia**

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

**NOVIEMBRE 06 2021**

**Apellidos y nombres del juez evaluador:** Mg. Carmen del Rosario PASCUAL SERNA

**Especialidad del evaluador.** Magister en Salud Pública y Comunitaria con mención en Gerencia en Salud.

The image shows a handwritten signature in black ink that reads "C. Serina". The signature is written over a faint, circular official stamp. The stamp contains the text "MINISTERIO DE SALUD" at the top, "HOSPITAL" in the middle, and "Mg. CARMEN DEL ROSARIO PASCUAL SERNA" at the bottom. There is also a horizontal line drawn across the bottom of the signature.

**1 Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**2 Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**3 Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**ANEXO 3: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTION HOSPITALARIA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1	2	3	4	5	6	
	<b>DIMENSIÓN 1: Gestión Asistencial</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Utiliza instrumentos para evaluar al personal a su cargo	X		X		X		
2	Supervisa directamente la atención de enfermería hacia el paciente.	X		X		X		
3	Supervisa indirectamente la atención de enfermería hacia el paciente.	X		X		X		
4	Promueve la satisfacción de necesidades de los pacientes del servicio	X		X		X		
5	Realiza entrevistas periódicas a las supervisadas	X		X		X		
6	Motiva al personal a su cargo.	X		X		X		
7	Aplica guías clínicas durante la supervisión sobre la atención de enfermería	X		X		X		
8	Desarrolla proyectos de investigación	X		X		X		
9	Promueve la cooperación con los miembros del equipo de salud	X		X		X		
10	Establece, prioriza y formula las necesidades de recursos humanos, requeridos para la atención del usuario	X		X		X		

<b>DIMENSIÓN 2: Gestión por Procesos</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>11</b>	Identifica el uso de los materiales según las normas establecidas en la atención al usuario	X		X		X		
<b>12</b>	Identifica el uso de los equipos según las normas establecidas en la atención al usuario	X		X		X		
<b>13</b>	Las normas de su institución le facilitan a la supervisora la supervisión que ejerce	X		X		X		
<b>14</b>	En una situación de conflicto en el servicio actúa directamente para ayudar a solucionar el conflicto	X		X		X		
<b>15</b>	En una situación de conflicto en el servicio avisa a sus supervisores	X		X		X		
<b>16</b>	En la resolución de un conflicto se discute de manera constructiva	X		X		X		
<b>17</b>	Planifica por escrito diariamente su programa de supervisión	X		X		X		
<b>18</b>	La comunicación con el personal es horizontal	X		X		X		
<b>19</b>	La comunicación con el personal es vertical	X		X		X		
<b>20</b>	Orienta al personal sobre el manejo de equipos biomédicos e insumos	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Gestión por Recursos</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>21</b>	Planea la rotación de personal considerando su capacitación	X		X		X		
<b>22</b>	Coordina las actividades de enfermería con el equipo de salud relacionado a la atención del paciente	X		X		X		
<b>23</b>	Desarrolla y/o participa en actividades educativas del personal	X		X		X		

24	Se identifica con los principios que rigen la institución	X		X		X	
25	Verifica el mantenimiento de los materiales y equipos según las normas establecidas en la atención al usuario	X		X		X	
26	Promueve la disciplina del personal a su cargo	X		X		X	
27	Planifica por escrito diariamente su necesidad de recursos humanos	X		X		X	
28	Coordina la movilización de personal por ausencias garantizando una atención integral al usuario	X		X		X	
29	Promueve a una enfermera satisfecha y estimulada por su trabajo	X		X		X	
30	Durante la movilización de personal para cubrir inasistencias logra Ud. generar la colaboración eficaz del personal movilizado	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg Cristina Lizbet Ruiz Quilcat

Especialidad del evaluador

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión  
NOVIEMBRE 06 2021



CD. CRISTINA RUIZ QUILCAT  
Maestro en Estomatología  
C.O.P. 31995

Nombre y apellidos Mg. Cristina Lizbet Ruiz Quilcat

**Anexo 3: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTION HOSPITALARIA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1	2	3	4	5	6	
	<b>DIMENSIÓN 1: Gestión Asistencial</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Utiliza instrumentos para evaluar al personal a su cargo	X		X		X		
2	Supervisa directamente la atención de enfermería hacia el paciente.	X		X		X		
3	Supervisa indirectamente la atención de enfermería hacia el paciente.	X		X		X		
4	Promueve la satisfacción de necesidades de los pacientes del servicio	X		X		X		
5	Realiza entrevistas periódicas a las supervisadas	X		X		X		
6	Motiva al personal a su cargo.	X		X		X		
7	Aplica guías clínicas durante la supervisión sobre la atención de enfermería	X		X		X		
8	Desarrolla proyectos de investigación	X		X		X		
9	Promueve la cooperación con los miembros del equipo de salud	X		X		X		

10	Establece, prioriza y formula las necesidades de recursos humanos, requeridos para la atención del usuario	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Gestión por Procesos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	Identifica el uso de los materiales según las normas establecidas en la atención al usuario	X		X		X		
12	Identifica el uso de los equipos según las normas establecidas en la atención al usuario	X		X		X		
13	Las normas de su institución le facilitan a la supervisora la supervisión que ejerce	X		X		X		
14	En una situación de conflicto en el servicio actúa directamente para ayudar a solucionar el conflicto	X		X		X		
15	En una situación de conflicto en el servicio avisa a sus supervisores	X		X		X		
16	En la resolución de un conflicto se discute de manera constructiva	X		X		X		
17	Planifica por escrito diariamente su programa de supervisión	X		X		X		
18	La comunicación con el personal es horizontal	X		X		X		
19	La comunicación con el personal es vertical	X		X		X		
20	Orienta al personal sobre el manejo de equipos biomédicos e insumos	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Gestión por Recursos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
21	Planea la rotación de personal considerando su capacitación	X		X		X		
22	Coordina las actividades de enfermería con el equipo de salud relacionado a la atención del paciente	X		X		X		

<b>23</b>	Desarrolla y/o participa en actividades educativas del personal	X		X		X		
<b>24</b>	Se identifica con los principios que rigen la institución	X		X		X		
<b>25</b>	Verifica el mantenimiento de los materiales y equipos según las normas establecidas en la atención al usuario	X		X		X		
<b>26</b>	Promueve la disciplina del personal a su cargo	X		X		X		
<b>27</b>	Planifica por escrito diariamente su necesidad de recursos humanos	X		X		X		
<b>28</b>	Coordina la movilización de personal por ausencias garantizando una atención integral al usuario	X		X		X		
<b>29</b>	Promueve a una enfermera satisfecha y estimulada por su trabajo	X		X		X		
<b>30</b>	Durante la movilización de personal para cubrir inasistencias logra Ud. generar la colaboración eficaz del personal movilizado	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia**

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

**NOVIEMBRE 06 2021**

**Apellidos y nombres del juez evaluador: Dra. PILLMAN INFANSON ROSA ESTRELLA**

**Especialidad del evaluador:** Dra. En Educación



---

Nombre y apellidos

**1 Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**2 Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**3 Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

ANEXO CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CAPACITACION PROFESIONAL

N o	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Desarrollo profesional</b>							
<b>1</b>	Desarrollas nuevos conocimientos y habilidades profesionales en la actualidad	X		X		X		
<b>2</b>	Desarrollas la pericia necesaria para mantener un desempeño de calidad	X		X		X		
<b>3</b>	Relacionas tus conocimiento o habilidades con tus compañeros de trabajo	X		X		X		
<b>4</b>	Ayudas a tus colegas a ser más competente en el campo de enfermería	X		X		X		
<b>5</b>	Capacitas a tus compañeros de trabajo según las nuevas guías de atención de los pacientes	X		X		X		
<b>6</b>	El hospital permite que desarrolles lo aprendido en tu área laboral	X		X		X		
<b>7</b>	Mantienes una buena calidad de servicio en tu	X		X		X		

	institución							
8	Pones en práctica tus habilidades en tu desarrollo profesional	X		X		X		
9	Aumentas la probabilidad de avance profesional con las capacitaciones	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Aprendizaje Profesional</b>	<b>Si</b>	<b>N o</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>N o</b>	
10	Compartes tus conocimientos con los otros colegas profesionales	X		X		X		
11	Aprendes el tipo de liderazgo que debes mantener	X		X		X		
12	Intercambias información con otros colegas de tu ámbito profesional	X		X		X		
13	Amplias tus horizontes en tu profesión mediante el aprendizaje	X		X		X		
14	Cuando no puedes resolver un problema, solicitas ayuda de tus compañeros.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Servicio Profesional</b>							
15	Orientas a tus colegas para trabajar en equipo	X		X		X		

16	Eres atento a las perspectivas de tus pacientes y compañeros	X		X		X		
17	Tus pacientes reconocen tu servicio	X		X		X		
18	El trabajo que realizas es confortable para tus compañeros y pacientes	X		X		X		
19	Disfrutas de las actividades que realizas en tu institución	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Compromiso Profesional</b>	SI	No	Si	No	Si	No	
20	Eres responsable en tu avance profesional	X		X		X		
21	Tu compromiso y oportunidad de crecer profesionalmente depende de ti	X		X		X		
22	Te identificas con tu carrera profesional	X		X		X		
23	Te comprometes e identificas con tu institución	X		X		X		
24	Valoras tus logros profesionales	X		X		X		
25	Impulsas a tus colegas a seguir capacitándose	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia**

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

**NOVIEMBRE 06 2021**

**Apellidos y nombres del juez evaluador:** Mg. Carmen del Rosario PASCUAL SERNA

**Especialidad del evaluador.** Magister en Salud Pública y Comunitaria con  
mención en Gerencia en Salud.



The image shows a handwritten signature in blue ink over a faint, circular official stamp. The stamp contains the text "MINISTERIO DE SALUD" at the top, "Mg. CARMEN DEL ROSARIO PASCUAL SERNA" in the middle, and "Jefe de División de Gerencia en Salud" at the bottom. The signature is written in a cursive style and extends below a horizontal line.

**1 Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**2 Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**3 Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

### Anexo 3

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CAPACITACION PROFESIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Desarrollo profesional</b>							
1	Desarrollas nuevos conocimientos y habilidades profesionales en la actualidad	X		X		X		
2	Desarrollas la pericia necesaria para mantener un desempeño de calidad	X		X		X		
3	Relacionas tus conocimientos o habilidades con tus compañeros de trabajo	X		X		X		
4	Ayudas a tus colegas a ser más competente en el campo de enfermería	X		X		X		
5	Capacitas a tus compañeros de trabajo según las nuevas guías de atención de los pacientes	X		X		X		
6	El hospital permite que desarrolles lo aprendido en tu área laboral	X		X		X		
7	Mantienes una buena calidad de servicio en tu institución	X		X		X		
8	Pones en práctica tus habilidades en tu desarrollo profesional	X		X		X		
9	Aumentas la probabilidad de avance profesional con las capacitaciones	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Aprendizaje Profesional</b>							
10	Compartes tus conocimientos con los otros colegas profesionales	X		X		X		

11	Aprendes el tipo de liderazgo que debes mantener	X		X		X		
12	Intercambias información con otros colegas de tu ámbito profesional	X		X		X		
13	Amplias tus horizontes en tu profesión mediante el aprendizaje	X		X		X		
14	Cuando no puedes resolver un problema, solicitas ayuda de tus compañeros.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Servicio Profesional</b>								
15	Orientas a tus colegas para trabajar en equipo	X		X		X		
16	Eres atento a las perspectivas de tus pacientes y compañeros	X		X		X		
17	Tus pacientes reconocen tu servicio	X		X		X		
18	El trabajo que realizas es cómodo para tus compañeros y pacientes	X		X		X		
19	Disfrutas de las actividades que realizas en tu institución	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 3: Compromiso Profesional</b>								
20	Eres responsable en tu avance profesional	X		X		X		
21	Tu compromiso y oportunidad de crecer profesionalmente depende de ti	X		X		X		
22	Te identificas con tu carrera profesional	X		X		X		

23	Te comprometes e identificas con tu institución	X		X		X	
24	Valoras tus logros profesionales	X		X		X	
25	Impulsas a tus colegas a seguir capacitándose	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg Cristina Lizbet Ruiz Quilcat

DNI:

Especialidad del evaluador:

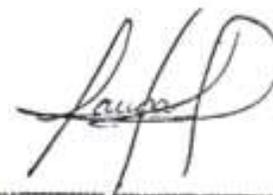
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota.** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

NOVIEMBRE 06 2021



CD. CRISTINA RUIZ QUILCAT  
Maestro en Estomatología  
C.O.P. 31995

Nombre y apellidos Mg Cristina Lizbet Ruiz Quilcat

### Anexo 3

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CAPACITACION PROFESIONAL

N <sup>o</sup>	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Desarrollo profesional</b>							
1	Desarrollas nuevos conocimientos y habilidades profesionales en la actualidad	X		X		X		
2	Desarrollas la pericia necesaria para mantener un desempeño de calidad	X		X		X		
3	Relacionas tus conocimiento o habilidades con tus compañeros de trabajo	X		X		X		
4	Ayudas a tus colegas a ser más competente en el campo de enfermería	X		X		X		
5	Capacitas a tus compañeros de trabajo según las nuevas guías de atención de los pacientes	X		X		X		
6	El hospital permite que desarrolles lo aprendido en tu área laboral	X		X		X		
7	Mantienes una buena calidad de servicio en tu institución	X		X		X		
8	Pones en práctica tus habilidades en tu desarrollo profesional	X		X		X		
9	Aumentas la probabilidad de avance profesional con las capacitaciones	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Aprendizaje Profesional</b>							
10	Compartes tus conocimientos con los otros colegas profesionales	X		X		X		

11	Aprendes el tipo de liderazgo que debes mantener	X		X		X		
12	Intercambias información con otros colegas de tu ámbito profesional	X		X		X		
13	Amplias tus horizontes en tu profesión mediante el aprendizaje	X		X		X		
14	Cuando no puedes resolver un problema, solicitas ayuda de tus compañeros.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Servicio Profesional</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
15	Orientas a tus colegas para trabajar en equipo	X		X		X		
16	Eres atento a las perspectivas de tus pacientes y compañeros	X		X		X		
17	Tus pacientes reconocen tu servicio	X		X		X		
18	El trabajo que realizas es confortable para tus compañeros y pacientes	X		X		X		
19	Disfrutas de las actividades que realizas en tu institución	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Compromiso Profesional</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
20	Eres responsable en tu avance profesional	X		X		X		
21	Tu compromiso y oportunidad de crecer profesionalmente depende de ti	X		X		X		
22	Te identificas con tu carrera profesional	X		X		X		

<b>23</b>	Te comprometes e identificas con tu institución	X		X		X		
<b>24</b>	Valoras tus logros profesionales	X		X		X		
<b>25</b>	Impulsas a tus colegas a seguir capacitándose	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia**

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

**NOVIEMBRE 06 2021**

**Apellidos y nombres del juez evaluador: Dra. PILLMAN INFANSON ROSA ESTRELLA**

**Especialidad del evaluador: Dra. En Educación**




---

**Nombre y apellidos**

**1 Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**2 Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**3 Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

#### ANEXO 4:

Rango de referencia del valor de alfa de Cronbach

#### PRUEBA DE CONFIABILIDAD:

Resultados del análisis de confiabilidad de los instrumentos que miden las variables gestión hospitalaria y capacitación profesional

<b>Dimensión/variable</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de ítems</b>
Gestión hospitalaria	0.849	30
Capacitación Profesional	0.837	25

Fuente: Datos de la prueba piloto

## Anexo 5: Matriz de consistencia

Matriz de consistencia							
<b>Título:</b> Gestión hospitalaria y Capacitación profesional de las Supervisoras del Departamento de Enfermería Lima,2021 <b>Autor:</b> Karen Rosa Estrada Juárez							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión hospitalaria y la capacitación profesional de las Supervisoras del Departamento de enfermería Lima, 2021?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión hospitalaria y el desarrollo profesional de las Supervisoras del Departamento de enfermería Lima, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión hospitalaria y el aprendizaje profesional de las Supervisoras del Departamento de enfermería Lima, 2021?</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión hospitalaria y el servicio profesional de las Supervisoras del Departamento de enfermería Lima,2021?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre la gestión hospitalaria y la capacitación profesional de las Supervisoras del Departamento de enfermería Lima,2021</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar la relación entre la gestión hospitalaria y el desarrollo profesional de las Supervisoras del Departamento de enfermería Lima,2021.</p> <p>Determinar la relación entre la gestión hospitalaria y el aprendizaje profesional de las Supervisoras del Departamento de enfermería Lima,2021.</p> <p>Determinar la relación entre la gestión hospitalaria y el servicio profesional de las Supervisoras del Departamento de enfermería Lima,2021.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe relación entre la gestión hospitalaria y la capacitación profesional de las Supervisoras del Departamento de enfermería Lima, 2021</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe relación entre la gestión hospitalaria y el desarrollo profesional de las Supervisoras del Departamento de enfermería Lima, 2021.</p> <p>Existe relación entre la gestión hospitalaria y el aprendizaje profesional de las Supervisoras del Departamento de enfermería Lima,2021.</p> <p>Existe relación entre la gestión hospitalaria y el servicio profesional de las Supervisoras del Departamento de enfermería Lima, 2021</p>	<b>Variable 1: Gestión hospitalaria</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Gestión asistencial	Satisfacción de clientes. Motivación Supervisión Evaluación RRHH Desarrolla Investigación en Calidad de los Servicio	<b>1-10</b>	<b>Ordinal</b>  T.Desacuerdo (1)  Desacuerdo (2)  Indeciso (3)  De acuerdo (4)  Totalmente de acuerdo (5)	Deficiente (30- 70)  Regular (71- 110)  Optimo (111- 150)
			Gestión por procesos	Aplicación del enfoque de calidad Gestión logística y de RRHH. Manejo de Conflictos	<b>11-20</b>		
			Gestión por recursos	Aplicación del proceso Administrativo Aplica Políticas Institucionales Proceso de comunicación Dotación de Personal Desarrollo de RRHH Instrumento general	<b>21- 30</b>		
					<b>Variable 2: Capacitación profesional</b>		
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
<b>Desarrollo Profesional</b>	Relacionar concomitamiento con habilidades Competitividad	<b>1 - 9</b>	<b>Ordinal</b>  T.Desacuerdo (1)	Bajo (25-58) media			

¿Cómo se relaciona la gestión hospitalaria y el compromiso profesional de las Supervisoras del Departamento de enfermería Lima, 2021?	Supervisoras del Departamento de enfermería Lima, 2021.  Determinar la relación entre la gestión hospitalaria y el compromiso profesional de las Supervisoras del Departamento de enfermería Lima, 2021.	Existe relación entre la relación entre la gestión hospitalaria y el compromiso profesional de las Supervisoras del Departamento de enfermería Lima, 2021.		Actualización Productividad profesional Perspectiva profesional		Desacuerdo (2)  <b>Indeciso (3)</b>  <b>De acuerdo (4)</b>  <b>Totalmente de acuerdo (5)</b>	(58 - 92 ) alto (92-125)
			<b>Aprendizaje profesional</b>	Intercambio de conceptos Aprendizaje de interacción Resolución de desafíos profesionales	<b>10-14</b>		
			<b>Servicio Profesional</b>	Trabajo en equipo Mejora en la atención Satisfacción del usuario	<b>15-19</b>		
			<b>Compromiso profesional</b>	Reflexión sobre responsabilidades Identidad profesional Valoración de la profesión	<b>20-25</b>		
<b>Nivel - diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>		<b>Estadística a utilizar</b>			
<b>Nivel:</b> Correlacional. -  <b>Diseño:</b> No experimental es: La que se realiza sin manipular deliberadamente variables.  <b>Método:</b> descriptivo.	Muestra: 100 supervisoras	<b>Técnicas:</b> la encuesta  <b>Instrumentos:</b> el cuestionario  Autora: Karen Rosa Estrada Juárez		<b>DESCRIPTIVA:</b> Tabla de frecuencias y grafica en barras  <b>INFERENCIAL:</b> Para la V.1 y V2 Prueba correlacional de Spearman  Coeficiente de Correlación de Spearman: En estadística, el coeficiente de correlación de Spearman, es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas.			



**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, ESTRADA JUAREZ KAREN ROSA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTIÓN HOSPITALARIA Y CAPACITACIÓN PROFESIONAL EN LAS SUPERVISORAS DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA LIMA, 2021", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ESTRADA JUAREZ KAREN ROSA <b>DNI:</b> 40307026 <b>ORCID</b> 0000-0002-7082-1037	Firmado digitalmente por: KESTRADAJ el 05-02-2022 17:03:29

Código documento Trilce: INV - 0592965