



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Gestión hospitalaria y desempeño laboral del personal de  
una clínica, Lima, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

Pimentel Suarez, Silvia Paola (orcid.org/0000-0001-9878-3610)

**ASESORA:**

Dra. Silva Narvaste, Bertha (orcid.org/0000-0002-2926-6027)

**CO – ASESOR:**

Dr. Brito Garcias, José Gregorio (orcid.org/ 0000-0001-8999-8126)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**LIMA-PERÚ**

**2023**

### **Dedicatoria**

Dedico mi Tesis, a mi Abuela Paula y Tía Rosita que fueron motivo de inspiración, al igual a mis Padres y hermana que siempre ha sido un ejemplo a seguir.

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios, por el don de la Vida, a mi Familia por su apoyo incondicional en esta etapa profesional, a los catedráticos por su enseñanza y paciencia en este proceso para culminar satisfactoriamente y lograr la presente Tesis para el bien común

## Índice de contenidos

	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Gráficos y Figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
INTRODUCCIÓN	1
I. MARCO TEÓRICO	5
II. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población, muestra y muestreo	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimientos	19
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	20
V. RESULTADOS	21
VI. DISCUSIÓN	29
VII. CONCLUSIONES	35
VIII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Validez de contenido mediante juicio de expertos de los instrumentos	18
Tabla 2. Análisis de Fiabilidad	19
Tabla 3. Frecuencias y Porcentajes de la Gestión Hospitalaria y el Desempeño Laboral	21
Tabla 4. Frecuencias y Porcentajes de la Gestión Hospitalaria y la Gestión de Estrategias Corporativas.	22
Tabla 5. Frecuencias y Porcentajes de la Gestión Hospitalaria y la Gestión de Estrategias Competitivas	23
Tabla 6. Frecuencias y Porcentajes de la Gestión Hospitalaria y la Gestión de Estrategias Funcionales	24
Tabla 7. Prueba de Normalidad – Anexo 11	
Tabla 8. Correlación según Spearman entre la Gestión Hospitalaria y el Desempeño Laboral	25
Tabla 9. Correlación según Spearman entre la Gestión Hospitalaria y la Gestión de Estrategias Corporativas	26
Tabla 10. Correlación según Spearman entre la Gestión Hospitalaria y la Gestión de Estrategias Competitivas	27
Tabla 11. Correlación según Spearman entre la Gestión Hospitalaria y la Gestión de Estrategias Funcionales.	28

## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1 Esquema de investigación .....	14
Figura 2 Niveles de la Gestión Hospitalaria y el Desempeño Laboral. ....	22
Figura 3 Niveles de la Gestión Hospitalaria y la Gestión de Estrategias Corporativas .....	23
Figura 4 Niveles de la Gestión Hospitalaria y la Gestión de Estrategias Competitivas. ....	24
Figura 5 Niveles de la Gestión Hospitalaria y la Gestión de Estrategias Funcionales. ....	25

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la Gestión Hospitalaria y Desempeño laboral del Personal de una Clínica, Lima 2022. Se realizó con una población de 208 pacientes que cumplían con los criterios de participación para los cuestionarios. Con relación a la metodología usada fue básica, descriptiva correlacional, diseño no experimental, de corte transversal y cuantitativo, los datos se tomaron de la muestra de 100 pacientes en relación a los pacientes encuestado relacionados con la Clínica; se aplicó los cuestionarios bajo los criterios de ambas variables: Gestión Hospitalaria, Desempeño Laboral y las dimensiones: Gestión de estrategias corporativas, Gestión de estrategias competitiva y Gestión de estrategia funcionales. El proceso de datos se realizó mediante un software aplicando la prueba estadística Rho de Spearman, los resultados obtenidos fueron en tablas y gráficos. Con lo que se pudo contribuir en la calidad de atención. La conclusión general a partir del análisis de la estadística inferencial fue que existe relación positiva y significativa entre el desempeño laboral y la gestión hospitalaria de los colaboradores de una clínica, Lima, 2022; siendo que el coeficiente de correlación de Rho Sperman igual a 0.225, y el p-valor = 0.025 así lo demuestran.

**Palabras clave:** Gestión Hospitalaria, Desempeño Laboral, Gestión de estrategias corporativas, Gestión de estrategias competitiva, Gestión de estrategia funcionales.

## **Abstract**

The general objective of this research work was to determine the relationship between Hospital Management and Work Performance of the Staff of a Clinic, Lima 2022. It was carried out with a population of 208 patients who met the participation criteria for the questionnaires. In relation to the methodology used, it was basic, descriptive, correlational, non-experimental design, cross-sectional and quantitative, the data was taken from the sample of 100 patients in relation to the patients surveyed related to the Clinic; The questionnaires were applied under the criteria of both variables: Hospital Management, Labor Performance and the dimensions: Corporate Strategy Management, Competitive Strategy Management and Functional Strategy Management. The data process was carried out by means of a software applying the statistical test Rho de, the results obtained were in tables and graphs. With what could contribute to the quality of care. The general conclusion from the analysis of the inference statistics was that there is a positive and significant relationship between work performance and hospital management of the collaborators of a clinic, Lima, 2022; being that the Rho Sperman correlation coefficient equal to 0.225, and the p-value = 0.025 demonstrate this.

**Keywords:** Hospital Management, Labor Performance, Corporate Strategy Management, Competitive Strategy Management, Functional Strategy Management.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Esta investigación abordó dos variables que se correlacionan significativamente entre sí: la Gestión Hospitalaria (GH) y el Desempeño Laboral (DL), con una interrelación válida, ambas identificaron la problemática que se presentó en dicha Clínica, de que, si no son analizadas y gestionadas, pueden afectar el bienestar del personal, lo que podría causar inconvenientes. Las Organizaciones son la integración de individuos y grupos, dentro de un orden formal que define las funciones que deben cumplir (Elkin, 2000).

A estas alturas, es sabido que la gestión hospitalaria por la propagación del virus de la Covid-19 se ha convertido en un problema al que se enfrentan todos los profesionales de salud ya que la mayoría de ellos han vivido hasta el momento una fase de sobrecarga física y psíquica en su trabajo. Este aumento exponencial del número de casos positivos ha provocado interrupciones en las funciones o roles normales del personal, lo que se ha traducido en una gestión hospitalaria ineficiente en las clínicas donde los pacientes esperan por atención, ya que el personal de enfermería que ha presentado síntomas no ha completado el período de aislamiento haciendo falta su presencia, a pesar del uso de medidas de protección. Bateman (2009) afirmó que la teoría administrativa es de mucha importancia sobre las relaciones entre las personas en la gestión administrativa y se basa en diferentes tipos de empleados, por lo que ambos buscan las buenas relaciones interpersonales entre sí.

Según López (2019) señaló entonces que la gestión hospitalaria permite que la sistematización y organización de los procesos de salud sea lo suficientemente efectiva, pues es importante reflejar la gestión ejecutiva del operador de la institución, generalmente como resultado de la dirección o gestión y que se manifiesta a sí mismo en el acceso a una atención oportuna y adecuada de los usuarios e indicadores; cabe mencionar que es necesario identificar los denominados "Indicadores de Gestión Hospitalaria" estrechamente relacionados con aspectos como: capacidad, tiempo, eficiencia, indicadores económicos y calidad. No hace falta decir que las métricas de rendimiento se pueden dividir en las siguientes categorías: métricas de cumplimiento, que miden el estado y el rendimiento de un proceso activo en un determinado momento, basadas en el rendimiento.

Por otro lado, Serna (2005) afirmó que las medidas de tiempo se dividen en tiempo de procesamiento y tiempo de espera. Al respecto, Carranza (2017) también afirma que los centros de salud son lugares donde se brinda atención en salud, incluyendo hospitales, consultorios, ambulatorios y centros especializados (centros de maternidad y psiquiátricos). Por lo tanto, es imperativo brindar buenos servicios de salud directamente relacionados con el desempeño laboral; proporcionando un buen ambiente laboral que conlleve a la satisfacción de los empleados, una correcta supervisión, propiciando el trabajo en equipo y la constante capacitación de los empleados buscando asegurar un desempeño laboral efectivo.

De manera similar, Cutter (2013) argumentó que el desempeño laboral, tal como él lo conceptualiza, se refiere a la calidad del servicio o trabajo que los empleados realizan en una organización “utilizando habilidades profesionales e interpersonales para buscar resultados en la organización”. Teniendo en cuenta la situación actual de nuestro país, analizamos la atención, focalizada en el paciente, y sus necesidades relacionadas a su eficiencia laboral para lograr mejores resultados para los pacientes con el menor riesgo posible utilizando guías clínicas estandarizadas. Por ende, es parte importante dentro de las tendencias de investigación en gestión aplicada a los servicios de salud, un campo de estudio, que viene desarrollándose tanto teórica, como metodológicamente y que requiere una mayor inversión en mejores procesos de atención. Buscando la mejora de la eficacia y eficiencia.

El siguiente estudio mejorará los programas con alta rotación, quejas de los empleados por mala supervisión, falta de motivación, insatisfacción con el funcionamiento del flujo de trabajo, negativa a seguir las mejoras del proceso y falta de comunicación con los gerentes y/o jefes, empleados nuevos y líderes, resistencia al cambio y situaciones similares impiden, en muchos casos, el desarrollo normal de la empresa.

Por lo tanto, es importante analizar la gestión del hospital para descubrir y evaluar los resultados del trabajo y evitar conflictos (estrés o insatisfacción). Intente iniciar y mantener elementos de cambio para implementar acciones procesables y, en última instancia, eliminar problemas potenciales.

Cancela (2010) afirmó que los estudios relevantes incluyen aquellos en los que nos interesa describir o dilucidar la relación entre las variables más importantes utilizando coeficientes de correlación. Por lo tanto, el proyecto de investigación analiza la atención focalizada en el paciente y las limitaciones que dificultan la obtención de mejores resultados para los pacientes con el menor riesgo posible, utilizando guías clínicas estándar. Por lo tanto, es un área importante de investigación sobre la gestión aplicada a la salud, cuyo campo de estudio se viene desarrollando, tanto de manera teórica, como metodológicamente, requiriendo más información para mejores procesos de salud y mayor eficacia.

Con estos planteamientos es que proponemos las siguientes interrogantes: se planteó como problemática general, ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión Hospitalaria y Desempeño laboral del personal de una Clínica, Lima, 2022? y se formularon los siguientes problemas específicos: Determinar la relación que existe entre la Gestión Hospitalaria y la gestión de estrategias corporativas del personal de una Clínica, Lima, 2022; Interpretar la relación que existe entre la gestión de estrategias competitivas del personal de una Clínica, Lima, 2022; Identificar la relación que existe entre la Gestión Hospitalaria y la gestión de estrategias funcionales del personal de una Clínica, Lima, 2022.

La Justificación de este estudio se basa en Barbel (2008) quien señalo que es una sección que actualmente diversos artículos tienen varios conceptos, que implican 3 componentes, tales como: a) Justificación teórica, que busca describir las brechas de conocimiento existente, b) Justificación práctica, que describe a los resultados y su aplicación y c) Justificación metodológica, que describe la metodología empleada. Asimismo, se busca la viabilidad y/o factibilidad para poder analizar las limitaciones de esta investigación.

Según Álvarez (2020) hace mención a la justificación teórica, la cual identifico y evaluará las características importantes de la organización en relación con el estudio sobre la gestión hospitalaria y el desempeño laboral de los colaboradores de una clínica. Esta justificación se hace necesaria porque, en la actualidad, existe una gran demanda desatendida y una creciente población insatisfecha.

Mientras Bernal (2010) hace mención a la justificación práctica, lo cual se tomó en cuenta que ante esta necesidad se llevará a cabo el estudio de análisis del problema y así formular planteamientos encaminados a promover el mejoramiento

de los indicadores de gestión hospitalaria respecto al desempeño. La importancia de esta justificación práctica radica en el análisis de la problemática de la gestión y su repercusión en el desempeño hospitalario, para obtener métricas del desempeño en un hospital.

Según Blanco (2012) señaló a la Justificación metodológica, que describirá la razón a utilizar la metodología planteada que es importante debido a que no existen, a la fecha, suficientes metodologías aplicadas en nuestro país que puedan ser utilizadas para analizar, de manera rigurosa, la problemática de la gestión pública en el sistema de salud y su repercusión en el desempeño hospitalario del personal de una Clínica. Esta justificación metodológica es de suma importancia debido a que los resultados obtenidos en esta investigación podrían servir de información relevante a gerentes y directores de instituciones de salud sobre el desempeño del personal dentro de una organización.

En cuanto al Planteamiento del objetivo, se formuló como objetivo general: Establecer la relación que existe entre la Gestión Hospitalaria y el Desempeño laboral del personal de una Clínica, Lima, 2022; y, como objetivos específicos: Precisar la relación entre la Gestión Hospitalaria y la gestión de estrategias corporativas del personal de una Clínica, Lima, 2022. Determinar la relación entre la Gestión Hospitalaria y la gestión de estrategias competitivas del personal de una Clínica, Lima, 2022. Contrastar la relación entre la Gestión Hospitalaria y la gestión de estrategias funcionales del personal de una Clínica, Lima, 2022.

Asimismo, se formuló como hipótesis general: La gestión hospitalaria se relaciona directamente con el desempeño laboral del personal de una clínica, Lima, 2022; y, se formularon las siguientes hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la Gestión Hospitalaria y la gestión de estrategias corporativas del personal de una Clínica, Lima, 2022. Existe relación significativa entre la Gestión Hospitalaria y la gestión de estrategias competitivas del personal de una Clínica, Lima, 2022; Existe relación significativa entre la Gestión Hospitalaria y la gestión de estrategias funcionales del personal de una Clínica, Lima, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes que consideramos más importantes respecto a las variables en estudio en el ámbito internacional y nacional, son los siguientes: Rathman (2018) señaló que los impactos diversos de las reformas han presidido la carencia por la obstaculización de ciertas reformas desde las Década de los 90, con resultados negativos en lo concerniente a la atención al cliente, por tanto, la mejora en el desempeño de los trabajadores tiene que ser medible.

Asimismo, tenemos a García et al. (2019) quienes realizaron una investigación en Europa, en donde identifica medidas e instrumentos ineludibles para proporcionar un adecuado respaldo al marco estratégico en el sistema de salud del país europeo. Lo logró mediante esta investigación donde se analizó las prioridades estratégicas dentro de la política sanitaria española y las medidas estructurales que posteriormente avalaron el desarrollo gradual de toma de decisiones compartidas. En dicha investigación se utilizó una metodología básica de investigación, utilizando un modelo no experimental que recolectó datos mediante una encuesta a 100 pacientes. Teniendo como resultado la necesidad de incorporar, en áreas específicas, diversas medidas para mejorar la relación entre pacientes y profesionales de la salud, considerándose como un parámetro de calidad respecto al acceso a los servicios y prestaciones del sistema de salud público.

Por otra parte, Parrado (2020) elaboró un trabajo de investigación en Chile, cuyo fin primordial de esta investigación trata sobre temas de gestión hospitalaria, que es una grave carencia que afecta a muchos países del mundo. Cuyo objetivo del trabajo de investigación fue mostrar que los factores que influyen en tales problemas son diversos, pero corresponden principalmente al tiempo de permanencia de los pacientes hospitalizados. Se usó una metodología con estudios descriptivos analíticos con una muestra conformada de 100 pacientes mediante cuestionarios de satisfacción, ya que es claro que la gestión del hospital está cada vez más afectada y bajo estrés al borde del colapso debido a la pandemia. Se obtuvo como resultado que los hallazgos encontrados apuntan a mejorar la gestión dentro del sistema público de salud, que ha jugado un rol principal como impulsador en brindar atención al paciente.

Otros de los trabajos son de Judge (2019) ejecuto un trabajo de investigación en México, cuya investigación se titula: Comportamiento Organizacional. El trabajo

de investigación trata sobre el conflicto con el poder y la política durante la toma de decisiones y del desarrollo de competencias personales de salud, teniendo como finalidad el estudio bajo el compromiso continuo en un modelo de liderazgo estructurado que mejore la atención y el cuidado del paciente en la clínica y para la toma de decisiones. Este trabajo de investigación con perspectiva cuantitativa, con diseño deductivo, descriptivo, no experimental utilizando métodos muestrales de recolección de datos tomando una muestra de 100 pacientes. Finalmente, se evidencia, a través de los resultados obtenidos, que la ineficiencia provocada por la salud pública afecta significativamente al logro de las metas realistas del hospital, que se caracterizan por la satisfacción de los usuarios.

Mientras Granada (2020) desarrollo un estudio de investigación en Colombia. Este trabajo trata sobre la atención que reciben los pacientes con Alzheimer haciendo uso de la arteterapia en fase inicial. Este estudio tiene como objetivo superar las limitaciones de tipo de sufrimiento; además, debiendo cumplir con los estándares del servicio de salud. Con una investigación, no experimental, cuantitativa, de tipo descriptiva, con una participación de 100 instrumentos de encuesta. Se logra diseñar un plan de acción que mejora la prestación del servicio de salud en pacientes con enfermedad de Alzheimer, en fase inicial, utilizando la arteterapia.

Entre tanto Ferreira (2018) ejecuto un trabajo de investigación en Brasil, en donde muestra que el ausentismo es causado no solo por factores ambientales insalubres, sino también por condiciones multifactoriales. Para lo que se contó con la participación de 100 pacientes internos y externos, teniéndose como propósito, establecer las razones para mejorar el trabajo por turno, las horas de trabajo, etc. Con la ayuda de programas de gestión, relacionados directamente con la calidad del entorno laboral. Este método utilizó estudios descriptivos y analíticos, referidos a cuestionarios administrativos. Concluyendo finalmente que, dicho trabajo de investigación es buscar la orientación y el control de los establecimientos de salud sobre los recursos y procedimientos focalizados en cubrir satisfactoriamente las necesidades de salud de los clientes en un ambiente saludable.

Dentro del Ámbito Nacional se tiene a Cárdenas (2017), ejecutó un trabajo de investigación basado en la gestión en un hospital en Cañete y el desempeño de sus trabajadores. El estudio indico que ambos conceptos mantienen una jerarquía

vertical con predominancia política, desfavoreciendo el legítimo interés en la salud. Se buscó poder lograr cambios positivos en los procesos, para lo que se cuenta con una metodología con estudio aplicativo, de diseño descriptivo con la participación de 100 pacientes externos e internos. Se concluye que los resultados buscan establecer los elementos que influyen en el desempeño laboral.

Entre tanto Angulo (2017), efectuó un estudio de investigación referente a determinar los factores que influyen directamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la salud. La muestra estuvo conformada 100 clientes internos y externos, cuya metodología consistió en un estudio aplicativo, de corte transversal y con un diseño observacional. Concluyendo que no se logró encontrar ninguna relación entre la percepción de los pacientes externos y los resultados de la evaluación del desempeño de la gestión hospitalaria.

Mientras Chávez (2014) realizó una investigación relacionada al desarrollo de estrategias para la motivación a los colaboradores. Esta investigación contó con la participación de 50 clientes, para lo cual se logra obtener un objetivo en buscar un estudio que busca evaluar el desempeño con el fin de gestionar el desempeño laboral. De tipo básica, utilizando un diseño no experimental realizando la toma de datos mediante una encuesta al personal. Concluyendo que el resultado busca la medición, acompañamiento, retroalimentación, planeación y la sostenibilidad o plan de mejora.

Otros estudios son de Carranza (2016) quien investigo en la administración de recursos humanos, siendo los colaboradores, los factores activos, impulsores de la organización, capaces de otorgarle inteligencia, talento y aprendizaje; características indispensables para su mejora continua y competitividad en un contexto de constantes cambios y retos. Esta investigación tuvo por objetivo de dicha investigación es analizar las habilidades multifuncionales (habilidades) para desempeñar diferentes tareas. Se ha realizado el estudio utilizando los métodos deductivo básico y cuantitativo, correlacional y se utilizó un diseño no experimental ante las dimensiones planteadas para generar mejoras en el problema contando con una participación de 100 pacientes a través de la utilización del cuestionario, dicha investigación tomó como conclusión que los resultados señalan que existe cinco dimensiones esenciales relacionadas entre sí: formación de unidades de trabajo, tareas combinadas, relación directa con el cliente, integración de tareas y/o

actividades administrativas, y apertura de canales de realimentación.

Por último, de acuerdo a la Ley 27657, el Sistema nacional de salud asegura el efectivo desempeño bajo un marco operativo y conceptual que define la manera de cómo se regula la gestión de los hospitales por parte del estado, contribuyendo a la mejora del desempeño laboral para una mejor calidad en la atención mediante una gestión que propicie condiciones favorables para el desarrollo seguro y eficiente de los procesos administrativos y clínicos. En nuestro país, hacemos referencia a la insatisfacción que se da en los hospitales de mayor nivel, entre otras razones, por las fechas de espera muy prolongadas y la falta de atención que se brinda en la cita; esta situación genera un déficit en la atención médica y sobre el cual es imperativo aportar mayor conocimiento.

Existen diversas teorías sobre gestión hospitalaria, las cuales describen que la falta de información y dificultades llegan a constituirse en problemas graves que alteran el buen funcionamiento de la misma gestión en sí. De acuerdo a Flores (2018) quien afirma que el modelo de la gestión hospitalaria, es la forma explícita de administrar, dirigir y organizar unidades hospitalarias del sector público. Los componentes del modelo son: La gestión administrativa, gestión de recursos, investigación y mecanismos de plataforma estratégica.

En cuanto a la teoría Llewelyn (1969) afirma que la gestión hospitalaria se basa en aplicar y reconocer tres conceptos fundamentales: Calidad, mejora continua (técnica y percibida) y gestión. El órgano gubernamental de salud de Colombia, en su proceso de respuesta y ajuste a reformas legales de su sector, acarrió la toma de medidas radicales fundadas en innovadoras propuestas respecto a la administración y contratación en la red nacional de hospitales públicos.

Mientras Temes (2002) señaló que la gestión para un hospital se fundamenta en: Ser eficiente, lo cual se vincula de una forma clara, basado en la métrica de producción de servicios en relación a los métodos de gestión modernos. También el sistema de gestión por procesos vinculado al manejo del lugar en relación con la reorganización institucional, comenzando por la redefinición de la visión y misión de los procesos y sistemas organizacionales para ser enfocados en los pacientes. Forma parte importante también la calidad técnica y percibida asegurando el perfeccionamiento de una cultura que busca la calidad cumpliendo con su misión.

A su vez Thomann (2009) señaló que los accesos a los servicios de salud por parte de la ciudadanía se ven asegurados mediante un modelo cuya gestión este financiada con recursos estatales, los cuales serán bien utilizados de acuerdo a las necesidades existentes. Esta gestión para su eficaz funcionamiento debe ser descentralizada con participación activa en los procesos de planificación por todos los órganos de gobierno que se designen. Por ello, es importante conocer cada factor interviniente que necesita la Clínica para lograr un mejor Desempeño Laboral, lo que se detallara a continuación algunos marcos teóricos, los cuales consisten: Gallardo (2002) evidencio la necesidad de mantener y adecuar el modelo apoyándose en resultados.

En lo que referente a la dimensión 1, Gestión de Calidad Hospitalaria, según Morales (2014) asume las estrategias como regularidad en el comportamiento. Mientras Crossman (2006) afirmo que la satisfacción laboral son los factores que la afectan y que categorizan el ambiente de trabajo en relación a las actitudes demostradas en sus capacidades y habilidades. A su vez, Contreras (2020) afirmo que en un proceso de gestión de un hospital el liderazgo implica ser uno de los componentes elementales de dicho proceso, es esa capacidad que debe tener todo personal de salud para sobresalir positivamente en la calidad de la atención y en su propia satisfacción laboral. Dicho estudio, hace uso de la importancia del liderazgo que existe por parte de las instituciones rectoras para la toma de las más acertadas decisiones y la correcta ejecución de actividades se da mediante los procedimientos de gestión.

En lo que se respecta a la dimensión 2, Habilidades y capacidades, según Monzant (2016) cita en la fijación de los objetivos para ejecutar las acciones. Por otro lado, Según Kahn (1977) afirmo que la gestión de los sistemas permitieron ver como un sistema social a la organización, con un enfoque de integración, especialización y de adaptación externa a la eficiencia que se unen a través de actividades diseñadas para un número determinado de personas, siendo éstas, interdependientes o complementarias de algún resultado o producto común, siendo relativamente perdurables y repetitivas.

En lo que respecta a la dimensión 3, Liderazgo, según Rodríguez (2006) marco un enfoque en el proceso. Mientras, Delgado (2006) afirma que la gestión clínica, definida como la utilización de recursos humanos, intelectuales,

organizativos y tecnológicos para el adecuado cuidado de los pacientes. Este estudio señala además que es necesaria la investigación de los procedimientos, diagnósticos y terapéuticos. Se analiza y optimiza procesos de atención a pacientes, y dotarse de una estructura de control y organizativa adecuadas.

Existen diversas teorías sobre Desempeño Laboral, se describió la identificación de brecha de competencias personales. Según Chiavenato (2017) afirma que la gestión de estrategias competitivas es de suma relevancia y ya que ha propiciado un cambio en la forma de trabajar, dando lugar a un aumento de los equipos de trabajo. Melinkoff (1969) utiliza la técnica del cuestionario tanto en el personal y miembros de la directiva.

En cuanto, de acuerdo Robbins (2004) sostuvo que el desempeño laboral es una herramienta que analiza la conducta, comportamiento y competencias, junto con los resultados obtenidos en puestos específicos para reconocer las necesidades de formación y desarrollo de este personal. En cuanto a la evaluación del desempeño de las personas se va a ver que tomar una notable influencia en lo que realizan los trabajadores, los tres criterios más comunes a evaluar son el comportamiento, resultado de la tarea y las características personales la cual se considera como acciones que se observan en los empleados, las cuales están relacionados con los objetivos de la organización y se pueden medir a través de las competencias y contribuciones de cada trabajador a la organización, el desempeño puede ser muy exitoso o no serlo, el cual dependerá de una serie de características que a menudo se revelan a través del comportamiento.

Mientras, señala Salas (2012) que los principios del desempeño laboral son de gran importancia en la colaboración en los procesos de salud enfocados al cuidado de los pacientes, sean únicos, individualizados, activos, irrepetibles y/o recíprocos, para lograr el fortalecimiento de las competencias profesionales. Citando a Castells (2010) lo definió como “La capacidad para llevar a la práctica los conocimientos, habilidades y actitudes propias de la profesión”.

Por otro lado, Chang (2012) menciona que existen muchos criterios que pueden ser considerados al evaluar el desempeño; entre ellas, las características individuales de cada trabajador (cualidades, habilidades, capacidades y necesidades) y las características de la organización.

En lo que respecta a la dimensión 1, Gestión de estrategias corporativas,

según Romero (2009) hizo mención de la calidad del servicio del personal. Santalla y Alvarado, (2022) puntualizan que en las organizaciones muchas veces esta evaluación de trabajo individual se basa únicamente en el grado en que las personas a partir del análisis de su trabajo, realizan labores que están claramente relacionadas con las labores que se les asignan, aunque el desempeño laboral va más lejos del trabajo en sí, e incluye una sucesión de comportamientos que deben considerarse para medir y entender correctamente el constructo. Para su medición planteo tres dimensiones, entre ellas el desempeño de la tarea; el desempeño situacional y el comportamiento laboral dañino.

En lo que respecta a la dimensión 2, Gestión de estrategias competitivas, según Solarte (1194) mencionó que es un factor clave para el desarrollo empresarial de la institución. Rotundo (2002) señala el comportamiento deliberado que va a perjudicar el bienestar organizacional. A su vez para Koopmans (2011) indica que este tipo de comportamiento va a comprender conductas fuera de la actividad como son el ausentismo, las quejas, realizar tareas de forma incorrecta.

En lo que respecta a la dimensión 3, Gestión de estrategias funcionales, según Garrido (2017) señaló a la estrategia como aliada principal para la empresa, ayudándola a definir la forma adecuada de administrar y usar las habilidades y recursos disponibles eficientemente en todas sus áreas de operación, alcanzando, de esta manera, las metas determinadas por la organización.

Debido a esto, es importante conocer cada factor interviniente que necesita la Clínica para lograr un mejor Desempeño Laboral, lo que se detallara a continuación algunos marcos teóricos, los cuales consisten: Según Betancourt (2007) afirmo que las Estrategias de gestión pueden ser vistas como “el arte y/o ciencia de anticipar y gerenciar”. Este estudio resalta la participación en el cambio con la intención de generar constantemente estrategias que permitan asegurar el futuro de una organización.

Según Osorio (2014) afirmo que la Gestión de Apoyo está ligada con aspectos de diversa índole pero que deben estar conectados. El estudio indica que se guarda relación entre la gestión de la ficha clínica, la agenda asistencial, la gestión de hospitalización, la gestión de la satisfacción y, por último, la gestión de los deberes y derechos del paciente. Según Mora (2018) afirmo que la Gestión Presupuestaria busca generar las condiciones propicias en que los recursos que se dan para la

atención de salud, se reflejen en adecuados beneficios para la población. El estudio evidencio que la eficiencia en la administración de un establecimiento hospitalario está directamente relacionado a su grado de equilibrio financiero en correspondencia con los ingresos percibidos y su producción. Por tanto, se deduce que la ineficiencia es producto de la pérdida de eficacia, equidad y calidad.

Mientras Arellano (2020) afirmo que las variables que se considera para una segmentación: Segmentación geográfica, se trata de dividir un mercado según la ubicación como país, región, ciudad, localidad. La segmentación demográfica se dividió en base a edad, sexo, raza, ocupación, educación, tamaño de familia e ingresos. La segmentación psicográfica, se considera la clase social, estilo de vida, personalidad del consumidor. La segmentación conductual considera al mercado como grupos de acuerdo a su uso o respuesta a un producto, actitudes, conocimiento, entre otros, y son considerados como criterios iniciales para segmentar.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y Diseño de Investigación

**3.1.1 Tipo de Investigación:** Este tipo de investigación que incluye el análisis y comprobación de la información; esta información se recogió y se mostró en gráficos, como resultado nos otorga niveles de las variables de estudio. La cual se distingue porque se genera en un ámbito teórico, que tiene por finalidad ampliar el intelecto científico, aunque sin contraponerlo a aspectos prácticos (Muntane, 2010).

Asimismo, Olivares (2014) señaló que el proyecto es básico y empírico debido a que busca aplicar y utilizar los conocimientos. Así mismo, la investigación básica y aplicada por el contexto señalado y resultados obtenidos. Muntané (2010) y está relacionado entre sí, ya que se identificará el alto nivel de interacción entre las diferentes variables, se buscará el nivel de similitud entre conceptos o cambiantes dentro un entorno definido. Por ello, Valderrama (2013) analizó y cuantificó y la relación entre los agentes que intervienen.

Según Pascualini (2007) tiene enfoque de tipo cuantitativo, ya que la información se obtuvo y será cuantificada descriptivamente facilitando la obtención de explicaciones a partir de la formulación de la hipótesis y de esta forma permitir instaurar formas de proceder y planteamiento de teorías. Es transversal porque se comparó las características en diferentes personas y en un tiempo preciso, que comparten igual temporalidad. Nivel descriptivo porque tiene lugar cuando se detallan los principales componentes del elemento de estudio, porque se describirán promedios y frecuencias, así mismo se estimarán datos con intervalos de confianza y con ello se tuvo resultados para un mejor desempeño laboral.

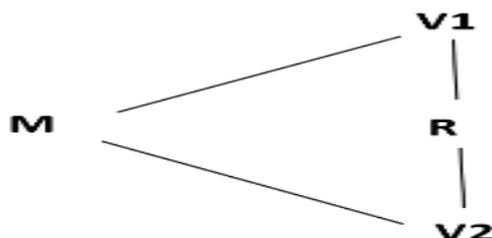
**3.1.2 Diseño de Investigación:** El presente diseño es no experimental, a consecuencia de que el investigador no tiene control sobre las variables independientes, y no existe manipulación de las mismas; así mismo no hay alteración de la información, se conserva de forma intacta, para ser examinada posteriormente (Behar, 2008).

Se utilizó un método hipotético-deductivo, este método busca, a partir de los resultados obtenidos, aceptar o rechazar las hipótesis. Hernández (2010) señaló

un diseño no experimental, correlacional, transversal, descriptivo en una metodología cuantitativa, estadística, hipotética y deductiva. Una situación o suceso, una población que se desea analizar en un momento determinado.

### Figura 1

*Esquema de investigación*



Denotación:

M = Muestra

V1 = Variable 1.

V2 = Variable 2.

R = Correlaciones de las variables.

## 3.2 Variables y operacionalización

### Variable 1: Gestión Hospitalaria

**Definición conceptual:** Se define como Gestión hospitalaria al reflejo de dirección ejecutiva de los que dirigen la institución y muchas veces el resultado de la gestión o dirección y traducidos en indicadores de bienestar de los pacientes, vale mencionar que para poder evaluar la actividad administrativa gerencial hospitalaria es menester conocer lo que se denomina indicadores de gestión hospitalaria.

**Definición operacional:** En el caso de la medición de la Gestión Hospitalaria según la evaluación de Técnicas de Encuesta que se procedió con la aplicación de Recolección de datos de un Cuestionario de 21 ítems y podremos clasificar el Riesgo bajo, Riesgo medio o Riesgo alto. Dentro de las Dimensiones de Gestión Hospitalaria tenemos a la Gestión de Calidad Hospitalaria, Habilidades y capacidades y Liderazgo que reside su importancia en la forma en que se refleja el manejo ejecutivo de los directores (López, 2019).

## **Variable 2: Desempeño Laboral**

**Definición conceptual:** Según Koopmans (2013) señala que es el conjunto de comportamientos y actitudes que se evidencia en los empleados y que son de suma relevancia para poder alcanzar los objetivos establecidos por la organización, para su evaluación planteó diversas dimensiones de desempeño laboral.

**Definición operacional:** Se basó según Fainstein (2001) el evaluar las Técnicas de Encuesta de 20 ítems con un instrumento de recolección de datos. Por lo que el Desempeño Laboral es el cumplimiento de una determinada meta por un grupo con competencias específicas. Podremos clasificar el Riesgo bajo, Riesgo medio o Riesgo alto.

En cuanto a las dimensiones tenemos la Gestión de Estrategias corporativas, Gestión de estrategias competitivas y Gestión de Estrategias funcionales que formaron parte del Desempeño Laboral. Por otro lado, Chang (2016) refiere que numerosos criterios pueden ser tomados en cuenta al medir el desempeño del personal; considerando las características individuales del trabajador (cualidades, capacidades, necesidades y habilidades) y características propias de la misma organización.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

**3.3.1 Población:** De acuerdo a Cash (2022) refiere el total de los casos relevantes en el contexto de la población, el cual estará conformada por 208 pacientes de la clínica.

**Criterios de inclusión:** El personal asistencial que se involucrara en la investigación de Tesis. Se incluye también al personal asistencial con por lo menos 01 año de servicio, pertenecientes a todos los regímenes laborales.

**Criterios de exclusión:** El Personal Administrativo de la Clínica cumple sus funciones administrativas, se toma en cuenta el personal asistencial en trabajo remoto en forma rotativa. El personal asistencial con vacaciones u reemplazo serán considerados en casos específicos.

**3.3.2 Muestra:** Según López (2015) se definió como un subconjunto de unidades específicas del conjunto denominado población, las cuales son seleccionadas de modo aleatorio y que son sometidas a observación de tipo científica, con la finalidad de lograr resultados válidos para la población investigada. Esta muestra constara de 100 pacientes de la clínica, con dicha fórmula. A continuación:

$$n = \frac{N Z^2 P Q}{(N - 1) E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{(208)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(208 - 1)(0.5)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 100$$

**3.3.3 Muestreo:** Para esta investigación, se utilizó un muestreo probabilístico aleatorio simple con formula finita. Según Hernández (2014) señalo que el tipo de muestreo es probabilístico, debido a que la totalidad de los componentes de la población poseen igual medida de pertenecer a una muestra, lo cual se logra detallando las particularidades de la población.

**3.3.4 Unidad de Análisis:** Según Sampieri (2013) señalo que la Unidad de Análisis es la cantidad principal que en un estudio se analiza. En este caso se analizó baso en la población de 208 pacientes y muestra de 100 pacientes en relación a los pacientes encuestado.

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

Señalo López (2015) que para la recopilación de información de las variables de investigación se utilizará la encuesta, la cual suele usarse en investigaciones sociales con el fin de recabar datos mediante preguntas a las personas en estudio, con la finalidad de alcanzar de modo sistemático medidas acerca de las definiciones que se derivan del problema de investigación construida con anticipación.

Según Mejía (2005) señaló que para obtener información se hará uso del cuestionario de tipo estructurado, el cual abarca interrogantes y respuestas alternativas. En cuanto a la variable gestión hospitalaria aplicará un cuestionario adaptado de la Gestión de Recursos Humanos bajo la investigación de Chávez (2017) el cual está formado por tres dimensiones: sostenimiento del personal; progreso del personal y control de recursos humanos con 21 ítems respectivamente, los cuales están valorados en Dicotómica: 1= SI, 2=NO; de 03 niveles: Nivel Alto, Nivel medio y Nivel bajo.

### **Tabla 1**

#### *Ficha técnica Gestión Hospitalaria*

<b>Ficha Técnica de Variable: Gestión Hospitalaria</b>	
Denominación	Cuestionario: Gestión Hospitalaria.
Autor	Silvia Pimentel Suarez.
Basado en	Chávez (2017).
Administración	Individual.
Duración	20 minutos.
Aplicación	Pacientes de una Clínica.
Lugar	Lima – Perú.
Fecha	Noviembre, 2022.
Objetivo	Analizar la relación entre la Gestión Hospitalaria y el Desempeño Laboral en el personal asistencial en una Clínica, Lima – 2022.
Descripción	El cuestionario está compuesto por 21 preguntas organizado bajo una escala dicotómica – ordinal 1= SI, 2=NO; en 03 niveles: Nivel Alto, Nivel medio y Nivel bajo.
Dimensiones	Gestión de Calidad Hospitalaria. Habilidades y Capacidades. Liderazgo.
Margen de error	0.05%.

*Nota:* La figura representa la ficha técnica empleada para la variable Gestión Hospitalaria  
Elaboración propia

Asimismo, para la Variable de Desempeño laboral se asignó en el trabajo de investigación, el cual consta de 20 ítems respectivamente, los cuales están valorados en Dicotómica - ordinal 1= SI, 2=NO; en 03 niveles: Nivel Alto, Nivel medio y Nivel bajo.

**Tabla 2***Ficha técnica Desempeño Laboral*

<b>Ficha Técnica de Variable: Desempeño Laboral</b>	
Denominación	Cuestionario: Desempeño Laboral.
Autor	Silvia Pimentel Suarez.
Basado en	Koopmans (2015)
Administración	Individual.
Duración	20 minutos.
Aplicación	Pacientes de una Clínica.
Lugar	Lima – Perú.
Fecha	Noviembre, 2022.
Objetivo	Analizar la relación entre la Gestión Hospitalaria y el Desempeño Laboral en el personal asistencial en una Clínica, Lima – 2022.
Descripción	El cuestionario está compuesto por 20 preguntas organizado bajo una escala dicotómica – ordinal 1= SI, 2=NO; en 03 niveles: Nivel Alto, Nivel medio y Nivel bajo.
Dimensiones	Gestión de estrategias corporativas Gestión de estrategias competitivas. Gestión de estrategias funcionales.
Margen de error	0.05%.

*Nota:* La figura representa la ficha técnica empleada para la variable Desempeño Laboral  
Elaboración propia

Según Robles (2015) indico que es necesario contar con expertos para la evaluación. Así también, Hernández (2014) señala que la validez interior manifiesta el “Grado de confianza que se tiene de que los resultados de la investigación se interpreten adecuadamente y sean válidos”.

La validación de los instrumentos se realizará mediante el juicio de 03 expertos, los cuales deben ostentar el Grado de Magister y Doctor, donde se estimará la claridad, relevancia y pertinencia de cada uno de los ítems de las variables del estudio.

**Tabla 3***Validez de contenido mediante juicio de expertos de los instrumentos*

Grado y nombre de Juez experto	Resultado
Dra. Silva Narvaste, Bertha	Existe Suficiencia
Dr. Brito Garcias, José	Existe Suficiencia
Mg. Rebeca Quispe Vargas	Existe Suficiencia

*Nota:* Resultado de los Expertos sobre la calificación de los instrumentos

La confiabilidad es un requerimiento, es la medida de una particularidad; es por ello, que la confiabilidad de un cuestionario debe ser medida (Rodríguez, 2022). Esta puede ser medida por diferentes procedimientos, uno de estos métodos es el cálculo del estadístico alfa de Cronbach para lo cual se calculará esta prueba mediante la ejecución de una muestra piloto de 10 trabajadores mediante el software estadístico SPSS V24.

**Tabla 4***Análisis de Fiabilidad*

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,864	41

*Nota:* Resultado de procesamiento de los datos en el SPSS

Se obtuvo como resultado 0.864 como coeficiente de confiabilidad, el cual se considera como **bueno** para ser aplicado, según Cronbach.

### 3.5 Procedimientos

Para la ejecución del Trabajo de Investigación se hará el envío de la Solicitud de Autorización para poder obtener el permiso que se efectuaron en el Trabajo de Investigación, este será dirigido a la Autoridad Responsable de la Clínica en Lima, donde se adaptará la recolección de datos. En este caso será mediante la aplicación de 02 Cuestionarios: Variable independiente de Gestión Hospitalaria con 21 preguntas y la otra Variable dependiente de Desempeño Laboral con 20 preguntas.

Así mismo, previamente se brindó información pertinente al participante de información sobre los Aspectos éticos, procediendo a continuación con la firma del documento del consentimiento informado, mediante el cual se confirmó su participación. Dichos instrumentos fueron aplicados en el personal asistencial, en los servicios correspondientes en un tiempo prudente.

### **3.6 Método de análisis de datos**

De la información recolectada, los datos resultantes serán ingresados seguidamente la información será ingresada al programa SPSS V24, en el cual se ingresarán las variables de estudio, los indicadores y las dimensiones. Según Gonzales (2017) señaló que los datos ingresados brindaran datos necesarios para realizar análisis descriptivos y generales de las dos variables a estudiar, mediante el cual se podrá visualizar los resultados mediante gráficos y tablas, simplificando la interpretación de datos. Posteriormente se realizó el análisis correlacional considerando ambas variables incluidas en este estudio, utilizando la prueba de Pearson, considerada por ser una prueba paramétrica.

El análisis estadístico descriptivo según Miranda (2011) lo definió como el conjunto de metodologías estadísticas relacionadas con la síntesis y descripción de datos, en forma de gráficos, tablas y análisis mediante algunos cálculos. Se visualizará los hallazgos en el programa SPSS V24, que para Beaver (2002) señaló que la estadística descriptiva está formada por procedimientos utilizados para realizar un resumen descriptivo de las características de mayor importancia de un conjunto de medidas realizadas. Con respecto al análisis estadístico inferencial Martínez (2009) lo definió como el grupo de metodologías utilizados para realizar la generalización o inferencia sobre una población haciendo uso de una muestra.

### **3.7 Aspectos éticos**

Este estudio fue desarrollado de acuerdo a las normas decretadas por la Universidad Cesar Vallejo, consideraron los principios de ética, respetando el principio de autonomía y que será aplicado según el consentimiento otorgado para así formalizar los resultados. Según Amaya (2014) señaló que el Principio de autonomía proporcionará el consentimiento informado respecto a la

confidencialidad de los datos recibidos y al anonimato de las personas que respondan al cuestionario para brindar mayor confianza y, a la vez, seguridad. Así mismo, el principio de Justicia nos obliga a ser cordiales y respetuosos con todas las personas involucradas, sin hacer ninguna distinción respecto a la edad, raza, sexo, condición social o creencia.

## IV. RESULTADOS

### Resultados descriptivos

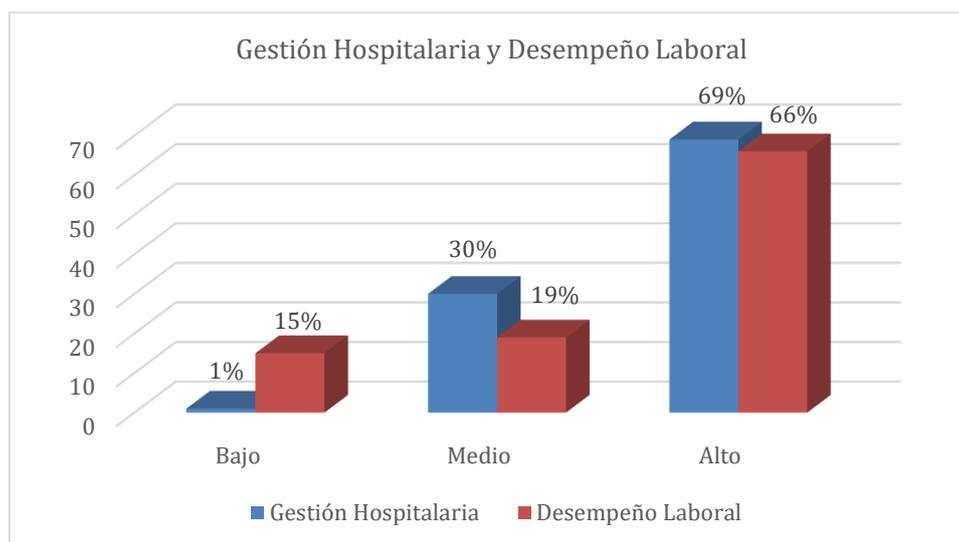
**Tabla 5**

*Frecuencias y Porcentajes de la Gestión Hospitalaria y el Desempeño Laboral*

Niveles	Gestión Hospitalaria		Desempeño Laboral	
	f	%	f	%
Bajo	1	1,0	15	15,0
Medio	30	30,0	19	19,0
Alto	69	69,0	66	66,0
Total	100	100,0	100	100,0

**Figura 2**

*Niveles de la Gestión Hospitalaria y el Desempeño Laboral.*



### Interpretación:

En la tabla 5 y figura 2, se observa que el 69% y 66% de los encuestados mencionan que la gestión hospitalaria y el desempeño laboral, respectivamente, se encuentran en un nivel alto. Por otro lado, el 30% y 19% nos dicen que la gestión y el desempeño respectivamente se encuentran en un nivel medio. Sin embargo, apenas el 1% y 15% señalan que estas variables se encuentran en un nivel bajo. A pesar de que la mayoría de los pacientes encuestados perciben a el desarrollo de ambas variables en un nivel alto dentro de la clínica, se nota que se debe realizar mejoras en algunos aspectos motivacionales.

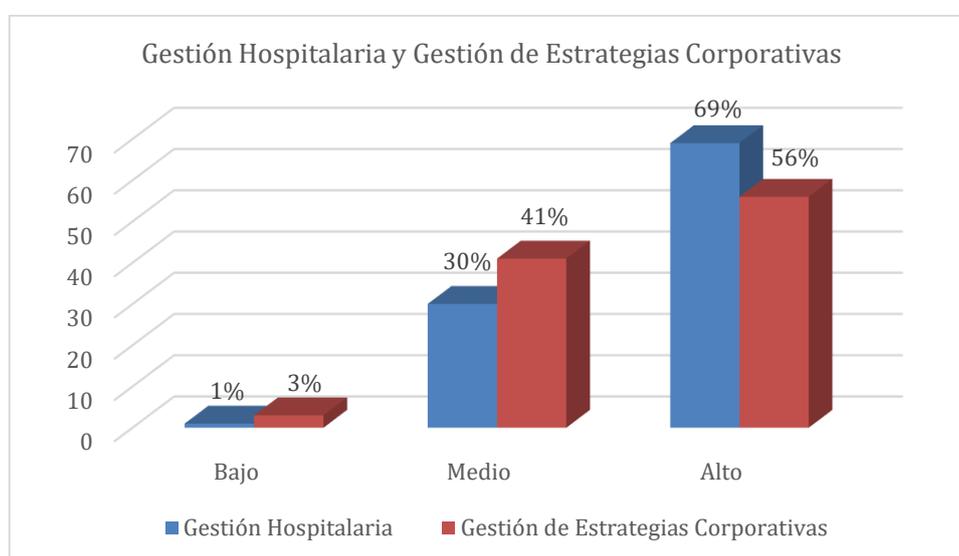
**Tabla 6**

*Frecuencias y Porcentajes de la Gestión Hospitalaria y la Gestión de Estrategias Corporativas.*

Niveles	Gestión Hospitalaria		Gestión de Estrategias Corporativas	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	1.0	3	3.0
Medio	30	30.0	41	41.0
Alto	69	69.0	56	56.0
Total	100	100.0	100	100.0

**Figura 3**

*Niveles de la Gestión Hospitalaria y la Gestión de Estrategias Corporativas*



**Interpretación:**

En la tabla 6 y figura 3, se observa que el 69% y 56% de los encuestados mencionan que la gestión hospitalaria y la Gestión de Estrategias Corporativas, respectivamente, se encuentran en un nivel alto. Por otro lado, el 30% y 41% nos dicen que la Gestión Hospitalaria y la Gestión de Estrategias Corporativas, respectivamente, se encuentran en un nivel medio. Sin embargo, apenas el 1% y 3% señalan que, tanto la variable de Gestión Hospitalaria y la dimensión de Gestión de Estrategias Corporativas, respectivamente, se encuentran en un nivel bajo. A pesar de que se aprecia que la tendencia es hacia el nivel alto, se deben realizar mejoras en las relaciones interáreas e interpersonales.

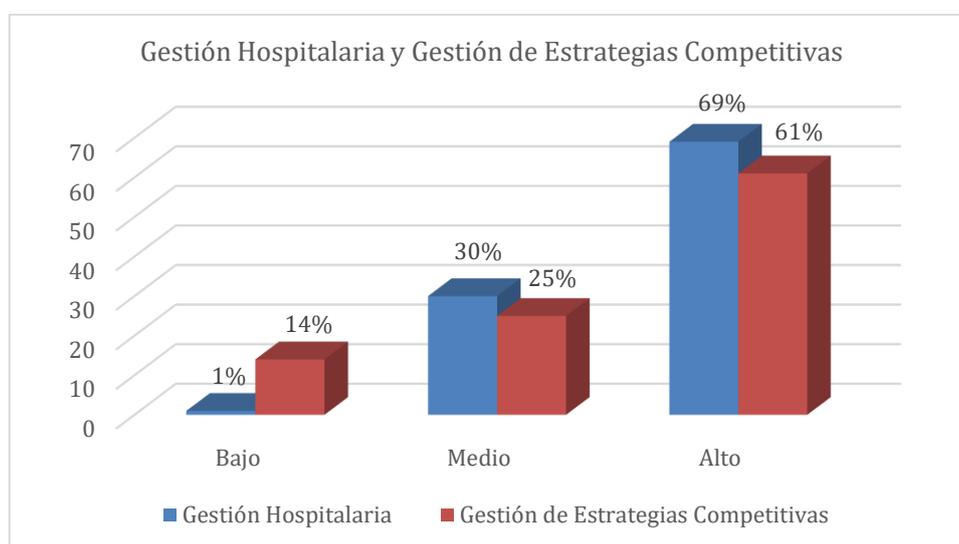
**Tabla 7**

*Frecuencias y Porcentajes de la Gestión Hospitalaria y la Gestión de Estrategias Competitivas.*

Niveles	Gestión Hospitalaria		Gestión de Estrategias Competitivas	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	1.0	14	14.0
Medio	30	30.0	25	25.0
Alto	69	69.0	61	61.0
Total	100	100.0	100	100.0

**Figura 4**

*Niveles de la Gestión Hospitalaria y la Gestión de Estrategias Competitivas.*



**Interpretación:**

En la tabla 7 y figura 4, se observa que el 69% y 61% de los encuestados mencionan que la gestión hospitalaria y la Gestión de Estrategias Competitivas, respectivamente, se encuentran en un nivel alto. Por otro lado, el 30% y 25% nos dicen que la Gestión Hospitalaria y la Gestión de Estrategias Competitivas, respectivamente, se encuentran en un nivel medio. Sin embargo, apenas el 1% y 14% señalan que, tanto la variable de Gestión Hospitalaria y la dimensión de Gestión de Estrategias Competitivas, respectivamente, se encuentran en un nivel bajo. Asimismo, se aprecia que la tendencia es hacia el nivel alto, pero igualmente se deben hacer mejoras en algunos aspectos como el compromiso hacia la empresa.

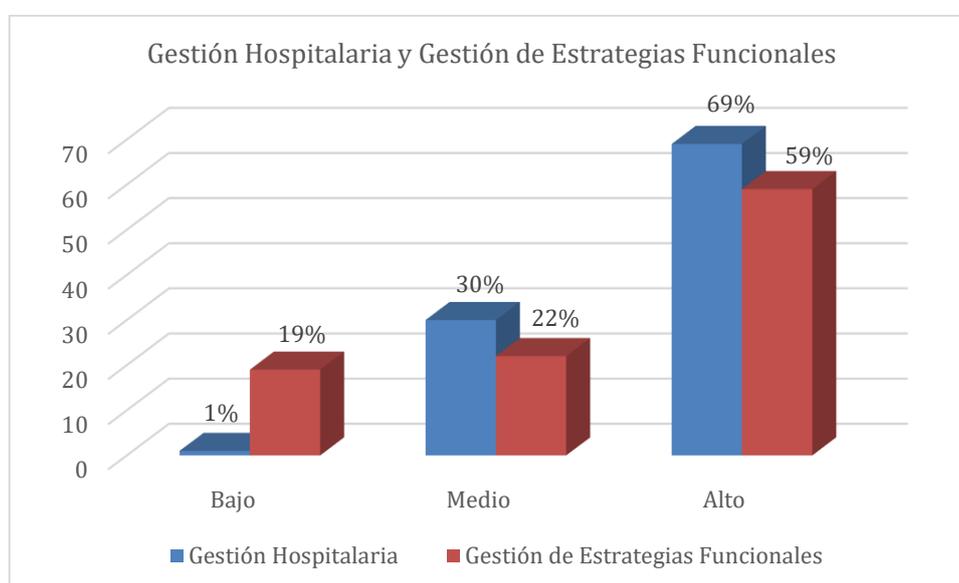
**Tabla 8**

*Frecuencias y Porcentajes de la Gestión Hospitalaria y la Gestión de Estrategias Funcionales.*

Niveles	Gestión Hospitalaria		Gestión de Estrategias Funcionales	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	1.0	19	19.0
Medio	30	30.0	22	22.0
Alto	69	69.0	59	59.0
Total	100	100.0	100	100.0

**Figura 5**

*Niveles de la Gestión Hospitalaria y la Gestión de Estrategias Funcionales.*



**Interpretación:**

En la tabla 8 y figura 5, se observa que el 69% y 59% de los encuestados mencionan que la gestión hospitalaria y la Gestión de Estrategias Funcionales, respectivamente, se encuentran en un nivel alto. Por otro lado, el 30% y 22% nos dicen que la Gestión Hospitalaria y la Gestión de Estrategias Funcionales, respectivamente, se encuentran en un nivel medio. Sin embargo, apenas el 1% y 19% señalan que, tanto la variable de Gestión Hospitalaria y la dimensión de Gestión de Estrategias Funcionales, respectivamente, se encuentran en un nivel bajo. Se denota que se debe mejorar aspectos con respecto al trabajo en equipo y eficiencia en las funciones.

## Estadística Inferencial

Según Segnini (2021) señala que se tiene que realizar el análisis estadístico es necesario verificar si la variable de estudio sigue un modelo de distribución normal o anormal, en caso los datos tengan una distribución normal, se aplicó una técnica estadística paramétrica (ver anexo 12).

### Hipótesis Principal

Ha: La Gestión Hospitalaria se relaciona directamente con el Desempeño Laboral del personal de una clínica, Lima, 2022.

Ho: La Gestión Hospitalaria no se relaciona directamente con el Desempeño Laboral del personal de una clínica, Lima, 2022.

### Tabla 9

*Prueba de correlación según Spearman entre la Gestión Hospitalaria y el Desempeño Laboral.*

			Gestión Hospitalaria	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Gestión Hospitalaria	Coef.	1.000	.225*
		Sig.		0.025
		N	100	100
	Desempeño Laboral	Coef.	.225*	1.000
		Sig.	0.025	
		N	100	100

### Interpretación:

Podemos ver que la Gestión Hospitalaria se relaciona directamente con el desempeño laboral, puesto que el Rho = 0.225 y el valor p=0.025 así lo demuestran. Esto quiere decir, que mientras mejor sea la Gestión Hospitalaria, mejor será el Desempeño Laboral del personal.

## Hipótesis Específica 1

Ha: Existe relación significativa entre la Gestión Hospitalaria y la Gestión de Estrategias Corporativas del personal de una Clínica, Lima, 2022.

Ho: No existe relación significativa entre la Gestión Hospitalaria y la Gestión de Estrategias Corporativas del personal de una Clínica, Lima, 2022.

**Tabla 10**

*Prueba de correlación según Spearman entre la Gestión Hospitalaria y la Gestión de Estrategias Corporativas.*

			Gestión Hospitalaria	Gestión de Estrategias Corporativas
Rs	Gestión Hospitalaria	Coef.	1.000	0.823*
		Sig.		0.023
		N	100	100
	Gestión de Estrategias Corporativas	Coef.	0.823*	1.000
		Sig.	0.023	
		N	100	100

### Interpretación:

Podemos ver que la Gestión de Estrategias Corporativas se relaciona directamente con la Gestión Hospitalaria, puesto que el  $R_s = 0.823$  y el valor  $p=0.023$  así lo demuestran. Esto quiere decir, que mientras mejor sea la Gestión Hospitalaria, mejor será la Gestión de Estrategias Corporativas en la clínica.

## Hipótesis Específica 2

Ha: Existe relación significativa entre la Gestión Hospitalaria y la Gestión de Estrategias Competitivas de los colaboradores de una clínica, Lima, 2022.

Ho: No existe relación significativa entre la Gestión Hospitalaria y la Gestión de Estrategias Competitivas de los colaboradores de una clínica, Lima, 2022.

**Tabla 11**

*Prueba de correlación según Spearman entre la Gestión Hospitalaria y la Gestión de Estrategias Competitivas.*

			Gestión Hospitalaria	Gestión de Estrategias Competitivas
Rs	Gestión Hospitalaria	Coef.	1.000	.333**
		Sig.		0.001
		N	100	100
	Gestión de Estrategias Competitivas	Coef.	.333**	1.000
		Sig.	0.001	
		N	100	100

### Interpretación:

Podemos ver que la Gestión de Estrategias Competitivas se relaciona directamente con la Gestión Hospitalaria, puesto que el  $R_s = 0.333$  y el valor  $p=0.001$  así lo demuestran. Esto quiere decir, que mientras mejor sea la Gestión Hospitalaria, mejor será la Gestión de Estrategias Competitivas en la clínica.

### Hipótesis Específica 3

Ha: Existe una relación significativa entre la Gestión Hospitalaria y la Gestión de Estrategias Funcionales de los colaboradores de una clínica, Lima, 2022.

Ho: No existe una relación significativa entre la Gestión Hospitalaria y la Gestión de Estrategias Funcionales de los colaboradores de una clínica, Lima, 2022

**Tabla 12**

*Prueba de correlación según Spearman entre la Gestión Hospitalaria y la Gestión de Estrategias Funcionales.*

			Gestión Hospitalaria	Gestión de Estrategias Funcionales
Rs	Gestión Hospitalaria	Coef.	1.000	.230*
		Sig.		0.021
		N	100	100
	Gestión de Estrategias Funcionales	Coef.	.230*	1.000
		Sig.	0.021	
		N	100	100

#### Interpretación:

Podemos ver que la Gestión de Estrategias Funcionales se relaciona directamente con la Gestión Hospitalaria, puesto que el  $R_s = 0.230$  y el valor  $p=0.021$  así lo demuestran. Esto quiere decir, que mientras mejor sea la Gestión Hospitalaria, mejor será la Gestión de Estrategias Funcionales en la clínica.

## V. DISCUSIÓN

A continuación, se analizaron los resultados obtenidos comprándolos con los resultados de los antecedentes presentados en el marco teórico y a la vez contrastando dichos resultados con las teorías expuestas en esta investigación que tuvo como hipótesis general: La gestión hospitalaria se relaciona directamente con el desempeño laboral del personal de una clínica, Lima, 2022. También discutiremos el método utilizado, el cual fue el hipotético-deductivo de naturaleza cuantitativa el cual tiene como ventaja el ser un método de alta confiabilidad y poder ser realizado tanto a grupos como a segmentos, siendo su desventaja el necesitar un mayor tiempo para su realización, así como un mayor costo.

La gestión hospitalaria realizada en el año 2022 por una clínica de la ciudad de Lima fue como sigue: el 69% de las personas encuestadas mencionan que la gestión hospitalaria, se encuentra en un nivel alto. Por otro lado, el 30% nos dicen que la gestión se encuentra en un nivel medio. Sin embargo, apenas el 1% señalan que esta variable se encuentra en un nivel bajo, lo cual denota una tendencia a que la gestión sea buena. Resultados que son similares a los de Flores (2018) ya que según la percepción de la alta dirección del hospital San José del Callao (Tabla 65) el 75% afirman mantener una buena gestión, así lo corroboran los miembros del sindicato quienes aprueban la gestión en un 80% (tabla 66) y los demás colaboradores en un 44% (tabla 67).

Sin embargo, los resultados obtenidos difieren con lo encontrado por Cárdenas (2017) como lo demuestra en la tabla 11 de su investigación, donde del total de encuestados aproximadamente el 67%, considera al proceso de la gestión hospitalaria como regular, el 20% la señala como una gestión mala y aproximadamente apenas un 15% percibe que es una gestión buena, denotando una tendencia a ser una gestión regular.

Del mismo modo difieren con lo obtenido por García et al. (2019) quienes utilizando un método de priorización estadística de factibilidad y temporalidad tuvieron como resultado la necesidad de incorporar, en áreas específicas, 53 medidas para mejorar la relación pacientes y profesionales de la salud, considerándose como un parámetro de calidad respecto al acceso a los servicios y prestaciones del sistema de salud público. Igualmente difieren de lo encontrado por

Angulo (2017) que en el análisis de la cultura organizacional de un acónica privada denota una tendencia de la gestión a ser de nivel medio según 53.4% de los encuestados.

Todos estos resultados son consecuentes de la Teoría expuesta por Temes (2002) quien señala que las características del modelo de gestión hospitalaria se fundamentan en ser eficiente, lo cual se vincula de una forma clara, basado en la métrica de producción de servicios en relación a los métodos de gestión modernos. Forma parte importante también la calidad técnica y percibida asegurando el perfeccionamiento de una cultura que busca la calidad cumpliendo con su misión y buscando la calidad percibida.

A su vez Thomann (2009) señala que los accesos a los servicios de salud por parte de la ciudadanía se ven asegurados mediante un modelo cuya gestión este financiada con recursos estatales, los cuales serán bien utilizados de acuerdo a las necesidades existentes. Esta gestión para su eficaz funcionamiento debe ser descentralizada con participación activa en los procesos de planificación por todos los órganos de gobierno que se designen

La otra variable analizada: El desempeño laboral, en el hospital, tuvo una aceptación del 66% de los pacientes encuestados que la ubicaron en un nivel alto, además un 19% menciona que se encuentra en un nivel medio y el 15% ubico el desempeño de los colaboradores en un nivel bajo, denotando una tendencia a ser bueno. Resultados que al ser comparados con los de Cárdenas (2017) difieren ligeramente ya que este encontró que aproximadamente el 56% señala el desempeño como regular, el 35% como mala y aproximadamente el 9% como buena (tabla 13) lo cual denota que en dicho hospital el desempeño laboral tiene una tendencia a ser regular.

Resultados que derivan de la teoría de Robbins (2004) quien sostuvo que el desempeño laboral es una herramienta que analiza la conducta, comportamiento y competencias, junto con los resultados obtenidos en puestos específicos para reconocer las necesidades de formación y desarrollo de este personal. En cuanto a la evaluación del desempeño de las personas se va a ver que tienen una notable influencia en lo que realizan los trabajadores, los tres criterios más comunes a evaluar son el comportamiento, resultado de la tarea y las características personales la cual se considera como acciones que se observan en los empleados,

las cuales están relacionados con los objetivos de la organización y se pueden medir a través de las competencias y contribuciones de cada trabajador a la organización, el desempeño puede ser muy exitoso o no serlo, el cual dependerá de una serie de características que a menudo se revelan a través del comportamiento.

A su vez Salas (2012) señala que los principios del desempeño laboral son de gran importancia en la colaboración en los procesos de salud enfocados al cuidado de los pacientes, sean únicos, individualizados, activos, irrepetibles y/o recíprocos, para lograr el fortalecimiento de las competencias profesionales. Citando a Castells (2010) lo define como “La capacidad para llevar a la práctica los conocimientos, habilidades y actitudes propias de la profesión”.

En esta investigación también se analizó la relación entre las dimensiones de gestión de estrategias corporativas, gestión de estrategias competitivas y la gestión de estrategias funcionales con la variable gestión hospitalaria obteniéndose que el 69% mencionan que la gestión hospitalaria y la gestión de estrategias corporativas, se encuentran en un nivel alto. Por otro lado, igualmente el 69% de los pacientes entrevistados indico que las estrategias competitivas y las estrategias funcionales están en un buen nivel. A pesar de que se aprecia que la tendencia es hacia el nivel alto, se deben realizar mejoras en las relaciones interáreas e interpersonales.

Con relación a ello Flores (2018) nos muestra resultados coincidentes puesto que la gran mayoría de su personal médico encuestado en 75% señala que sus servicios son eficientes, respaldado por la satisfacción de sus pacientes que aprueban su gestión corporativa en un 73% (tablas 96 y 98). Mientras que los resultados de Cárdenas (2017) difieren ya que sus participantes en un 66% señalaron que es de un nivel regular. Todos estos resultados son avalados por la teoría de Santalla y Alvarado, (2022) quienes puntualizan que en las organizaciones muchas veces esta evaluación de trabajo individual se basa únicamente en el grado en que las personas a partir del análisis de su trabajo, realizan labores que están claramente relacionadas con las labores que se les asignan, aunque el desempeño laboral va más lejos del trabajo en sí, e incluye una sucesión de comportamientos que deben considerarse para medir y entender correctamente el constructo.

Los resultados principales de esta investigación fueron analizados inferencialmente para la validación de las hipótesis preestablecidas: El  $R_s$  que se obtuvo al analizar la hipótesis general fue de 0.225 con un  $p$ valor = 0,025 por lo que podemos afirmar que: Existe una relación significativa y positiva entre la gestión hospitalaria y el desempeño laboral del personal de una Clínica, Lima, 2022. Resultado que guarda coincidencia con lo hallado por Angulo (2017) quien en la tabla 15, de su trabajo de investigación muestra la significativa relación positiva que existe entre las variables estudiadas ya que el valor  $p=0,030$  y el coeficiente de Chi-cuadrado = 7.044 así lo demuestran. Tal como lo demuestra la teoría expuesta por Llewelyn (1969) que afirma que la gestión hospitalaria se basa en aplicar y reconocer tres conceptos fundamentales: Calidad, mejora continua (técnica y percibida) y gestión.

El  $R_s$  que se obtuvo de la primera hipótesis específica fue de 0.823 representado este resultado como positiva perfecta, con una significancia estadística de  $p=0.023$  siendo menor que la probabilidad 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. Esto quiere decir, que mientras mejor sea la Gestión Hospitalaria, mejor será la Gestión de Estrategias Corporativas en la clínica. Del mismo modo, al compararlos con el resultado de Cárdenas (2017) se puede notar que se diferencian en el nivel del valor del coeficiente de correlación puesto que este fue de 0,645, el cual es un valor positivo moderado, pero coinciden en la significancia ya que  $p$  valor obtenido por Cárdenas fue igual a 0.000, menor a la probabilidad 0,05 lo que indica una relación altamente significativa. Estos resultados son consecuentes de la teoría de Santalla y Alvarado, (2022) quienes puntualizan que en las organizaciones muchas veces esta evaluación de trabajo individual se basa únicamente en el grado en que las personas a partir del análisis de su trabajo, realizan labores que están claramente relacionadas con las labores que se les asignan, es decir nos referimos a gestiones corporativas

Para la segunda hipótesis específica el  $R_s$  fue de 0.333, con un  $p$ valor = 0,001, deduciendo que la gestión de estrategias competitivas guarda relación positiva y significativa con la gestión hospitalaria. Siendo resultados similares a los obtenidos por Cárdenas (2017) quien analizando la gestión de la calidad con el desempeño organizacional en el Hospital Es-salud de Cañete, encontró un coeficiente  $R_s$  igual 0.844 con un  $p$ valor = 0.000, demostrando que existe una relación igualmente positiva y significativa. Lo cual se valida con la teoría de

Koopmans (2011) quien indica que la gestión competitiva es un tipo de comportamiento que va a comprender conductas fuera de la actividad como son el ausentismo, las quejas, realizar tareas de forma incorrecta, que deben ser atendidas de manera inmediata.

Finalmente, para la tercera hipótesis específica se resuelve que la gestión de estrategias funcionales se relaciona positiva y significativamente con la gestión hospitalaria puesto que el coeficiente  $R_s$  igual a 0.230 con un  $p$ valor = 0.021 así lo demuestran. Coincidentemente con lo encontrado por Angulo (2017) quien analizando el grado de adaptabilidad en el compromiso laboral obtuvo un valor del coeficiente Chi cuadrado igual a 12,217 con un  $p$ valor = 0.007, denotando igualmente relación significativa entre la gestión y el desempeño laboral.

Ambos resultados devienen de la teoría expuesta por Garrido (2017) quien nos dice que dichas estrategias son aliadas de mucha importancia para la empresa, ayudándola a definir la forma adecuada de administrar y usar las habilidades y recursos disponibles eficientemente en todas sus áreas de operación, alcanzando, de esta manera, las metas determinadas por la organización. Asimismo, por lo que indica Betancourt (2007) que afirma que las estrategias de gestión pueden ser vistas como “el arte y/o ciencia de anticipar y gerenciar”.

Este estudio resalta la participación en el cambio con la intención de generar constantemente estrategias que permitan asegurar el futuro de una organización. Debido a esto, es importante conocer cada factor interviniente que necesita la Clínica para lograr un mejor Desempeño Laboral

## VI CONCLUSIONES

- Primera:** En relación al objetivo principal, la cual fue de establecer la relación existente entre el desempeño laboral y la gestión hospitalaria de los colaboradores de una clínica, Lima, 2022, se concluye que se relacionaron significativamente; siendo que el coeficiente de correlación de Rho Spearman igual a 0.225, demostró una baja relación entre las variables, sin embargo, el p-valor fue igual a 0.025 menor a la probabilidad de 5%, demostrando significancia.
- Segunda:** En relación al objetivo específico 1, se demuestra que en el periodo 2022 la gestión hospitalaria y la gestión de estrategias corporativas de los colaboradores de una clínica de la ciudad de Lima se relacionaron significativamente; puesto que el coeficiente de correlación de Rho Spearman es igual a 0.823, demostrando una perfecta relación entre la dimensión y la variable y además el p-valor fue igual a 0.023 demostrando significancia.
- Tercera:** En relación al objetivo específico 2, se demuestra que durante el periodo 2022 la gestión hospitalaria de una clínica de la ciudad de Lima se relaciona significativamente con las estrategias competitivas de sus colaboradores; siendo que el coeficiente de correlación de Rho Spearman igual a 0.333, demostró una baja relación entre la dimensión y la variable, sin embargo, el p-valor fue igual a 0.001 menor a la probabilidad de 1%, demostrando alta significancia.
- Cuarta:** En relación al objetivo específico 3, queda demostrado que en el periodo 2022 la gestión hospitalaria se relaciona significativamente con la gestión de estrategias funcionales de los colaboradores de una clínica de la ciudad de Lima; siendo que el coeficiente de correlación de Rho Spearman igual a 0.230, demostró una baja relación entre la dimensión y la variable, sin embargo, el p-valor fue igual a 0.021 menor a la probabilidad de 5%, demostrando significancia

## VII RECOMENDACIONES

- Primera:** Se recomienda a la gerencia de la clínica, seguir fortaleciendo la gestión hospitalaria con actividades motivacionales que generen un mejor desempeño laboral de sus colaboradores
- Segunda:** A los gestores, se recomienda implementar ambientes cómodos, así como todo tipo de infraestructura confortable que brinde bienestar a los colaboradores y puedan estos desempeñarse adecuadamente
- Tercera:** Asimismo se recomienda a los responsables de la gestión realizar talleres de integración entre todo el personal incluido el asistencial, de salud y administrativo.
- Cuarta:** A los jefes o directores, realizar capacitaciones que fomenten el cumplimiento de los logros, capacitar en técnicas de comunicación y persuasión entre los colaboradores y pacientes.
- Quinta:** Se recomienda al personal encargado, realizar monitoreos constantes del cumplimiento de la gestión.
- Sexta:** A otros Maestranes aumentar sobre el conocimiento con respecto a la gestión hospitalaria e investigar un trabajo cualitativo sobre su influencia en el desempeño laboral.

## REFERENCIAS

- Álvarez Risco, A. (2020). <https://repositorio.ulima.edu.pe/>. Justificación de la Investigación: <https://bit.ly/3Mk50hJ>
- Angulo Rojas, G. (2017). <https://repositorio.ucv.edu.pe>. Cultura organizacional en el compromiso laboral de los profesionales de salud de una clínica privada, Lima-2017.: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21334/Angulo\\_RGG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21334/Angulo_RGG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arellano Cueva, R. (2019). <https://www.arellano.pe>. Estudio Nacional del Consumidor Peruano: <https://www.arellano.pe/projects/estudio-nacional-del-consumidor-peruano/>
- Armijos, J., & Núñez Mondaca, A. (05 de 05 de 2020). Indicadores de gestión para evaluar el desempeño de hospitales públicos: Un caso de estudio en Chile y Ecuador. *Revista médica de Chile*, 626-643. Indicadores de gestión para evaluar el desempeño de hospitales públicos: Un caso de estudio en Chile y Ecuador.
- Barber Fox, M. (12 de 2008). <https://www.redalyc.org>. El Proyecto de Investigación: su Significado: <https://www.redalyc.org/pdf/1804/180414029001.pdf>
- Beaver, R., Beaver, B., & Mendenhall, W. (2010). <https://www.fcfm.buap.mx>. Introducción a la Probabilidad y Estadística.: <https://bit.ly/2CMJch9>
- Behar Rivero, D. (2008). <https://www.academia.edu>. Metodología de la Investigación.: <https://bit.ly/3ZIAL74>
- Bernal Torres, C. (2016). <https://www.academia.edu/>. Metodología de la investigación - Administración economía, humanidades y ciencias sociales.: [file:///C:/Users/Rick%20Hunter/Downloads/Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_Administ.pdf](file:///C:/Users/Rick%20Hunter/Downloads/Metodologia_de_la_investigacion_Administ.pdf)
- Betancourt Tang, J. (08 de 2002). <https://www.ucipfg.com>. Gestión Estratégica: Navegando Hacia el Cuarto Paradigma. Aspectos Conceptuales.: <https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-03/Unidad1/Gesti%C3%B3n%20Estrat%C3%A9gica,%20Navegando%20Hacia%20el%20Cuarto%20Paradigma.pdf>
- Bhandari, P. (18 de November de 2022). *Scibbr*. Descriptive Statistics | Definitions, Types, Examples: <https://www.scribbr.com/statistics/descriptive-statistics/>
- Bienkowska, A., & Tworek, K. (25 de January de 2022). *Nature - Humanities and Social Sciences Communications*. Job Performance Model Based on Employees' Dynamic Capabilities (EDC).: <file:///C:/Users/Rick%20Hunter/Downloads/sustainability-12-02250.pdf>

- Blanco Jiménez, M., & Villalpando Cadena, P. (2012). <http://eprints.uanl.mx/>. Metodología para Investigaciones de Alto Impacto en las Ciencias Sociales.: [http://eprints.uanl.mx/8565/1/r11\\_3.pdf](http://eprints.uanl.mx/8565/1/r11_3.pdf)
- Bolarinwa, O. (2015). Principles and methods of validity and reliability testing of questionnaires used in social and health science researches. *Nigerian Postgraduate Medical Journal*, 7.
- Cáceres Francia, E., Peña Espino, P., & Ramos Villareal, L. (2018). <https://repositorio.up.edu.pe/>. Obtenido de "Las Habilidades Blandas y el Desempeño Laboral: Un Estudio Exploratorio del Impacto del Aprendizaje Formal e Informal y La Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral de Colaboradores de Dos Empresas Prestadoras de Servicios en el Perú": [https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2495/Ernesto\\_Tesis\\_maestria\\_2019.pdf?sequence=1](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2495/Ernesto_Tesis_maestria_2019.pdf?sequence=1)
- Carranza Simón, C. (2020). [https://repositorio.ucv.edu.pe](https://repositorio.ucv.edu.pe/). Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud.: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49586/Carranza\\_SCS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49586/Carranza_SCS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cash, P., Isaksson, O., Maier, A., & Summers, J. (2021). *ScienceDirect*. Sampling in design research: Eight key considerations.: <https://bit.ly/3KcWxuc>
- Castells, M., & Cardoso, G. (2005). *ResearchGate*. The Network Society. From Knowledge to Policy.: <https://bit.ly/2YL6tSj>
- Chávez Aranda, E. (2014). [http://redi.unjbg.edu.pe](http://redi.unjbg.edu.pe/). Factores Biosocio Culturales Relacionados a la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería de Sala de Operaciones del Hospital Hipólito Únanse de Tacna Año 2014.: <https://bit.ly/3KHAqO5>
- Congreso de la republica. (2002, 13 de Agosto). *Ley del Ministerio de Salud*. Lima: Diario El Peruano. Obtenido de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/283445/255216\\_L27657.pdf20190110-18386-jxrtyz.pdf?v=1547176672](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/283445/255216_L27657.pdf20190110-18386-jxrtyz.pdf?v=1547176672)
- Contreras Ramos, A. (2022). [https://repositorio.upt.edu.pe](https://repositorio.upt.edu.pe/). "Clima organizacional y factores asociados a satisfacción laboral en el trabajador asistencial, administrativo y servicios generales del centro de salud metropolitano, 2022".: <https://bit.ly/3nHKiy6>
- Crossman, A., & Abou-Zaki, B. (1 de 06 de 2003). [https://www.emerald.com](https://www.emerald.com/). Obtenido de Job satisfaction and employee performance of Lebanese banking staff.: <https://bit.ly/3KcTm5J>
- Davis, B. (14 de Mayo de 2021). *Mvorganizing.org*. What is a non-experimental research design?: <https://bit.ly/3ISdfmL>

- Delgado Guamán , N. (2019). <http://repositorio.ucsg.edu.ec>. Análisis del Sistema de Auditoría Médica en el Hospital “José Carrasco Arteaga”: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13166/1/T-UCSG-POS-MGSS-185.pdf>
- Dudovskiy, J. (21 de 12 de 2019). *Research Methodology*. Data Analysis: <https://research-methodology.net/research-methods/data-analysis/>
- Etkin , J. (Mayo de 01 de 2000). *SCRIBD*. Política, Gobierno y Gerencia de Las Organizaciones: <https://es.scribd.com/document/459255481/Etkin-J-2000-Politica-gobierno-y-gerencia-de-las-organizaciones-Cap-1-pdf>
- Ferreira Junior, R., & Porto, A. (02 de 2018). <http://www.scielo.org.ar>. La Calidad de Vida en el Trabajo y el Ausentismo como Indicadores de Resultado de Gestión Hospitalaria.: <https://bit.ly/3ZAZ9I1>
- Flores Minchón , C. (2018). <https://cybertesis.unmsm.edu.pe>. Propuesta de un modelo de gestión pública socialmente responsable, caso: Hospital San José del Callao.: <https://bit.ly/3Md9zu7>
- Gallardo Fuentes, L., González Andrades, C., & Tapia Sáez, F. (2003). <https://repositorio.uchile.cl>. Sistemas ERP: Importancia de sus aplicaciones en la Gestión Empresarial.: <https://bit.ly/3KwODgp>
- García Altés, A., Peiró, M., & Artells, J. (2019). <https://www.gacetasanitaria.org>. Priorización de medidas para la consolidación de la toma de decisiones compartidas en las prestaciones del Sistema Nacional de Salud español: <https://www.gacetasanitaria.org/es-priorizacion-medidas-consolidacion-toma-decisiones-articulo-S0213911118301390>
- García Solarte, M. (12 de 2009). <https://www.redalyc.org>. Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual.: <https://bit.ly/2EGQmiP>
- Garrido Alonso, A. (2017). <https://repositorio.unican.es>. Análisis Estratégico del Grupo L'oréal: <https://bit.ly/3UbtR9f>
- Granada Aguirre, L., Díaz España, J., & Tenorio Cabezas, M. (29 de 12 de 2020). <https://repository.unilibre.edu.co>. Tendencias de la investigación en gerencia de servicios de salud: aportes y ajustes metodológicos.: <https://bit.ly/3mby7ZZ>
- Guttman, L. (1975). <https://www.questionpro.com>. Escala de Guttman: <https://www.questionpro.com/blog/es/escala-guttman/>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). <https://www.esup.edu.pe>. Metodología de la Investigación.: <https://bit.ly/3Gi2yEI>
- Kahn, R., & Katz, D. (1977). *Psicología Social de Las Organizaciones*.

- Kaplan, B., & Maxwell, J. (January de 2005). *ResearchGate*. Qualitative Research Methods for Evaluating Computer Information Systems.: [https://www.researchgate.net/publication/226227177\\_Qualitative\\_Research\\_Methods\\_for\\_Evaluating\\_Computer\\_Information\\_Systems](https://www.researchgate.net/publication/226227177_Qualitative_Research_Methods_for_Evaluating_Computer_Information_Systems)
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Schaufeli, W., De-Vet, H., Buuren, S., & Van-Der-Beek, A. (08 de 2011). <https://journals.lww.com>. Conceptual Frameworks of Individual Work Performance.: <https://bit.ly/3zCs57C>
- Kusek, J., & Rist, R. (2004). <https://www.oecd.org>. Obtenido de Ten Steps to a Results-Based Monitoring and Evaluation System.: <https://bit.ly/2jjZayk>
- Llewelyn-Davies, R., & Macaulay, H. (1969). <https://iris.paho.org>. Planificación y Administración de Hospitales.: <https://bit.ly/3m9hyOm>
- Loeb , S., Dynarski, S., McFarland , D., Morris, P., Reardon , S., & Reber , S. (March de 2017). <https://files.eric.ed.gov>. Descriptive analysis in education: A guide for researchers.: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED573325.pdf>
- López Jara, A. (20 de 05 de 2019). *EPISTEME*. Indicadores para evaluar la eficiencia hospitalaria. Caso de estudio: Clínica privada de la ciudad de Macas.: <http://45.238.216.13/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/1401/709>
- López Jara, A., & López Vintimilla, X. (09 de 2019). <https://core.ac.uk>. Indicadores para evaluar la eficiencia hospitalaria. Caso de estudio: Clínica privada de la ciudad de Macas.: <https://core.ac.uk/download/pdf/235987539.pdf>
- Macías, C. (18 de 2 de 2016). <https://almanatura.com/>. La importancia de los Centros de Salud en el Desarrollo Rural: <https://bit.ly/3U7PHL4>
- Martínez Ortega, R., Tuya Pendás, L., Martínez Ortega, M., Pérez Abreu, A., & Cánovas, A. (2009). <http://scielo.sld.cu>. El Coeficiente de Correlacion de los Rangos De Spearman. Caracterizacion.: <https://bit.ly/434PFrn>
- Majid, U. (2018). Research Fundamentals: Study Design, Population, and Sample Size. *URNCSST Journal*, 2(1), 1-7. doi:<https://doi.org/10.26685/urncst.16>
- Mejía Mejía, E. (2005). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA.
- Melinkoff, R. (1969). *La estructura de la organización: Los organigramas*. Universidad Central de Venezuela, Escuela de Economía. La estructura de la organización: Los organigramas.
- Mendoza Monzant, F., & Bolívar Aparicio, M. (2016). <https://www.redalyc.org>. Teaching and Integration of Productive Management Education Projects In Rural Schools.: <https://www.redalyc.org/pdf/782/78248283004.pdf>

- Morales Morales, E. (2016). <https://www.tdx.cat>. Obtenido de Empoderamiento y transformación de las relaciones de poder. Un análisis crítico de los procesos institucionales de participación ciudadana.: <https://bit.ly/433Ewai>
- Muntané Relat, J. (06 de 2010). INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN BÁSICA.
- Nettleton, D. (2014). Pearson Correlation. *ScienceDirect*, 1-25.
- Olivares, S., Cruz del Castillo, C., & González, M. (2014). Metodología de la investigación.: <https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074381498.pdf>
- Oré Cárdenas, A. (2017). "Gestión y Desempeño en un Hospital e EsSalud, Cañete, Lima, 2017" [Tesis de Maestría, Universidad del Pacífico]. [https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1968/Andres\\_Tesis\\_maestr%C3%ada\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1968/Andres_Tesis_maestr%C3%ada_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Perú., M. d. (s.f.). <http://www.digemid.minsa.gob.pe>. Reglamento de la Ley N° 27657. Ley del Ministerio de Salud. Perú.: <https://bit.ly/3nNuqu5>
- Pilligua Lucas, C., & Arteaga Ureta, F. (29 de 05 de 2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda.: <https://bit.ly/3ZHXC2A>
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México DF: Tercera edición. México: Pearson Educación de México.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). Comportamiento Organizacional.: [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)
- Robles Garrote, P., & Rojas, M. (2015). Validation by expert judgements: two cases of qualitative research in Applied Linguistics. *ResearchGate*, 17.
- Rodríguez Gómez, D. (2006). Modelos para la creación y gestión del conocimiento: una aproximación teórica.: <https://educar.uab.cat/article/view/v37-rodriguez-gomez/168>
- Romero U., F., & Urdaneta, E. (22 de 06 de 2009). Desempeño Laboral y Calidad de Servicio del Personal Administrativo en las Universidades Privadas.: <file:///C:/Users/Rick%20Hunter/Downloads/Dialnet-DesempenoLaboralYCalidadDeServicioDelPersonalAdmin-3063107.pdf>
- Rotundo, M., & Sackett, P. (2002). The Relative Importance of Task, Citizenship, and Counterproductive Performance to Global Ratings of Job Performance: A Policy-Capturing Approach.: <https://bit.ly/433gqwd>
- Salas Perea, R., Díaz Hernández, L., & Pérez Hoz, G. (22 de 06 de 2012). Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud.: <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v26n4/ems13412.pdf>

- Sánchez, A. (2014). La Protección de la Intimidad y Vida Privada en Internet: La Integridad Contextual y Los Flujos de Información en las Redes Sociales (2004-2014).: <https://www.aepd.es/sites/default/files/2019-10/la-proteccion-de-la-intimidad.pdf>
- Santalla-Banderali, Z., & Alvarado, J. (20 de July de 2022). *National Library of Medicine*. Factorial structure of Individual Work Performance Questionnaire (Version 1.0). revisited: Evaluation of acquiescence bias.: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9299297/pdf/pone.0271830.pdf>
- Shrotryia, V. K., & Dhanda, U. (2019). Content Validity of Assessment Instrument for Employee Engagement. *SAGE Open*, 1-7. <https://bit.ly/3zcxJyF>
- Solórzano Osorio, D. (2017 Gestión por Proceso en la Administración de la historia clínica del Servicio de Hospitalización Hospital Huaycán, 2017 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://bit.ly/3maHp8l>
- Spearman, C. (2022). *StatsTest*. Spearman's Rho: <https://bit.ly/3U7hEm9>
- Taipe Sulla, E. (10 de 01 de 2022). "Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral en Trabajadores Asistenciales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía De EsSalud - La Oroya, Junín 2022" [Tesis de Maestría, Universidad Norbert Wiener]. <https://bit.ly/3U6QnAl>
- Tapia Avendaño, E. (2020). Gestión Hospitalaria: Un Modelo Conceptual en Estado de Pandemia [Tesis de Maestría, Universidad del Desarrollo]. <https://repositorio.udd.cl/bitstream/handle/11447/4709/Gesti%C3%B3n%20hospitalaria.pdf?sequence=1>
- Temes Montes, J., & Mengíbar Torres, M. (2007). Gestión Hospitalaria. Cuarta Edición.: <https://es.scribd.com/document/539318479/Temes-Gestion-Hospitalaria>
- Thomann, B. (2009). *Auditoría de la Gestión*. Lima, Perú.
- Valderrama Mendoza, S. (2013). Pasos para elaborar Proyectos de Investigación Científica.Cuantitativa, Cualitativa y Mixta.: <https://bit.ly/3zumi4f>
- Yip, W., & Hafez, R. (2015). *World Health Organization*. Improving Health System Efficiency. Reforms for improving the efficiency of health systems: lessons from 10 country cases.: [https://www.afro.who.int/sites/default/files/2017-06/WHO\\_HIS\\_HGF\\_SR\\_15.1\\_eng.pdf](https://www.afro.who.int/sites/default/files/2017-06/WHO_HIS_HGF_SR_15.1_eng.pdf)
- Zhang, Y. (24 de October de 2012). *ESSAY.UTWENTE*. The Impact of Performance Management System on Employee Performance.: <https://bit.ly/3ZDL7VT>

## ANEXOS

### Anexo 01: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE 1: Gestión Hospitalaria				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rango
<b>Problema General</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión Hospitalaria y el Desempeño Laboral del personal de una Clínica, Lima, 2022?	<b>Objetivo General</b> Establecer la relación que existe entre la Gestión Hospitalaria y el Desempeño Laboral del personal de una Clínica, Lima, 2022.	<b>Hipótesis General</b> La Gestión Hospitalaria se relaciona directamente con el Desempeño Laboral del personal de una Clínica, Lima, 2022.	Gestión de Calidad Hospitalaria	Calidad Técnica Calidad Percibida	1 al 21	Dicotómica ordinal	De 3 niveles:
			Habilidades y capacidades	Capacidad Cualidades Actitudes			
<b>Problemas Específicos</b> ¿Determinar la relación que existe entre la Gestión Hospitalaria y la gestión de estrategias corporativas del personal de una Clínica, Lima, 2022?	<b>Objetivos Específicos</b> Precisar la relación entre la Gestión Hospitalaria y la gestión de estrategias corporativas del personal de una Clínica, Lima, 2022.	<b>Hipótesis Específicos</b> Existe relación significativa entre la Gestión Hospitalaria y la gestión de estrategias corporativas del personal de una Clínica, Lima, 2022.	Liderazgo	Comunicación Toma de decisiones Conflicto y cooperación		Escala de Guttman 1= SI 2= NO	Riesgo bajo (15-20) Riesgo medio (10-15) Riesgo alto (menor a 10)

			<b>VARIABLE 2: Desempeño Laboral</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rango</b>
<p><b>Problema General</b> ¿Interpretar la relación que existe entre la Gestión Hospitalaria y la gestión de estrategias competitivas del personal de una Clínica, Lima, 2022?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación entre la Gestión Hospitalaria y la gestión de estrategias competitivas del personal de una Clínica, Lima, 2022.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Existe relación significativa entre la Gestión Hospitalaria y la gestión de estrategias competitivas del personal de una Clínica, Lima, 2022.</p>	Gestión de estrategias corporativas	Políticas y objetivos Capacitaciones Satisfacción del cliente	1 al 20	Dicotómica Ordinal  Escala de Guttman 1= SI 2= NO	De 3 niveles:  Riesgo bajo (15-20)  Riesgo medio (10-15)  Riesgo alto (menor a 10)
<p><b>Problemas Específicos</b> ¿Identificar la relación que existe entre la Gestión Hospitalaria y la gestión de estrategias funcionales del personal de una Clínica, Lima, 2022?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b> Contrastar la relación entre la Gestión Hospitalaria y la gestión de estrategias funcionales del personal de una Clínica, Lima, 2022.</p>	<p><b>Hipótesis Específicos</b> Existe relación significativa entre la Gestión Hospitalaria y la gestión de estrategias funcionales del personal de una Clínica, Lima, 2022.</p>	Gestión de estrategias competitivas	Calidad Planeación estratégica Valores			
			Gestión de estrategias funcionales	Eficiencia Eficacia Producción requerida			



Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Desempeño Laboral	<p>Gestión de estrategias corporativas</p> <p>Gestión de estrategias competitivas</p> <p>Gestión de estrategias funcionales</p>	<p>Capacidad Cualidades Actitudes</p> <p>Comunicación Toma de decisiones</p> <p>Conflicto y cooperación</p>	<p>1,2,3,4,5,6,7, 9,10</p> <p>11,12,13,14, 15,16,17,18, 19,20</p>	<p>Dicotómica -Ordinal 1= SI 2=NO</p> <p>En 3 niveles: Correcto (22-27)</p> <p>Medianamente correcto (16-21)</p> <p>Incorrecto (menor de 16)</p>

**Anexo 03:** Instrumento de recolección

**Cuestionario 01 Gestión Hospitalaria**

Estimados colegas:

El presente cuestionario tiene por objetivo recoger información anónima con fines de investigación científica siendo importante su colaboración a través de sus respuestas sinceras. Marque con un aspa (X) SI / NO las respuestas que da cuenta de las labores realizadas por sus colegas.

**VARIABLE: GESTION HOSPITALARIA**

N°	PREGUNTAS		
	Gestión de Calidad Hospitalaria	SI	NO
1	Cumple con las políticas de la organización.		
2	La oferta de servicios que brinda la clínica es inferior a la demanda de atención.		
3	La cobertura de atención que oferta la Clínica cubre la demanda.		
4	La gestión permite planificar un servicio de acorde a la demanda administrativas y de atención al usuario.		
5	El recurso humano de enfermería asistencial en la organización es proporcional para la atención de la demanda.		
6	El recurso humano de enfermería está programado de acuerdo a su capacitación por área.		
7	Ante la ausencia o descanso medico se respeta la jornada del servicio con enfermeras de retén.		
8	La relación de enfermera - paciente es proporcional a la demanda de pacientes.		

	<b>Habilidades y capacidades</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
9	El proceso de alta del paciente sucede cuando el paciente se siente mejorado o curado.		
10	Los medios disponibles contribuyen a satisfacer la necesidad del paciente y familia con recursos necesarios.		
11	La satisfacción del usuario por el servicio prestado es verbalizada a través de la conformidad y muestra de agradecimiento.		
12	Las competencias profesionales aseguran un cuidado de calidad.		
13	Los valores bioéticos que se aplican en la Organización permiten trabajar en un ambiente de confianza y seguridad.		
14	Durante las acciones intencionadas que realiza la enfermera se emplea el lenguaje común.		
15	Los conocimientos son fortalecidos periódicamente a través de un programa de capacitación.		
	<b>Liderazgo</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
16	Los trabajadores tienen conocimiento del contexto y dimensiones del liderazgo.		
17	Existe una planificación de control en las operaciones de los trabajadores.		
18	Se realiza estudios de tiempos y movimientos de las especialidades.		
19	Se realiza capacitaciones trimestrales que dan resultados positivos al desempeño.		
20	Se tiene un orden correlativo de los costos planificados.		
21	Se dan bonos de motivación por sus logros a los trabajadores.		

*Gracias por responder el Cuestionario.*

## **Cuestionario 02 Desempeño Laboral**

Estimados colegas:

El presente cuestionario tiene por objetivo recoger información anónima con fines de investigación científica siendo importante su colaboración a través de sus respuestas sinceras. Marque con un aspa (X) SI / NO las respuestas que da cuenta de las labores realizadas por sus colegas.

### **VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL**

<b>N°</b>	<b>PREGUNTAS</b>		
	<b>Gestión de Estrategias corporativas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1	Se muestra la capacidad de adecuación en el trato con los demás.		
2	Se muestra las habilidades físicas y mentales organizadas frente a la demanda de pacientes.		
3	Se analiza las cualidades y la relación de pacientes y personal administrativo.		
4	En el desempeño de jornada laboral satisface sus necesidades básicas y fisiológicas.		
5	El estado de ánimo del personal asistencial expresa de cierta manera una actitud de desconformidad.		
6	Se observa la destreza en el cuidado que brinda la Clínica.		
7	Se analiza el ejercicio de funciones con habilidades de mejorar sus procesos.		

	<b>Gestión de Estrategias competitivas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
8	Se analiza las cualidades que permitan fortalecer el desarrollo personal.		
9	Se logra el posicionamiento en el área de trabajo que refuerza la autoestima y la satisfacción.		
10	Se valora la capacitación y el entrenamiento continuo para fortalecer sus conocimientos.		
11	Existe comunicación oportuna y asertiva en el ejercicio de sus funciones.		
12	Durante la jornada laboral se asegura un momento para el registro narrativo de sus actuaciones.		
13	Se destaca por su cooperación el trabajo en equipo.		
14	En el ambiente físico donde se labora se adecua fácilmente y al trabajo el personal asistencial.		
	<b>Gestión de Estrategias funcionales</b>		
15	Se siente identificada con la Organización.		
16	Es proactiva, creativa e innovadora el desarrollo de las funciones que se realiza.		
17	Se ejerce liderazgo que se distingue entre el personal asistencial.		
18	Ante el sobreesfuerzo realizado por requerimiento por los servicios es recompensado.		
19	Recibe remuneración pro la compensación del sobreesfuerzo al servicio prestado.		
20	Demuestra capacidad para tomar decisiones acertadas en el equipo de trabajo que conforma.		

*Gracias por responder el Cuestionario.*

**Anexo 04:** Validación de instrumento.

<b>N°</b>	<b>Grado y nombre de Juez experto</b>	<b>Resultado</b>
1	Dra. Silva Narvaste, Bertha	Si hay Suficiencia
2	Dr. Brito Garcias, José	Si hay Suficiencia
3	Mg. Mallqui Correa Roberto Carlos	Si hay Suficiencia

### Certificado de Validez de Contenido del Instrumento: Gestión Hospitalaria

Dimensiones	N°	ITEMS	PERTINENCIA					RELEVANCIA					CLARIDAD					OBSERVACION
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Gestión de Calidad Hospitalaria	1	Cumple con las políticas de la organización.					X					X						X
	2	La oferta de servicios que brinda la clínica es inferior a la demanda de atención.					X					X						X
	3	La cobertura de atención que oferta la Clínica cubre la demanda.					X					X						X
	4	La gestión permite planificar un servicio de acorde a la demanda administrativas y de atención al usuario.					X					X						X
	5	El recurso humano de enfermería asistencial en la organización es proporcional para la atención de la demanda.					X					X						X
	6	El recurso humano de enfermería está programado de acuerdo a su capacitación por área.					X					X						X
	7	Ante ausencia o descanso medico se respeta la jornada del servicio con enfermeras del retén.					X					X						X
	8	La relación enfermera - paciente es proporcional a la demanda de pacientes.					X					X						X
	9	El proceso de alta del paciente sucede cuando el paciente se siente mejorado o curado.					X				X							X
	10	Los medios disponibles contribuyen a satisfacer la necesidad del paciente y familia con recursos necesarios.					X				X							X
	11	La satisfacción del usuario por el servicio prestado es					X				X							X

		verbalizada a través de la conformidad y muestra de agradecimiento.																	
Habilidades y capacidades	12	Las competencias profesionales aseguran un cuidado de calidad.				X				X									X
	13	Los valores bioéticos que se aplican en la Organización permiten trabajar en un ambiente de confianza y seguridad.				X				X									X
	14	Durante las acciones intencionadas que realiza la enfermera se emplea el lenguaje común.				X				X									X
	15	Los conocimientos son fortalecidos periódicamente a través de un programa de capacitación.				X				X									X
Liderazgo	16	Los trabajadores tienen conocimiento del contexto y dimensiones del liderazgo.				X				X									X
	17	Existe una planificación de control en las operaciones de los trabajadores.				X				X									X
	18	Se realiza estudios de tiempos y movimientos de las especialidades.				X				X									X
	19	Se realiza capacitaciones trimestrales que dan resultados positivos al desempeño.				X				X									X
	20	Se tiene un orden correlativo de los costos planificados.				X				X									X
	21	Se dan bonos de motivación por sus logros a los trabajadores.				X				X									X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: (X)Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Silva Narvaste, Bertha. DNI: 45104543

Especialidad del validador: Estadista

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

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

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

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



SILVA NARVASTE BERTHA  
DOCTORA EN EDUCACIÓN  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2926-6027>

### Certificado de Validez de Contenido del Instrumento: Desempeño Laboral

Dimensiones	N°	Indicadores	PERTINENCIA					RELEVANCIA					CLARIDAD					OBSERVACION
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Gestión de estrategias corporativas	1	Se demuestra la capacidad de adecuación en el trato con los demás.					X					X					X	
	2	Se muestra las habilidades físicas y mentales organizadas frente a la demanda de pacientes.					X					X					X	
	3	Se analiza las cualidades y la relación de pacientes y personal administrativo.					X					X					X	
	4	En el desempeño de jornada laboral satisface sus necesidades básicas y fisiológicas.					X					X					X	
	5	El estado de ánimo del personal asistencial expresa de cierta manera una actitud de desconformidad.					X					X					X	
	6	Se observa la destreza en el cuidado que brinda la Clínica.					X					X					X	
	7	Se analiza el ejercicio de funciones con habilidades de mejorar sus procesos.					X					X					X	
	8	Se analiza las cualidades que permitan fortalecer el desarrollo personal.}					X				X					X		
	9	Se logra el posicionamiento en el área de trabajo que refuerza la autoestima y la satisfacción.					X				X					X		

Gestión de estrategias competitivas	10	Se valora la capacitación y el entrenamiento continuo para fortalecer sus conocimientos.					X						X					X
	11	Existe comunicación oportuna y asertiva en el ejercicio de sus funciones.					X						X					X
	12	Durante la jornada laboral se asegura un momento para el registro narrativo de sus actuaciones.					X						X					X
	13	Se destaca por su cooperación el trabajo en equipo.					X						X					X
	14	En el ambiente físico donde se labora se adecua fácilmente y al trabajo el personal asistencial.					X						X					X
Gestión de estrategias funcionales	15	Se siente identificada con la Organización.					X						X					X
	16	Es proactiva, creativa e innovadora el desarrollo de las funciones que se realiza.					X						X					X
	17	Se ejerce liderazgo que se distingue entre el personal asistencial.					X						X					X
	18	Ante el sobre esfuerzo realizado por requerimiento por los servicios es recompensado.					X						X					X
	19	Recibe remuneración pro la compensación del sobre esfuerzo al servicio prestado.					X						X					X
	20	Demuestra capacidad para tomar decisiones acertadas en el equipo de trabajo que conforma.					X						X					X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: (X) Aplicable ( ) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador: Silva Narvaste, Bertha. DNI: 45104543

Especialidad del validador: Estadista.

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

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

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

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



SILVA NARVASTE BERTHA  
DOCTORA EN EDUCACIÓN

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2926-6027>

### Certificado de Validez de Contenido del Instrumento: Gestión Hospitalaria

Dimensiones	N°	ITEMS	PERTINENCIA					RELEVANCIA					CLARIDAD					OBSERVACION
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Gestión de Calidad Hospitalaria	1	Cumple con las políticas de la organización.					X					X						X
	2	La oferta de servicios que brinda la clínica es inferior a la demanda de atención.					X					X						X
	3	La cobertura de atención que oferta la Clínica cubre la demanda.					X					X						X
	4	La gestión permite planificar un servicio de acorde a la demanda administrativas y de atención al usuario.					X					X						X
	5	El recurso humano de enfermería asistencial en la organización es proporcional para la atención de la demanda.					X					X						X
	6	El recurso humano de enfermería está programado de acuerdo a su capacitación por área.					X					X						X
	7	Ante ausencia o descanso medico se respeta la jornada del servicio con enfermeras del retén.					X					X						X
	8	La relación enfermera - paciente es proporcional a la demanda de pacientes.					X					X						X
	9	El proceso de alta del paciente sucede cuando el paciente se siente mejorado o curado.					X				X							X
	10	Los medios disponibles contribuyen a satisfacer la necesidad del paciente y familia con recursos necesarios.					X				X							X
	11	La satisfacción del usuario por el servicio prestado es					X				X							X

		verbalizada a través de la conformidad y muestra de agradecimiento.																	
Habilidades y capacidades	12	Las competencias profesionales aseguran un cuidado de calidad.				X				X									X
	13	Los valores bioéticos que se aplican en la Organización permiten trabajar en un ambiente de confianza y seguridad.				X				X									X
	14	Durante las acciones intencionadas que realiza la enfermera se emplea el lenguaje común.				X				X									X
	15	Los conocimientos son fortalecidos periódicamente a través de un programa de capacitación.				X				X									X
Liderazgo	16	Los trabajadores tienen conocimiento del contexto y dimensiones del liderazgo.				X				X									X
	17	Existe una planificación de control en las operaciones de los trabajadores.				X				X									X
	18	Se realiza estudios de tiempos y movimientos de las especialidades.				X				X									X
	19	Se realiza capacitaciones trimestrales que dan resultados positivos al desempeño.				X				X									X
	20	Se tiene un orden correlativo de los costos planificados.				X				X									X
	21	Se dan bonos de motivación por sus logros a los trabajadores.				X				X									X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: (X)Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Brito Garcias, José Gregorio. DNI: 002819094

Especialidad del validador: Metodólogo.

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

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

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

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

*José Brito*

### Certificado de Validez de Contenido del Instrumento: Desempeño Laboral

Dimensiones	N°	Indicadores	PERTINENCIA					RELEVANCIA					CLARIDAD					OBSERVACION
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Gestión de estrategias corporativas	1	Se demuestra la capacidad de adecuación en el trato con los demás.					X					X					X	
	2	Se muestra las habilidades físicas y mentales organizadas frente a la demanda de pacientes.					X					X					X	
	3	Se analiza las cualidades y la relación de pacientes y personal administrativo.					X					X					X	
	4	En el desempeño de jornada laboral satisface sus necesidades básicas y fisiológicas.					X					X					X	
	5	El estado de ánimo del personal asistencial expresa de cierta manera una actitud de desconformidad.					X					X					X	
	6	Se observa la destreza en el cuidado que brinda la Clínica.					X					X					X	
	7	Se analiza el ejercicio de funciones con habilidades de mejorar sus procesos.					X					X					X	
	8	Se analiza las cualidades que permitan fortalecer el desarrollo personal.}					X				X					X		
	9	Se logra el posicionamiento en el área de trabajo que refuerza la autoestima y la satisfacción.					X				X					X		

Gestión de estrategias competitivas	10	Se valora la capacitación y el entrenamiento continuo para fortalecer sus conocimientos.					X						X					X
	11	Existe comunicación oportuna y asertiva en el ejercicio de sus funciones.					X						X					X
	12	Durante la jornada laboral se asegura un momento para el registro narrativo de sus actuaciones.					X						X					X
	13	Se destaca por su cooperación el trabajo en equipo.					X						X					X
	14	En el ambiente físico donde se labora se adecua fácilmente y al trabajo el personal asistencial.					X						X					X
Gestión de estrategias funcionales	15	Se siente identificada con la Organización.					X						X					X
	16	Es proactiva, creativa e innovadora el desarrollo de las funciones que se realiza.					X						X					X
	17	Se ejerce liderazgo que se distingue entre el personal asistencial.					X						X					X
	18	Ante el sobre esfuerzo realizado por requerimiento por los servicios es recompensado.					X						X					X
	19	Recibe remuneración pro la compensación del sobre esfuerzo al servicio prestado.					X						X					X
20	Demuestra capacidad para tomar decisiones acertadas en el equipo de trabajo que conforma.					X						X					X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: (X) Aplicable ( ) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador: Brito Garcias, José Gregorio. DNI: 002819094.

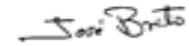
Especialidad del validador: Metodólogo.

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

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

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

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



### Certificado de Validez de Contenido del Instrumento: Gestión Hospitalaria

Dimensiones	N°	ITEMS	PERTINENCIA					RELEVANCIA					CLARIDAD					OBSERVACION
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Gestión de Calidad Hospitalaria	1	Cumple con las políticas de la organización.					X					X						X
	2	La oferta de servicios que brinda la clínica es inferior a la demanda de atención.					X					X						X
	3	La cobertura de atención que oferta la Clínica cubre la demanda.					X					X						X
	4	La gestión permite planificar un servicio de acorde a la demanda administrativas y de atención al usuario.					X					X						X
	5	El recurso humano de enfermería asistencial en la organización es proporcional para la atención de la demanda.					X					X						X
	6	El recurso humano de enfermería está programado de acuerdo a su capacitación por área.					X					X						X
	7	Ante ausencia o descanso medico se respeta la jornada del servicio con enfermeras del retén.					X					X						X
	8	La relación enfermera - paciente es proporcional a la demanda de pacientes.					X					X						X
	9	El proceso de alta del paciente sucede cuando el paciente se siente mejorado o curado.					X					X						X
	10	Los medios disponibles contribuyen a satisfacer la necesidad del paciente y familia con recursos necesarios.					X					X						X
	11	La satisfacción del usuario por el servicio prestado es					X					X						X

		verbalizada a través de la conformidad y muestra de agradecimiento.																	
Habilidades y capacidades	12	Las competencias profesionales aseguran un cuidado de calidad.				X				X									X
	13	Los valores bioéticos que se aplican en la Organización permiten trabajar en un ambiente de confianza y seguridad.				X				X									X
	14	Durante las acciones intencionadas que realiza la enfermera se emplea el lenguaje común.				X				X									X
	15	Los conocimientos son fortalecidos periódicamente a través de un programa de capacitación.				X				X									X
Liderazgo	16	Los trabajadores tienen conocimiento del contexto y dimensiones del liderazgo.				X				X									X
	17	Existe una planificación de control en las operaciones de los trabajadores.				X				X									X
	18	Se realiza estudios de tiempos y movimientos de las especialidades.				X				X									X
	19	Se realiza capacitaciones trimestrales que dan resultados positivos al desempeño.				X				X									X
	20	Se tiene un orden correlativo de los costos planificados.				X				X									X
	21	Se dan bonos de motivación por sus logros a los trabajadores.				X				X									X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: (X)Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Mallqui Correa, Roberto Carlos. DNI: 42092287

Especialidad del validador: Tecnólogo.

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

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

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

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



---

Mg. Roberto Carlos Mallqui Correa  
Gestor de los servicios de la Salud

### Certificado de Validez de Contenido del Instrumento: Desempeño Laboral

Dimensiones	N°	Indicadores	PERTINENCIA					RELEVANCIA					CLARIDAD					OBSERVACION
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Gestión de estrategias corporativas	1	Se demuestra la capacidad de adecuación en el trato con los demás.					X					X					X	
	2	Se muestra las habilidades físicas y mentales organizadas frente a la demanda de pacientes.					X					X					X	
	3	Se analiza las cualidades y la relación de pacientes y personal administrativo.					X					X					X	
	4	En el desempeño de jornada laboral satisface sus necesidades básicas y fisiológicas.					X					X					X	
	5	El estado de ánimo del personal asistencial expresa de cierta manera una actitud de desconformidad.					X					X					X	
	6	Se observa la destreza en el cuidado que brinda la Clínica.					X					X					X	
	7	Se analiza el ejercicio de funciones con habilidades de mejorar sus procesos.					X					X					X	
	8	Se analiza las cualidades que permitan fortalecer el desarrollo personal.}					X				X					X		
	9	Se logra el posicionamiento en el área de trabajo que refuerza la autoestima y la satisfacción.					X				X					X		

Gestión de estrategias competitivas	10	Se valora la capacitación y el entrenamiento continuo para fortalecer sus conocimientos.					X						X					X
	11	Existe comunicación oportuna y asertiva en el ejercicio de sus funciones.					X						X					X
	12	Durante la jornada laboral se asegura un momento para el registro narrativo de sus actuaciones.					X						X					X
	13	Se destaca por su cooperación el trabajo en equipo.					X						X					X
	14	En el ambiente físico donde se labora se adecua fácilmente y al trabajo el personal asistencial.					X						X					X
Gestión de estrategias funcionales	15	Se siente identificada con la Organización.					X						X					X
	16	Es proactiva, creativa e innovadora el desarrollo de las funciones que se realiza.					X						X					X
	17	Se ejerce liderazgo que se distingue entre el personal asistencial.					X						X					X
	18	Ante el sobre esfuerzo realizado por requerimiento por los servicios es recompensado.					X						X					X
	19	Recibe remuneración pro la compensación del sobre esfuerzo al servicio prestado.					X						X					X
20	Demuestra capacidad para tomar decisiones acertadas en el equipo de trabajo que conforma.					X						X					X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: (X) Aplicable ( ) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador: Mallqui Correa, Roberto Carlos. DNI: 42092287

Especialidad del validador: Tecnólogo.

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

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

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

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



Mg. Roberto Carlos Mallqui Correa  
Gestor de los servicios de la Salud

## Anexo 05: Confiabilidad en la Prueba Piloto.

### **Fiabilidad**

*Escala: Gestión Hospitalaria*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,873	21

### **Fiabilidad**

*Escala: Desempeño Laboral*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,858	20

### **Fiabilidad**

*Escala: Gestión Hospitalaria y Desempeño Laboral*

---

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,864	41

---

*Nota:* Resultado de procesamiento de los datos en el SPSS

Se obtuvo como resultado 0.864 como coeficiente de confiabilidad, el cual se considera como **bueno** para ser aplicado, según Cronbach.

## Anexo 06: Autorización para aplica instrumento

**POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 5 de octubre del 2022

Señor (a):

Dr. Grandez Zumaeta Víctor.

Gerente General:

CLÍNICA CHORRILLOS

Nº de Carta : 186 – 2022 – UCV – VA – EPG – F05L03/J

Asunto : Solicita autorización para realizar investigación

Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 5 de octubre del 2022

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **PIMENTEL SUÁREZ SILVIA**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión de los Servicios de la Salud
- 4) Título de la investigación : **"GESTIÓN HOSPITALARIA Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE UNA CLÍNICA, LIMA, 2022"**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,

VICTOR H. GRANDEZ ZUMAETA  
Gerente General

Dr. Helga Ruthi Majo Itarrate  
Jefa de la Escuela de Posgrado  
Campus Lima Ate

## **Anexo 07: Consentimiento informado**

Ante usted con el debido respeto me presento y expongo. Que soy alumna de posgrado de la carrera de maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo Sede Lima – Ate. Actualmente estoy realizando un trabajo de investigación alusivo a “Gestión Hospitalaria y Desempeño Laboral del personal de una Clínica, Lima, 2022”. Motivo por el cual para ello quisiera contar con su colaboración. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder a unas preguntas, de los dos cuestionarios.

Su participación en este trabajo de investigación es estrictamente voluntaria. Así mismo la información que se obtenga será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

Si tiene alguna duda sobre este estudio, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del estudio en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma.

Atte., Pimentel Suarez Silvia Paola

### **DECLARACION DE CONSENTIMIENTO**

Yo...GRANDEZ ZUMAETA, Víctor Humberto...he sido informado(a) del objetivo del presente estudio, habiéndome explicado los riesgos y beneficios, así como de la privacidad de los datos obtenidos, de igual manera se me otorgara la oportunidad de hacer preguntas sobre las evaluaciones a realizarme.

Acepto voluntariamente participar en este estudio, contribuyendo de forma activa con las evaluaciones, considerándose que en caso no desee seguir proporcionando información o desista de participar, no implicara perjuicio alguno hacia mi persona.



Firma  
D.N.I: 06642891



Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda																	
104: VAR00011																	Visible: 61 de 61 v
	VAR0000 1	VAR0000 2	VAR0000 3	VAR0000 4	VAR0000 5	VAR0000 6	VAR0000 7	VAR0000 8	D1_V1	VAR0001 0	VAR0001 1	VAR0001 2	VAR0001 3	VAR0001 4	VAR0001 5	VAR0001 6	D2_V1
53	1			1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	7
54	1		Nombre: VAR00002 Tipo: Numérico Medida: Nominal	2	1	1	2	2	12	1	2	2	1	2	1	1	10
55	1			1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	7
56	1	1	2	1	1	2	1	1	10	2	1	2	2	2	1	2	12
57	1	1	2	1	2	2	1	1	11	2	1	1	2	1	2	2	11
58	1	1	1	2	1	1	1	2	10	1	1	2	1	2	1	1	9
59	1	2	1	1	1	1	2	1	10	1	2	2	1	2	1	1	10
60	1	1	2	1	2	2	1	1	11	2	1	1	2	1	2	2	11
61	1	2	1	2	1	1	2	2	12	1	2	1	1	1	1	1	8
62	1	2	2	1	1	2	2	1	12	2	2	1	2	1	1	2	11
63	1	1	2	1	2	2	1	1	11	2	1	1	2	1	2	2	11
64	1	2	2	2	1	2	2	2	14	2	2	1	2	1	1	2	11
65	1	2	1	1	2	1	2	1	11	1	2	1	1	1	2	1	9
66	1	2	2	1	1	2	2	1	12	2	2	1	2	1	1	2	11
67	1	2	2	2	1	2	2	2	14	2	2	2	2	2	1	2	13
68	1	1	2	1	1	2	1	1	10	2	1	1	2	1	1	2	10
69	1	2	2	1	1	2	2	1	12	2	2	1	2	1	2	2	12
70	1	1	1	2	1	1	1	2	10	1	1	1	1	1	1	1	7
71	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	2	1	2	1	1	9
72	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	7
73	2	1	2	2	1	2	1	2	13	2	1	1	2	1	2	2	11
74	1	2	2	1	1	2	2	1	12	2	2	1	2	1	1	2	11
75	1	2	1	1	1	1	2	1	10	1	2	1	1	1	1	1	8
76	2	1	2	2	1	2	1	2	13	2	1	1	2	1	1	2	10
77	1	1	1	2	1	1	1	2	10	1	1	2	1	2	2	1	10
78	1	2	1	1	2	1	2	1	11	1	2	1	1	1	2	1	9

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda																	
104: VAR00011																	Visible: 61 de 61 v
	VAR0000 1	VAR0000 2	VAR0000 3	VAR0000 4	VAR0000 5	VAR0000 6	VAR0000 7	VAR0000 8	D1_V1	VAR0001 0	VAR0001 1	VAR0001 2	VAR0001 3	VAR0001 4	VAR0001 5	VAR0001 6	D2_V1
79	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	7
80	1	2	2	1	2	2	2	1	13	2	2	1	2	1	2	2	12
81	1	1	1	2	1	1	1	2	10	1	1	1	1	1	1	1	7
82	1	1	2	1	1	2	1	1	10	2	1	1	2	1	1	2	10
83	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	7
84	2	2	2	1	1	2	2	1	13	2	2	1	2	1	1	2	11
85	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	2	1	2	1	1	9
86	1	2	1	2	1	1	2	2	12	1	2	2	1	2	2	1	11
87	1	1	2	1	1	2	1	1	10	2	1	1	2	1	2	2	11
88	1	2	1	1	1	1	2	1	10	1	2	2	1	2	1	1	10
89	1	2	2	2	1	2	2	2	14	2	2	1	2	1	1	2	11
90	2	2	2	1	1	2	2	1	13	2	2	1	2	1	1	2	11
91	1	1	2	1	1	2	1	1	10	2	1	1	2	1	2	2	11
92	1	1	1	1	2	1	1	1	9	1	1	1	1	1	2	1	8
93	1	2	2	2	2	2	2	2	15	2	2	2	2	2	2	2	14
94	1	2	1	1	1	1	2	1	10	1	2	1	1	1	1	1	8
95	2	1	2	2	1	2	1	2	13	2	1	1	2	1	2	2	11
96	1	1	2	1	1	2	1	1	10	2	1	1	2	1	1	2	10
97	1	2	2	1	1	2	2	1	12	2	2	1	2	1	1	2	11
98	1	1	2	2	2	2	1	2	13	2	1	1	2	1	2	2	11
99	1	2	1	1	1	1	2	1	10	1	2	1	1	1	1	1	8
100	1	2	2	1	1	2	2	1	12	2	2	1	2	1	1	2	11



Visible: 52 de 52 variables

	VAR0001 8	VAR0001 9	VAR0002 0	VAR0002 1	VAR0002 2	VAR0002 3	D3_V1	TOTAL_V 1	VAR0002 6	VAR0002 7	VAR0002 8	VAR0002 9	VAR0003 0	VAR0003 1	VAR0003 2	D1_V2	VAR0003 4	V
1	1	1	1	1	1	2	7	29	2	2	2	1	1	1	1	10	2	
1	1	1	1	1	1	1	6	24	1	1	1	1	2	1	1	8	1	
1	1	1	1	1	2	1	7	27	1	1	1	1	1	2	1	8	1	
2	2	2	1	1	1	1	8	29	2	1	2	1	2	2	1	11	1	
1	1	1	1	1	1	1	6	22	2	2	1	2	1	1	1	10	1	
2	2	2	2	1	1	1	9	30	1	1	1	1	2	1	1	8	1	
1	2	1	1	1	1	1	7	27	2	1	1	2	2	1	2	11	2	
1	1	1	1	1	1	1	6	25	1	1	2	2	1	1	1	9	1	
1	2	1	1	1	1	1	7	28	1	1	1	2	1	2	1	9	1	
2	2	2	1	1	1	1	8	26	1	2	2	2	2	2	2	13	2	
2	1	2	1	1	1	1	8	25	1	1	1	1	1	2	1	8	1	
1	1	1	1	1	1	1	6	26	2	2	2	2	1	2	1	12	1	
1	2	2	1	1	1	1	8	26	1	2	2	2	1	2	2	11	2	
1	2	1	1	2	1	1	8	30	1	1	1	1	1	1	1	7	1	
1	1	1	1	2	1	1	7	25	2	2	2	1	1	2	2	12	2	
1	2	2	1	1	1	1	8	27	1	2	2	1	2	2	1	11	1	
1	1	1	1	1	1	1	6	26	1	2	1	2	1	1	1	9	1	
1	1	1	1	1	1	1	6	23	2	2	2	1	1	2	1	11	1	
1	1	2	1	1	1	1	7	25	1	1	2	2	1	2	1	10	1	
1	2	1	2	1	1	1	8	28	2	2	2	1	2	1	1	11	1	
1	2	1	1	1	1	1	7	26	1	1	2	2	1	2	1	10	1	
1	1	1	1	1	1	1	6	25	2	1	2	1	2	2	1	11	1	
1	2	1	1	1	1	2	8	29	1	1	1	2	1	1	1	8	1	
1	1	1	1	1	1	1	6	26	2	1	2	1	2	1	2	11	2	
1	1	1	1	1	1	1	6	21	1	2	1	1	1	1	1	8	1	
1	1	1	1	1	1	1	6	28	1	2	1	1	1	2	1	9	1	
1	1	1	2	1	1	1	7	26	1	1	1	1	1	1	1	7	1	



Visible: 52 de 52 variables

	VAR0001 8	VAR0001 9	VAR0002 0	VAR0002 1	VAR0002 2	VAR0002 3	D3_V1	TOTAL_V 1	VAR0002 6	VAR0002 7	VAR0002 8	VAR0002 9	VAR0003 0	VAR0003 1	VAR0003 2	D1_V2	VAR0003 4	V
27	1	1	1	2	1	1	1	7	26	1	1	1	1	1	1	7	1	
28	1	2	1	1	1	1	2	8	27	1	1	1	1	2	1	9	2	
29	1	1	1	1	1	1	1	6	23	2	2	1	2	2	1	11	1	
30	2	1	1	1	2	1	1	8	28	1	1	2	1	1	2	9	2	
31	1	1	1	1	1	1	2	7	26	2	2	1	2	1	2	11	2	
32	1	2	2	1	1	1	1	8	28	1	1	1	1	2	1	8	1	
33	1	1	1	1	2	2	1	8	25	2	1	1	2	1	2	10	1	
34	2	2	1	1	1	1	1	8	27	1	1	2	2	1	2	11	2	
35	1	1	1	1	2	1	1	7	24	1	2	2	2	2	1	11	1	
36	2	2	1	1	2	1	1	9	28	1	1	1	1	1	1	7	1	
37	2	1	2	1	1	1	1	8	24	2	2	1	1	1	2	11	1	
38	1	1	1	1	1	1	2	7	26	1	1	2	1	2	1	9	1	
39	2	1	1	2	2	2	2	10	30	2	2	2	2	2	2	14	2	
40	1	1	1	1	1	2	1	7	26	1	2	2	1	1	2	10	1	
41	1	1	1	1	2	1	1	7	25	2	2	2	2	1	2	12	1	
42	1	2	2	1	1	1	1	8	25	2	1	2	1	1	1	10	2	
43	1	1	1	1	1	1	1	6	26	1	1	1	1	1	1	8	2	
44	1	1	2	1	2	1	1	8	24	2	2	1	2	2	1	11	1	
45	1	1	1	1	1	1	1	6	24	2	2	2	2	1	2	12	1	
46	1	1	1	1	1	1	1	6	28	2	1	1	1	2	1	9	1	
47	1	1	2	1	1	1	1	7	27	2	1	2	1	1	2	11	2	
48	1	1	1	1	1	1	1	6	27	1	2	2	2	1	1	11	2	
49	2	1	2	2	1	2	10	27	2	1	1	1	1	1	1	8	1	
50	1	1	1	2	2	1	1	8	28	1	2	1	1	2	1	10	2	
51	1	1	1	1	1	1	1	6	22	1	1	2	1	1	1	8	1	
52	1	1	1	1	2	1	1	7	24	1	2	1	1	1	2	9	1	
53	1	1	2	1	1	2	1	8	23	1	1	1	1	1	1	7	1	







Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

RELIABILITY

```

/VARIABLES=VAR0001 VAR0002 VAR0003 VAR0004 VAR0005 VAR0006 VAR0007 VAR0008 VAR0011
VAR0011 VAR0012 VAR0013 VAR0014 VAR0015 VAR0016 VAR0018 VAR0019 VAR0020 VAR0021 VAR0022
VAR0023 VAR0024 VAR0027 VAR0028 VAR0029 VAR0030 VAR0031 VAR0032 VAR0033 VAR0035 VAR0036
VAR0037 VAR0038 VAR0039 VAR0040 VAR0042 VAR0043 VAR0044 VAR0045 VAR0046 VAR0047
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/NOEEL=ALPHA.

```

**Fiabilidad**

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
Excluido <sup>a</sup>	0	0	0
Total	100	100,0	

<sup>a</sup> La información por caso se basa en todas las variables del procesamiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Ni de elementos
.826	41

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

EXAMINE VARIABLES=TOTAL\_V2 TOTAL\_V1

```

/PLOT SCHEMOT SPPLOT
/COMPARE GROUPS
/STATISTICS DESCRIPTIVES
/CI=INTERVAL 95
/RESIDUAL LISTWISE
/NOCTOTAL.

```

**Explorar**

Resumen de procesamiento de casos

Valor	Casos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje
TOTAL_V2	100	100,0%	0	0,0%
TOTAL_V1	100	100,0%	0	0,0%

Pruebas de normalidad

Estadístico	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		Shapiro-Wilk		Sig.
	g1	Sig.	g1	Sig.	
TOTAL_V2	.189	.100	.200	.914	.100
TOTAL_V1	.190	.100	.916	.973	.100

<sup>a</sup> Corrección de significación de Lilliefors

**TOTAL\_V2**

Gráfico Q-Q normal de TOTAL\_V2

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Correlaciones no paramétricas

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
Excluido <sup>a</sup>	0	0	0
Total	100	100,0	

Estadísticas de correlación

Alfa de Spearman	N	Sig. (bilateral)
TOTAL_V1	100	.025
TOTAL_V2	100	.025

\* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Estadísticas de correlación

Alfa de Spearman	N	Sig. (bilateral)
TOTAL_V1	100	.001
D2_V2	100	.001

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

Estadísticas de correlación

Alfa de Spearman	N	Sig. (bilateral)
TOTAL_V1	100	.230

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Correlaciones no paramétricas

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
Excluido <sup>a</sup>	0	0	0
Total	100	100,0	

Estadísticas de correlación

Alfa de Spearman	TOTAL_V1	TOTAL_V2
Coefficiente de correlación	1,000	.225
Sig. (bilateral)	.	.025
N	100	100
TOTAL_V2	Coefficiente de correlación	.225
Sig. (bilateral)	.025	.
N	100	100

\* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Estadísticas de correlación

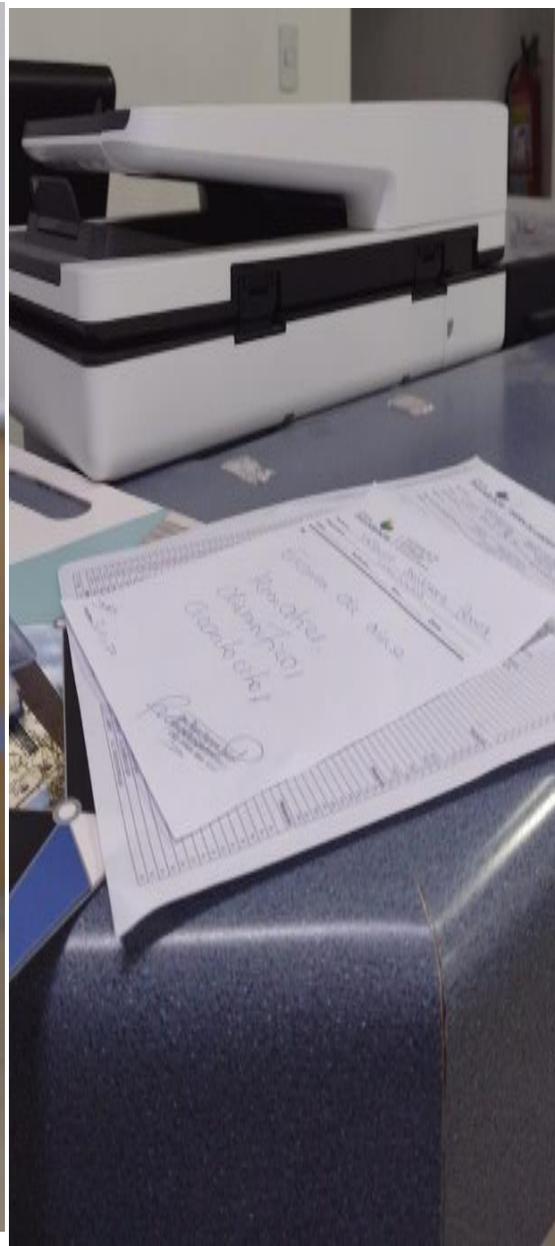
Alfa de Spearman	TOTAL_V1	D2_V2
Coefficiente de correlación	1,000	.333
Sig. (bilateral)	.	.001
N	100	100
D2_V2	Coefficiente de correlación	.333
Sig. (bilateral)	.001	.
N	100	100

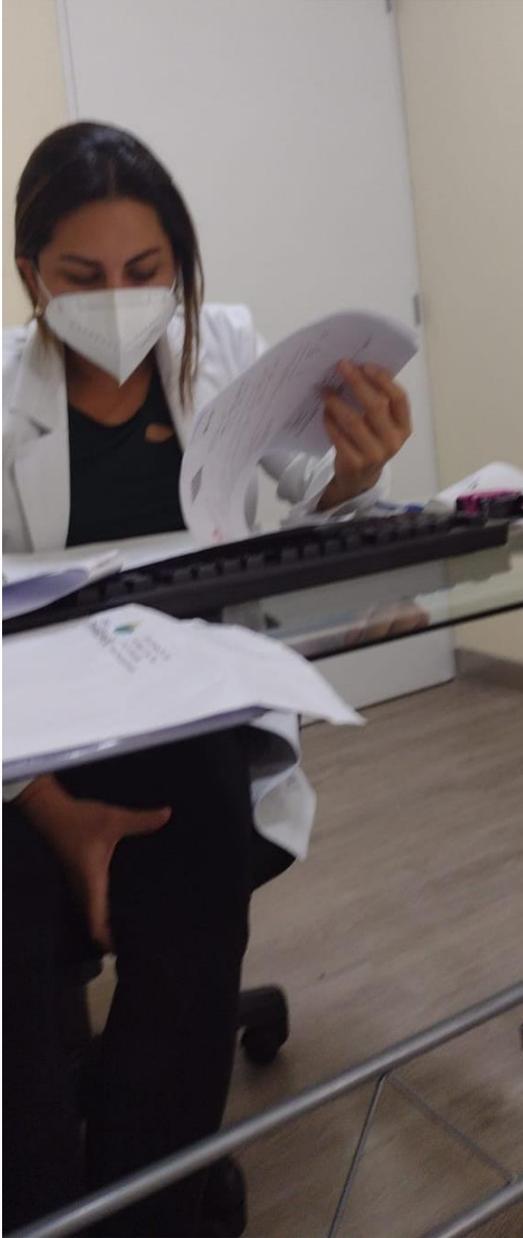
\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Estadísticas de correlación

Alfa de Spearman	TOTAL_V1	D3_V2
Coefficiente de correlación	1,000	.230

## Anexo 10: Evidencias fotográficas





The image shows a vertical digital display board for Clínica Chorrillos. The board is divided into several sections, each with a title and corresponding images:

- TERAPIA FISICA**: Features images of a person in a white coat and a close-up of a person's face.
- CENTRO ODONTOLÓGICO**: Shows a dental procedure being performed.
- CARDIOLOGÍA**: Displays a person being examined by a healthcare professional.
- LABORATORIO CLÍNICO**: Illustrates a laboratory setting with a person working at a desk.
- RADIOGRAFÍAS**: Shows a person standing in front of a medical imaging machine.
- SALUD OCUPACIONAL**: Includes images of people in a clinical or office environment.

At the bottom of the board, there is a logo for **CLÍNICA CHORRILLOS** and contact information: **CONTACTANOS** and the phone number **912 8728 7 912 2008**.

## Anexo 11: Resultados de Prueba de Normalidad

**Tabla 7**

*Prueba de Normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Hospitalaria	,189	100	,000	,914	100	,000
Desempeño Laboral	,100	100	,015	,973	100	,035

Se concluye, que al 95% de nivel de significancia se obtiene el valor  $p=0.000$  para la variable Gestión Hospitalaria y el valor  $p=0.015$  para la variable Desempeño Laboral, según el estadístico de Kolmogorov-Smirnov, los cuales son menores a la probabilidad de 0.05, demostrando que la distribución de los datos no es normal. Según los resultados obtenidos, se justifica aplicar estadísticas no paramétricas, para lo cual utilizaremos el estadístico de Rho de Spearman.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SILVA NARVASTE BERTHA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Gestión Hospitalaria y Desempeño Laboral del personal de una Clínica, Lima, 2022.", cuyo autor es PIMENTEL SUAREZ SILVIA PAOLA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, 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.

LIMA, 17 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SILVA NARVASTE BERTHA <b>DNI:</b> 45104543 <b>ORCID:</b> 0000-0002-2926-6027	Firmado electrónicamente por: BSILVAN el 16-01- 2023 23:28:39

Código documento Trilce: TRI - 0493656