



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión hospitalaria y desempeño laboral en un hospital de la región
Amazonas**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORA:

Espejo Tenazoa, Melissa Selmit (orcid.org/0000-0002-2452-0516)

ASESOR:

Mg. Cardoza Sernaque, Manuel Antonio (orcid.org/0000-0001-6738-0683)

CO-ASESORA:

Dra. Muñoz Asenjo. Juana Judit (orcid.org/0000-0002-5342-0872)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de la Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO – PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios, por darnos la vida y la oportunidad de poder seguir con mis estudios de maestría, en un camino de superación que se pretende culminar con éxito.

A mis padres, por sus enseñanzas de ejemplo, que nos lleva en buen camino y por el amor incondicional que nos muestran día a día.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, por brindarnos los materiales de educación y la buena enseñanza de sus profesores.

A mis padres y familiares, que con sus buenos deseos y sus ánimos nos empujan a lograr nuestra meta de superación profesional.

A los docentes Manuel Antonio Cardoza Sernaqué y Juana Judith Muñoz Asenjo, por su enseñanza y paciencia en el acompañamiento y asesoría de la presente tesis de maestría.

Índice de contenido

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y Operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra y muestreo	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimientos.....	14
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN	20
VI. CONCLUSIONES	26
VI. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	Nivel de relación entre la gestión hospitalaria y el desempeño laboral en un hospital de la región Amazonas, 2022	16
Tabla 2	Nivel de relación entre la planificación y el desempeño laboral en un hospital de la región Amazonas, 2022	17
Tabla 3	Nivel de relación entre la dimensión cuidado y el desempeño laboral en un hospital de la región Amazonas, 2022	18
Tabla 4	Nivel de relación entre la dimensión características personales y la gestión hospitalaria en un hospital de la región Amazonas, 2022.....	19
Tabla 5	Nivel de relación entre la dimensión clima organizacional y la gestión hospitalaria en un hospital de la región Amazonas, 2022	20
Tabla 6	Prueba de normalidad para la gestión hospitalaria y el desempeño laboral en un hospital de la región Amazonas, 2022	75
Tabla 7	Nivel de la variable gestión hospitalaria.....	76
Tabla 8	Análisis de la variable desempeño laboral.....	77

Índice de figuras

Figura 1. Esquema correlacional	11
---------------------------------------	----

Resumen

La investigación tuvo objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión hospitalaria y el desempeño laboral en un hospital de la región Amazonas, 2022. El estudio fue de tipo básico, con enfoque cuantitativo, cuyo diseño fue no experimental, correlacional, transversal, la muestra estuvo conformada por 94 personales asistenciales. Los resultados mostraron que, un 38% de los encuestados consideran que la gestión hospitalaria en inmunizaciones percibe un nivel malo y 36% de los encuestados consideran que el desempeño laboral alcanza un nivel regular. Se obtuvo como resultado en la prueba de correlación Rho Spearman, 0.451, manteniendo las variables de estudio una relación positiva moderada. Por otro lado, se halló una significancia de $0.000 < 0.05$, lo que describe un nivel significativo, la cual se acepta la hipótesis de investigación que indica que la gestión hospitalaria se relaciona significativamente con el desempeño laboral en un hospital de la región Amazonas, 2022.

Palabras clave: Gestión hospitalaria, desempeño laboral, personal.

Abstract

The general objective of the research was to determine the relationship between hospital management and work performance in a hospital in the Amazonas region, 2022. The study was of a basic type, with a quantitative approach, whose design was non-experimental, correlational, cross-sectional, The sample consisted of 94 healthcare personnel. The results showed that 38% of those surveyed consider that hospital management in immunizations perceives a bad level and 36% of those surveyed consider that work performance reaches a regular level. It was obtained as a result in the Rho Spearman correlation test, 0.451, maintaining the study variables a moderate positive relationship. On the other hand, a significance of $0.000 < 0.05$ was found, which describes a significant level, which accepts the research hypothesis that indicates that hospital management is significantly related to work performance in a hospital in the Amazonas region, 2022.

Keywords: Hospital management, job performance, personnel.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión hospitalaria está sobrecargada con capacidad de alojamiento y equipo médico debido al covid-19 y puede verse perjudicado por la inestabilidad financiera de los sistemas con bajos márgenes de beneficio. Varios grupos de hospitales y especialistas independientes señalan que estos fondos siguen siendo inadecuados, con estimaciones de que los hospitales están perdiendo más de \$1.000 por caso de Covid-19. Por lo tanto, el Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos menciona que parte de la economía asignada para la emergencia debe usarse para tratar a los asegurados, quienes pueden tomar hasta el 40 por ciento de la asignación (Aminizadeh, 2019).

En Colombia, el 60% de las muertes que podrían haberse curado se deben a la mala calidad de la atención. Por lo tanto, las consecuencias del servicio de salud, son la calidad de los servicios, que representa un obstáculo mayor para minimizar la mortalidad por las debilidades del servicio sanitario. Por supuesto, las consecuencias del gasto sanitario innecesario e ineficiente socavan la confianza de los pacientes en los sistemas sanitarios. Por lo tanto, el 98% de la población cree que se debe reformar el sistema de salud (Barrientos, 2022).

Las organizaciones de atención en salud enfrentan desafíos importantes para mantener los servicios de atención médica accesibles y asequible, requiriendo cambios para mejorar el desempeño. Para hacer esto, las organizaciones deben influir en los empleados respecto a su desempeño. Krijgsheld et al. (2022) destaca que, el rendimiento adaptativo es de gran importancia en un entorno en constante cambio, considerando que los centros de salud en un 82,6% requieren intervenciones a nivel macro y micro relacionadas con el liderazgo, la gestión y las habilidades y atributos individuales.

A nivel nacional, los hospitales no cuentan con una gerencia efectiva que aporte soluciones a los problemas de atención ambulatoria, hay escasez y también exceso de medicamentos. Por lo que se encuentra un problema a nivel macro en la administración, que indica la falta de medicamentos, pero también sobran

medicamentos, el 26,45% de las instituciones de salud no cuentan con el recurso humano suficiente para brindar un buen servicio en emergencia (Shack, 2020).

El sistema sanitario en el Perú se caracteriza por ser fragmentado, de baja producción y de poca coordinación entre los sectores que lo componen, con una rectoría muy deficiente, hacia la salud recuperativa y descuida la función de prevención y promoción de salud, uno de los componentes es el seguro social de salud del Perú (EsSalud), que cubre a 11,5 millones de personas que es el 30% de la población, cuyo financiamiento proviene del aporte de los empleadores, que corresponde al 9% del salario, brindando servicios de salud a través de sus 409 establecimientos de salud distribuidos a nivel nacional. Además, otro de sus principales problemas es el no encontrar citas médicas al momento de solicitarlas, siendo presencial, telefónica o a través de plataformas web (Zinelli & Surgeon, 2022).

A nivel local, a pesar de que el hospital posee planes estratégicos e institucionales, no se han desarrollado procedimientos y mecanismos para prevenir y responder a los procesos que pueden perjudicar los objetivos planteados. No todos los bienes adquiridos por el hospital llegan al almacén central de uso regional, lo que dificulta la gestión eficaz de los recursos adquiridos. Sin embargo, hay almacenes en varias regiones donde los productos no registrados se derivan al almacén central. Ello refleja, un deficiente sistema de gestión seguro de archivos centrales y externos para garantizar el acceso seguro a las fuentes de datos. Las carencias de sede son parte de la gestión organizacional. En cuanto a la evaluación del desempeño, la alta gerencia a pesar de haber definido procesos para monitorear, controlar y evaluar el cumplimiento de los objetivos de corto plazo, así como su propia actividad para alcanzar las metas del plan estratégico institucional, se evidencian dificultades en los procesos de autoevaluación del rendimiento sanitario, incumplimiento del cronograma de evaluación del personal, falta de retroalimentación del rendimiento de cada colaborador, entre otros. Por ello su problema de estudio fue, ¿Cuál es la relación entre la gestión hospitalaria y el desempeño laboral en un hospital de la región Amazonas?

Por lo tanto, teóricamente se justifica, porque busca conocimientos teóricos de la gestión hospitalaria en el desempeño profesional, de forma más estrecha, con el fin de demostrar la relación de estos dos elementos y las peculiaridades que puedan modificar esta relación. Por su justificación práctica porque servirá para implementar procesos y mejorar la gestión del servicio hospitalario considerando el desempeño sanitario en la calidad y calidez de atención sanitaria. Por su valor social, porque permitirá fortalecer la gestión hospitalaria en un hospital de Amazonas, donde se podrán implementar estrategias, que ayuden en la mejora del desempeño laboral y con una eficiencia en la atención sanitaria. Por su valor metodológico, aportará en el desarrollo de instrumentos que serán validados por profesionales especialistas que servirán para medir las variables de estudio.

Su objetivo general: Determinar la asociación entre la gestión hospitalaria y el desempeño laboral en un hospital de la región Amazonas, 2022. Y como objetivos específicos se plantea: establecer la asociación entre la dimensión planificación y el desempeño laboral; identificar la asociación entre la dimensión cuidado y el desempeño laboral, establecer la asociación entre la dimensión características personales y la gestión hospitalaria; e identificar la asociación entre la dimensión clima organizacional y la gestión hospitalaria.

Como hipótesis general fue: H_i: Existe asociación significativa entre la gestión hospitalaria y el desempeño laboral en un hospital de la región Amazonas, 2022. Y como hipótesis específicas: H₁: Existe asociación significativa entre la planificación y el desempeño laboral; H₂: Existe asociación significativa entre el cuidado y el desempeño laboral; H₃: Existe asociación significativa entre las características personales y la gestión hospitalaria; H₄: Existe asociación significativa entre el clima organizacional y la gestión hospitalaria.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes se han requerido de algunos estudios internacionales y nacionales relacionados con el tema de estudio, lo que permite una mejor comprensión de la investigación.

En China, Shi et al. (2022) investigaron la gestión de hospitales de cabina móvil en China durante la pandemia Covid-19. Su metodología empleada fue descriptiva en 16 hospitales. Como resultado, el 13% de los hospitales implementaron una medida especial de salud pública de abrir hospitales de cabina móviles. Concluyó que, mediante los lugares como estadios cubiertos y centros de exhibición convertidos en hospitales temporales, ayuda en la gestión hospitalaria mediante la gestión organizacional, la gestión de soporte de tecnología de información y suministro de material.

En Estados Unidos, Lima et al. (2022) investigaron sobre la hospitalidad y la gestión hospitalaria. Su metodología empleada fue cuantitativa, en 56 médicos. Como resultado del estudio, el 60% del personal sanitario mencionan que, existe una buena gestión hospitalaria con la capacidad de perseguir los objetivos a largo plazo, así como la proximidad entre médicos, enfermeras y pacientes. Concluyó que, es posible predecir tendencias en la hospitalidad y gestión hospitalaria, posibilitando acciones preventivas y correctivas que pueden ayudar a crear las mejores condiciones para el desarrollo profesional del personal sanitario.

En Italia, Ferrario et al. (2022) en su investigación sobre el POSB103 gestión hospitalaria de pacientes positivos de Covid-19. Su metodología empleada fue cuantitativa, descriptiva en 103 pacientes. En sonde mostraron como resultados que, el 29% de pacientes pasó entre una hospitalización de media y baja complejidad, el 12% de alta y media complejidad y el 30% no experimentó ningún traslado de planta. Concluyeron que, los datos proporcionados servirán para una adecuada atención médica, dedicadas a pacientes Covid-19 positivos.

En Italia, Olivero et al. (2019) en su estudio sobre Toolas electrónicas para la gestión hospitalaria. Su metodología empleada fue cuantitativa, descriptiva en una muestra de 2 establecimientos. Los resultados mostraron que, las aplicaciones fueron diseñadas para operadores de salud y gestión de pacientes 76,6%, el 12,8% se centraron en la organización de los recursos del hospital y el 10,6% podrían ayudar a los administradores del hospital a realizar autoevaluaciones de sus estructuras, procesos y resultados. Concluyeron que, puede valer la pena seguir monitoreando este campo para analizar eventuales mejoras en el diseño y distribución de las aplicaciones.

A nivel nacional, Vallejo (2021) investigó la gestión hospitalaria y su asociación con el desempeño laboral. Con un método cuantitativo, descriptiva-correlacional en 123 personales de enfermería. Mostrando como resultado que, de los encuestados el 72% afirman que la gestión del hospital es regular y 52% se encuentran en un nivel medio el desempeño laboral. Concluyó que existe asociación positiva alta $\rho=0,765$ entre las variables.

Calderón (2021) en su estudio gestión hospitalaria para mejorar el servicio sanitario en un hospital de especialidades. Su metodología empleada fue cuantitativo, descriptivo, en 378 personas. Donde sus resultados muestran una asociación positiva muy alta $\rho=0,873$ entre las variables. Concluyó que al mejorar la gestión del desempeño la calidad de atención será mucho mejor.

Reynaga (2020) investigó sobre la gestión hospitalaria en el desempeño sanitario del hospital nacional Cayetano Heredia, 2019. Su metodología empleada fue cuantitativa, descriptiva, correlacional en 131 personas. Como resultados se hallaron que el chi-cuadrado=23,084, lo que evidencia que las variables no son independientes y el 20,5% del desempeño del servicio dependen de la gestión hospitalaria. Concluyeron que, a emplear una buena gestión habrá un buen desempeño del personal sanitario.

Tarqui y Quintana (2019) investigaron el desempeño del personal de enfermería. Su método empleado fue cuantitativa, transversal, en una muestra de

208 enfermeras de un centro de salud del Callao-Perú. Los resultados mostraron que su desempeño fue insuficiente en un 24,5%, el personal percibe sobrecarga de trabajo en un 63%, no reciben capacitaciones en un 70,2% y perciben presión laboral de la jefatura de enfermería en un 37%. Concluyeron que, la mayoría del personal de enfermería su desempeño no es suficiente, por lo que se necesita que la gerencia aplique nuevas estrategias que sirvan de mejora en el desempeño profesional.

Como bases teóricas identificamos que la gestión hospitalaria es una parte integral del servicio que se brinda a la comunidad y debe implementarse a través de políticas, sistemas, componentes, procesos y herramientas que se integren de manera coherente, integral para crear un servicio de calidad. Servicios de salud que permitan una gestión orientada al logro de metas sanitarias y financieras dentro de una red eficiente de servicios de salud (Steege et al., 2018).

La palabra gestión proviene del latín "gestus", que significa: actitud, gesto, movimiento corporal. También viene directamente de "gestio-onis": acción por hacer, y también se relaciona con "gesta" como historia de lo hecho y "embarazo". En general, la gestión se trata de lograr lo planificado, mientras que ver el futuro se trata de programar, que asigna recursos a lo largo del periodo. La gestión se considera un arte y una ciencia. Un arte, en sentido de que muchas de las habilidades necesarias solo se adquieren a través de la práctica. Es una ciencia, porque incrementa el conocimiento de cómo realizar diversas funciones y lograr los mejores resultados (Plagg et al., 2021).

La gestión hospitalaria, refiere a una forma clara de organizar, dirigir y gestionar las entidades públicas hospitalarias en base a principios de equidad, efectividad, calidad, sostenibilidad y participación de los ciudadanos, utilizando diversas herramientas innovadoras. La nueva forma de gestión hospitalaria propuesta sirve para alcanzar las metas centrales del sistema sanitario, que tiene como objetivo garantizar la accesibilidad de la población a servicios sanitarios de alta calidad mediante el financiamiento justo, la eficiencia productiva y la participación ciudadana en la gestión (Ying et al., 2020).

Tiene como finalidad la gestión hospitalaria el mejoramiento de la eficiencia, eficacia y la condición de los servicios de salud que prestan a la ciudadanía, mejorando la gestión y control de la participación social y encaminado a promover el fin del sistema sanitario, prestación de servicios hospitalarios de calidad, servicios de calidad. y mejorar el acceso sanitario de las personas, especialmente de los más vulnerables y marginados. El modelo de gestión hospitalaria se basa en dos pilares principales: mandos intermedios, es decir gestión hospitalaria, y microgestión, es decir gestión de la atención clínica. Estos pilares impulsan la Red de Servicios del Sistema de Salud Objetivos de Calidad, Eficiencia y Desempeño actividades innovadoras para cumplir la misión fijada al segundo nivel de atención. Los enfermos son gestionados armónicamente en una red creada con procesos normativos para la atención de salud de la población. Por lo tanto, es importante estimar que las agencias administrativas/reguladoras que implementan la regulación (nivel central) y el departamento de la agencia relacionada con la salud inevitablemente implementan procesos macro administrativos (Neve & Schmidt, 2022).

La gestión hospitalaria se define como administrar todos los aspectos de un hospital y coordinando los diversos elementos hospitalarios. Esto puede incluir la atención al paciente, mantenimiento de registros, inventario de medicamentos e higiene. Para poder llegar a ser un profesional de la gestión hospitalaria es necesario cuidar de todos y cada uno de los elementos del hospital (Lu et al., 2022).

Por otro lado, es el proceso mediante el cual los profesionales de la salud gestionan todo, desde el registro de pacientes hasta la reserva de citas, gestión de registros eficiente y eficaz, la generación de informes, la gestión del personal y la gestión de pacientes ambulatorios (Abbade, 2022). En sus dimensiones se tiene a: La planificación como primera dimensión, que para Ying et al. (2020) es un proceso organizacional de las actividades necesarias para lograr las metas deseadas. Por lo que una planificación efectiva puede ayudarlo a crear, claridad y mejorar la comunicación. La planificación se basa en un planeamiento previo de trabajo a una acción que se va a realizar un plan, lo que ayudará a despejar dudas y posibles errores que podrán surgir en el futuro (Anderson et al., 2022).

Como segunda dimensión se tiene al cuidado, que para Ying et al. (2020), tiene como propósito proteger al paciente, preocupación y prudencia por lo general hacia una acción especialmente; debido cuidado a una persona tiene el deber de tratar con cuidado con los demás, y no hacerlo es negligencia (Radbruch et al., 2020).

En relación con los estudios teóricos que sustentan la segunda variable, los presentamos como evidencia a Diana et al. (2018), quienes definen que el desempeño laboral como mecanismos que calculan la utilidad total de un empleado y la contribución real que hace a la organización.

Esta es una de las tareas más difíciles de la teoría organizacional, aunque es una cuestión central e ineludible. Que ha sido ampliamente conversada en la literatura durante varias décadas. Asimismo, la medición del desempeño es otra área que también tiene diferentes propuestas y muchas veces es ad hoc, porque solo se puede implementar y encontrar en organizaciones con ciertas características, como los hospitales. Una amplia gama de indicadores que cualquier gerente, directos o contador puede elegir y buscar su significado. La definición de operación está estrechamente relacionada con la forma conceptual de las organizaciones y la multiplicidad de conceptos conduce a diferentes modelos operativos. Diferentes autores han propuesto diferentes modelos, afirmando que sus modelos capturan todo el significado de la actividad. De todos estos modelos de desempeño, alrededor de cuatro modelos son los que más se mencionan en la literatura (Mohamed & Ghalab, 2022)

Además, el desempeño laboral se define como la influencia de las actitudes de los empleados en su ambiente de trabajo, sus actitudes hacia el desempeño laboral y sus aspiraciones. Desempeño significa habilidades y experiencias que apoyan las acciones del colaborador para mejorar las metas organizacionales (Tobón et al., 2022).

Asimismo, se aplica a todas las personas que desempeñan sus funciones. Como también la capacitación y las habilidades naturales, los factores del entorno

laboral, como el cometido físicamente exigente, la ética de los colaboradores, los niveles de estrés y las largas horas, afectan el desempeño (Ali et al., 2022).

Por otro lado, el desempeño del trabajo refleja muchos aspectos que son importantes y depende del crecimiento, expansión y producción de la empresa. Los trabajadores saludables y en forma promueven la producción continua, minimizan el riesgo de accidentes y lesiones y reducen los costos de atención médica (Wijaya & Suwandana, 2022).

Asimismo, Navarro et al. (2020) refieren al desempeño laboral como la eficacia con la que el individuo realiza su trabajo asignado por el supervisor. El nivel de desempeño de un empleado depende de su iniciativa y la medida en que un empleado hace su trabajo. Mientras que la disponibilidad de recursos se convierte en el factor principal del desempeño laboral (Lim et al., 2022).

Según Kriigsheld et al. (2022) el desempeño del trabajador es la suma de las tareas asignadas al empleado. Agrupar, asignar, analizar y evaluar el desempeño de los empleados generalmente requiere experiencia en recursos humanos. Los empleados también pueden participar en estas responsabilidades porque conocen la producción y el flujo de trabajo en general (Cho & Kim, 2022).

En este sentido, se aborda como dimensiones del desempeño laboral a las características personales se definen en la forma en que nos manejamos a nosotros mismos en una parte central de ser un líder efectivo (Tobón et al., 2018). Es vital reconocer que las cualidades personales como la autoconciencia, la confianza en uno mismo, el autocontrol, el autoconocimiento, la reflexión personal, la resiliencia y la determinación son la base de cómo nos comportamos (Monton et al., 2022). Por otro lado, estos atributos generalmente se evalúan como parte del proceso de contratación. Por lo que las evaluaciones de personalidad son un fuerte predictor del desempeño laboral. Estos factores miden la eficiencia y también pueden demostrar menos potencial de impacto adverso que las pruebas de capacidad cognitiva. Estas evalúan la aptitud o el potencial de una persona para resolver

problemas relacionados con el trabajo al proporcionar información sobre sus habilidades mentales (Brous & Han, 2022).

La segunda dimensión es el clima organizacional, que para Tobón et al. (2018) comprende un grupo de características medibles de un ambiente de trabajo que son creadas directa o indirectamente por las personas que viven y trabajan en ese ambiente y que influyen en la motivación y el comportamiento de esas personas (Lan et al., 2020). Es un constructo que hace referencia al significado compartido asociado con las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales relacionados con la experiencia del empleado (Fischer & Riedl, 2022).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

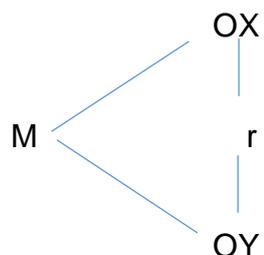
Fue de tipo básica en sentido que no se presentó como una solución a una problemática, sino que representa un referente teórico para desarrollar otras investigaciones (Arias, 2021).

Por el enfoque fue cuantitativo porque se midió numéricamente las variables utilizando métodos porcentuales, de frecuencia y estadísticos (Zambrano et al., 2019). Correlacional por su alcance porque su intención fue dar a conocer el nivel de relación de las variables de estudio (Fuentes et al., 2020).

No experimental, por su diseño ya que actuó de manera observacional del momento estudiado, es decir sin intervención para no provocar modificaciones en el estudio (Arias, 2021). Por su temporalidad fue transversal, porque los datos fueron recogidos en un único tiempo, (Hernández & Mendoza, 2018).

Figura 1

Esquema correlacional



Donde:

M: Muestras tomadas para observaciones

OX: Gestión hospitalaria

OY: Desempeño laboral

r: Relación

3.2. Variables y Operacionalización

V1: Gestión hospitalaria

Definición conceptual: Refiere a una forma clara de organizar, dirigir y gestionar las entidades públicas hospitalarias sobre la base de los principios de equidad, efectividad, calidad, sostenibilidad y participación de los ciudadanos, utilizando diversas herramientas innovadoras. Tiene como objetivo garantizar el acceso de la población a servicios sanitarios de alta calidad mediante el financiamiento justo, la eficiencia productiva y la participación ciudadana en la gestión (Ying et al, 2020).

Definición operacional: Se midió a través de sus dimensiones planificación y cuidado (Abbade, 2022).

V2: Desempeño laboral

Definición conceptual: Se define como la influencia de las actitudes de los empleados en su ambiente de trabajo, sus actitudes hacia el desempeño laboral y sus aspiraciones. Desempeño significa habilidades y experiencias que apoyan las acciones del colaborador para mejorar las metas organizacionales (Tobón et al., 2022).

Definición operacional: Refleja muchos aspectos importantes que dependen del crecimiento, la expansión y la producción de la institución. Se midió mediante sus dimensiones características personales y clima organizacional (Faheem et al., 2022).

3.3. Población, muestra y muestreo

La población se define como una asociación de sujetos con propiedades similares y que son integrales para el estudio (López, 2021). Estuvo constituida por 94 personales asistenciales que pertenecen a un hospital de la región Amazonas.

Criterios de inclusión: Personal asistencial que asiste al hospital de la región Amazonas.

Criterios de exclusión: Personal del área administrativa de un hospital de Amazonas.

La muestra es un subgrupo de elementos que se consideró representativa para una investigación que es parte de la población, siendo no probabilística por conveniencia (Neill & Cortez, 2018). Fue una muestra $n=94$.

El muestreo fue obtenido mediante el muestreo aleatoria simple con asignación de la muestra en forma sistemática, por saturación (Arias, 2020).

Unidad de análisis: Personal asistencial del hospital de la región Amazonas.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se empleó fue la encuesta que ayudo a reunir la información importante de las variables en estudio a través de preguntas estructuradas (Hernández & Avila, 2020).

Se empleó el cuestionario como instrumento, que sirvió para recolectar la información de las variables, siendo el primero la gestión hospitalaria y segundo sobre desempeño laboral con 20 interrogantes para ambos instrumentos. Con opciones de tipo Likert, siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1). Ambos cuestionarios fueron adaptados del cuestionario de Ferreira y Porto, 2018.

La validez se refiere al grado en que el instrumento de medición es adecuado en su ejecución, medible de calidad de acuerdo a su propósito de las variables, aplicándose el juicio de profesionales en gestión de salud y un experto metodólogo que examinaron si son confiables los instrumentos (Ñaupas et al., 2018).

Para Paniagua y Condori (2018) la confiabilidad define a los instrumentos si se aplican con seguridad de muestra, según el alfa de Cronbach, si es mayor a 0,8 se puede argumentar que la herramienta es confiable. Y a través de una muestra

piloto se halló la fiabilidad para la gestión hospitalaria un $\alpha = 0,831$ y para el desempeño laboral un $\alpha = 0,822$.

3.5. Procedimientos

A los directivos de un hospital de la región Amazonas se coordinó para dar el consentimiento para aplicar las encuestas mediante la herramienta de Google forms, que fue enviada por correo electrónico y WhatsApp a la muestra de estudio, permitiendo la elaboración de datos para el desarrollo de los resultados.

3.6. Método de análisis de datos

Se desarrolló el proceso analítico de información recolectada mediante la estadística descriptiva. Para ello se empleó el software SPSS-24 (Arias & Cangalaya, 2021). Se emplearon los niveles baremos bueno, regular y malo como escalas. Para la normalidad se empleó la prueba de Kolmogorov-Smirnov por ser un estudio mayor a 50 (Arias, 2020). Además, se emplearon como estadísticos descriptivos las tablas y figuras estadísticas, así como los estadísticos inferenciales mediante la prueba Rho de Spearman que ordenaron los resultados de los objetivos y su relación entre ambas variables, así como el valor de (sig) si es < 0.05 muestra relación muy significativa y si es > 0.05 se acepta la H_0 (Arias, 2020).

3.7. Aspectos éticos

Para este estudio se empleó como aspectos éticos: Se solicitó la firma de un consentimiento informado voluntario de los participantes, identificando que la persona en estudio no posee dificultades, psicológicas y/o otro problema que pueda interferir en el proceso del trabajo de investigación y desarrollo. Las encuestas se realizarán en un entorno seguro y confiable durante el proceso de solicitud y para proteger sus aportes, de forma oral y/o escrita, según corresponda, se utilizaron herramientas de investigación (Resolución de Consejo Universitario N°0470-2022/UCV).

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Correlación entre la gestión hospitalaria y el desempeño laboral.

			Desempeño laboral
Rho de Spearman	Gestión hospitalaria	Coefficiente de correlación	,451**
		Sig.(bilateral)	0,000
		N	94

Nota. Relación a un nivel de significancia de 0.01

De los resultados se mostró una asociación moderada y un nivel de significancia de ($p < 0.05$) entre la gestión hospitalaria y el desempeño laboral ($r=0,451$). en un hospital de la región Amazonas; Por lo tanto, al ejecutar mejoras en la gestión hospitalaria ayuda a un mejor desempeño laboral. Aceptando la hipótesis alternativa, rechazando la H_0 .

Tabla 2*Nivel de relación entre la planificación y el desempeño laboral.*

		Planificación	
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,427''
		Sig''(bilateral)	0.000
		N	94

Nota. Relación a un nivel de significancia de 0.01

Se mostró en la tabla 2 de los resultados una relación moderada a un nivel de significancia ($p < 0.05$) entre la planificación y el desempeño laboral ($r=0,427$) en un hospital de la región Amazonas. Aceptando la H_0 ; que a medida que el hospital realice una planificación de forma segura el desempeño laboral será excelente.

Tabla 3*Nivel de relación entre la dimensión cuidado y el desempeño laboral.*

			Cuidado
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,380**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	94

Nota. Relación a un nivel de significancia de 0.01

Se mostró en los resultados una asociación baja a un nivel de significancia de ($p < 0,05$) en la tabla 3 entre el cuidado y el desempeño laboral ($r=0,380$) en un hospital de la región Amazonas. Aceptando la H_0 ; asimismo, a medida que se realice el cuidado en el hospital de forma segura el desempeño laboral será excelente.

Tabla 4

Nivel de relación entre la dimensión características personales y la gestión hospitalaria.

		Características personales	
Rho de Spearman	Gestión hospitalaria	Coefficiente de correlación	,425**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	94

Nota. Relación a un nivel de significancia de 0.01

Se mostró en los resultados una relación moderada a un nivel de significancia de ($p < 0,05$) en la tabla 4, entre la dimensión características personales y la gestión hospitalaria ($r=0,425$) en un hospital de la región Amazonas. Aceptando la H_0 ; que a medida que el hospital desarrolle una gestión hospitalaria de manera segura las características personales serán mejor.

Tabla 5

Correlación entre la dimensión clima organizacional y la gestión hospitalaria.

		Clima organizacional	
Rho de Spearman	Gestión hospitalaria	Coefficiente de correlación	,452**
		Sig.(bilateral)	0.000
		N	94

Nota. Relación a un nivel de significancia de 0.01

Se mostró en los resultados presentados, una asociación positiva moderada con una significancia ($p < 0,05$) en la tabla 5, entre el clima organizacional y la gestión hospitalaria ($r=0,452$) en un hospital de la región Amazonas. Aceptando la H_0 ; que a medida que se ejecute una gestión hospitalaria de forma segura en un hospital el clima organizacional será mejor.

V. DISCUSIÓN

La gestión hospitalaria, es una forma clara de organizar, dirigir y gestionar las entidades públicas hospitalarias sobre la base de los principios de equidad, efectividad, calidad, sostenibilidad y participación de los ciudadanos, utilizando diversas herramientas innovadoras. Planteándose como objetivo general determinar la relación entre la gestión hospitalaria y el desempeño laboral en un hospital de la región Amazonas, 2022, asimismo, el desempeño laboral es la eficacia con la que el individuo realiza su trabajo asignado por el supervisor, son aspectos que son importantes y depende del crecimiento, expansión y producción de la empresa. Los trabajadores saludables y en forma promueven la producción continua, minimizan el riesgo de accidentes y lesiones y reducen los costos de atención médica.

En lo encontrado en la tabla 1 se mostró una asociación significativa moderada con una significancia de ($p < 0.05$), entre la gestión hospitalaria y el desempeño laboral ($r = 0,451$) en un hospital de la región Amazonas. Por lo tanto, estos resultados se confrontan con el estudio de Calderón (2021) mostrando que las variables de investigación se relacionan a nivel positivo muy alto $\rho = 0,873$. Concluyó que a una mejor gestión el desempeño será mucho mejor. Por otro lado, Vallejo (2021) demostró que el 72% afirman que la gestión del hospital es regular y 52% se encuentran en un nivel medio el desempeño laboral. Concluyó que existe asociación a nivel alto $\rho = 0,765$ entre las variables de estudio.

Por lo que, estos resultados se ajustan a lo indicado por Steeg et al. (2018), que refieren que la gestión hospitalaria es parte integral del servicio que se brinda a la comunidad y debe implementarse a través de políticas, sistemas, componentes, procesos y herramientas que se integren de manera coherente, integral para crear un servicio de calidad. Servicios de salud que permitan una gestión orientada al logro de metas sanitarias y financieras dentro de una red eficiente de servicios de salud. Es una forma clara de organizar, dirigir y gestionar las entidades públicas hospitalarias sobre la base de los principios de equidad, efectividad, calidad, sostenibilidad y participación de los ciudadanos, utilizando diversas herramientas innovadoras. La nueva forma de gestión hospitalaria

propuesta es un medio para alcanzar el objetivo central del sistema sanitario, que tiene como objetivo garantizar el acceso de la población a servicios sanitarios de alta calidad mediante el financiamiento justo, la eficiencia productiva y la participación ciudadana en la gestión. Asimismo, se define como administrar todos los aspectos de un hospital y coordinando los diversos elementos hospitalarios. Esto puede incluir la atención al paciente, mantenimiento de registros, inventario de medicamentos e higiene. Para poder llegar a ser un profesional de la gestión hospitalaria es necesario cuidar de todos y cada uno de los elementos del hospital (Lu et al., 2022). Por otro lado, es el proceso mediante el cual los profesionales de la salud gestionan todo, desde el registro de pacientes hasta la reserva de citas, gestión de registros eficiente y eficaz, la generación de informes, la gestión del personal y la gestión de pacientes ambulatorios (Abbade, 2022). Por otro lado, Tobón et al. (2022) refieren que el desempeño laboral se define como la influencia de las actitudes de los empleados en su ambiente de trabajo, sus actitudes hacia el desempeño laboral y sus aspiraciones. Desempeño significa habilidades y experiencias que apoyan las acciones del colaborador para mejorar las metas organizacionales. Asimismo, se aplica a todas las personas que desempeñan sus funciones. Además de la capacitación y habilidades naturales, los factores del entorno del trabajo, como las labores físicamente exigentes, la ética de los empleados, los niveles de estrés y las largas horas, afectan el desempeño.

De la tabla 2 se mostró una relación moderada a un nivel de significancia de ($p < 0.05$), entre la dimensión planificación y el desempeño laboral ($r=0.427$) en un hospital de la región Amazonas. Por lo tanto, estos resultados se difieren por el estudio de Calderón (2021) mencionando que las variables de investigación se relacionan positivamente con un nivel muy alto $\rho=0,873$. Concluyó que a una mejor gestión el desempeño será mucho mejor. Por otro lado, Reynaga (2020) demostró que, el $\chi^2=23,084$, lo que evidencia que las variables no son independientes y el 20,5% del desempeño del servicio dependen de la gestión hospitalaria. Concluyeron que, a emplear una buena gestión habrá un buen desempeño del personal sanitario.

Por lo que, estos resultados se ajustan a lo indicado por Ying et al. (2020) quienes definen a la planificación como proceso organizacional de las actividades necesarias para lograr las metas deseadas. Por lo que una planificación efectiva puede ayudarlo a crear, claridad y mejorar la comunicación. La planificación se basa en un planeamiento previo de trabajo a una acción que se va a realizar un plan, lo que ayudará a despejar dudas y posibles errores que podrán surgir en el futuro; asimismo, Wijaya y Suwandana (2022) manifiestan que el desempeño laboral refleja muchos aspectos que son importantes y depende del crecimiento, expansión y producción de la empresa. Los trabajadores saludables y en forma promueven la producción continua, minimizan el riesgo de accidentes y lesiones y reducen los costos de atención médica. Es la eficacia con la que el individuo realiza su trabajo asignado por el supervisor. El nivel de desempeño de un empleado depende de su iniciativa y la medida en que un empleado hace su trabajo. Mientras que la disponibilidad de recursos se convierte en el factor principal del desempeño laboral

En lo encontrado en la tabla 3 se mostró una relación baja con un nivel de significancia ($p < 0,05$), entre la dimensión cuidado y el desempeño laboral ($r=0.380$) en un hospital de la región Amazonas. Por lo tanto, estos resultados se difieren por el estudio de Tarqui y Quintana (2019) que determinaron que su desempeño fue insuficiente en un 24,5%, el personal percibe sobrecarga de trabajo en un 63%, no reciben capacitaciones en un 70,2% y perciben presión laboral de la jefatura de enfermería en un 37%. Concluyeron que, la mayoría del personal de enfermería su desempeño no es suficiente, por lo que se necesita que la gerencia aplique nuevas estrategias que sirvan de mejora en el desempeño profesional. Por otro lado, Calderón (2021) demostró un $\rho=0,873$ de asociación de las variables a un nivel muy alto. Concluyó que a una mejor gestión el desempeño será mucho mejor.

Por lo que, estos resultados se ajustan a lo indicado por Ying et al. (2020) el cuidado tiene como propósito proteger al paciente, preocupación y prudencia por lo general hacia una acción especialmente; debido cuidado a una persona tiene el deber de tratar con cuidado con los demás, y no hacerlo es negligencia; asimismo,

Kriigsheld et al. (2022) menciona que el desempeño es la suma de las tareas asignadas al empleado. Agrupar, asignar, analizar y evaluar el desempeño de los empleados generalmente requiere experiencia en recursos humanos. Los empleados también pueden participar en estas responsabilidades porque conocen la producción y el flujo de trabajo en general. refleja muchos aspectos que son importantes y depende del crecimiento, expansión y producción de la empresa. Los trabajadores saludables y en forma promueven la producción continua, minimizan el riesgo de accidentes y lesiones y reducen los costos de atención médica. Asimismo, el desempeño del trabajo refleja muchos aspectos que son importantes y depende del crecimiento, expansión y producción de la empresa. Los trabajadores saludables y en forma promueven la producción continua, minimizan el riesgo de accidentes y lesiones y reducen los costos de atención médica (Wijaya & Suwandana, 2022). Por otro lado, Navarro et al. (2020) refieren al desempeño laboral como la eficacia con la que el individuo realiza su trabajo asignado por el supervisor. El nivel de desempeño de un empleado depende de su iniciativa y la medida en que un empleado hace su trabajo. Mientras que la disponibilidad de recursos se convierte en el factor principal del desempeño laboral (Lim et al., 2022).

En lo encontrado en la tabla 4 se mostró una correlación moderada con una significancia ($p < 0.05$), entre la dimensión características personales y la gestión hospitalaria ($r=0.425$) en un hospital de la región Amazonas. Por lo tanto, estos resultados se difieren y confrontan por el estudio de Olivero et al. (2019) mostrando que las aplicaciones fueron diseñadas para operadores de salud y gestión de pacientes 76,6%, el 12,8% se centraron en la organización de los recursos del hospital y el 10,6% podrían ayudar a los administradores del hospital a realizar autoevaluaciones de sus estructuras, procesos y resultados. Concluyeron que, puede valer la pena seguir monitoreando este campo para analizar eventuales mejoras en el diseño y distribución de las aplicaciones. Por otro lado, Vallejo (2021) demostró que, de los encuestados el 72% afirman que la gestión del hospital es regular y 52% se encuentran en un nivel medio el desempeño laboral. Concluyeron que existe asociación a un nivel alto entre las variables $\rho=765$.

Por lo tanto, estos resultados se ajustan a lo indicado por Tobón et al. (2018) que hacen referencia que las “características personales” es la forma en que nos manejamos a nosotros mismos en una parte central de ser un líder efectivo. Es vital reconocer que las cualidades personales como la autoconciencia, la confianza en uno mismo, el autocontrol, el autoconocimiento, la reflexión personal, la resiliencia y la determinación son la base de cómo nos comportamos. Generalmente se evalúan como parte del proceso de contratación. Por lo que las evaluaciones de personalidad son un fuerte predictor del desempeño laboral. Estos factores miden la eficiencia y también pueden demostrar menos potencial de impacto adverso que las pruebas de capacidad cognitiva. Estas evalúan la aptitud o el potencial de una persona para resolver problemas relacionados con el trabajo al proporcionar información sobre sus habilidades mentales; asimismo, Neve y Schmidt (2022) manifiestan que la gestión hospitalaria mejora la eficiencia, eficacia y la calidad de los servicios de salud que prestan a la ciudadanía, mejorando la gestión y control de la participación social y encaminado a promover el fin del sistema sanitario, prestación de servicios hospitalarios de calidad, servicios de calidad. y mejorar el acceso sanitario de la población, especialmente de los más vulnerables y marginados. El modelo de gestión hospitalaria se basa en dos pilares principales: los mandos intermedios, es decir gestión hospitalaria, y la microgestión, es decir gestión de la atención clínica. Estos pilares impulsan la Red de Servicios del Sistema de Salud, Objetivos de calidad, eficiencia y desempeño actividades innovadoras para cumplir la misión fijada al segundo nivel de atención. Los enfermos son gestionados armónicamente en una red creada con procesos normativos para la atención de salud de la población. Por lo tanto, es importante estimar que las agencias administrativas/reguladoras que implementan la regulación (nivel central) y el departamento de la agencia relacionada con la salud inevitablemente implementan procesos macro administrativos.

En los resultados de la tabla 5 se mostró una asociación moderada con una significancia ($p < 0.05$), entre la dimensión clima organizacional y la gestión hospitalaria ($r=0.452$) en un hospital de la región Amazonas. Por lo tanto, estos resultados se confrontan por la investigación de Vallejo (2021) quien mostró que de los encuestados el 72% afirman que la gestión del hospital es regular y 52% se

encuentran en un nivel medio el desempeño laboral. Concluyó que existe asociación a un nivel alto $\rho=0,765$ entre las variables. Por otro lado, Calderón (2021) demostró que existe asociación a un nivel muy alto entre las variables $\rho=0,873$. Concluyó que a una mejor gestión el desempeño será mucho mejor.

Por lo que, estos resultados se ajustan a lo mencionado por Tobón et al. (2018) quienes mencionan que el clima organizacional está determinado por la percepción a largo plazo del empleado sobre el ambiente de trabajo y la cultura de la empresa en el que trabaja. Se puede pensar en el clima como una persona, cada uno con su propia personalidad y cada organización con su propia vibra. Esto refleja un conjunto de comportamientos y características percibidas por los empleados; que impacta en el comportamiento laboral, las relaciones, la autonomía y la estructura organizacional. Es un conjunto de características medibles de un ambiente de trabajo, que son creadas directa o indirectamente por los individuos que viven y trabajan en ese ambiente y que influyen en la motivación y el comportamiento de esas personas. Es un constructo que hace referencia al significado compartido asociado con las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales relacionados con la experiencia del empleado; asimismo, Ying et al. (2020) manifiesta que la gestión hospitalaria es una manera clara de organizar, dirigir y gestionar las entidades públicas hospitalarias sobre la base de los principios de equidad, efectividad, calidad, sostenibilidad y participación de los ciudadanos, utilizando diversas herramientas innovadoras. La nueva forma de gestión hospitalaria propuesta es un medio para alcanzar el objetivo central del sistema sanitario, que tiene como objetivo garantizar el acceso de la población a servicios sanitarios de alta calidad mediante el financiamiento justo, la eficiencia productiva y la participación ciudadana en la gestión.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó una asociación de nivel moderada ($r=0.451$) y muy significativa ($p < 0,05$) entre la gestión hospitalaria y el desempeño laboral en un hospital de la región Amazonas, 2022. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de estudio.
2. Se determinó una asociación moderada ($r=0.427$) significativa ($p<0,05$) entre la dimensión planificación y el desempeño laboral en un hospital de la región Amazonas, 2022.
3. Se determinó una asociación baja ($r=0.380$) y significativa ($p < 0,05$) entre la dimensión cuidado y el desempeño laboral en un hospital de la región Amazonas, 2022.
4. Se determinó una asociación moderada ($r=0.425$) y significativa ($p < 0,05$) entre la dimensión características personales y el desempeño laboral en un hospital de la región Amazonas, 2022.
5. Se determinó una asociación moderada ($r=0.452$) y significativa ($p < 0,05$) entre la dimensión clima organizacional y el desempeño laboral en un hospital de la región Amazonas, 2022.

VI. RECOMENDACIONES

- 1.** A la gerencia de un hospital de la región Amazonas elaborar un plan estratégico que mejore la gestión hospitalaria a través de su infraestructura, insumos y ergonomía ya que este trabajo incide directamente con el desempeño laboral de los trabajadores.
- 2.** A los jefes inmediatos realizar programas de capacitación incluyendo temas con referencia a la atención y calidad en salud, con el compromiso de brindar una buena atención mejorando sus habilidades y destrezas mediante una buena planificación.
- 3.** Optimizar la gestión del hospital mediante aplicaciones de nuevas herramientas a fin de ir mejorando el desempeño laboral y lograr los objetivos establecidos en los planes hospitalarios.
- 4.** Fortalecer las condiciones ambientales y trabajo en equipo en la institución para mejorar la rapidez, aumento de productividad y eficiencia de los colaboradores.
- 5.** A los colaboradores del hospital emprender acciones de iniciativa y superación personal y profesional para desarrollar una formación complementaria para desempeñar óptimamente sus funciones y apoyar el crecimiento institucional.

REFERENCIAS

- Abbade, E. (2022). The impact of EBSEHR management on the production of Brazilian university hospitals. *Ciencia e Saude Coletiva*, 27(3), 999–1013. <https://doi.org/10.1590/1413-81232022273.44562020>
- Ali, I., Khan, M., Shakeel, S. & Mujtaba, B. (2022). Impact of Psychological Capital on Performance of Public Hospital Nurses: the Mediated Role of Job Embeddedness. *Public Organization Review*, 22(1), 135–154. <https://doi.org/10.1007/s11115-021-00521-9>
- Aminizadeh, M., Farrokhi, M., Ebadi, A., Masoumi, G., Kolivand, P. & Khankeh, H. (2019). Hospital management preparedness tools in biological events: A scoping review. *Journal of Education and Health Promotion*. Wolters Kluwer Medknow Publications. https://doi.org/10.4103/jehp.jehp_473_19
- Anderson, N., Dong, K., Baker, G., Moody, L., Scane, K., Urquhart, R. & Gagliardi, A. (2022). Impacts of patient and family engagement in hospital planning and improvement: qualitative interviews with patient/family advisors and hospital staff. *BMC Health Services Research*, 22(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-022-07747-3>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis. Guía para la elaboración*. Concytec. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2236>
- Arias, J. (2021). *Técnicas e instrumentos de investigación científica para ciencias administrativas, aplicadas, artísticas y humanas*. Concytec. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238>
- Arias, D. y Cangalaya, L. (2021). *Investigar y escribir con APA 7*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. <https://editorial.upc.edu.pe/investigar-y-escribir-con-apa-7-nx94n.html>
- Barrientos, J. (2022). Cómo la gestión del conocimiento en un área de gestión hospitalaria se convierte en una propuesta de generación, transmisión y transferencia como objetivo universitario. *Medicina*, 41(1), 1-3. <https://doi.org/10.18566/medupb.v41n1.a01>
- Brous, P. & Han, B. (2022). Personal characteristics and risk tolerance in a natural experiment. *Journal of Risk Finance*, 23(2), 155–168. <https://doi.org/10.1108/JRF-11-2021-0176>

- Calderón. M. (2021). *Modelo de gestión hospitalaria para mejorar el servicio de salud en el hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo. Ecuador*. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79624/Calder%C3%B3n_ZMD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cho, H. & Kim, B. (2022). Effect of Nurses' Grit on Nursing Job Performance and the Double Mediating Effect of Job Satisfaction and Organizational Commitment. *Healthcare (Switzerland)*, 10(2). <https://doi.org/10.3390/healthcare10020396>
- Diana, E., Mukhtadi, A. & Anwar, A. (2022). Creating the path for quality of work life: A study on nurse performance. *Heliyon*, 8(1). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e08685>
- Ferreira, R. & Porto, A. (2018). La calidad de vida en el trabajo y el ausentismo como indicadores de resultado de gestión hospitalaria. *Ciencias Administrativas*, 1(11), 1-12. <http://www.scielo.org.ar/pdf/cadmin/n11/2314-3738-cadmin-11-3.pdf>
- Ferrario, L., Schettini, F., Porazzi, E., Dalla, M., Pagani, M., Dezi, T. & Foglia, E. (2022). POSB103 COVID-19 Positive Patients Hospital Management in the Italian Setting: The Economic Impact. *Value in Health*, 25(1), 81-95. <https://doi.org/10.1016/j.jval.2021.11.376>
- Fischer, T. & Riedl, R. (2022). On the stress potential of an organisational climate of innovation: a survey study in Germany. *Behaviour and Information Technology*, 41(4), 805–826. <https://doi.org/10.1080/0144929X.2020.1836258>
- Fuentes, D., Toscano, A., Malvaceda, E., Díaz, J. y Díaz, L. (2020). *Metodología de la investigación: conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. UPB.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Hernández, S. y Avila, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(17), 51-53. <http://dx.doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>

- Krijgsheld, M., Tummers, L. & Scheepers, F. (2022). Job performance in healthcare: a systematic review. *BMC Health Services Research*, 22(149), 1-17. <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-021-07357-5>
- Lan, Y., Huang, W., Kao, C. & Wang, H. (2020). The relationship between organizational climate, job stress, workplace burnout, and retention of pharmacists. *Journal of Occupational Health*, 62(1). <https://doi.org/10.1002/1348-9585.12079>
- Lim, S., Song, Y., Nam, Y., Lee, Y. & Kim, D. (2022). Moderating Effect of Burnout on the Relationship between Self-Efficacy and Job Performance among Psychiatric Nurses for COVID-19 in National Hospitals. *Medicina (Lithuania)*, 58(2). <https://doi.org/10.3390/medicina58020171>
- Lima, R., Fdez, F., Vicente, H. & Neves, J. (2022). Hospitality and Hospital Management. In *Lecture Notes in Networks and Systems*, 414(1), 297–306. https://doi.org/10.1007/978-3-030-96293-7_27
- López, E. (2021). *Guía para la producción de artículos académicos con fines de publicación*. Universidad Veracruzana. <https://www.uv.mx/bdh/files/2021/09/Libro-Gui%CC%81a-para-la-produccion-de-arti%CC%81culos-acade%CC%81micos.pdf>
- Lu, H., Wang, R. & Huang, Z. (2022). Application of Data Mining in Performance Management of Public Hospitals. *Mobile Information Systems*, 2022. <https://doi.org/10.1155/2022/2412928>
- Monton, P., Reyes, L. & Alcover, C. (2022). Personal Characteristics for Successful Senior Cohousing: A Proposed Theoretical Model. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(4). <https://doi.org/10.3390/ijerph19042241>
- Mohamed, S. & Ghalab, A. (2022). Effect of Physical Activity and Health Behavior on Staff Nurses' Job Performance. *International Egyptian Journal of Nursing Sciences and Research*, 2(2), 118–132. <https://doi.org/10.21608/ejnsr.2022.212309>
- Navarro, V., Mercado, C., Alarcón, M., Luy, C., Meza, L. (2022). Technology implemented to job performance in COVID-19 times in uncontrolled scenarios. *RISTI - Revista Iberica de Sistemas e Tecnologias de*

- Informacao*, 48(1), 371–380.
<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85129333572&partnerID=40&md5=34038736f121c6b0e9140211f73b4112>
- Neve, B. & Schmidt, C. (2022). Point-of-use hospital inventory management with inaccurate usage capture. *Health Care Management Science*, 25(1), 126–145. <https://doi.org/10.1007/s10729-021-09573-1>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis*. (5ª ed.). Ediciones de la U. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Olivero, E., Thomas, F., Scarmozzino, A., Raciti, I., Gualano, M. & Silquini, R. (2019). E-tools for hospital management: An overview of smartphone applications for health professionals. *International Journal of Medical Informatics*, 124(1), 58-67. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2019.01.010>
- Paniagua, F. y Condori, P. (2018). *Investigación científica en educación*. Max color. <https://www.aacademica.org/cporfirio/5.pdf>
- Plagg, B., Piccoliori, G., Oschmann, J., Engl, A. & Eisendle, K. (2021). Primary Health Care and Hospital Management During COVID-19: Lessons from Lombardy. *National Library of Medicine*, 14(1), 3987-3992. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8478667/>
- Radbruch, L., De Lima, L., Knaul, F., Wenk, R., Ali, Z., Bhatnagar, S. & Pastrana, T. (2020). Redefining Palliative Care—A New Consensus-Based Definition. *Journal of Pain and Symptom Management*, 60(4), 754–764. <https://doi.org/10.1016/j.jpainsymman.2020.04.027>
- Resolución de Consejo Universitario N°0470 (2022). Actualización del Código de ética en investigación de la Universidad César Vallejo. *UCV*, 1(1), 1-19. <file:///D:/2022/2022-2/UCV/RCUN%C2%B0470-2022-UCV-Aprueba-actualizacion-del-Codigo-de-Etica-en-Investigacion-V01.pdf>
- Reynaga, S. (2020). *Gestión hospitalaria en la calidad de servicio del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2019*. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72245/Vallejo_TCN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Shack, N. (2020). Contraloría: El 26.45% de hospitales no cuenta con personal suficiente para el servicio de emergencia. *Economía*. <https://gestion.pe/economia/contraloria-el-2645-de-hospitales-no-cuenta-con-personal-suficiente-para-el-servicio-de-emergencia-noticia/>
- Shi, F., Li, H., Liu, R., Liu, Y., Liu, X., Wen, H. & Yu, C. (2022). Emergency Preparedness and Management of Mobile Cabin Hospitals in China During the COVID-19 Pandemic. *Frontiers in Public Health*. Frontiers Media S.A. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2021.763723>
- Steeg, S., Emsley, R. Carr, M., Cooper, J. & KApur, N. (2018). Routine hospital management of self-harm and risk of further self-harm: propensity score analysis using record-based cohort data. *Journal Psychological Medicine*. 48(2), 315-326. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28637535/>
- Tarqui, C. & Quintana, D. (2019). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. *Archivos de Medicina*, 20(1), 123-132. <https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.2020>
- Tobón, S., Pérez, J., Serna, M., Loaiza, R., Galvis, A., Slater, A., Aurelia, V., De los Heros, M., Canabal, J., Maldonado, F. & Arroyo, F. (2018). *La sociedad del conocimiento y su impacto en el desempeño laboral y profesional*. Corporación Centro Internacional de Marketing, Colombia. <http://memoriascimted.com/wp-content/uploads/2018/11/libro-coincom-congreso-2018.pdf>
- Vallejo, C. (2021). *Influencia de la Gestión Hospitalaria en los Riesgos Laborales del Personal de Enfermería en un Hospital de Quito Ecuador, 2021*. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72245/Vallejo_TCN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Wijaya, P. & Suwandana, I. (2022). The Role of Job Satisfaction, Work-life Balance on the Job Performance of Female Nurses at Local General

- Hospital. *European Journal of Business and Management Research*, 7(1), 208–212. <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2022.7.1.1268>
- Ying, S., Yang, S. & Jiam, F. (2020). Psychiatry hospital management facing COVID19: from medical staff to patients. *Journal Pre-proofs*, 1(1), 1-6. <https://covid-19.conacyt.mx/jspui/bitstream/1000/3896/1/1105432.pdf>
- Zambrano, P., Bermeo, C. y Moreira, M. (2019). *Metodología de la investigación*. Colloquium.
- Zanelli, H. & Surgeon, P. (2022). Hospital management of a public-private partnership model and a traditional model in two Hospitals in Callao. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 22(2), 280-287. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v22i2.4796>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gestión hospitalaria	Refiere a una forma clara de organizar, dirigir y gestionar las entidades públicas hospitalarias sobre la base de los principios de equidad, efectividad, calidad, sostenibilidad y participación de los ciudadanos, utilizando diversas herramientas innovadoras. Tiene como objetivo garantizar el acceso de la población a servicios sanitarios de alta calidad mediante el financiamiento justo, la eficiencia productiva y la participación ciudadana en la gestión (Ying et al., 2022).	Es el proceso en el que los proveedores de atención médica administran de manera eficaz y eficiente los servicios de la salud. Se midió a través de sus dimensiones planificación y cuidado (Abbade, 2022).	Planificación	Políticas	1, 2	Ordinal Respuesta de tipo Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5) Nivel de medición: Mala (12-30) Regular (31-48) Buena (49-60)
				Equidad	3, 4	
				Cobertura	5, 6	
				Calidad	7, 8, 9, 10, 11, 12	
			Cuidado	Eficiencia	13	
				Eficacia	14	
				Efectividad	15	
				Calidad	16	
				valores	17	
				Lenguaje	18	
Común	19, 20					
Desempeño laboral	Se define como la influencia de las actitudes de los empleados en su ambiente de trabajo, sus actitudes hacia el desempeño laboral y sus aspiraciones. Desempeño significa habilidades y experiencias que apoyan las acciones del colaborador para mejorar las metas organizacionales (Tobón et al., 2022).	Refleja muchos aspectos importantes que dependen del crecimiento, la expansión y la producción de la institución. Se midió mediante sus dimensiones características personales y clima organizacional (Faheem et al., 2022).	Características personales	Capacidad	1, 2	Ordinal Respuesta de tipo Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5) Nivel de medición: Mala (13-33) Regular (34-53) Buena (54-65)
				Habilidad	3, 4	
				Cualidades	5	
				Necesidades	6	
				Actitudes	7	
			Clima organizacional	Comunicación	8, 9	
				Confort	10, 11	
				Conflicto y cooperación	12	
				Estructura	13, 14	
				Liderazgo	15	
				Recompensa	16	
				Remuneración	17, 18	
Toma de decisiones	19, 20					

Matriz de consistencia

Gestión Hospitalaria y desempeño Laboral en un Hospital de la región Amazonas

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión hospitalaria y el desempeño laboral en un hospital de la región Amazonas?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión hospitalaria y el desempeño laboral en un hospital de la región Amazonas.</p>	<p>General: H₁: Existe relación significativa entre la gestión hospitalaria y el desempeño laboral en un hospital de la región Amazonas.</p> <p>Específica: H₁: Las dimensiones de la gestión hospitalaria se relacionan significativamente con las dimensiones del desempeño laboral en un hospital de la región Amazonas.</p>	<p>V.I.: Gestión hospitalaria</p>	<p>Unidad de Análisis</p> <p>Personal asistencial de un hospital de la región Amazonas</p>	<p>Enfoque de investigación: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Por su fuente es de campo. Por su finalidad es básica.</p> <p>Alcance de investigación: Correlacional.</p> <p>Diseño: No experimental de corte Transversal.</p>	<p>Técnica: Encuesta que evaluó la gestión del desempeño laboral y estrés percibido por el personal de enfermería.</p> <p>Instrumento: Cuestionarios.</p> <p>Métodos de Análisis de Investigación: Para procesar la información recolectada se empleó el software IBM SPSS Statistics V24.0 que permitió el análisis descriptivo que se presentó en tablas estadísticas (Ñaupas et al.,</p>
<p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión planificación y el desempeño laboral en un hospital de la región Amazonas?</p>	<p>Objetivos Específicos:</p> <p>Identificar la relación entre la dimensión planificación y el desempeño laboral en un hospital de la región Amazonas.</p>			<p>94 personal asistencial de un hospital de la región Amazonas.</p>		
<p>¿Cuál es la relación entre la dimensión cuidado y el desempeño laboral en un hospital de la región Amazonas?</p>	<p>Identificar la relación entre la dimensión cuidado y el desempeño laboral en un hospital de la región Amazonas.</p>			<p>94 personal asistencial seleccionados por conveniencia, haber accedido a responder</p>		
<p>¿Cuál es la relación entre la dimensión</p>	<p>Establecer la relación entre la dimensión</p>					

<p>clima organizacional y la gestión hospitalaria en un hospital de la región Amazonas?</p>	<p>características personales y la gestión hospitalaria en un hospital de la región Amazonas</p> <p>Identificar la relación entre la dimensión clima organizacional y la gestión hospitalaria en un hospital de la región Amazonas</p>		<p>V.D.: Desempeño laboral</p>	<p>cuestionario</p> <p>CRITERIOS DE INCLUSIÓN: –. Personal asistencial que labora en el hospital de Amazonas.</p> <p>Personal asistencial que firma el consentimiento informado.</p> <p>CRITERIOS DE EXCLUSIÓN: –. Personal asistencial que no estuvo interesado en participar en el estudio.</p> <p>Personal asistencial que no firmo consentimiento informado.</p>		<p>2018).</p> <p>Para evaluar si existe asociación, se realizó la prueba no paramétrica de rango de correlación de rho de Spearman 2.6, estableciendo una significación de $p < 0,05$, en concordancia con la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk (Hernández y Mendoza, 2018).</p>
---	--	--	---	--	--	---

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos 1

Cuestionario que evaluó la gestión hospitalaria en un hospital de la región Amazonas.

Estimado(a) colaborador(a):

El presente instrumento tiene por finalidad identificar el nivel de gestión hospitalaria en un hospital de la región Amazonas.

INSTRUCCIONES: Marque con una “x” la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su percepción del nivel de gestión hospitalaria, según la siguiente escala:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	D1: Planificación					
1	El plan estratégico institucional se cumple en la institución					
2	El establecimiento de salud ejecuta acciones según el plan estratégico anual					
3	El establecimiento de salud está preparado, organizado, e implementado para enfrentar las emergencias y desastres					
4	El establecimiento de salud implementa políticas de capacitación en normas preventivas dirigido al personal encargado de adquisiciones y contrataciones					
5	Cree usted que el establecimiento de salud gestiona el sistema integrado de información gerencial comprobando su veracidad, confiabilidad y oportunidad					
6	Se garantiza el acceso oportuno y de calidad de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios					

7	La gestión de es adecuada y cumple con los estándares e indicadores en los diferentes servicios tales como: hospitalización, ¿consulta externa centro quirúrgico, centro obstétrico y emergencia.					
8	El establecimiento de salud conserva una cultura organizacional adecuada y brinda una atención de calidad en los servicios.					
9	El establecimiento de salud gestiona correctamente la atención de calidad utilizando bioseguridad, vigilancia y seguimiento del paciente.					
10	Existe desarrollo de capacidades para proveer de manera oportuna los recursos logísticos necesarios, para el cumplimiento de funciones.					
11	El hospital ha mejorado la cobertura de atención y acceso a los servicios de salud.					
12	Existe contribución a la formación y desarrollo de capacidades del personal de salud (interno y externo) del hospital.					
D2: Cuidado		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
13	Se brinda de manera eficiente los servicios hospitalarios a los pacientes en el Hospital.					
14	Son eficaces al momento de brindar el servicio.					
15	Se coordina eficientemente para poder derivar al paciente al área hospitalaria cuando sea necesario.					
16	El trabajo que realizan el personal de enfermería es de calidad.					
17	El cuidado que brindan al paciente refleja la ética profesional con valores.					
18	Cuando determinan un tratamiento lo hacen de forma clara y precisa.					
19	Se tiene en cuenta los seguros médicos para poder recepcionar la historia clínica de un nuevo paciente.					
20	Trabajan de manera colaborativa con los demás profesionales de salud					

Ficha técnica del cuestionario que evaluó la gestión hospitalaria

Características del cuestionario	
1) Nombre del instrumento	Cuestionario que evaluó la gestión hospitalaria
2) Autor: Adaptación:	Espejo Tenazoa, Melissa Selmit
3) N° de ítems	20
4) Administración	Individual
5) Duración	15 minutos
6) Población	94 personales asistenciales de un hospital de la región Amazonas.
7) Finalidad	Identificar el nivel de gestión hospitalaria en un hospital de la región Amazonas.
8) Materiales	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
9) Codificación:	<p>Este cuestionario evaluó dos dimensiones:</p> <p>I. Planificación (ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12); Mala [12-30], Regular: [31-48], Buena: [49-60].</p> <p>II. Cuidado (ítems 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20); Mala [8-20], Regular: [21-32], Buena: [33-40].</p> <p>Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se sumaron los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las dos dimensiones.</p>
10) Propiedades psicométricas:	<p>Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se midió la gestión hospitalaria en un hospital de la región Amazonas, que determinó la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 20 personal asistencial con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de r</p>

= **0.831**, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar fue SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE.

Validez: La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de tres expertos, profesionales de la salud con grado de maestría y que tienen experiencia en la materia.

11) Observaciones:

Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de: Mala [20-51], Regular: [52-82], Buena: [83-100].

Estos valores se tendrán en cuenta para ubicar al personal asistencial para efectos del análisis de resultados.

Confiabilidad del instrumento 1: Gestión hospitalaria

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,831	20

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM1	43.15	33.397	0.703	0.807
ITEM2	43.30	38.011	0.165	0.836
ITEM3	43.20	34.589	0.518	0.818
ITEM4	42.80	36.905	0.315	0.828
ITEM5	42.85	39.608	0.005	0.841
ITEM6	43.00	36.842	0.343	0.827
ITEM7	43.15	33.292	0.810	0.803
ITEM8	43.00	35.474	0.458	0.821
ITEM9	42.95	37.945	0.196	0.834
ITEM10	43.05	39.313	0.057	0.838
ITEM11	43.00	37.053	0.378	0.825
ITEM12	43.05	37.103	0.274	0.831
ITEM13	43.25	34.829	0.581	0.815
ITEM14	42.95	36.366	0.466	0.821
ITEM15	42.90	34.832	0.683	0.811
ITEM16	43.00	38.000	0.309	0.828
ITEM17	42.80	37.116	0.421	0.824
ITEM18	43.05	35.313	0.565	0.816
ITEM19	43.00	36.947	0.497	0.821
ITEM20	43.25	35.671	0.415	0.824

Instrumento de recolección de datos 2

Cuestionario que evaluó el desempeño laboral en un hospital de la región Amazonas

Estimado(a) colaborador(a):

El presente instrumento tiene por finalidad identificar el nivel de desempeño laboral en un hospital de la región Amazonas.

INSTRUCCIONES: Marque con una “x” la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su percepción del nivel de desempeño laboral, según la siguiente escala:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Estrés	OPCIONES DE RESPUESTA				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	D1: Características personales					
1	Realizas las actividades con motivación en la institución					
2	Consideras que puedes trabajar, sin necesidad de estar con otros compañeros					
3	Crees que tus habilidades se comprometen con las metas del hospital					
4	Consideras que es importante que mis superiores reconozcan mi esfuerzo					
5	Tus cualidades sirven en la atención que se brinda a los pacientes.					
6	Crees que puedes liderar a tus compañeros para trabajar en un objetivo.					
7	Te interesa la recuperación del paciente.					
8	Tienes buen trato hacia los pacientes					
9	Trabajas en compañía mucho mejor que solo.					
	D2: Clima organizacional					
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
10	Consideras que la falta de comunicación perjudica el desarrollo del tratamiento del paciente.					

11	Te comunicas directamente con el paciente para señalar lo que es importante para su recuperación.					
12	Te sientes estresado por la carga laboral del hospital.					
13	Consideras que el cumplimiento de las funciones te ahorraría el trabajo innecesario.					
14	Existe conflicto cuando los jefes inmediatos indican distintos objetivos.					
15	Cuentas con un ambiente saludable para laborar adecuadamente					
16	Consideras que la capacitación brinda un mejor liderazgo y ayuda en los objetivos					
17	Existe gratificación cuando cumples con los objetivos					
18	El hospital cumple con sus remuneraciones a tiempo					
19	Dispones de toda información referente al paciente.					
20	La opinión de otras personas puede ayudarte en el cumplimiento de tus objetivos.					

Ficha técnica del cuestionario que evaluó el desempeño laboral

Características del cuestionario	
1) Nombre del instrumento	Cuestionario que evaluó el desempeño laboral
2) Autor: Adaptación:	Espejo Tenazoa, Melissa Selmit
3) N° de ítems	20
4) Administración	Individual
5) Duración	15 minutos
6) Población	94 personales asistenciales de un hospital de la región Amazonas.
7) Finalidad	Identificar el nivel de desempeño laboral en un hospital de la región Amazonas.
8) Materiales	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
<p>9) Codificación: Este cuestionario evaluó dos dimensiones:</p> <p style="margin-left: 20px;">I. Características personales (ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7); Mala [7-17], Regular: [18-27], Buena: [28-35].</p> <p style="margin-left: 20px;">II. Clima organizacional (ítems 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20); Mala [13-33], Regular: [34-53], Buena: [54-65].</p> <p>Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las dos dimensiones.</p>	
<p>III. Propiedades psicométricas:</p> <p>Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se midió el desempeño laboral en un hospital de la región Amazonas, que determinó la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 20 personal asistencial con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de r</p>	

= **0.822**, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar fue SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE.

Validez: La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de tres expertos, profesionales de la salud con grado de maestría y que tienen experiencia en la materia.

Observaciones:

Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de: Mala [20-51], Regular: [52-82], Buena: [83-100].

Estos valores se tendrán en cuenta para ubicar al personal asistencial para efectos del análisis de resultados.

Confiabilidad del instrumento 1: Estrés

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,822	20

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM1	44.95	40.366	0.266	0.822
ITEM2	45.00	38.211	0.575	0.805
ITEM3	44.90	43.253	-0.015	0.836
ITEM4	45.15	38.345	0.451	0.811
ITEM5	44.60	42.779	0.093	0.826
ITEM6	44.85	41.292	0.187	0.826
ITEM7	44.90	42.200	0.118	0.827
ITEM8	44.50	40.158	0.548	0.810
ITEM9	44.90	39.147	0.494	0.810
ITEM10	44.80	39.221	0.464	0.811
ITEM11	44.95	38.997	0.410	0.814
ITEM12	44.95	37.313	0.594	0.803
ITEM13	44.80	40.063	0.425	0.813
ITEM14	44.90	39.463	0.454	0.812
ITEM15	44.95	38.050	0.575	0.805
ITEM16	44.85	41.713	0.171	0.825
ITEM17	44.55	36.366	0.844	0.791
ITEM18	44.90	40.095	0.324	0.818
ITEM19	44.85	41.713	0.171	0.825
ITEM20	44.55	36.366	0.844	0.791

Anexo 3: Validación de Instrumentos de recolección de datos
Gestión hospitalaria y desempeño laboral en un Hospital de la región Amazonas

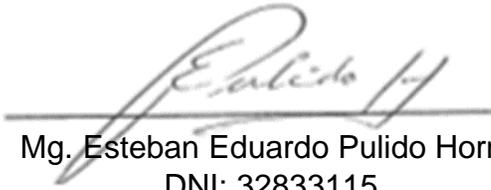
Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones
									Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Gestión hospitalaria	Planificación	Políticas	1. El plan estratégico institucional se cumple en la institución	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
			2. El establecimiento de salud ejecuta acciones según el plan estratégico anual	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		Equidad	3. El establecimiento de salud está preparado, organizado, e implementado para enfrentar las emergencias y desastres	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
			4. El establecimiento de salud implementa políticas de capacitación en normas preventivas dirigido al personal encargado de adquisiciones y contrataciones	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		Cobertura	5. Cree usted que el establecimiento de salud gestiona el sistema integrado de información gerencial comprobando su veracidad, confiabilidad y oportunidad	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
			6. Se garantiza el acceso oportuno y de calidad de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		Calidad	7. La gestión de es adecuada y cumple con los estándares e indicadores en los diferentes servicios tales como: hospitalización, consulta externa centro quirúrgico, centro obstétrico y emergencia.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
			8. El establecimiento de salud conserva una cultura organizacional adecuada y brinda una atención de calidad en los servicios.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		

		9. El establecimiento de salud gestiona correctamente la atención de calidad utilizando bioseguridad, vigilancia y seguimiento del paciente.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		10. Existe desarrollo de capacidades para proveer de manera oportuna los recursos logísticos necesarios, para el cumplimiento de funciones.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		11. El hospital ha mejorado la cobertura de atención y acceso a los servicios de salud.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		12. Existe contribución a la formación y desarrollo de capacidades del personal de salud (interno y externo) del hospital.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
Cuidado	Eficiencia	13. Se brinda de manera eficiente los servicios hospitalarios a los pacientes en el Hospital.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Eficacia	14. Son eficaces al momento de brindar el servicio.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Efectividad	15. Se coordina eficientemente para poder derivar al paciente al área hospitalaria cuando sea necesario.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Calidad	16. El trabajo que realizan el personal de enfermería es de calidad.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Valores	17. El cuidado que brindan al paciente refleja la ética profesional con valores.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Lenguaje	18. Cuando determinan un tratamiento lo hacen de forma clara y precisa.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Común	19. Se tiene en cuenta los seguros médicos para poder recepcionar la historia clínica de un nuevo paciente.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
20. Trabajan de manera colaborativa con los demás profesionales de salud		Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			


Mg. Esteban Eduardo Pulido Horna
DNI: 32833115

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones
									Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Desempeño laboral	Características personales	Capacidad	1. Realizas las actividades con motivación en la institución	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
			2. Consideras que puedes trabajar, sin necesidad de estar con otros compañeros	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		Habilidad	3. Crees que tus habilidades se comprometen con las metas del hospital	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
			4. Consideras que es importante que mis superiores reconozcan mi esfuerzo	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		Cualidades	5. Tus cualidades sirven en la atención que se brinda a los pacientes.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		Necesidades	6. Crees que puedes liderar a tus compañeros para trabajar en un objetivo.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		Actitudes	7. Te interesa la recuperación del paciente.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Clima organizacional	Comunicación	8. Tienes buen trato hacia los pacientes	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
			9. Trabajas en compañía mucho mejor que solo.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		Confort	10. Realizas las actividades con motivación en la institución	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
			11. Consideras que puedes trabajar, sin necesidad de estar con otros compañeros	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		

	Conflicto y cooperación	12. Crees que tus habilidades se comprometen con las metas del hospital	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Estructura	13. Consideras que es importante que mis superiores reconozcan mi esfuerzo	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		14. Tus cualidades sirven en la atención que se brinda a los pacientes.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Liderazgo	15. Crees que puedes liderar a tus compañeros para trabajar en un objetivo.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Recompensa	16. Te interesa la recuperación del paciente.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Remuneración	17. Tienes buen trato hacia los pacientes	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		18. Trabajas en compañía mucho mejor que solo.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Toma de decisiones	19. Realizas las actividades con motivación en la institución	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		20. Consideras que puedes trabajar, sin necesidad de estar con otros compañeros	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		



Mg. Esteban Eduardo Pulido Horna
DNI: 32833115

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Pulido Horna, Esteban Eduardo.

Institución donde labora: Universidad César Vallejo.

Especialidad: Maestro en gestión de los servicios de la salud

Instrumento de evaluación: Cuestionario para evaluar la gestión hospitalaria y desempeño laboral en un hospital de la región Amazonas

Autor (s) del instrumento (s): Espejo Tenazoa, Melissa Selmit.

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de					x

	estudio:					
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						50
		CINCUENTA				

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

50

Lugar y fecha

Chiclayo, 10 de octubre 2022



Mg. Pulido Horna, Esteban Eduardo

DNI:32833115



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	PULIDO HORNA
Nombres	ESTEBAN EDUARDO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	32833115

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
Fecha de Expedición	12/03/18
Resolución/Acta	0045-2018-UCV
Diploma	052-028345
Fecha Matrícula	07/05/2012
Fecha Egreso	17/12/2014

Fecha de emisión de la constancia:
19 de Enero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001080294

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Módulo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 19/01/2023 13:53:37-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 37269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Gestión hospitalaria y desempeño laboral en un Hospital de la región Amazonas

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones
									Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Gestión hospitalaria	Planificación	Políticas	1. El plan estratégico institucional se cumple en la institución	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
			2. El establecimiento de salud ejecuta acciones según el plan estratégico anual	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		Equidad	3. El establecimiento de salud está preparado, organizado, e implementado para enfrentar las emergencias y desastres	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
			4. El establecimiento de salud implementa políticas de capacitación en normas preventivas dirigido al personal encargado de adquisiciones y contrataciones	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		Cobertura	5. Cree usted que el establecimiento de salud gestiona el sistema integrado de información gerencial comprobando su veracidad, confiabilidad y oportunidad	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
			6. Se garantiza el acceso oportuno y de calidad de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		Calidad	7. La gestión de es adecuada y cumple con los estándares e indicadores en los diferentes servicios tales como: hospitalización, consulta externa centro quirúrgico, centro obstétrico y emergencia.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
			8. El establecimiento de salud conserva una cultura organizacional adecuada y brinda una atención de calidad en los servicios.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
			9. El establecimiento de salud gestiona correctamente la atención de calidad utilizando bioseguridad, vigilancia y seguimiento del paciente.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		

Cuidado		10. Existe desarrollo de capacidades para proveer de manera oportuna los recursos logísticos necesarios, para el cumplimiento de funciones.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		11. El hospital ha mejorado la cobertura de atención y acceso a los servicios de salud.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		12. Existe contribución a la formación y desarrollo de capacidades del personal de salud (interno y externo) del hospital.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Eficiencia	13. Se brinda de manera eficiente los servicios hospitalarios a los pacientes en el Hospital.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Eficacia	14. Son eficaces al momento de brindar el servicio.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Efectividad	15. Se coordina eficientemente para poder derivar al paciente al área hospitalaria cuando sea necesario.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Calidad	16. El trabajo que realizan el personal de enfermería es de calidad.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Valores	17. El cuidado que brindan al paciente refleja la ética profesional con valores.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Lenguaje	18. Cuando determinan un tratamiento lo hacen de forma clara y precisa.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Común	19. Se tiene en cuenta los seguros médicos para poder recepcionar la historia clínica de un nuevo paciente.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	20. Trabajan de manera colaborativa con los demás profesionales de salud	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X			


MERINO SEGURA ARLETH NAROKY JANET

DNI: 74357773

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones
									Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Desempeño laboral	Características personales	Capacidad	1. Realizas las actividades con motivación en la institución	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
			2. Consideras que puedes trabajar, sin necesidad de estar con otros compañeros	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		Habilidad	3. Crees que tus habilidades se comprometen con las metas del hospital	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
			4. Consideras que es importante que mis superiores reconozcan mi esfuerzo	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		Cualidades	5. Tus cualidades sirven en la atención que se brinda a los pacientes.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		Necesidades	6. Crees que puedes liderar a tus compañeros para trabajar en un objetivo.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		Actitudes	7. Te interesa la recuperación del paciente.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Clima organizacional	Comunicación	8. Tienes buen trato hacia los pacientes	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
			9. Trabajas en compañía mucho mejor que solo.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		Confort	10. Realizas las actividades con motivación en la institución	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
			11. Consideras que puedes trabajar, sin necesidad de estar con otros compañeros	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		

Conflicto y cooperación	12. Crees que tus habilidades se comprometen con las metas del hospital	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
Estructura	13. Consideras que es importante que mis superiores reconozcan mi esfuerzo	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	14. Tus cualidades sirven en la atención que se brinda a los pacientes.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
Liderazgo	15. Crees que puedes liderar a tus compañeros para trabajar en un objetivo.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
Recompensa	16. Te interesa la recuperación del paciente.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
Remuneración	17. Tienes buen trato hacia los pacientes	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	18. Trabajas en compañía mucho mejor que solo.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
Toma de decisiones	19. Realizas las actividades con motivación en la institución	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	20. Consideras que puedes trabajar, sin necesidad de estar con otros compañeros	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		


MERINO SEGURA ARLETH NAROKY JANET

DNI: 74357773

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Merino Segura Arleth Naroky Janet.

Institución donde labora: Universidad César Vallejo.

Especialidad: Maestra en gestión de los servicios de la salud

Instrumento de evaluación: Cuestionario para evaluar la gestión hospitalaria y desempeño laboral en un hospital de la región Amazonas

Autor (s) del instrumento (s): Espejo Tenazoa, Melissa Selmit.

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de					x

	estudio:					
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						50
		CINCUENTA				

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

50

Lugar y fecha

Chiclayo, 10 de octubre 2022



MERINO SEGURA ARLETH NAROKY JANET
 DNI: 74357773



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	MERINO SEGURA
Nombres	ARLETH NAROKY JANET
Tipo de Documento de identidad	DNI
Numero de Documento de identidad	74357773

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
Fecha de Expedición	11/04/22
Resolución/Acta	0169-2022-UCV
Diploma	052-156544
Fecha Matricula	31/08/2020
Fecha Egreso	31/01/2022

Fecha de emisión de la constancia:
18 de Enero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001079952

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Módulo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 18/01/2023 21:18:11-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Gestión hospitalaria y desempeño laboral en un hospital de la región Amazonas

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones
									Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Gestión hospitalaria	Planificación	Políticas	1. El plan estratégico institucional se cumple en la institución	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
			2. El establecimiento de salud ejecuta acciones según el plan estratégico anual	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		Equidad	3. El establecimiento de salud está preparado, organizado, e implementado para enfrentar las emergencias y desastres	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
			4. El establecimiento de salud implementa políticas de capacitación en normas preventivas dirigido al personal encargado de adquisiciones y contrataciones	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		Cobertura	5. Cree usted que el establecimiento de salud gestiona el sistema integrado de información gerencial comprobando su veracidad, confiabilidad y oportunidad	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
			6. Se garantiza el acceso oportuno y de calidad de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		Calidad	7. La gestión de es adecuada y cumple con los estándares e indicadores en los diferentes servicios tales como: hospitalización, consulta externa centro quirúrgico, centro obstétrico y emergencia.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
			8. El establecimiento de salud conserva una cultura organizacional adecuada y brinda una atención de calidad en los servicios.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
			9. El establecimiento de salud gestiona correctamente la atención de calidad utilizando bioseguridad, vigilancia y seguimiento del paciente.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		

		10. Existe desarrollo de capacidades para proveer de manera oportuna los recursos logísticos necesarios, para el cumplimiento de funciones.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		11. El hospital ha mejorado la cobertura de atención y acceso a los servicios de salud.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		12. Existe contribución a la formación y desarrollo de capacidades del personal de salud (interno y externo) del hospital.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
Cuidado	Eficiencia	13. Se brinda de manera eficiente los servicios hospitalarios a los pacientes en el Hospital.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Eficacia	14. Son eficaces al momento de brindar el servicio.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Efectividad	15. Se coordina eficientemente para poder derivar al paciente al área hospitalaria cuando sea necesario.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Calidad	16. El trabajo que realizan el personal de enfermería es de calidad.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Valores	17. El cuidado que brindan al paciente refleja la ética profesional con valores.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Lenguaje	18. Cuando determinan un tratamiento lo hacen de forma clara y precisa.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Común	19. Se tiene en cuenta los seguros médicos para poder recepcionar la historia clínica de un nuevo paciente.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		20. Trabajan de manera colaborativa con los demás profesionales de salud	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		


Dr. Washington Pichillo Ulloa
 Jefe del Departamento de Emergencia - UCI
 C.M.P. 47071 RNE 22158
 HOSPITAL III Chimbote RAAN
 R.C. 153418
 DNI N° 81083225

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones
									Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Desempeño laboral	Características personales	Capacidad	1. Realizas las actividades con motivación en la institución	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
			2. Consideras que puedes trabajar, sin necesidad de estar con otros compañeros	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		Habilidad	3. Crees que tus habilidades se comprometen con las metas del hospital	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
			4. Consideras que es importante que mis superiores reconozcan mi esfuerzo	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		Cualidades	5. Tus cualidades sirven en la atención que se brinda a los pacientes.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		Necesidades	6. Crees que puedes liderar a tus compañeros para trabajar en un objetivo.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		Actitudes	7. Te interesa la recuperación del paciente.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
	Clima organizacional	Comunicación	8. Tienes buen trato hacia los pacientes	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
			9. Trabajas en compañía mucho mejor que solo.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		
		Confort	10. Realizas las actividades con motivación en la	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X		

	institución																
	11. Consideras que puedes trabajar, sin necesidad de estar con otros compañeros																
Conflicto y cooperación	12. Crees que tus habilidades se comprometen con las metas del hospital	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				
Estructura	13. Consideras que es importante que mis superiores reconozcan mi esfuerzo	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				
	14. Tus cualidades sirven en la atención que se brinda a los pacientes.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				
Liderazgo	15. Crees que puedes liderar a tus compañeros para trabajar en un objetivo.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				
Recompensa	16. Te interesa la recuperación del paciente.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				
Remuneración	17. Tienes buen trato hacia los pacientes	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				
	18. Trabajas en compañía mucho mejor que solo.	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				
Toma de decisiones	19. Realizas las actividades con motivación en la institución	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				
	20. Consideras que puedes trabajar, sin necesidad de estar con otros compañeros	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	X		X		X		X				


Dr. Washington Fariello Ullao
 Jefe del Departamento de Emergencia - UCI
 C.M.P. 47001 RNE 22158
 HOSPITAL III Chirabolo RAAN
 DNI N° 877983225

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Trujillo Ulloa, Washington Alfonso

Institución donde labora: Universidad César Vallejo.

Especialidad: Doctor en medicina

Instrumento de evaluación: Cuestionario para evaluar la gestión hospitalaria y desempeño laboral en un hospital de la región Amazonas

Autor (s) del instrumento (s): Espejo Tenazoa, Melissa Selmit.

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio :					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento,					x

	permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						50
CINCUENTA						

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

50

Lugar y fecha
2022

Chiclayo, 10 de octubre


Dr. Washington Frinillo Ulloa
 Jefe del Departamento de Emergencia - UCI
 C.M. 470 11 RNE 22158
 HOSPITAL III Chirabote RAAN
 R. de Salud
 DNI N°225



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **TRUJILLO ULLOA**
Nombres **WASHINGTON ALFONSO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **41483225**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO**
Rector **CARLOS ALBERTO VASQUEZ BOYER**
Secretario General (E) **STEBAN ALEJANDRO ILICH ZERPA**
Director (E) **SEGUNDO ARISTIDES TAVARA APONTE**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN MEDICINA**
Fecha de Expedición **12/03/21**
Resolución/Acta **0058-2021/UNT**
Diploma **000032893**
Fecha Matricula **22/04/2017**
Fecha Egreso **22/02/2020**

Fecha de emisión de la constancia:
19 de Enero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001001013

JESSICA MARYTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 19/01/2023 14:05:28-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 37269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo 4: Base de datos del cuestionario sobre Gestión hospitalaria

DIMENSIONES Nº PREGUNTAS Nº ENCUESTADO	Planificación												Cuidado							
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20
1	3	3	4	2	2	2	2	1	2	2	1	4	1	1	2	2	1	4	1	2
2	2	2	3	2	1	3	1	1	2	1	1	3	2	1	2	2	2	2	3	3
3	2	2	3	2	2	4	1	2	3	1	2	4	3	2	3	1	3	3	2	3
4	3	3	2	1	3	4	2	2	5	2	3	4	2	2	5	2	2	3	3	4
5	5	5	2	2	2	3	2	3	3	1	2	4	2	3	3	3	2	4	3	2
6	3	3	3	3	2	3	3	5	4	2	2	3	3	5	4	2	3	2	4	4
7	4	4	5	2	3	2	5	3	2	2	3	2	5	3	2	2	5	4	2	3
8	2	2	3	2	5	4	3	4	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	4	4
9	3	3	4	3	3	2	4	2	2	5	3	2	4	2	2	5	4	4	3	2
10	2	2	2	5	4	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	2	4	4
11	3	3	3	3	2	4	3	2	3	4	2	1	3	2	3	4	3	4	2	1
12	3	3	2	4	3	3	2	3	4	2	3	1	2	3	4	2	2	1	4	3
13	4	4	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	1	2
14	2	2	3	3	3	3	3	4	4	2	3	1	3	4	4	2	3	2	3	2
15	3	4	4	2	3	2	4	2	3	3	3	2	4	2	3	3	4	2	2	3
16	5	3	4	4	2	5	2	3	3	3	2	5	2	3	3	3	2	4	3	2
17	3	2	2	3	2	3	3	5	4	2	2	3	3	5	4	2	3	2	4	4
18	4	3	3	2	3	4	5	3	2	2	3	4	5	3	2	2	5	4	2	1
19	2	3	2	2	5	2	3	4	3	3	5	2	3	4	3	3	3	2	3	3
20	3	4	3	3	3	3	4	2	2	5	3	3	4	2	2	5	4	3	2	3
21	2	3	3	5	4	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	4
22	3	2	4	3	2	3	3	2	3	4	2	3	3	2	3	4	3	4	3	2
23	3	2	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	2	3	4	2	2	2	4	4
24	4	3	2	2	2	4	3	3	2	3	2	4	3	3	2	3	3	4	2	3
25	2	5	2	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4
26	3	3	3	2	3	2	4	2	1	3	3	2	4	2	1	3	4	4	3	2
27	2	4	5	3	4	2	2	4	2	3	4	2	2	4	2	3	2	2	4	4
28	2	2	3	3	2	3	4	1	1	4	2	3	4	1	1	4	4	4	2	1
29	3	3	4	4	4	5	1	2	1	2	4	5	1	2	1	2	1	1	4	3
30	5	2	2	2	1	3	2	2	2	4	1	3	2	2	2	4	2	3	1	2

31	3	3	3	4	2	4	2	2	1	1	2	4	2	2	1	1	2	2	3	2
32	4	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	1	2	2	3
33	2	4	3	2	1	3	3	5	2	3	1	3	1	5	2	2	1	3	2	5
34	3	2	3	2	1	2	5	3	3	1	1	2	2	3	3	1	2	5	3	3
35	2	4	4	1	2	3	3	4	5	2	2	3	1	4	5	1	1	3	5	4
36	3	1	2	1	1	3	4	2	3	1	1	3	2	2	3	2	1	4	3	2
37	3	2	4	2	1	4	2	3	4	1	2	4	1	3	4	1	2	2	4	3
38	4	3	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2
39	2	4	3	1	3	4	2	3	3	1	3	2	3	3	3	1	2	2	3	3
40	3	2	4	2	2	1	3	3	2	2	5	1	2	3	2	2	2	3	2	3
41	5	4	2	3	2	2	3	4	3	2	3	1	2	4	3	3	3	3	3	4
42	3	1	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	2	3	2	5	4	3	3
43	4	3	1	2	5	2	2	4	4	5	2	1	5	4	4	2	3	3	4	2
44	2	2	3	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	2	3	2
45	3	2	2	5	4	3	3	4	4	4	2	2	4	4	4	5	2	2	2	3
46	2	3	2	3	2	5	4	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	5
47	3	5	3	4	3	3	2	4	4	3	3	5	3	4	4	4	2	5	3	3
48	3	3	5	2	2	4	4	1	2	2	4	3	2	1	2	2	3	3	5	4
49	4	4	3	3	3	2	1	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	2
50	2	2	4	2	3	3	3	2	1	3	4	2	3	2	1	2	4	2	4	3
51	3	3	2	3	4	2	2	2	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	2	2
52	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	4	2	2	3	2	3	4	2	3	3
53	2	3	2	4	4	3	3	5	2	4	2	3	4	5	2	4	3	3	2	3
54	3	3	3	2	3	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4
55	5	4	3	4	4	2	3	4	5	4	1	4	4	4	5	4	2	4	3	2
56	3	3	4	3	2	4	4	2	3	2	3	2	2	2	3	3	4	2	4	4
57	4	2	3	4	4	3	2	3	4	4	2	4	4	3	4	4	1	4	2	1
58	2	2	2	2	1	4	3	2	2	1	2	3	1	2	2	2	3	1	4	2
59	3	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	1	2
60	2	5	3	1	2	4	3	3	2	2	5	2	2	3	2	1	2	2	2	1
61	3	3	5	3	2	1	3	4	3	2	3	4	2	4	3	3	3	2	3	3
62	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	1	3	3	3	2	5	3	2	3
63	4	2	4	2	5	2	3	2	4	5	2	3	5	2	4	2	3	3	3	4
64	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	2
65	3	2	3	5	4	3	2	3	2	4	2	2	4	3	2	5	2	2	4	4
66	5	3	2	3	2	5	3	5	2	2	3	3	2	5	2	3	3	4	2	3
67	3	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	4	2	3	4	4
68	4	4	3	2	2	4	3	4	5	2	4	3	2	4	5	2	3	4	3	2
69	2	2	4	3	3	2	4	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	4	4

70	3	4	2	2	3	3	2	3	4	3	2	2	3	3	4	2	4	4	2	1
71	2	1	4	3	4	2	3	2	2	4	2	3	4	2	2	3	3	1	4	3
72	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	1	2
73	3	4	2	4	2	3	3	3	2	2	5	3	2	3	2	4	2	2	3	2
74	4	2	3	3	2	4	3	4	3	2	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3
75	2	4	3	2	3	3	4	2	3	3	4	4	3	2	3	2	5	3	2	5
76	3	1	4	2	5	2	2	2	4	5	2	3	5	2	4	2	3	5	3	3
77	4	3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	4	3	4
78	2	2	4	5	4	3	2	3	4	4	2	2	4	3	4	5	2	4	3	2
79	3	2	1	3	2	5	2	5	1	2	3	3	2	5	1	3	3	2	4	3
80	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	5	3	3	2	4	2	3	2	2
81	3	5	2	2	2	4	5	4	3	2	4	3	1	4	3	2	3	2	3	3
82	3	3	2	1	3	2	3	2	2	3	2	4	2	2	2	3	3	3	2	3
83	4	4	3	2	3	3	4	3	1	3	4	2	3	3	1	2	4	3	3	4
84	2	2	5	3	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	1	2	4	3	3
85	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	2	2	3	2	2	4	3	4	2
86	3	2	4	2	3	3	2	3	1	1	1	3	3	3	1	3	1	2	3	2
87	4	3	2	3	2	4	3	4	2	2	2	3	5	4	2	2	2	2	2	3
88	2	3	3	5	2	2	3	2	2	1	1	4	3	2	2	2	3	3	2	5
89	3	4	2	3	3	4	4	4	3	2	2	2	4	4	3	3	2	5	3	3
90	2	3	3	4	5	1	2	3	5	2	2	4	2	3	5	5	2	3	5	4
91	3	2	3	2	3	2	4	4	3	3	3	1	3	4	3	3	3	4	3	2
92	3	2	4	3	4	2	3	2	4	5	5	2	2	2	4	4	5	2	4	3
93	4	3	3	2	2	2	4	4	2	3	3	2	3	4	2	2	3	3	2	2
94	2	5	2	3	3	3	2	1	3	4	4	1	3	1	3	3	4	2	3	3

Anexo 5: Base de datos del cuestionario sobre Desempeño laboral

DIMENSIONES Nº-PREGUNTAS Nº ENCUESTADO	Características personales							Clima organizacional												
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20
1	3	2	2	2	4	3	4	4	3	4	2	3	2	2	2	4	3	2	2	3
2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2
3	3	5	2	2	2	4	5	5	4	4	5	3	5	5	2	2	3	5	5	3
4	3	3	3	3	2	1	3	3	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
6	2	2	4	4	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	5	2	2	2	2
7	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4
8	1	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1
9	2	3	3	4	4	5	3	3	5	5	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2
10	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2
11	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	2	4	4	2
12	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	5	3	5	5	3	2	2	3	3	2
13	3	5	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	5	3
14	4	3	2	1	1	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	1	3	3	3	3
15	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	3	4	4	4	4
16	3	3	3	2	3	3	5	5	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2
17	1	3	4	3	2	4	3	3	4	4	2	1	2	2	4	2	4	3	3	4
18	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	1	2	2	1
19	3	3	4	5	5	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	5	2	3	3	2
20	3	3	1	3	3	2	3	3	2	2	4	2	4	4	1	3	2	3	3	2
21	3	4	3	4	4	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	4	2	4	4	2
22	5	2	3	2	2	5	3	3	5	5	4	5	4	4	2	2	3	2	2	3
23	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	2	3	5	4	4	5
24	3	1	3	2	2	3	3	4	4	4	2	4	2	2	3	2	3	1	1	3
25	2	3	5	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	3	4	2	2	4
26	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
27	3	3	3	4	4	2	1	1	2	2	5	2	5	5	4	4	3	3	3	3
28	3	5	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	5	5	2
29	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3

30	4	3	2	2	2	4	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	3	4	4	3
31	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4	2	2	4
32	4	3	3	5	5	3	3	5	4	4	2	4	2	2	3	5	2	3	3	2
33	3	3	4	3	3	1	3	3	1	1	3	3	3	3	4	3	4	2	2	4
34	4	3	3	4	4	2	4	4	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
35	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	4	2	4	4	2	2	4	3	3	4
36	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	2	3	2	4	4	2
37	1	3	3	2	2	5	2	2	5	5	4	1	1	1	3	2	1	2	2	2
38	1	1	3	3	3	2	2	1	2	1	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1
39	2	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1
40	1	1	4	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2
41	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	4	2	2	2	2	3	3
42	3	3	3	4	4	2	2	2	2	2	1	3	1	1	5	5	3	3	3	3
43	3	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	5	1	1	5
44	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	2	5	5	3	5	3	5
45	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	3	3	3	3
46	5	2	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	4	4
47	4	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	1	3	3	4	3	3
48	3	1	5	5	3	5	3	3	1	1	1	3	1	1	4	4	2	1	1	1
49	3	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	1
50	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	1	1	5
51	3	2	2	2	2	1	1	3	1	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
52	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5	2	5	5	3	3	3	3	3	5
53	2	5	3	2	2	3	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	2	5
54	5	3	5	3	5	5	4	3	5	5	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5
55	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	5	5	5
56	5	4	5	4	4	3	3	5	5	3	5	3	5	3	5	4	5	4	4	5
57	2	3	3	2	2	5	2	2	5	5	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3
58	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	1	3	3	2	1	2	2
59	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	1	1	3	3	1	1	1	1
60	1	3	3	3	3	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	3	1	3	1
61	3	3	4	5	3	4	4	3	3	3	4	3	5	5	5	5	4	3	5	3
62	5	3	3	3	3	3	5	5	2	5	4	5	4	4	5	4	5	5	3	5
63	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	3	5

64	1	1	3	3	3	1	1	3	3	1	1	1	3	1	3	1	3	1	1	1
65	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4
66	5	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	2	5	5	5	5
67	5	5	5	3	5	3	5	5	5	3	5	2	5	3	2	5	3	2	5	5
68	5	5	3	5	5	3	3	4	5	4	5	4	5	5	3	5	5	3	5	5
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4
70	5	3	5	4	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	1
71	1	1	3	1	2	1	2	1	3	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1
72	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	2	3	3	1	1	2
73	5	5	3	3	2	2	1	5	1	1	1	2	2	2	5	2	2	3	4	4
74	3	3	5	4	5	4	5	3	4	3	3	4	5	3	3	3	5	2	5	5
75	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5
76	3	3	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3	5
77	3	5	3	3	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	3	5	3	4	3	5
78	3	5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5
79	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3
80	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	3	3	3
81	4	3	3	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4
82	1	1	3	1	3	2	1	3	1	1	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1
83	4	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	5	3	3	5	3	5	5
84	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	3	3
85	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	3	1	3	3	2	1	1	1
86	1	3	1	3	1	3	1	2	1	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	3
87	1	1	3	1	1	1	3	3	1	3	1	3	2	1	3	3	1	2	1	1
88	1	3	1	1	3	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
89	3	5	3	3	4	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	5	5
90	5	3	2	5	2	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	5	3	3	3	3
91	3	5	3	5	3	3	3	5	2	5	5	2	5	3	2	5	3	4	5	3
92	3	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	5	5	5	5
93	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	3	2	3
94	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	3	2	3	3	1	1	3	3	3	2

Anexo 6

Tabla 6

Prueba de normalidad para la gestión hospitalaria y el desempeño laboral.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión hospitalaria	0.083	94	0.000
Planificación	0.118	94	0.000
Cuidado	0.112	94	0.000
Desempeño laboral	0.083	94	0.000
Características personales	0.073	94	0.000
Clima organizacional	0.071	94	0.000

Nota. Información obtenida del instrumento

Con base en los resultados se observó un nivel de Kolmogorov-Smirnov muy significativo ($p=0.000$) de las variables de investigación y sus dimensiones. Entonces, se rechaza la H_0 ya que no cumplen con el criterio de normalidad los datos obtenidos, empleando la correlación de Rho de Spearman debido a que es mayor a 50 la muestra.

Análisis descriptivo

Tabla 7

Análisis de la variable gestión hospitalaria

		Nivel			
		Malo	Regular	Bueno	Total
Dimensiones	Planificación	37	34	23	94
		39%	36%	25%	100%
Variable	Cuidado	38	33	23	94
		40%	36%	24%	100%
Variable	Gestión	37	35	22	94
	hospitalaria	39%	38%	23%	100%

Nota. Datos obtenidos de las encuestas.

En lo concerniente al análisis descriptivo efectuado a la variable gestión hospitalaria se determinó que prevaleció el nivel malo representado por el 39% de los encuestados, además el 38% presentó un nivel regular y el 23% un nivel bueno. De igual manera en el análisis de las dimensiones se llegó a identificar que el 39% del personal asistencial enfatizó que en un hospital de la región amazonas existe, un nivel malo de planificación y 40% un nivel malo del cuidado.

Tabla 8*Análisis de la variable desempeño laboral*

		Nivel			
		Malo	Regular	Bueno	Total
Dimensiones	Características	31	38	25	94
	personales	33%	40%	27%	100%
	Clima	33	34	27	94
	organizacional	35%	36%	29%	100%
Variable	Desempeño	33	34	27	94
	laboral	35%	36%	29%	100%

Nota. Datos obtenidos de las encuestas.

En lo concerniente al análisis descriptivo efectuado a la variable desempeño laboral se determinó que prevaleció el nivel regular representado por el 36% del personal asistencial, además el 35% presentó un nivel malo y el 29% un nivel bueno. De igual manera en el análisis de las dimensiones se llegó a identificar que el 40% del personal asistencial enfatizó que en un hospital de la región Amazonas existe, un nivel regular de características personales y 36% un nivel regular del clima organizacional.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARDOZA SERNAQUE MANUEL ANTONIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gestión hospitalaria y desempeño Laboral en un Hospital de la región Amazonas", cuyo autor es ESPEJO TENAZOA MELISSA SELMIT, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

CHICLAYO, 24 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARDOZA SERNAQUE MANUEL ANTONIO DNI: 02855165 ORCID: 0000-0001-6738-0683	Firmado electrónicamente por: CARMANUE el 27- 01-2023 10:29:29

Código documento Trilce: TRI - 0527067