



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Gestión hospitalaria y capacitación profesional en el servicio de  
medicina de un hospital nacional, Lima 2023

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

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

**AUTORA:**

Parrera Vivas, Julissa Aida ([orcid.org/0000-0002-7245-4082](https://orcid.org/0000-0002-7245-4082))

**ASESORES:**

Dr. Chumpitaz Caycho, Hugo Eladio ([orcid.org/0000-0001-6768-381X](https://orcid.org/0000-0001-6768-381X))

Dr. Pérez Pérez, Miguel Ángel (<http://orcid.org/0000-0002-7333-9879>)

**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**

A Dios y mis padres:

Por enseñarme el valor de la perseverancia y la determinación, quienes supieron guiarme por un buen camino para el proceso de mi formación y lograr alcanzar mis metas. Por su amor incondicional y sacrificio para hacer posible mi educación.

A mi amado esposo, y a mis hijos:

Mi compañero de vida, gracias a él por su apoyo incondicional por su paciencia y tolerancia en la elaboración de esta tesis y a mis amados hijos por ser mi fuente de motivación e inspiración para seguir adelante.

## **Agradecimiento**

A la Universidad por haberme aceptado ser parte de ella y abierto las puertas de su seno científico para poder estudiar mi maestría

A la Institución del hospital por permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro de su establecimiento.

A mi asesor de tesis Dr. Chumpitaz Caycho Hugo por la dedicación y apoyo que ha brindado a este trabajo, por el respeto a mis sugerencias e ideas y por la dirección y el rigor que ha facilitado las mismas.

## Índice de contenidos

	<b>Pág.</b>
Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos .....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos .....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN .....	26
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES .....	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS .....	40

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Ficha Técnica del instrumento de Gestión Hospitalaria.....	14
Tabla 2. Ficha Técnica del instrumento de Capacitación profesional.....	15
Tabla 3. Tabla cruzada Gestión hospitalaria*Capacitación profesional.....	17
Tabla 4. Tabla cruzada Variable Gestión asistencial*Capacitación profesional	18
Tabla 5. Tabla cruzada Gestión por procesos*Capacitación profesional .....	19
Tabla 6. Tabla cruzada Gestión por recursos*Capacitación profesional .....	20
Tabla 7. Prueba de normalidad .....	21
Tabla 8. Relación entre Gestión asistencial y la capacitación profesional en el servicio de medicina de un Hospital Nacional, Lima 2023.....	23
Tabla 9. Relación entre Gestión por procesos y la capacitación profesional en el servicio de medicina de un hospital nacional, Lima 2023.....	24
Tabla 10. Relación entre gestión por recursos y la capacitación profesional en el servicio de medicina de un hospital nacional, Lima 2023.....	25

## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1</b> Esquema de investigación correlacional .....	11

## Resumen

El presente trabajo de investigación, planteo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión hospitalaria y capacitación profesional en el servicio de medicina de un hospital nacional, Lima 2023. El enfoque fue cuantitativo, con un tipo de estudio es aplicada, según su nivel correlacional, de diseño no experimental y según su temporalidad transversal, se identificó y describió las características de las variables y dimensiones en estudio, de esta manera proponer cambios y estrategias para la mejora de la gestión hospitalaria. Las técnicas de recolección de datos fueron la encuesta y el instrumento el cuestionario, el cual se realizó la prueba de confiabilidad del alfa de Cronbach, para medir la consistencia interna del instrumento, como resultado la gestión hospitalaria obtuvo un puntaje de .849 y capacitación profesional el puntaje de 0.874 indicando que los cuestionarios son confiables. La muestra fue de 109 enfermeras que realizan labor asistencial. Para el estadístico se utilizó el rho de Spearman, que permitió establecer el grado de relación entre las variables encontrando un valor de .880 \*\* Donde indica que existe relación significativa directa alta entre gestión hospitalaria y capacitación profesional en el servicio de medicina de un hospital nacional, Lima 2023.

**Palabras clave:** Gestión, Capacitación, Medicina, Hospital.

## **Abstract**

The objective of this research work is to determine the relationship between hospital management and professional training in the medical service of a national hospital, Lima 2023. The approach was quantitative, with a type of study It is applied, according to its correlational level, of non-experimental design and according to its transversal temporality, the characteristics of the variables and dimensions under study were identified and described, in this way proposing changes and strategies for the improvement of hospital management. The data collection techniques were the survey and the instrument the questionnaire, which the Cronbach's alpha reliability test was performed to measure the internal consistency of the instrument, as a result the hospital management obtained a score of .849 and professional training. the score of 0.874 indicating that the questionnaires are reliable. The sample consisted of 109 nurses who perform care work. For the statistic, Spearman's rho was used, which allowed establishing the degree of relationship between the variables, finding a value of .880 \*\* Where it indicates that there is a high direct significant relationship between hospital management and professional training in the medicine service of a hospital national, Lima 2023.

**Keywords:** Management, Training, Medicine, Hospital.

## I. INTRODUCCIÓN

La gestión hospitalaria, es una serie de procesos de planificación y ejecución de estrategias, para que los servicios del hospital alcancen la máxima calidad y eficiencia, es decir, la administración hospitalaria debe tener en cuenta la calidad de los servicios garantizando su precio razonable y la disponibilidad de todos los servicios (Abbade, 2022). Aunado a ello, las instituciones intentan buscar, encontrar y solicitar la capacidad humana en las calles, cuando no se dan cuenta que en la realidad se encuentra durante el camino, es decir, su gestión envuelve diferentes etapas por las que pasan las capacidades y el grado de productividad de cada colaborador, ayudándoles a encontrar lo que no sabían que podían lograr, y posteriormente verlo como un potencial extraordinario (Ponga, 2019). En el contexto internacional, en Ecuador se realizó un informe en el cual se abordó el rol que cumple el departamento de gestión humana durante el proceso hospitalario y que es encargado de implementar los talleres de formación y capacitación enfocados en el recurso humano considerando los requerimientos y necesidades de cada organización, asimismo garantiza el cumplimiento de las políticas y reglamentos, así como actividades, trámites relacionados con la formación de servidores públicos Coordinar con los organismos requeridos. Con el fin de mejorar los diferentes procesos de este hospital, en la implementación de sistemas informativos y aplicaciones de apoyo para una mejor toma de decisión la toma de decisiones de carácter administrativo, de esta manera se adquieren y actualizan conocimientos para su adecuada aplicación en su gestión (Silva, 2021). En el contexto nacional, los organismos de gestión humana están diseñados, exactamente, para dirigir el progreso del sistema sanitario y garantizar su funcionamiento en respuesta a los requerimientos y expectativas de salud; es por ello, que existe un modelo de gestión hospitalaria, cuyo objetivo se basa en el diseño de un marco regulatorio operativo enfocado en definir qué criterios seguir para que un país pueda regular la gestión hospitalaria con la finalidad de favorecer el mejoramiento de la atención sanitaria a través de una gestión que otorgue las condiciones para un desarrollo

eficiente y seguro de todos los procedimientos clínicos y administrativos de calidad (MINSA, 2021). En el contexto local, en la unidad de medicina del hospital en estudio, no se han desarrollado programas educativos basados en la formación continua en el contexto nacional e internacional, provocando un contexto de retraso en el desarrollo de los criterios de capacitación y evolución de habilidades o competencias profesionales en el rol de cada trabajador. Asimismo, se evidencia que el personal sanitario busca, por sus propios medios, las alternativas de programas capacitadores y formadores para optimizar sus habilidades y conocimientos. No obstante, existe otro grupo de profesionales que, a pesar de contar con la gran iniciativa de mejorar su grado académico, presenta cierto grupo de dificultades por falta de recursos tiempo, por lo cual desisten en prepararse. Por todo lo planteado anteriormente, se ha planteado la como interrogante del problema general lo siguiente: ¿En qué medida la gestión hospitalaria se relaciona con la capacitación profesional en el servicio de medicina de un hospital nacional, Lima 2023? Del cual se derivó como problemas específicos; ¿De qué manera la gestión asistencial está relacionada con la capacitación profesional en el servicio de medicina de un hospital nacional?, ¿De qué manera la gestión por procesos está relacionada con la capacitación profesional en el servicio de medicina de un hospital? y ¿De qué manera la gestión por recursos está relacionada con la capacitación profesional en el servicio de medicina de un hospital? El estudio se justificó mediante una buena aplicación de la gestión hospitalaria dentro de las entidades del sector salud se mejoraría mucho el rendimiento del personal de enfermería y los hospitales que decidan aplicar esta herramienta, se disminuirá la mala calidad de servicio, la satisfacción de los pacientes, la productividad y otros aspectos más. El impacto a nivel social que se espera con esta investigación es ayudar a otras instituciones del sector salud a solucionar o ser una alternativa de solución a problemas similares dentro de su organización por medio de la aplicación correcta de la gestión hospitalaria. Con el estudio los principales beneficiarios fue el personal de enfermería del servicio de medicina de un hospital nacional de Lima y asimismo la entidad también porque se logró administrar de manera correcta los recursos. No obstante, otros

beneficiarios fueron investigadores que analicen las mismas variables dado que, sirvió como base bibliográfico. Por tal razón quedó establecido el objetivo general; Determinar la relación entre la gestión hospitalaria y la capacitación profesional en el servicio de medicina de un hospital nacional, Lima 2023. Cuyo propósito específico fue, analizar de qué manera la gestión asistencial se relaciona con en la capacitación profesional en el servicio de medicina, Lima 2023. Analizar de qué manera la gestión por procesos se relaciona con la capacitación profesional en el servicio de medicina, Lima 2023 y analizar de qué manera la gestión por recursos se relaciona con en la capacitación profesional en el servicio de medicina, Lima 2023.

Finalmente, la hipótesis general se estableció como la gestión hospitalaria se relaciona significativamente con la capacitación profesional en el servicio de medicina de un hospital nacional, Lima 2023 y en la hipótesis específica, la gestión asistencial se relaciona significativamente con la capacitación profesional en el servicio de medicina. La gestión por procesos se relaciona significativamente con la capacitación profesional en el servicio de medicina y la gestión por recursos se relaciona significativamente con la capacitación profesional en el servicio de medicina.

## II. MARCO TEÓRICO

En la situación nacional, Espejo (2023), desarrolló una investigación abordando los temas de gestión hospitalaria y el desempeño laboral en una institución sanitaria. La estructura metodológica se basó en una tipología básica con un grupo muestra conformado por 94 personales asistenciales. Los principales resultados indicaron una mala gestión hospitalaria (38%), mientras que el desempeño laboral se encontró en un grado regular (36%). Finalmente, se estableció una relación significativa y directa con un rho de 0.451. Por su parte, Estrada (2022), elaboró un análisis sobre la gestión sanitaria y capacitación profesional en un grupo de personal supervisor en el área de enfermería. Fue una investigación de naturaleza cuantitativa con una población conformada por 100 profesionales. Los hallazgos indicaron una relación fuerte de 0.815 entre ambas variables. Asimismo, la investigación realizada por Navarro y Gambetta (2018), planteó como finalidad medir la asociación estadística entre la gestión sanitaria y la calidad del registro de historias clínicas. Con respecto a los hallazgos, se comprobó una relación media y positiva de 0,519 entre ambas variables. Finalmente, el estudio propuesto por Espinoza (2018) enfocado en la elaboración de un programa de capacitación dirigido a optimizar los estándares de satisfacción y cuidados respectivos que requieren los pacientes de cuidados intensivos. El estudio arrojó indicó una relación directa entre las variables. El estudio propuesto por Garzón (2022) midieron la relación de la satisfacción de los programas de inducción y la gestión sanitaria en un hospital; con un enfoque cuantitativo y con un grupo muestral conformado por 150 profesionales y con la aplicación de dos cuestionarios se logró establecer una relación de alta significancia entre ambas variables.

Por otro lado, las investigaciones realizadas en un contexto internacional, se tiene a Diaz (2021) que abordó el análisis de los modelos de gestión sanitaria basados en mejorar la satisfacción del paciente. Se elaboró considerando un enfoque cuantitativo de nivel correlacional. De los resultados obtenidos, se infiere que, se analizaron 9 modelos de gestión de salud y se identificaron que rol cumplen los atributos, componentes y

taxonomías dentro del contexto de gestión; asimismo se analizó el impacto de la gestión sanitaria en la satisfacción del usuario. Se concluyó que, todos los programas pretenden garantizar la calidad en la atención, no obstante, son los usuarios, los responsables de valorar y calificar la calidad recibida. Asimismo, se tiene, también, la investigación propuesta por Sánchez y Gallardo (2021), desarrolló un estudio sobre la capacitación al personal sanitario y su incidencia en el perfeccionamiento de habilidades, capacidades técnicas y competencias que puedan servir de apoyo a las demás áreas. Los resultados manifiestan que, más de la mitad mostró una percepción positiva y expresó una opinión positiva hacia el programa. Por su parte, Martínez et al., (2020), en su estudio sobre la gestión sanitaria y capacitación profesional en profesional sanitario desarrollado bajo una metodología cuantitativa de nivel correlacional, mostró resultados que evidenciaron un impacto positivo del trabajo en equipo, el manejo de conflictos, la regulación de emociones y el criterio para tomar decisiones organizacionales. Por otro lado, el estudio realizado por Tumbaco et al., (2020) sobre la gestión hospitalaria y las capacidades gerenciales, que tuvo una estructura metodología de tipo cuantitativo y los principales hallazgos evidenciaron que, las competencias gerenciales en el personal asistencial resultan variadas e importantes para optimizar la gestión hospitalaria. Asimismo, la investigación elaborada por Díaz et al. (2020), sobre capacitaciones profesionales en un hospital. De acuerdo con los hallazgos, las diferentes capacitaciones se ejecutaron a través de un programa presencia y mediante la aplicación de diferentes temáticas y modalidades de evaluación, se concluyó que, El curso desarrollado cumple con las necesidades didácticas, es pertinente, práctico y tiene un enfoque científico completo y el método de sus temas de acuerdo con los estándares de los expertos que lo solicitaron. Por su parte, Dos Santos y Brandão (2018), analizaron la relevancia de los programas de capacitación y desempeño del personal asistencial, con un enfoque cuantitativo y una muestra constituida por 120 trabajadores; los principales hallazgos evidenciaron que, existió un nivel alto en prácticas hospitalarias (55,6%), los programas de capacitación se dan de manera regular (60%) , se

concluyó que, el personal médico y administrativo cumplen roles significativos en los programas de desarrollo y capacitación profesional.

Posterior al análisis de los estudios, se procede a conceptualizar la variable gestión hospitalaria (GH), la cual implica definir objetivos y trazar formas de alcanzarlos; asimismo se basa en organizar y coordinar los recursos humanos, materiales y de información destinados a lograr los objetivos deseados (Ying et al., 2020). La gestión sanitaria es un elemento esencial en la sociedad y en el contexto de salud, que debe ser implementada mediante criterios estratégicos, sistemas informáticos, indicadores y herramientas que permitan interrelacionarse entre sí para que se deje en evidencia una optimizada asistencia de calidad. Por otro lado, depende del conjunto de conocimientos, habilidades y comportamientos que necesita una persona para tener éxito en muchas áreas de la gestión y diversos tipos de organizaciones (Steege et al., 2018). La palabra gestión está relacionada, en primer lugar, con las habilidades estratégicas que se relacionan con el establecimiento de objetivos clave basados en la comprensión de lo que está sucediendo dentro y fuera de la organización; en segundo lugar, con las habilidades relacionadas con las tareas que abarcan competencias funcionales y operativas que permiten definir el mejor enfoque para lograr los objetivos, dados los recursos disponibles; asimismo, con habilidades relacionadas con las personas que le permiten a uno alcanzar objetivos a través y con otros; y, finalmente, con las habilidades de autogestión que le permitan a concebir la responsabilidad de asuntos personales y laborales (Plagg et al., 2021). La gestión es la optimización de los recursos, la eficacia y el estado de los servicios de salud que brindan, a los residentes, trabajando en la administración y control de los intereses sociales y apuntó hacia el avance del acabado del marco de bienestar, disposición de las administraciones clínicas de valor, administraciones de calidad. también, trabajar sobre la admisión al bienestar de los individuos, en particular de los más desvalidos y minimizados. El modelo de clínica de los ejecutivos depende de dos puntos de apoyo principales: los supervisores de centro, o por lo menos, la clínica médica del directorio, y la administración en miniatura, es decir, la

consideración clínica de los ejecutivos. Estos puntos de apoyo impulsan la organización del marco de bienestar administraciones metas de valor, productividad y ejercicios imaginativos para satisfacer la misión planteada en el segundo grado de atención. Los pacientes son atendidos agradablemente en una organización hecha con procesos reguladores para los servicios médicos de la población. En consecuencia, es vital evaluar que las oficinas gerenciales/administrativas que llevan a cabo la directriz (nivel focal) y la división de organizaciones relacionadas con el bienestar definitivamente ejecuten ciclos regulatorios de escala completa (Neve & Schmidt, 2022). La gestión hospitalaria se caracteriza por tratar con todas las partes de una clínica y planificar los diferentes componentes de la clínica de emergencia. Esto podría incorporar la consideración del paciente, la calidad de registros y el monitoreo de inventario de medicamentos. Para convertir en una clínica médica a los ejecutivos competentes, es importante tratar con todos los componentes de la clínica de emergencia (Lu et al., 2022). Es muy posible que esta sea la misión más problemática de la hipótesis jerárquica, pero es una investigación focal e inevitable. Se ha examinado generalmente en la escritura durante mucho tiempo. Además, la estimación de la ejecución es otro ámbito que también tiene diversas recomendaciones y en muchos casos es improvisado, ya que debe realizarse y rastrearse en asociaciones con cualidades específicas, como las clínicas de emergencia. Un gran número de punteros que cualquier supervisor, directo o contable puede recoger y buscar por su importancia (Monton et al., 2022). El significado de la actividad está firmemente conectado con el tipo calculado de asociaciones y la variedad de ideas incita a diferentes modelos de trabajo. Entre todos estos modelos de rendimiento, hay unos cuatro más mencionados en la literatura (Mohamend & Ghalab, 2022). La gestión hospitalaria es la función básica del proceso de gestión hospitalaria, que puede optimizar la cotización del hospital según la demanda. El uso de herramientas de gestión de manera objetiva mejora la atención en salud y permite una adecuada planificación, toma de decisiones y administración de manera eficiente y oportuna (Minsa, 2018).

La variable gestión hospitalaria fue medida por tres dimensiones que se detallaran a continuación; i) Gestión asistencial son tareas y actividades realizadas por diferentes profesionales (médicos y personal enfermero) que aportan soluciones asistenciales para producir resultados clínicos satisfactorios (Bertolín, 2019). ii) Gestión por procesos, establece acciones dinámicas en los puestos de gerencia cuyo uso controla a todos los empleados y procesos. En particular, surge como un marco de gestión que ayudará a los organismos gubernamentales a identificar, representar, promover, crear, gestionar, mejorar y hacer más beneficiosos los resultados para la organización con el fin de ganarse la confianza de los usuarios (Salazar et al., 2019). iii) Gestión por recursos, es la forma de organizar talleres organizacionales aprovechando la mayor cantidad de recursos disponibles. Los recursos pueden variar desde equipos y edificios hasta tecnología y mano de obra. (Pacherrez & Marrufo, 2020).

Posterior a haber analizado los trabajos previos, se conceptualizó la variable Capacitación profesional, considerada como una forma de potenciar el desempeño de los empleados, considerando que los conocimientos básicos que adquieren en la formación inicial no tienen nada que ver con la producción general, las empresas emplean diversas estrategias para potenciar la funcionalidad de sus empleados, para ello cita estos aspectos de teoría del impacto (Zayas, 2020). El aprendizaje es una herramienta que se dilucida y concreta constantemente, se ubica en el cruce de la competencia y el talento, la incompetencia humana no se puede descartar de manera autocrática, sino que debilita persuasivamente el progreso del talento, y sus diferentes manifestaciones (Silíceo, 2018). Se señala que el aprendizaje de los trabajadores agrícolas en la producción es una formación práctica, que por lo general es más eficaz que la formación teórica. Hay una gran diferencia entre la interpretación de tareas y la transferencia de conocimientos prácticos (Olugbenga et al., 2019). El trabajo de los entrenadores personales y mentores son herramientas importantes que se pueden utilizar tanto formal como informalmente en las empresas para permitir desarrollarse eficientemente a las personas para alcanzar su máximo potencial (Álvarez et al., 2019).

Las actividades formativas no pueden limitarse a tareas pedagógicas de creación o eliminación de hábitos, deben concebirse como tareas de mediación institucional relacionadas con la creación-eliminación de entornos organizacionales que favorecen o inhiben ciertas formas de comportamiento. También se basa en identificar capacidades y recursos organizacionales: Primero, el recurso, que se define como un grupo de factores que crean un servicio que puede crear valor, no tiene en sí mismo, que tiene un valor importante en término de potencial de ganancias. Por otro lado, el éxito es lo que la empresa puede hacer con esos recursos; formas, medios, métodos y tipos de relaciones (Gaspard, 2019).

La variable capacitación profesional fue medida por tres dimensiones que se detallaran a continuación: i) Desarrollo profesional, hace referencia a un contexto en el que un individuo encuentra satisfacción y crecimiento en su vida profesional dentro de la empresa debido al logro de sus metas y objetivos personales, así como por la atención y el aprecio que recibe de sus empleados (Martinez & Carreño, 2020). ii) Dimensión aprendizaje profesional, siendo un proceso donde transforma los criterios de conocimiento en acciones que deberán ser ejecutadas desde el principio hasta el final de la calidad, para completar las diferentes etapas del aprendizaje y mejorar sus conocimientos, habilidades y cualidades (Fuentes et al., 2020). Dimensión Servicio profesional, refiere a las empresas y diferentes instituciones que establezcan como objetivo ofrecer servicios o productos con altos estándares de calidad y profesionalismo (Bolívar, 2022) y la dimensión Compromiso profesional, es un criterio que permite mantener a los trabajadores involucrados en su trabajo, en los objetivos y valores institucionales (Bernal et al., 2021).

Con respecto el enfoque epistemológico, la variable gestión hospitalaria se sustentó con la corriente filosófica basada en el realismo, la cual pretende sustentar y explicar cuál es la realidad situacional de donde se extrae la información y que parámetros servirán para explicar el fenómeno real desde un enfoque objetivo. Bajo la misma línea, Muriel (2023) indica que este criterio filosófico representa la realidad con medidas exactas teniendo en cuenta necesidades, problemas y requerimientos del individuo en su

entorno. Por lo tanto, el enfoque filosófico que sustentó la variable capacitación profesional fue el paradigma Crítico Propositivo, el cual se basa en establecer estrategias y criterios enfocados en mejorar la calidad de vida, de manera que se afecte positiva y significativamente el éxito de los empleados, sin embargo, si se utilizan ideas sustentadas en el presente, esta situación puede solucionarse (Alvarado y García, 2008).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

Fue de tipología aplicada, pues se basó en realizar un análisis científico orientado a establecer un grupo de recomendaciones para mejorar un contexto de estudio predeterminado, de manera tal que busque optimizar, también, a un grupo de trabajadores.

Se elaboró bajo una estructura hipotética con la finalidad de incrementar el criterio lógico sin entrar a un análisis realista (Hernández y Mendoza, 2018). También es de enfoque cuantitativo, porque los resultados alineados a los objetivos fueron respondidos de manera numérica expresando resultados en porcentajes y frecuencias, así como en un análisis inferencial para medir la relación estadística. (Galindo, 2020). Además, fue de correlacional, puesto se pretendió medir el nivel de asociación interna entre variables.

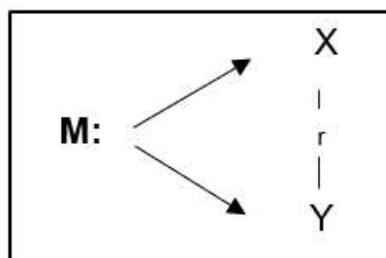
Este tipo de descriptivo, porque caracterizó el comportamiento de las variables en un grupo de individuos con ciertas características y peculiaridades exactas, asimismo, analizó los factores que intervienen en cada variable y los describe en su totalidad (Ñaupas et al., 2018).

##### 3.1.2. Diseño de investigación

No experimental debido a que no se intervino metodológicamente en el análisis ni comportamiento de ninguna variable; asimismo, no se influenció en los participantes de la investigación. También fue transversal, ya que se estableció en un solo período (Bautista, 2021). El esquema del diseño fue el siguiente

**Figura 1**

*Esquema de investigación correlacional*



nota: M: muestra (trabajadores); X: gestión hospitalaria; Y: capacitación profesional y r: Relación entre variables

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Definición conceptual**

Variable 1: Gestión hospitalaria, se definió como el criterio administrativo de todos los componentes internos de un establecimiento sanitario y el proceso de interrelación entre todos ellos, de manera tal que sistematice todos los procedimientos que intervienen en las diferentes áreas (Ying et al., 2020).

Variable 2: Capacitación profesional, la capacitación continua en el puesto de trabajo es una forma de mejorar el desempeño del personal, considerando que los conocimientos básicos que adquieren en la capacitación inicial no son relevantes para la producción general, por lo que las diversas estrategias que utilizan las empresas para potenciar la funcionalidad de personal, por lo que cita la influencia de estos aspectos de la teoría (Zayas, 2020).

#### **Definición operacional**

La gestión hospitalaria es una variable cuantitativa medida por tres dimensiones: Gestión asistencial, Gestión por procesos y Gestión por recursos, se utilizó un cuestionario que está compuesto por 30 ítems bajo una escala tipo Likert y su escala de respuestas son: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) De acuerdo y (5) Acuerdo.

La capacitación profesional es una variable medida por cuatro dimensiones: Desarrollo profesional, Aprendizaje profesional, Servicio profesional y Compromiso profesional, se utilizó un cuestionario que está compuesto por 25 ítems bajo una escala tipo Likert y su escala de respuestas son: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) De acuerdo y (5) Acuerdo.

### 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de analisis

#### 3.3.1. Población

Se considera población al número de personas que queremos estudiar, y es importante trabajar para ampliar el estudio, en este sentido es importante identificar la población, para permitir el número completo del tamaño de la muestra. (Quispe et al., 2020). La población del presente estudio fue de 150 enfermeros del servicio del servicio de medicina.

#### 3.3.2. Muestra

La muestra hace referencia a un grupo representativo del total poblacional, son todos aquellos que cumplen rigurosamente con los criterios de selección (Giesecke, 2020).

$$n = \frac{N \sigma^2 Z^2}{(N - 1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

n: tamaño muestral

N: tamaño Poblacional

Z: Nivel de confianza (1.96)

p: % de un resultado favorable

q: % de un resultado no favorable

E: error máximo aceptado

$$n = \frac{150 (1.96)(1.96)(0.5)(0.5)}{(150 - 1)(0.5)^2 + (0.5)^2(1.96)^2}$$

$$n = 109$$

La muestra estuvo conformada por 109 enfermeros del servicio de medicina.

#### 3.3.3. Muestreo

El muestreo es una técnica que permite establecer cómo se escoge a los participantes, que tipo de criterio seguir y que reglas cumplir de acuerdo a la naturaleza de la investigación (Hernández & Mendoza, 2018). El muestreo para el presente estudio fue probabilístico aleatorio simple, puesto que, se recurrirá a una fórmula para hallar nuestra muestra.

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

La técnica correspondiente fue la encuesta porque permitió recolectar data significativa precisa para realizar y cotejar la información solicitada referente a las variables de estudio (Giesecke, 2020).

Para analizar las variables se aplicaron 2 cuestionarios para las variables analizadas, en donde se establecieron un grupo de preguntas dirigidas a obtener data relevante sobre la temática de estudio y los objetivos del estudio. El cuestionario es definido como una herramienta de investigación basada en un conjunto de preguntas u otros métodos para obtener información del encuestado (Bautista, 2021).

Para valorar la variable gestión hospitalaria se utilizó el cuestionario elaborado por Miranda (2014), el cual fue adaptado de acuerdo a la realidad del estudio; está conformado por 30 ítems clasificados en sus respectivas dimensiones y que contó una escala de medición tipo Likert.

**Tabla 1**

*Ficha Técnica del instrumento de Gestión Hospitalaria*

Autores	Miranda (2014)
Adaptado por	Estrada (2021)
Nombre del Instrumento	Cuestionario de gestión Hospitalaria
Forma de empleo Encuestados	Individual Licenciadas supervisoras de enfermería
Duración de la encuesta	15 -20 minutos
Cantidad de ítems	30 ítems
Escala	Likert
Validación	Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento Cuestionario sobre Gestión Hospitalaria el cual es calificado como aplicable.
Confiability	El Alfa de Cronbach en el cual el instrumento Cuestionario sobre gestión administrativa obtiene 0,849 del total de 30 ítems

nota: tomado del estudio de Miranda (2014)

Para analizar la capacitación del profesional se consideró el cuestionario diseñado originalmente por De Silets (1995), no obstante, fue necesario analizar la versión adaptada al español elaborada por Zegarra (2019) y finalmente, bajo los mismos lineamientos se optó por su versión más reciente elaborada por Estrada (2021). Fue un cuestionario constituido por 25 ítems distribuidos respectivamente en sus dimensiones y que fueron valorados mediante una escala tipo Likert.

**Tabla 2**

*Ficha Técnica del instrumento de Capacitación profesional*

Autores	De Silets (1995)
Adaptado al español	Zegarra (2019)
Adaptado en Perú	Estrada (2021)
Nombre del Instrumento	Cuestionario de Capacitación profesional
Forma de empleo Encuestados	Individual Licenciadas supervisoras de enfermería
Duración de la encuesta	30 minutos
Cantidad de ítems	25 ítems
Escala	Likert
Validación	Validez de constructo mediante el análisis factorial (KMO = 0,606 y la prueba de Bartlett = 0,0).
Confiabilidad	Alfa de Cronbach = 0,874

nota: tomado del estudio de Estrada (2021)

### 3.5. Procedimientos

Se estableció la temática de investigación y se realizó la investigación a nivel internacional y nacional con cada cambio, luego se planteó el marco teórico, creando temas comunes y específicos, junto con un objetivo. Sin objetivos específicos, así como ideas claras y claras, por lo que, en esta ocasión, la encuesta se realizó con una escala tipo Likert, la cual fue revisada por pares antes de su realización. posteriormente el instrumento fue trasladado a la unidad de revisión, se verificó la concordancia de este análisis y dejando de lado una definición estándar,

se transfieren los datos al SPSS el cual se mide en el formato para obtener información estadística.

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

Los resultados cuantitativos se mostraron en tablas descriptivas de frecuencia que fueron consolidadas por variable y dimensión con la finalidad de establecer el nivel de cada una de ellas en base a los resultados de los participantes. Asimismo, la contrastación de hipótesis se halló mediante el coeficiente Kolmogorov Smirnov, lo cual permitió, a su vez, determinar el grado de significancia de la variable de estudio. Todo este procesamiento se efectuó mediante el programa factual IBM SPSS, que permitió procesar los datos con precisión y criterio estadístico.

### **3.7. Aspectos éticos**

Tomando como principios fundamentales que recomienda el Comité de ética y los principios de Belmont, se consideraron aspectos de beneficencia y no maleficencia, relacionadas con no causar daño físico o emocional a los participantes en la educación; por lo tanto, está prohibido influir en los encuestados por medio de inteligencia o interés para recolectar cualquier data distorsionada. Asimismo, no es lo ideal que los interesados padezcan de algún tipo de daño durante el estudio. En cuanto al principio de autonomía, se relaciona con la independencia de los participantes de retirarse del estudio, si lo consideran conveniente, del estudio para ejercer el derecho a tomar sus propias decisiones sin penalización ahora y en el futuro; En cuanto al principio de igualdad, se refiere a trato justo de los involucrados en el proceso de investigación sin prejuicios ni discriminación.

#### IV. RESULTADOS

##### Análisis descriptivo

##### Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión hospitalaria y la capacitación profesional en el servicio de medicina de un hospital nacional, Lima 2023.

Tabla 3

*Tabla cruzada Variable Gestión hospitalaria\*Capacitación profesional*

		Variable capacitación profesional				
		Buena	Regular	Mala	Total	
Variable gestión hospitalaria	Buena	Recuento	10	28	11	49
		% del total	9%	26%	10%	45%
	Regular	Recuento	18	22	10	50
		% del total	17%	20%	9%	46%
	Mala	Recuento	3	5	2	10
		% del total	3%	5%	2%	9%
Total	Recuento	37	54	18	109	
	% del total	34%	50%	17%	100%	

*Fuente:* Elaboración propia

En la tabla 3 se observa que el 45% del personal que labora en el servicio de medicina percibe una gestión hospitalaria buena; el 46% lo percibe como regular y el 9% manifiesta que existe una gestión hospitalaria mala. Por otro lado, el 34% indica que el nivel de capacitación profesional es bueno, 50% lo percibe como regular y el 17% como mala.

### Objetivo específico 1

Determinar la relación entre la gestión asistencial y la capacitación profesional en el servicio de medicina de un hospital nacional, Lima 2023.

Tabla 4

*Tabla cruzada Variable Gestión asistencial\*Capacitación profesional*

		Variable capacitación profesional				
		Buena	Regular	mala	Total	
Variable gestión asistencial	buena	Recuento	28	17	9	54
		% del total	26%	16%	8%	50%
	regular	Recuento	17	10	8	35
		% del total	16%	9%	7%	32%
	mala	Recuento	12	6	2	20
		% del total	11%	6%	2%	18%
Total	Recuento	57	33	19	109	
	% del total	52%	30%	17%	100%	

*Fuente:* Elaboración propia

En la tabla 4 se observa que el 50% del personal que labora en el servicio de medicina percibe una gestión asistencial buena; el 32% lo percibe como regular y el 18% manifiesta que existe una gestión asistencial mala. Por otro lado, el 52% indica que el nivel de capacitación profesional es bueno, 30% lo percibe como regular y el 17% como mala

## Objetivo específico 2

Determinar la relación entre la gestión por procesos y la capacitación profesional en el servicio de medicina de un hospital nacional, Lima 2023

Tabla 5

*Tabla cruzada Variable Gestión por procesos\*Capacitación profesional*

		Variable capacitación profesional				
		Buena	Regular	mala	Total	
Variable gestión por procesos	buena	Recuento	25	142	0	39
		% del total	23%	14%	0%	35%
	regular	Recuento	22	18	12	52
		% del total	21%	17%	11%	49%
	mala	Recuento	8	10	0	18
		% del total	7%	9%	0%	17%
Total		Recuento	55	40	12	107
		% del total	50%	39%	11%	100%

*Fuente:* Elaboración propia

En la tabla 5 se observa que el 45% del personal que labora en el servicio de medicina percibe una gestión por procesos buena; el 46% lo percibe como regular y el 9% manifiesta que existe una gestión por procesos mala. Por otro lado, el 50% indica que el nivel de capacitación profesional es bueno, 39% lo percibe como regular y el 12% como mala

### Objetivo específico 3

Determinar la relación entre la gestión por recursos y la capacitación profesional en el servicio de medicina de un hospital nacional, Lima 2023

Tabla 6

*Tabla cruzada Variable Gestión por recursos\*Capacitación profesional*

		Variable capacitación profesional				
		Buena	Regular	mala	Total	
Variable gestión por recursos	buena	Recuento	27	12	0	39
		% del total	25%	11%	0%	36%
	regular	Recuento	15	12	10	37
		% del total	14%	11%	9%	34%
	mala	Recuento	12	18	3	33
		% del total	11%	17%	3%	30%
Total	Recuento	54	42	13	109	
	% del total	50%	39%	12%	100%	

*Fuente:* Elaboración propia

En la tabla 6 se observa que el 45% del personal que labora en el servicio de medicina percibe una gestión por recursos buena; el 46% lo percibe como regular y el 9% manifiesta que existe una gestión por recursos mala. Por otro lado, el 50% indica que el nivel de capacitación profesional es bueno, 39% lo percibe como regular y el 12% como mala

## Análisis inferencial

Se procesó la prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov con una confianza del 95% y significancia del 5%; por lo tanto, se consideró el coeficiente Rho de Spearman para medir la relación.

Decisión:

Si  $p < 0.05$ , rechaza la Hipótesis nula y acepta la alterna.

Si  $p \geq 0.05$ , acepta la hipótesis nula.

Tabla 7

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión hospitalaria	,276	109	,000
Capacitación profesional	,260	109	,000

*Fuente:* Elaboración propia

En la prueba de normalidad se determinó para cada variable un valor de significancia menor a 0,05 esto permite rechazar  $H_0$ , y afirmar que los datos no tienen distribución normal, por tanto, para probar la relación entre variables aplicaremos la prueba no paramétrica Rho de Spearman

### Contrastación de hipótesis

Si  $0.01 \geq p$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$

Si  $0.01 \leq p$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$

$H_0$ : No existe relación significativa

$H_1$ : Existe relación significativa

### Hipótesis general 1

$H_0$ : La gestión hospitalaria no se relaciona de manera significativa con la capacitación profesional en el servicio de medicina de un hospital, Lima 2023.

$H_1$ : La gestión hospitalaria se relaciona de manera significativa con la capacitación profesional en el servicio de medicina de un hospital nacional, Lima 2023.

		Gestión hospitalaria	Capacitación profesional
Rho de Spearman	Gestión hospitalaria	Coefficiente de correlación	,880
		Sig. (bilateral)	,000
	N	109	109
	Capacitación profesional	Coefficiente de correlación	,880
Sig. (bilateral)		,000	
N		109	109

Fuente: *Elaboración propia*

Se evidenció una correlación de Spearman de 0,880 , el cual muestra correlación significativa y directa entre las variables, validando así, la hipótesis general.

### Hipótesis específica 1

H0: La gestión asistencial no se relaciona de manera significativa con la capacitación profesional en el servicio de medicina de un hospital nacional, Lima 2023.

H1: La gestión asistencial se relaciona de manera significativa con la capacitación profesional en el servicio de medicina de un hospital nacional, Lima 2023.

**Tabla 8**

*Relación entre Gestión asistencial y la capacitación profesional en el servicio de medicina de un Hospital Nacional, Lima 2023.*

		Gestión asistencial	Capacitación profesional
Rho de Spearman	Gestión asistencial	Coeficiente de correlación	,835
		Sig. (bilateral)	,000
	N	109	109
	Capacitación profesional	Coeficiente de correlación	,835
Sig. (bilateral)		,000	
N		109	109

Fuente: *Elaboración propia*

Se evidenció una correlación de Spearman de 0,835 , el cual muestra correlación significativa y directa entre las variables, validando así, la hipótesis general.

## Hipótesis específica 2

H0: La gestión por procesos no se relaciona de manera significativa con la capacitación profesional en el servicio de medicina de un hospital nacional, Lima 2023

H2: La gestión por procesos se relaciona de manera significativa con la capacitación profesional en el servicio de medicina de un hospital nacional, Lima 2023.

**Tabla 9**

*Relación entre Gestión por procesos y la capacitación profesional en el servicio de medicina de un hospital nacional, Lima 2023*

			Gestión por procesos	Capacitación profesional
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación		,821
		Sig. (bilateral)		,000
	N		109	109
	Capacitación profesional	Coeficiente de correlación	,821	
Sig. (bilateral)		,000		
N		109	109	

Fuente: *Elaboración propia*

Se evidenció una correlación de Spearman de 0,821, el cual muestra correlación significativa y directa entre las variables, validando así, la hipótesis general.

### Hipótesis específica 3

H0: La gestión por recursos no se relaciona de manera significativa con la capacitación profesional en el servicio de medicina de un hospital nacional, Lima 2023

H3: La gestión por recursos se relaciona de manera significativa con la capacitación profesional en el servicio de medicina de un hospital nacional, Lima 2023.

**Tabla 10**

*Relación entre gestión por recursos y la capacitación profesional en el servicio de medicina de un hospital nacional, Lima 2023*

		Gestión por recursos	Capacitación profesional
Rho de Spearman	Gestión por recursos	Coeficiente de correlación	,845
		Sig. (bilateral)	,000
		N	109
	Capacitación profesional	Coeficiente de correlación	,845
		Sig. (bilateral)	,000
		N	109

fuelle: Datos procesos en SPSS v.26

Se evidenció una correlación de Spearman de 0,845 , el cual muestra correlación significativa y directa entre las variables, validando así, la hipótesis general

## V. DISCUSIÓN

De acuerdo al objetivo general estuvo enfocado en medir la relación entre las variables principales de estudio. Se obtuvieron los hallazgos descriptivos donde se evidenció que, 55% de los trabajadores afirmó que existe una regular gestión hospitalaria, asimismo, 51,4% indicó una regular capacitación profesional dentro del área de medicina del establecimiento en estudio. Asimismo, se concluyó mediante el índice Rho de Spearman una relación significativa y directa entre la gestión hospitalaria y la capacitación profesional, implicando que ambas variables tienen interdependencia de sí mismas. Es decir, mientras exista una adecuada y ordenada gestión hospitalaria se velará por el desarrollo del personal, lo cual impactará directamente en la productividad del establecimiento. Ante estos resultados, se halla una coincidencia con la investigación de Espejo (2023) quien concluyó que existe una relación entre la gestión hospitalaria y desempeño laboral con un índice de rho de Spearman 0.451; asimismo, los resultados son coincidentes con la investigación Estrada (2022), quienes confirmaron una relación entre las variables gestión hospitalaria y capacitación del personal con un valor de 0,815; estableciendo la relevancia de los procesos de planeamiento y de qué manera se puede optimizar la oferta hospitalaria a una demanda de necesidades de atención de salud. En lo que consta al análisis de hallazgos coincidentes, se tiene el estudio de Martínez et al. (2020), quien concluyó que la administración hospitalaria se asocia significativamente con los procesos de capacitación del personal destacando los factores de trabajo cooperativo, resolución de conflictos y manejo de emocional. Por otro lado, los resultados se sustentan con la teoría de Mohamend & Ghalab (2022) en donde se aborda la importancia del rol del trabajador, su desempeño y el impacto del mismo en una institución; asimismo, este rol basado en ciertos criterios como ser líder y organizador, tomar decisiones, desarrollar e implementar sistemas de gestión para brindar un buen servicio en términos de desempeño, integridad y desempeño donde demuestre la capacidad de administrar, ser un buen gerente y administrador de atención médica. Bajo ese mismo enfoque, se logra

contrastar con la teoría de Steeg et al. (2018) quien explica que ante un marco regulatorio debil e ineficiente, los gerentes de hospitales deben desarrollar las habilidades, comportamientos y conocimientos que les permitan garantizar una colaboración de alta calidad y lograr los resultados requeridos por las organizaciones de atención médica. Por lo tanto, la complejidad de las tareas realizadas por el enfermero gerente requiere un alto nivel de conocimiento. Su capacidad para realizar estas nuevas tareas influirá en el comportamiento de la organización que lideran. De acuerdo con la teoría propuesta por eve & Schmidt (2022), De igual forma, diversos cambios ocurridos en las últimas décadas (transición geopolítica, demográfica y económica, epidemiológica, entre otros) representan nuevos desafíos y estimula a los administradores a buscar nuevas y mejores formas de administración. Finalmente, los autores distinguen un criterio esencial en todo el proceso de gestión hospitalaria, siendo la innovación. Los procesos de innovación en salud que priorizan los requerimientos de los individuos son cada vez más reconocidos en los países de altos y bajos ingresos. Estos procesos traen beneficios en términos de resultados de salud y la satisfacción de los profesionales de en todos los niveles del sistema, ya sea a través de la creación y el fomento del compromiso colectivo, los valores comunes, la buena comunicación, el trabajo en equipo o la transparencia. La literatura muestra un consenso de que la comunicación entre el profesional y el paciente es un elemento clave para lograr una atención centrada en el paciente; asimismo, con estos constructos se logra optimizar el rol del trabajador. **En relación al objetivo específico 1**, se analizó la asociación estadística entre la gestión asistencial y la capacitación profesional mediante un coeficiente estadístico rho de spearman, el cual arrojó un valor de 0,835 indicando una relación fuerte y de alta significancia. Se presenta con resultados similares el estudio de Espinoza (2018) en donde se concluyó que el desempeño de los profesionales puede estar influenciado por diferentes factores asistenciales, propios de la naturaleza del trabajo; uno de ellos es el desarrollo de autoeficacia, es decir, por cómo perciben sus habilidades y evalúan sus funciones; lo que determina cómo se sienten y piensan puede ser el predictor más fuerte de muchos

comportamientos, habilidades y competencias. Lo anterior hace referencia a que, las personas con mayor autoeficacia tienden a ver los resultados como positivos porque creen en su propia capacidad para comunicarse y realizar sus actividades, lo que hace que su desempeño sea más exitoso y satisfactorio. En sentido estricto, la investigación de Díaz (2021) enfocado en analizar la gestión hospitalaria desde una perspectiva asistencial logra concluir que, existen modelos enfocados en cumplir estándares de calidad durante el proceso de atención, lo cual requiere un desempeño integro por parte del trabajador sanitario. Con este entendimiento, los programas que abordan el tema de la calidad asistencial deben ser evaluados para los cambios clínicos en las actitudes y el desarrollo de la confianza en la propia competencia profesional como condiciones necesarias para la mejora de los indicadores de salud. En tal sentido, comprender que las habilidades son un componente central de la rutina del profesional de la salud y son decisivas para la calidad de la relación con sus pacientes. De acuerdo a la investigación de Sánchez y Gallardo (2021) quienes concluyeron indicando que, los programas de capacitación examinados tienden a presentar un efecto relativamente positivo en las habilidades gerenciales, el conocimiento y las competencias de los gerentes de hospitales. En general, estos programas de creación de capacidad se centran en el desarrollo de tres tipos de habilidades: técnicas, interpersonales y conceptuales, asimismo, están enfocados en desarrollar habilidades técnicas entre los gerentes fueron más efectivos que aquellos enfocados en desarrollar otros tipos de habilidades. Todo esto significa que, desarrollar y fortalecer las competencias y habilidades de los administradores de atención médica se convierte en un objetivo clave en muchos sistemas de salud. La selección de métodos de formación adecuados, el contenido y el uso de criterios apropiados para evaluar su impacto es fundamental para mejorar su utilidad y eficacia. Asimismo, estos resultados se sustentan en el enfoque teórico de Gaspard (2019) en el cual indican que, el resultado de tanta desigualdad en materia de salud, se han aplicado reformas para mejorar la eficacia y la eficiencia de la prestación de servicios a nivel institucional, incluida la racionalización de la estructura de gestión, centrándose más

en la mejora del desempeño y la evaluación comparativa de los resultados de los servicios. El cambiante panorama de la atención médica y los requisitos de la prestación de servicios requieren un nuevo conjunto de habilidades para los profesionales de la salud; Por lo tanto, se necesita un nuevo enfoque gerencial para liderar y gestionar dicha transición y consolidación, tales cambios inevitablemente impactan en cómo trabajan los gerentes de atención médica y las competencias requeridas para que su trabajo sea efectivo. **Con respecto al objetivo específico segundo** que analizó la relación entre la gestión por procesos y la capacitación del personal se estableció un nexo estadístico significativo, positivo y directo expresado en un valor de 0,821. Estos resultados, en gran parte, analizan los procesos desde un criterio de productividad; por lo tanto, durante el estudio se logró evidenciar que los gerentes demostraron competencias básicas consistentes en conocimientos, habilidades y actitudes para realizar las tareas de gestión y cumplir con sus responsabilidades de gestión; por lo que, la necesidad de desarrollar competencias de liderazgo y gestión en los hospitales y aceptar la gestión como una profesión reconocida se refuerza constantemente. Sin embargo, los esfuerzos para desarrollar administradores y líderes de atención de salud competentes han demostrado ser insuficientes sin un enfoque y una dirección claros. Todo esto coincide con lo hallado en la tesis de Álvarez, Freire y Gutiérrez (2016) en donde se dejó en evidencia que aquellas instituciones que aplican proceso de mejora continua obtienen resultados más eficientes y productivos respecto a aquellas que no, por tal motivo, una de sus principales prioridades se basa en diseñar y adecuar las mejores herramientas y estrategias para asegurar un adecuado desempeño laboral. Por su parte, Gaspard et al. (2016) concordaron en la investigación, la urgente necesidad de brindar talleres o charlas de capacitación continua dirigida al personal con la finalidad de generar una mejor fuente de conocimientos y capacidad resolutoria frente a los futuros problemas. Por otro lado, con enfoque similar se tiene la investigación de Carmen M (2021) en la cual se valoró la gestión por procesos y se encontró un nivel regular (18%) y una motivación media (55%), lo cual permitió inferir que, al aumentar la gestión administrativa,

los aspectos motivacionales de los trabajadores incrementa tendería a evidenciar una mejora. Por todo antes mencionado, al considerar los lineamientos globales de atención sanitaria, es fundamental explorar la incidencia del recurso humano en la reforma sanitaria. Aunque los procesos específicos varían de un país a otro, es factible analizar ciertas tendencias. Tres de ellas consideran objetivos eficientes, equidad y calidad.. Asimismo, se contrasta con el enfoque teórico propuesto por Salazar et al. (2019), en donde sostiene que, la gestión orientada a procesos y resultados es una estrategia de gestión sanitaria que implica la toma de decisiones sobre los efectos que la acción del gobierno tiene en la sociedad y es, a la vez, un modelo de administración de recursos enfocado al cumplimiento de acciones definidas para un período determinado y con ciertos recursos. De esta manera, considerando el aporte científico de Abbade (2022), Muchos de los planes del personal para mejorar el sector de la salud también incluyen esfuerzos para aumentar la igualdad o la equidad. El proceso de lograr el equilibrio de la demanda requiere una planificación sistemática del sistema de salud. Algunas de estas estrategias incluyen la introducción de medidas de ahorro de costos, demanda y grupos objetivo, y servicios de distribución. Finalmente, el **objetivo específico tercero** que analizó la relación entre la gestión por recursos y la capacitación profesional se estableció un valor de 0,845 indicando un resultado positivo, directo y significativo. Se debe tener el pleno conocimiento que, de acuerdo a la naturaleza del estudio y bajo criterios de gestión, se entiende que los recursos hacen referencia a los trabajadores y a sus insumos necesarios para desenvolver sus capacidades. por lo tanto, con resultados similares se tuvo la tesis de Tumbaco et al., (2020) en la cual se valoró el rol del profesional respecto a su capacidad gerencial, considerado este último como un recurso fundamental para la gestión interna de la institución. Bajo esa misma línea, se considera el estudio de Díaz et al. (2020) quien valoró la necesidad de reforzar el desempeño profesional mediante la implementación de capacitaciones y talleres formativos dirigidos a fortalecer los lineamientos de gestión, de manera tal que, pueda garantizar un servicio con altos estándares de calidad. En su estudio concluyó refiriendo que, ante una

inadecuada gestión por recursos, se desencadena diversas problemáticas de gestión tales como el bajo rendimiento, el mismo que conduce a una atención inadecuada, lo que contribuye a reducir los resultados de salud, ya que las personas no usan los servicios adecuadamente o son escasamente orientadas cuando lo hacen. Por ello, de acuerdo con los lineamientos propuestos por el MINSA (2021), los factores contextuales son las circunstancias dentro de las cuales se implementan las intervenciones de gestión de recursos humanos. Además del entorno organizativo, socioeconómico, cultural y político, estos incluyen a las partes interesadas involucradas, sus intereses y convicciones con respecto al cambio y el proceso de implementación; por lo tanto, se puede entender que el capital humano es el aporte más importante a la atención de la salud, la eficiencia y los beneficios que el sistema puede brindar en función de la cantidad de conocimientos, habilidades y motivación de las personas que realizan el trabajo. Por eso, además de equilibrar los factores personales y físicos, es importante mantener una perfecta combinación de diferentes tipos de gestores y proveedores de salud para asegurar el éxito del sistema. Debido a sus notables diferencias, el factor humano debe tratarse y administrarse de una forma muy peculiar. La asociación entre el capital humano y la salud es complicada y requiere atención. Considerando el marco teórico de (Martínez & Carreño, 2020), se menciona entonces que, la capacitación del personal es otro tema relevante. Desde el criterio de los autores, se necesitan nuevas oportunidades para la formación y el desarrollo de los trabajadores sanitarios para garantizar que los trabajadores conozcan y se preparen para atender las necesidades a largo plazo. Para ir concluyendo y considerando el aporte de Ponga (2019), quien menciona que, el valor técnico se refiere al efecto sobre la salud existente que puede tener sobre la salud de la población; En su estudio, concluyó que los operadores económicos enfrentan muchos obstáculos en sus esfuerzos por brindar a los ciudadanos una salud de alta calidad. Algunos de estos desafíos incluyen el presupuesto, las inconsistencias entre las calificaciones de los diferentes actores, las tasas de ausentismo, el exceso de trabajo y la escasez de trabajadores de la salud. Considerando todo lo estipulado

anteriormente, se resume el presente documento de investigación de la siguiente manera: el proceso de reforma sanitaria ha estipulado criterios nuevos enfocados en un mejor uso y desempeño de los proveedores de atención médica acompañado de una adecuada coordinación interna a través del trabajo en equipo interdisciplinario.

## **VI. CONCLUSIONES**

Después de concluida la investigación y considerando como base a los datos consolidados se concluye:

### **Primera:**

Respecto al objetivo general estipulado, los hallazgos permitieron inferir que la variable gestión hospitalaria se relaciona significativamente con la capacitación profesional en el servicio de medicina de un hospital nacional, Lima 2023 (rho de Spearman = 0,880).

### **Segunda:**

En referencia al primer objetivo específico, las evidencias permiten indicar que la dimensión gestión asistencial se relaciona significativa y directamente con la capacitación profesional en el servicio de medicina de un hospital nacional, Lima 2023 (rho de Spearman = 0,835).

### **Tercera:**

El análisis del segundo objetivo específico arroja los resultados estadísticos que permiten afirmar la relación entre la dimensión gestión por procesos y la variable capacitación profesional en el servicio de medicina (rho de Spearman = 0,821).

### **Cuarta:**

El tercer objetivo específico enfocado en medir la relación entre la dimensión gestión por recursos y la variable capacitación profesional arrojó un valor rho de Spearman de 0,845, indicando una asociación directa y significativa.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primera:**

Se recomienda a la oficina de recursos humanos planificar el Plan de Desarrollo de Personal, el cual consiste en proyectar anualmente la capacitación profesional de personal asistencial y gestores administrativos.

### **Segunda:**

Se recomienda al servicio de medicina elaborar y proyectar con acto resolutivo el MAPA DE PROCESOS que permita proponer el manual de organización y funciones del personal, asimismo, promover el reglamento de organización y funciones, documento oficial de trabajo oficial que puede determinar la obligatoriedad de la capacitación.

### **Tercera:**

Se recomienda a los jefes de los servicios médicos (Medicina, pediatría, cirugía y gineco obstetricia) organizar y dirigir la propuesta de capacitación que exige el PDP hospitalario tomando en consideración las necesidades y carencias de atención especializada en cada servicio.

### **Cuarta:**

Se recomienda a la oficina de recursos humanos motivar al personal para participar activamente en la capacitación de los trabajadores administrativos y asistenciales destacando la meritocracia que consiga transparencia y calidad en el servicio de atención a los pacientes.

## REFERENCIAS

- Abbade, E. (2022). The impact of EBSEH management on the production of Brazilian university hospitals. *Ciênc. saúde coletiva*, 16. <https://www.scielo.br/j/csc/a/7XnG9qfvfhPdmCn7YHQJR9k/?format=pdf&lang=pt>
- Álvarez, J., Freire, G., & Gutiérrez, V. (2019). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*. México: Limysa.
- Bautista, N. (2021). *Proceso de la investigación cualitativa: Epistemología, metodología y aplicaciones*. Bogota: Manual moderno. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=yr2CEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT13&dq=metodolog%C3%ADa+cuantitativa&ots=1yO1nZMOGr&sig=NMoKfoaypP-zV8oF7qaRZQ1\\_zws#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=yr2CEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT13&dq=metodolog%C3%ADa+cuantitativa&ots=1yO1nZMOGr&sig=NMoKfoaypP-zV8oF7qaRZQ1_zws#v=onepage&q&f=false)
- Bernal, I., Ruíz, L., & Pastrana, J. (2021). Organizational commitment of health professionals to covid-19. *Revista Universidad y Sociedad*, 12. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202021000600194&script=sci\\_arttext&lng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202021000600194&script=sci_arttext&lng=pt)
- Bertolín, J. (2019). Addictions and mental health: a need for collaboration and integration in healthcare management. *Rev. esp. drogodepend*, 5-12. <https://pesquisa.bvsalud.org/porta1/resource/pt/ibc-184426>
- Bolívar, A. (2022). El compromiso y la ética profesional en el acceso a la docencia. *Innovación educativa*, 12. <https://shs.hal.science/halshs-03889583/>
- Díaz, J. (2021). *Modelos de Gestión Hospitalaria y su Influencia en la Calidad de Atención al usuario del Servicio de Salud: Revisión Sistemática Rápida de la literatura*. Colombia: Universidad EAN.
- Díaz, Y., Hidalgo, C., Reyes, A., Figuiera, L., Tamayo, Y., & Aguilera, Y. (2020). Training for professionals and other health workers as regard as hospital management of COVID-19. *EduMecentro*, 17.

- Espejo, M. (2023). *Gestión hospitalaria y desempeño laboral en un hospital de la región Amazonas* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
- Espinoza, J. (2018). *Programa de capacitación para la mejora de la calidad del cuidado a los pacientes de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Emergencias "Grau" EsSalud, 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
- Estrada, K. (2022). *Gestión hospitalaria y capacitación profesional en las supervisoras del departamento de enfermería Lima, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
- Fuentes, C., López, D., & Moya, F. (2020). Organizational commitment as a strategy of change in public hospitals of Colombia and Venezuela. *Revista Espacios*, 12. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n22/a20v41n22p22.pdf>
- Galindo, H. (2020). *Estadística para no estadísticos: una guía básica sobre la metodología*. España: Área de innovación y desarrollo S.L. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ehXaDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=metodolog%C3%ADa+cuantitativa&ots=yo8X6s4GAb&sig=EfknvVMuP\\_K8xBr1xuqGNGXTMg#v=onepage&q=metodolog%C3%ADa%20cuantitativa&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ehXaDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=metodolog%C3%ADa+cuantitativa&ots=yo8X6s4GAb&sig=EfknvVMuP_K8xBr1xuqGNGXTMg#v=onepage&q=metodolog%C3%ADa%20cuantitativa&f=false)
- Gaspard, S. (2019). *Evaluation of registered health care personnel to participate in continuing education of Saint Lucia*. NCBI.
- Giesecke, M. (2020). Preparation and Relevance of the Qualitative Consistency Matrix for Research in the Social Sciences. *Desde el sur*, 12. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2415-09592020000200397&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2415-09592020000200397&script=sci_arttext)
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill. [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64591365/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n.\\_Rutas\\_cuantitativa\\_\\_cualitativa\\_y\\_mixta-libre.pdf?1601784484=&response-content-](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64591365/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n._Rutas_cuantitativa__cualitativa_y_mixta-libre.pdf?1601784484=&response-content-)

disposition=inline%3B+filename%3DMETODOLOGIA\_DE\_LA\_INVESTI  
GACION\_LAS\_RUTA.pdf&Expires=

- Lu, H., Wang, R., & Huang, Z. (2022). Application of Data Mining in Performance Management of Public Hospitals. *Mobile Information Systems*, 12.
- Martínez, G., Zabalegui, A., & Sevilla, S. (2020). Gestión y liderazgo de los servicios de Enfermería en el plan de emergencia de la pandemia COVID-19: la experiencia del Hospital Clínic de Barcelona. *Enfermería Clínica*, 7.
- Martinez, M., & Carreño, P. (2020). El compromiso ético del profesorado universitario en la formación de docentes. *Universidad de granada*, 12. <https://digibug.ugr.es/handle/10481/63830>
- MINSA. (2021). *Documento Técnico "Modelo de Gestión Hospitalaria"*. Lima: Ministerio de Salud. [https://www.saludarequipa.gob.pe/goyeneche/doc/NORMAS/NORMATIVA\\_EN\\_SALUD/25B%20Lineamientos%20de%20Gestion%20Hospitalaria%2029102009\\_anteproyecto\\_2009.pdf](https://www.saludarequipa.gob.pe/goyeneche/doc/NORMAS/NORMATIVA_EN_SALUD/25B%20Lineamientos%20de%20Gestion%20Hospitalaria%2029102009_anteproyecto_2009.pdf)
- Mohamend, S., & Ghalab, A. (2022). Effect of Physical Activity and Health Behavior on Staff Nurses' Job Performance. *International Egyptian Journal of Nursing Sciences and Research*, 13.
- Monton, P., Reyes, L., & Alcover, C. (2022). Personal Characteristics for Successful Senior Cohousing: A Proposed Theoretical Model. *International Journal of Environmental* , 12.
- Navarro, S., & Gambetta, P. (2018). *Gestión Hospitalaria y Calidad de los Registros de las Historias Clínicas del Servicio de Odontología en ESSALUD de la Región Tacna, año 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]..
- Neve, B., & Schmidt, C. (2022). Point-of-use hospital inventory management with inaccurate usage capture. *Health Care Management Science*, 21.

- Olugbenga, S., Henri, M., & Dunham, S. (2019). *Impacto de la formación y el desarrollo profesional en la gestión de la salud y la competencia de liderazgo una revisión sistemática de métodos mixtos*. México: Pearson educación.
- Pacherrez, J., & Marrufo, G. (2020). Modelo de Gestión por Competencias para optimizar el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja, 2020. *Ciencia Latina*, 12. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/184>
- Pastor, A. (2019). *Diseño de un modelo de gestión hospitalaria en un marco de integración de servicios de salud en la provincia de Trujillo – La Libertad*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
- Plagg, B., Piccollori, G., Oschman, J., Engl, A., & Eisende, K. (2021). Primary Health Care and Hospital Management During COVID-19. Lessons from Lombardy. *National Library of Medicine*, 6.
- Ponga, J. (2019). Tendencias en Capital Humano México 2019. Liderando la Empresa Social: reinención con un enfoque humano. *Deloitte*, 32. [https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/human-capital/HCT\\_2019.pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/human-capital/HCT_2019.pdf)
- Salazar, A., Garro, L., Aliaga, A., Prado, H., Diaz, J., & Uribe, Y. (2019). LA INCIDENCIA DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LOS ORGANISMOS GUBERNAMENTALES. *Gestión I+D*, 19. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7468013>
- Sánchez, S., & Gallardo, M. (2021). Satisfacción del profesional de enfermería acerca de un curso de capacitación. Instituto Nacional de Salud. Asunción, Paraguay 2020. *Mem. Inst. Investig. Cienc. Salud*, 9.
- Silíceo, A. (2018). *Capacitación y desarrollo del personal*. México: Limusa Noriega.

- Silva, R. (2021). Plan de capacitación. *Ministerio de Salud Publica*, 13. <http://hvcm.gob.ec/wp-content/uploads/2015/03/PLAN-CAPACITACION.pdf>
- Steeg, S., Emsley, R., Carr, M., Cooper, J., & Kapur, N. (2018). Routine hospital management of self-harm and risk of further self-harm: propensity score analysis using record-based cohort data. *Journal Psychological Medicine*, 12.
- Tumbaco, Y., Zambrano, M., Veliz, S., & Delgado, B. (2020). Management competencies of nursing staff in the field of hospital management. *CienciaMatria*, 13.
- Ying, S., Yang, S., & Jiam, F. (2020). *Psychiatry hospital management facing COVID19: from medical staff to patients*. China: Pre proofs.
- Zayas, I. (2020). *Human talent management: A necessity for the development of organizations*. Estados unidos: Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación. <https://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/208>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Instrumentos
<b>Gestión Hospitalaria</b>	Se define como la gestión de todos los aspectos de un hospital y la comunicación de los diversos elementos de un hospital. Esto puede incluir atención al paciente, mantenimiento de registros, inventario de medicamentos y saneamiento. Para convertirse en un profesional de la gestión hospitalaria, hay que cuidar todos los elementos del hospital, es por ello por lo que se apoya en la gestión asistencial, gestión por procesos y la gestión por recursos (Ying et al., 2020).	Es una variable de naturaleza cuantitativa que se mide por tres dimensiones: Gestión asistencial, Gestión por procesos y Gestión por recursos, se utilizó un cuestionario que está compuesto por 30 ítems bajo una escala tipo Likert y su escala de respuestas son: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) De acuerdo y (5) Acuerdo.	Gestión asistencial	Cobertura Eficacia Eficiencia Efectividad	1-30	Ordinal 1. Totalmente en desacuerdo 2. Desacuerdo. 3. Ni de acuerdo ni desacuerdo 4. De acuerdo 5. totalmente de acuerdo	Cuestionario
			Gestión por procesos	Actividades Uso Utilización Productividad Rendimiento Calidad			
			Gestión por recursos	Tasa de rotación de personal Tasa de ausentismo laboral Razón personal administrativo Personal asistencial Porcentaje de remuneraciones por horas extraordinarias Distribución del presupuesto.			
<b>Capacitación profesional</b>	La capacitación continua en el puesto de trabajo es una forma de mejorar el desempeño del personal, considerando que los conocimientos básicos que adquieren en la capacitación inicial no son relevantes para la producción general, por lo que las diversas estrategias que utilizan las empresas para potenciar la funcionalidad de personal, por lo que cita la influencia de estos aspectos de la teoría (Zayas, 2020).	Es una variable de naturaleza cuantitativa que se mide por cuatro dimensiones: Desarrollo profesional, Aprendizaje profesional, Servicio profesional y Compromiso profesional, se utilizó un cuestionario que está compuesto por 25 ítems bajo una escala tipo Likert y su escala de respuestas son: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) De acuerdo y (5) Acuerdo.	Desarrollo profesional	Crecimiento profesional Capacidad productiva Objetivos profesionales	1-25	Ordinal 1. Totalmente en desacuerdo 2. Desacuerdo. 3. Ni de acuerdo ni desacuerdo 4. De acuerdo 5. totalmente de acuerdo	Cuestionario
			Aprendizaje profesional	Comunicación organizacional Adaptación al cambio Resolución de problemas			
			Servicio profesional	Compromiso laboral Calidad de servicio Satisfacción del usuario			
			Compromiso profesional	Empoderamiento Identificación laboral Reconocimiento laboral Salario Recursos tangibles			

## Anexo 2. Matriz de consistencia

Problema general	Objetivos general	Hipótesis general	Variables	Metodología
¿En qué medida la gestión hospitalaria se relaciona con la capacitación profesional en el servicio de medicina de un hospital nacional, Lima 2023?	Determinar en qué medida la gestión hospitalaria se relaciona con capacitación profesional en el servicio de medicina de un hospital nacional, Lima 2023.	La gestión hospitalaria se relaciona significativamente con la capacitación profesional en el servicio de medicina de un hospital nacional, Lima 2023.	<b>Variable 1:</b> Gestión Hospitalaria  <b>Dimensiones:</b> 1. Gestión asistencial 2. Gestión por procesos 3. Gestión por recursos.	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Tipo</b> Aplicada  <b>Nivel:</b> Descriptivo  <b>Método:</b> Hipotético deductivo  <b>Diseño:</b> No experimental  <b>Corte:</b> Transversal- Correlacional
<b>Problemas específicos</b> ¿De qué manera la gestión asistencial se relaciona con la capacitación profesional en el servicio de medicina de un hospital nacional, Lima 2023?	<b>Objetivos específicos</b> Analizar de qué manera la gestión asistencial se relaciona con la capacitación profesional en el servicio de medicina de un hospital nacional, Lima 2023.	<b>Hipótesis específicas</b> La gestión asistencial se relaciona significativamente con la capacitación profesional en el servicio de medicina de un hospital nacional, Lima 2023.		
¿De qué manera la Gestión por procesos se relaciona con capacitación profesional en el servicio de medicina de un hospital nacional, Lima 2023?	Analizar de qué manera la gestión por procesos se relaciona con capacitación profesional en el servicio de medicina de un hospital nacional, Lima 2023.	La Gestión por procesos se relaciona significativamente con la capacitación profesional en el servicio de medicina de un hospital nacional, Lima 2023.	<b>Variable 2:</b> Capacitación profesional  <b>Dimensiones:</b> 1. Desarrollo profesional 2. Aprendizaje profesional 3. Servicio profesional 4. Compromiso profesional	
¿De qué manera la gestión por recursos se relaciona con la capacitación profesional en el servicio de medicina de un hospital nacional, Lima 2023?	Analizar de qué manera se relaciona la Gestión por recursos con la capacitación profesional en el servicio de medicina de un hospital nacional, Lima 2023.	Gestión por recursos se relaciona significativamente con la capacitación profesional en el servicio de medicina de un hospital nacional, Lima 2023.		

### Anexo 3. Cuestionario Gestión Hospitalaria

El siguiente cuestionario sobre los ítems enumerados está preparado para la investigación científica y tiene la intención de recopilar información muy importante de forma anónima, le agradecería que respondiera cada ítem de forma anónima, honesta y personal, y usara (X) las siguientes Respuestas Likert en la escala como mejor le parezca, recuerde que no hay una respuesta correcta o incorrecta, son válidas, le agradecería que marcara cada elemento para evitar valores perdidos. Estas respuestas son anónimas. Tu respuesta tiene las siguientes calificaciones

1. Totalmente desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Indeciso	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo		
VARIABLE: GESTION HOSPITALARIA						
N°	<b>DIMENSIÓN 1: Gestión asistencial</b>	1	2	3	4	5
1	Utiliza instrumentos para evaluar al personal a su cargo					
2	Supervisa directamente la atención de enfermería hacia el paciente					
3	Supervisa indirectamente la atención de enfermería hacia el paciente					
4	Promueve la satisfacción de necesidades de los pacientes del servicio					
5	Realiza entrevistas periódicas a las supervisadas					
6	Motiva al personal a su cargo.					
7	Aplica guías clínicas durante la supervisión sobre la atención de enfermería					
8	Desarrolla proyectos de investigación					
9	Promueve la cooperación con los miembros del equipo de salud					
10	Establece, prioriza y formula las necesidades de recursos humanos, requeridos para la atención del usuario					
N°	<b>DIMENSIÓN 3: Gestión por procesos</b>	1	2	3	4	5
11	Identifica el uso de los materiales según las normas establecidas en la atención al usuario					
12	Identifica el uso de los equipos según las normas establecidas en la atención al usuario					
13	Las normas de su institución le facilitan a la supervisora la supervisión que ejerce					
14	En una situación de conflicto en el servicio actúa Directamente para ayudar a solucionar el conflicto					
15	En una situación de conflicto en el servicio avisa a sus supervisores					
16	En la resolución de un conflicto se discute de manera constructiva					
17	Planifica por escrito diariamente su programa de supervisión					
18	La comunicación con el personal es horizontal					
19	La comunicación con el personal es vertical					
20	Orienta al personal sobre el manejo de equipos especiales					
N°	<b>DIMENSIÓN 3: Gestión por Recursos</b>	1	2	3	4	5
21	Planea la rotación de personal considerando su capacitación					
22	Coordina las actividades de enfermería con el equipo de salud relacionado a la atención del paciente					
23	Desarrolla y/o participa en actividades educativas del personal					

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

## Anexo 4. Cuestionario Capacitación profesional

Estimado señor(a), agradezco su valiosa colaboración. Leer atentamente cada pregunta, luego responder con veracidad y honestidad cada pregunta. La información que nos proporcionará será muy importante para fundamentar el trabajo de investigación

### INSTRUCCIONES:

Cada pregunta presenta cinco alternativas, priorice una de las respuestas y marque con una X la respuesta que usted crea conveniente

ÍTEMS O PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>Dimensión Desarrollo Profesional</b>					
1. Desarrollas nuevos conocimientos y habilidades profesionales en la actualidad					
2. Desarrollas la pericia necesaria para mantener un desempeño de calidad					
3. Relacionas tus conocimientos o habilidades con tus compañeros de trabajo					
4. Ayudas a tus colegas a ser más competente en el campo de enfermería					
5. Capacitas a tus compañeros de trabajo según las nuevas guías de atención de los pacientes					
6. El hospital permite que desarrolles lo aprendido en tu área laboral					
7. Mantienes una buena calidad de servicio en tu institución					
8. Pones en práctica tus habilidades en tu desarrollo profesional					
9. Aumentas la probabilidad de avance profesional con las capacitaciones					
<b>Dimensión Aprendizaje Profesional</b>					
10. Compartes tus conocimientos con los otros colegas profesionales					
11. Aprendes el tipo de liderazgo que debes mantener					
12. Intercambias información con otros colegas de tu ámbito profesional					
13. Amplias tus horizontes en tu profesión mediante el aprendizaje					
14. Cuando no puedes resolver un problema, solicitas ayuda de tus compañeros.					
<b>Dimensión Servicio Profesional</b>					
15. Orientas a tus colegas para trabajar en equipo.					
16. Eres atento a las perspectivas de tus pacientes y compañeros.					
17. Tus pacientes reconocen tu servicio					
18. El trabajo que realizas es confortable para tus compañeros y pacientes					
19. Disfrutas de las actividades que realizas en tu institución					
<b>Dimensión Compromiso Profesional</b>					

20.Eres responsable en tu avance profesional					
21.Tu compromiso y oportunidad de crecer profesionalmente depende de ti					
22.Te identificas con tu carrera profesional					
23.Te comprometes e identificas con tu institución					
24.Valoras tus logros profesionales					
25.Impulsas a tus colegas a seguir capacitándose					



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CHUMPITAZ CAYCHO HUGO ELADIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión hospitalaria y capacitación profesional en el servicio de medicina de un hospital nacional, Lima 2023

", cuyo autor es PARRERA VIVAS JULISSA AIDA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, 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, 24 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CHUMPITAZ CAYCHO HUGO ELADIO <b>DNI:</b> 15434903 <b>ORCID:</b> 0000-0001-6768-381X	Firmado electrónicamente por: HCHUMPITAZC el 31-07-2023 08:44:37

Código documento Trilce: TRI - 0613395