



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión hospitalaria y desempeño del personal de enfermería en
una institución asistencial de nivel III Lima, 2023**

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

AUTORA:

Tomas Capuñay, Silvia Beatriz (orcid.org/0000-0003-3354-5966)

ASESORES:

Mtra. Alza Salvatierra, Silvia Del Pilar (orcid.org/0000-0002-7075-6167)

Mtro. Sulca Jordan, Juan Manuel (orcid.org/0000-0002-4233-4928) Dra.

Romero Vela, Sonia Lidia (orcid.org/0000-0002-9403-410X)

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, mi guía y fortaleza en cada paso de este camino, agradezco tu inquebrantable amor y misericordia, sus bendiciones han sido mi sustento y la fuente de mi perseverancia durante este arduo proceso.

A mis queridos padres y mi querido tío Pepe quienes han sido mi apoyo incondicional desde el primer día. Su confianza en mí ha sido el motor que me ha impulsado a superar obstáculos y alcanzar metas en otra etapa de mi vida.

A mi amada familia, a mi esposo y mi hija cuyo amor y apoyo han sido mi refugio en los momentos de duda y cansancio. Gracias por comprender mis ausencias y por brindarme aliento cuando más lo necesitaba.

En memoria a mi querida amiga y colega Roselyn, siempre llevaré en mi corazón los recuerdos de nuestra bella amistad.

Con amor y respeto.

AGRADECIMIENTO

A mi querida Universidad César Vallejo, agradezco la oportunidad brindada de embarcarme en este viaje académico y proporcionarme los recursos, conocimientos y herramientas necesarias para llevar a cabo esta investigación.

A mis estimados asesores, ya que su orientación, paciencia y sabiduría han sido fundamentales en cada etapa de esta investigación. Su dedicación ha sido una fuente inagotable de inspiración.

A mis amados padres, mi mayor pilar y fuente incondicional de amor y apoyo, quiero expresar mi eterna gratitud. Su confianza en mí, desde el principio, ha sido el motor que me ha impulsado a esforzarme y perseverar en cada obstáculo que se ha presentado.

Este logro no es solo mío, sino también de ustedes, y es con orgullo y gratitud que comparto esta tesis con cada uno de ustedes.

Con todo mi amor y agradecimiento.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA	
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEORICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnica e instrumentos de recolección.....	18
3.5. Procedimiento.....	19
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Percepción de la Gestión Hospitalaria	21
Tabla 2: Percepción del Desempeño	22
Tabla 3: Prueba de Correlación para las variables Gestión Hospitalaria y desempeño.....	23
Tabla 4: Prueba de Correlación para la dimensión Proceso Clínico y la variable desempeño.....	23
Tabla 5: Prueba de Correlación para la dimensión Proceso Administrativo y la variable desempeño	23
Tabla 6: Prueba de Correlación para la dimensión proceso de Recursos Tecnológicos y la variable desempeño.....	24
Tabla 7: Prueba de Correlación para la dimensión Proceso de Recursos Humanos y la variable desempeño	24
Tabla 8: Prueba de Correlación para la dimensión Proceso del Sistema de Información y la variable desempeño	24

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión hospitalaria y el desempeño del personal de enfermería en una institución asistencial de nivel III, Lima, 2023. La metodología utilizada en la investigación fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel correlacional, corte transversal, y la muestra estuvo conformada por 217 trabajadores, seleccionados aleatoriamente mediante la fórmula probabilística para muestras infinitas. Para la recolección de datos se utilizó como instrumento dos cuestionarios que fueron validados mediante juicio de expertos y cuya fiabilidad fue medida mediante Alfa de Cronbach dando como resultado un 0.854 lo que lo hace un instrumento muy fiable, un cuestionario se utilizó para medir la gestión hospitalaria compuesto de 18 ítems y un cuestionario para medir el desempeño compuesto de 17 preguntas. Los resultados evidenciaron que la gestión hospitalaria tenía un nivel 55.30% regular, 41.47% eficiente y 3.23% deficiente; y el desempeño es 52.53% regular, 45.16% bueno y 2.3% regular. Se concluyó que la relación entre la gestión hospitalaria y el desempeño es positiva, alta y estadísticamente significativa, ya que se obtuvo un Rho de Spearman de 0.837 y un p-valor de 0.00 ($p\text{-valor} < 0.05$).

Palabras clave: Gestión hospitalaria, desempeño, enfermería.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between hospital management and nursing staff performance in a level III healthcare institution, Lima, 2023. The methodology used in the research was quantitative approach, non-experimental design, correlational level, cross-section, and the sample was made up of 217 workers, randomly selected using the probabilistic formula for infinite samples. For data collection, two questionnaires were used as an instrument that were validated by expert judgment and whose reliability was measured by Cronbach's alpha resulting in a 0.854 which makes it a very reliable instrument, a questionnaire was used to measure hospital management composed of 18 items and a questionnaire to measure performance composed of 17 questions. The results showed that hospital management had a level of 55.30% regular, 41.47% efficient and 3.23% deficient; and performance is 52.53% fair, 45.16% good and 2.3% fair. It was concluded that the relationship between hospital management and performance is positive, high and statistically significant, since a Spearman's Rho of 0.837 and a p-value of 0.00 ($p\text{-value} < 0.05$) were obtained.

Keywords: Hospital management, performance, nursing.

I. INTRODUCCIÓN

El desempeño del personal de salud juega un rol importante en una institución hospitalaria, de ellos depende la vida de muchas personas, por ello es importante que estos sepan claramente cuáles son sus funciones y como deben realizarlo de la mejor manera para ser más eficientes, (Quintana & Tarqui, 2019) sin embargo antes es necesario conocer a que se refieren a cada una de estas variables, en el caso de la gestión hospitalaria puede entenderse como la administración y organización eficiente de los recursos en un entorno de atención médica. Por otro lado, el desempeño es el rendimiento con la que un empleado realiza sus tareas (Flores & Barbarán, 2021; González & Vílchez, 2019).

Sin embargo, es importante aclarar, que no es sencillo medir el desempeño del personal, esto se debe a que el rubro de la salud es muy cambiante e inesperado, ocasionando que la medición de la eficacia de los procedimientos hospitalarios sea ineficaz, a pesar de que siempre se ha buscado implantar sistemas que pueden medirlo de forma eficiente (Goodberlet, 2022). Para abordar esto, los centros de atención médica deben adoptar nuevas tecnologías para mejorar la producción, predecir con precisión la demanda de atención clínica, diseñar estrategias y administrar el inventario para garantizar la seguridad logística y la eficiencia presupuestaria (Stoumpos et al., 2023).

En Latinoamérica, la gestión hospitalaria eficaz es un proceso dinámico y en constante evolución. Los gerentes son responsables de conducir a sus equipos hacia el logro de objetivos comunes, y esto requiere una adaptación continua a las circunstancias cambiantes. Según la investigación de Hebles y Álvarez (2020), una estrategia de gestión exitosa implica la colaboración con los miembros del personal para fomentar un ambiente de trabajo positivo. Además, Rosen et al. (2018) destacan la importancia de la gestión eficaz de conflictos, el trato compasivo y el reconocimiento de los esfuerzos del personal para brindar atención médica de alta calidad ya que al priorizar estos elementos finalmente conduce a una mayor satisfacción del paciente. Los hospitales de Ecuador se enfrentan actualmente a una crisis inflexible en la gestión y a pesar de las altas inversiones formalizadas por el gobierno, las estrategias de gestión hospitalaria no lograron fortalecer la atención

clínica por supuestas particularidades, lo que enfatiza de manera más eficaz la gestión hospitalaria (Romero, 2020).

El sistema de salud en Perú está fragmentado, con una coordinación y producción inadecuadas en sus diversos sectores; por lo tanto, hace que esto sea aún más difícil. Ser capaz de establecer estrategias y metas de liderazgo. La administración también carece de una gestión eficaz, lo que lleva a la escasez de medicamentos en algunos hospitales, mientras que otros se quedan con un exceso. Los recursos humanos también son insuficientes, con un 26,45% de las instituciones de salud que carecen del personal necesario para brindar una atención de emergencia óptima (Shack, 2020). Además, que el sector de salud enfrenta la dificultad de asegurar citas médicas, independientemente de si intentan hacerlo en persona, por teléfono o a través de las distintas plataformas web que existen y que están a acceso libre para los usuarios (Zinelli, 2022).

A nivel local, el hospital cuenta con una diversa cantidad de planes estratégicos e institucionales, pero estos carecen de procedimientos y mecanismos para prevenir daños a sus objetivos. El hospital enfrenta desafíos para administrar sus recursos de manera efectiva, y algunos productos comprados no llegan al almacén central. Los productos no registrados también se desvían al almacén central desde varios almacenes regionales, lo que indica un sistema de gestión deficiente para los archivos centrales y externos, lo que compromete el seguro acceso a las diversas fuentes en la cual se encuentran los datos. Las deficiencias en la sede reflejan deficiencias en la gestión organizacional. Si bien existen procedimientos empleados para evaluar y realiza monitoreo el logro de los objetivos propuestos en el corto plazo, la alta gerencia enfrenta obstáculos para autoevaluar el desempeño de la salud, cumplir con los plazos de evaluación del personal y brindar retroalimentación sobre el desempeño individual de los empleados. Estos son algunos de los desafíos que dificultan la realización del plan estratégico institucional.

Con lo señalado anteriormente se propuso la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre gestión hospitalaria y desempeño del personal de enfermería en una institución asistencial de nivel III, Lima, 2023? Los problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación entre el proceso Clínico y el

desempeño del personal de enfermería en una institución asistencial de nivel III, Lima, 2023? b) ¿Cuál es la relación entre el proceso Administrativo y el desempeño del personal de enfermería en una institución asistencial de nivel III, Lima, 2023? c) ¿Cuál es la relación entre el proceso de Recursos Tecnológicos y el desempeño del personal de enfermería en una institución asistencial de nivel III, Lima, 2023? d) ¿Cuál es la relación entre el proceso de Recursos Humanos y el desempeño del personal de enfermería en una institución asistencial de nivel III, Lima, 2023? e) ¿Cuál es la relación entre el proceso del Sistema de Información y el desempeño del personal de enfermería en una institución asistencial de nivel III, Lima, 2023?

En cuanto a la justificación teórica está asegurada por los resultados, ya que ofrecen una comprensión ponderada del tema. Esto, sin duda, mejorará el conocimiento sobre la implementación de la nueva gestión hospitalaria y el desempeño profesional. El estudio ayudará a salvar los vacíos teóricos existentes en relación con las variables de investigación. Justificación práctica, porque la utilidad de este estudio radicará en su capacidad para generar una estrategia de mejora continua mediante el estudio de la relación entre variables. También facilitará una mejor toma de decisiones y visualización de la calidad al utilizar un enfoque de indicadores para evaluar la eficacia de la gestión hospitalaria y el desempeño profesional. Justificación metodológica, al validar los instrumentos, metodologías y procedimientos utilizados, los hallazgos ayudarán a generar nuevos conocimientos, estos hallazgos se podrán adaptar a futuros contextos de investigación, ampliando el alcance de exploración para próximos estudios.

Respecto al objetivo general este será: Determinar la relación entre gestión hospitalaria y desempeño del personal de enfermería en una institución asistencial de nivel III, Lima, 2023. Los objetivos específicos: a) Determinar la relación entre el proceso Clínico y el desempeño del personal de enfermería en una institución asistencial de nivel III, Lima, 2023. b) Determinar la relación entre el proceso Administrativo y el desempeño del personal de enfermería en una institución asistencial de nivel III, Lima, 2023. c) Determinar la relación entre el proceso de Recursos Tecnológicos y el desempeño del personal de enfermería en una institución asistencial de nivel III, Lima, 2023. d) Determinar la relación el proceso de Recursos Humanos y el desempeño del personal de enfermería en una institución asistencial de nivel III, Lima, 2023. e) Determinar la relación entre el

proceso del Sistema de Información y el desempeño del personal de enfermería en una institución asistencial de nivel III, Lima, 2023.

Finalmente, la hipótesis general será: Existe relación entre gestión hospitalaria y desempeño del personal de enfermería en una institución asistencial de nivel III, Lima, 2023. En cuanto a las hipótesis específicas son: a) Existe relación entre el proceso Clínico y el desempeño del personal de enfermería en una institución asistencial de nivel III Lima, 2023. b) Existe relación entre el proceso Administrativo y el desempeño del personal de enfermería en una institución asistencial de nivel III Lima, 2023. c) Existe relación entre el proceso de Recursos Tecnológicos y el desempeño del personal de enfermería en una institución asistencial de nivel III Lima, 2023. d) Existe relación entre el proceso de Recursos Humanos y el desempeño del personal de enfermería en una institución asistencial de nivel III Lima, 2023. e) Existe relación entre el proceso del Sistema de Información y el desempeño del personal de enfermería en una institución asistencial de nivel III Lima, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los antecedentes internacionales se encuentra el estudio de Wang (2022), realizado en China, que tuvo como objetivo determinar como la gestión hospitalaria se relaciona con la satisfacción laboral, la metodología fue cuantitativa, nivel descriptivo, diseño correlacional y la muestra estuvo conformada por 510 trabajadores a los que se les aplicó una encuesta para la recolección de datos y los resultados evidenciaron que existe una relación entre las variables ya que se obtuvo un p valor de 0.01 ($p < 0,05$).

Gaibor (2021) llevó a cabo un estudio en Ecuador con el propósito de evaluar la relación entre la gestión hospitalaria y los factores que influyen en la duración de la estancia hospitalaria. Utilizó un enfoque cuantitativo de naturaleza básica y no experimental, empleando un diseño descriptivo correlacional. La muestra consistió en 150 individuos, a quienes se les aplicaron cuestionarios a través de encuestas previamente validadas por expertos y con niveles aceptables de confiabilidad. Los resultados obtenidos mostraron que el nivel de gestión hospitalaria se distribuyó en un 50% de nivel regular, un 45% de nivel bueno y un 5% de nivel malo. Tras el análisis, se concluyó que la gestión hospitalaria y los factores relacionados con la duración de la estancia mostraron una correlación positiva débil, con una significancia menor que la valoración estándar.

Lamila (2019) realizó un estudio con el objetivo de determinar como la gestión hospitalaria influye en la optimización de procesos en un hospital de Guayaquil. El estudio fue tipo descriptivo, enfoque cuantitativo, no experimental, correlaciona, causal y la muestra incluyó a 158 profesionales a los que se les aplicaron dos cuestionarios para la obtención de datos. Los resultados revelaron que el 54.40% de la gestión hospitalaria fue considerada como regular, mientras que el 44.30% fue alta y un 1.3% baja; por otro lado, la optimización de procesos tiene un nivel un 36.70% regular, 32.90% alto y 30.40% bajo. Se concluyó que existe una relación positiva, moderada y significativa entre las variables estudiadas ($Rho=.501^{**}$ y $p =.000$).

Arias (2020) realizó un estudio en Babahoyo, Ecuador con el objetivo de determinar la relación entre la atención a los pacientes y la satisfacción. El enfoque metodológico utilizado fue cuantitativo, básico, diseño descriptivo correlacional. La

muestra estuvo conformada por 72 individuos, quienes proporcionaron información a través de encuestas y cuestionarios previamente validados y confiables. Los resultados revelaron el nivel de la atención fue 58% regular, y la satisfacción tuvo un nivel 68% regular. Se concluyó que la relación fue lineal y significativa ($p < 0,01$) entre la atención y la satisfacción. Además, el coeficiente de correlación determinado fue de 0,696, lo que indica una relación positiva fuerte entre las dos variables estudiadas.

En China, Shi et al. (2022) realizaron una investigación sobre la gestión en hospitales de cabinas móviles durante la pandemia de Covid-19. El estudio analizó 16 hospitales y encontró que el 13% de ellos implementó una estrategia distintiva de salud pública mediante la creación de hospitales de cabina móviles. La investigación mostró que la conversión de estadios cubiertos y centros de exhibición en hospitales temporales ayudó en la gestión hospitalaria. Esto se logró mediante una gestión organizativa eficaz, el uso de tecnología de la información y el suministro de los materiales necesarios.

En los antecedentes nacionales, Estrada (2022) realizó un estudio con el objetivo de determinar la relación entre la gestión hospitalaria y la capacitación profesional en enfermeras de un hospital de Lima, la metodología utilizada fue cuantitativa, diseño no experimental, descriptiva, correlacional – transversal, método hipotético deductivo y la muestra estuvo conformada por 100 enfermeras a las que se les aplicó un cuestionario para la recolección de datos. Los resultados evidenciaron que la gestión hospitalaria tenía un nivel 58% regular, 24% deficiente y 18% eficiente; y la capacitación profesional tiene un nivel 45% regular, 35% inadecuado y 20% adecuado. Se concluyó que la relación es directa, alta y significativa con un Rho de Spearman de 0.815 y un p-valor de 0.00.

Vallejo (2021) realizó una investigación con el objetivo de determinar como la gestión hospitalaria influye en el desempeño en enfermeras de un hospital de Quito, Ecuador. La metodología fue básica, diseño no experimental, transversal, descriptivo, correlacional y la muestra estuvo conformada por 123 profesionales a los que se les aplicó una encuesta para la recolección de datos. Los resultados evidenciaron que la gestión hospitalaria tenía un nivel un 59% medio, 37% alto y

4% bajo. Se concluyó que la relación fue positiva, alta y significativa entre las variables, con un Rho de Spearman de 0.765y un p-valor de 0.000.

Arancibia (2018) realizó un estudio cuyo objetivo fue hallar la relación entre la gestión hospitalaria y la calidad de atención en un hospital militar de Lima, el estudio fue tipo aplicado, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel explicativo, correlacional- transversal y la muestra estuvo conformada por 94 profesionales de la salud a los que se les aplicó un cuestionario como instrumento para la recolección de datos. Los resultados evidenciaron que la calidad de atención de servicio tiene un nivel un 56.96% de acuerdo, 18% no está ni en acuerdo ni en desacuerdo, y 31% está en desacuerdo. Se concluyó que existe una relación directa y significativa entre las variables.

Coronel (2021) realizó una investigación donde el objetivo general fue determinar la relación entre la gestión hospitalaria y el aprendizaje organizacional en un hospital de Lima. El estudio fue tipo básico, enfoque cuantitativo, nivel correlacional – transversal y la muestra estuvo compuesta por 50 trabajadores a los que se les aplicó una encuesta para la recolección de datos. Los resultados evidenciaron que la gestión hospitalaria tiene un nivel 60% medio, 24% bajo y 16% alto; y el aprendizaje organizacional tuvo un nivel 60% bueno, 32% regular y 8% deficiente. Se concluyó que la relación fue positiva, moderada y significativa entre las variables con un Rho de Spearman de 0.604.

En un estudio reciente realizado por Avellaneda et al. (2019) tuvieron como propósito establecer la relación existente entre la rotación laboral y el desempeño laboral en enfermeros de un instituto oftalmológico. La investigación fue correlacional, prospectivo y de corte transversal y su muestra estuvo conformada por 29 enfermeras a las que se les aplicó una encuesta para la recolección de datos. En sus resultados se evidencio que la rotación tiene una percepción 58.6% indiferente, 20.7% adecuada y 20.7% no adecuada; y el desempeño tiene un nivel laboral tiene un nivel 5.2% moderado, 27.6% bajo y 17.2% alto. Se concluyó que existe relación entre las variables de estudio ya que el resultado r de Pearson fue de 0,511.

Asimismo, Reynaga (2020) realizó un estudio buscando determinar como la gestión hospitalaria influía en la calidad de servicio de un hospital de Lima. La

metodología fue tipo básico, enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional – transversal, y su muestra estuvo compuesta por 131 individuos a los que se les aplicó un cuestionario para la recolección de datos. Los evidenciaron que la gestión hospitalaria tenía un nivel de 52.7% regular, 42.7% eficiente y 4.6% deficiente; y que la calidad de servicio se encuentra en un nivel 57.3% medio, 40.5% alto y 2.3% bajo. Se concluyó afirmando que existe una influencia entre las variables ya que se obtuvo un 39.8% según Nagelkerke.

Respecto a la variable gestión hospitalaria, se fundamenta en los principios del Modelo Malcolm Baldrige para la gestión integral de la calidad. Según Camisón (2006), este modelo abarca la demostración competente de la gestión de la calidad por parte de las instituciones a través de la capacitación del personal y la participación en el avance del establecimiento. Además, este modelo estipula que los directores de dichas instituciones deben estar de acuerdo con la dirección estratégica y la orientación al usuario, lo que resulta en la mejora de la interacción entre el personal que conduce a una mejor prestación de servicios y una mayor satisfacción del paciente.

El modelo de Malcolm Baldrige es un elemento crucial en la integración de cualquier requisito operativo o de ejercicio que busque producir resultados efectivos mediante la creación de un marco procesable y la recepción de comentarios de la entidad. Este modelo, también conocido como excelencia, es una excelente herramienta para la comunicación y el intercambio de información sobre las mejores prácticas en diferentes instituciones. También es útil para administrar el desempeño del personal, la planificación, la programación y las oportunidades de aprendizaje. La implementación del modelo de Malcolm Baldrige puede beneficiar enormemente a una entidad al proporcionar un enfoque regulado e integral para establecer sistemas de gestión de la calidad. Es fundamental que toda entidad hospitalaria disponga de un sistema de gestión de la calidad eficaz (Setiawan y Purba, 2021).

La conceptualización de la variable gestión hospitalaria, Arévalo y Mozo (2021) plantearon que la gestión hospitalaria es un proceso que tiene como objetivo el logro de metas sanitarias y económicas, con foco en la red de servicios clínicos. Para lograrlo, se deben implementar estrategias que promuevan la institución de salud desde los contextos externos hacia los internos. La gestión hospitalaria es un

componente crítico de la administración sanitaria, y los profesionales directivos asumen un papel de liderazgo en este contexto. Esto implica la supervisión de tres niveles de operaciones que aseguran que las actividades se realicen de acuerdo con los patrones establecidos, todo con el objetivo de brindar una satisfacción excepcional a los pacientes y usuarios del campo de la salud (Ghiasipour et al., 2017).

Según Jabalera et al. (2019) la gestión es un conjunto de tareas que facilitan la toma de decisiones para alcanzar unos objetivos definidos. Los resultados de estas decisiones son evaluados para mejorar continuamente la institución. En contraste, Suárez et al. (2021) definen la gestión hospitalaria como un proceso administrativo que tiene como objetivo mejorar las actividades mediante la mejora de los procedimientos que el personal de salud y el personal de gestión realizan para satisfacer a las partes interesadas tanto internas como externas. Adicionalmente, Bastani et al. (2021) describen la gestión hospitalaria como una ciencia y disciplina que implica liderar al personal institucional para satisfacer las necesidades de salud de los usuarios considerando sus expectativas y requerimientos.

Magalón et al. (2016) mencionan que la gestión hospitalaria está conformada por cuatro dimensiones esenciales para su adecuado desarrollo, estas son:

Sistema de control, se centra en la evaluación y gestión primordial, valorando los niveles de eficacia en relación a las metas planteadas. Además, se resalta que este sistema se ocupa de supervisar la ejecución y el cumplimiento de los objetivos establecidos, así como de evaluar el desempeño administrativo de la institución y su principal objetivo es alcanzar una continua mejora en la productividad, eficacia y eficiencia institucional, facilitando los procesos de rendición de cuentas.

Peiró et al. (2021) mencionan que la gestión clínica comprende acciones que buscan ordenar, sistematizar todos los procesos de atención en salud, que involucren a el equipo multidisciplinario sanitario para la toma de decisiones, sin embargo, los problemas de coordinación en el parte administrativo y asistenciales, la falta de flexibilidad de las autoridades limita las reformas en los sistemas de salud. Además, debemos aceptar que la formación en las gestiones clínicas es deficiente y a la vez necesarias para optimizar la calidad en los diferentes servicios

hospitalarios; por lo cual debe ser considerado el uso continuo y exhaustivo de los sistemas de información que comprenda historias clínicas universales y compartidas entre los niveles asistenciales, el trabajo en equipo entre administrativo y asistencial, implementaciones de estrategia.

Huebner y Flessa (2022) el proceso administración estratégica es considerado como un desarrollo continuo, con evaluaciones constantes buscando mejorar las organizaciones. Mediante una adecuada planificación, utilizando eficientemente los recursos ya sean financieros, logísticos. Por ello, se logran alcanzar los objetivos en un mediano y largo plazo.

Trigoso et al. (2023) mencionan que uno de los elementos que vienen adquiriendo mayor relevancia en estos últimos tiempos es el proceso logístico, por causa del avance en interior de las organizaciones. Por lo tanto, el proceso logístico busca alcanzar satisfacer las necesidades y perspectivas de los participantes del proceso, con la finalidad de garantizar el flujo relacionado al abastecimiento y prestación de los servicios de salud, teniendo en cuenta una evaluación continua ya que esto perfecciona la gestión en las diferentes organizaciones. Existen estudios en la cual evidencian que la principal debilidad en un sistema de salud es el manejo y control de inventarios, además de ello se suma las dificultades en el abastecimiento de recursos, las falencias en los procedimientos manuales, deficiente planificación, falta de reconocimiento por parte de las autoridades, escaso personal especializado sobre todo en hospitales públicos de nivel III.

Los recursos tecnológicos inteligentes en los establecimientos de salud en nivel III es una necesidad sumamente relevante para incrementar la eficiencia, seguridad del paciente y una atención médica con calidad. Todo es debido a que las empresas y hospitales están en continua evolución buscando innovar y estructurar sus servicios con las tecnologías necesarias. La salud tiene como objetivo usar todas las capacidades necesarias para incentivar la renovación de modelos organizacionales y así obtener un cambio en los servicios de salud. Considerando que la atención se convierte cada vez más cara debido al envejecimiento de la personas y aumento en la esperanza de vida (Capacho et al., 2023).

El talento humano, donde Cabrera y Tapia (2020), indican que esta dimensión se enfoca en los parámetros de gestión de recursos en instituciones de salud, los cuales tienen como objetivo fomentar el crecimiento de habilidades, competencias y destrezas del personal de salud mediante una variedad de actividades. Además, Magalón et al. (2016), mencionan que esta dimensión involucra la participación de un equipo de expertos cualificados responsables de establecer y llevar a cabo políticas relacionadas con los recursos humanos y su principal objetivo es liderar y administrar las actitudes, conocimientos y habilidades del personal a su cargo, adaptándolos a las necesidades específicas de la institución a través de la implementación de enfoques innovadores, como la motivación, los servicios sociales y la capacitación en seguridad. Todo esto se realiza con el propósito de alcanzar la misión y los objetivos institucionales.

Sistema de información gerencial, que involucra los procedimientos organizativos, las responsabilidades de los profesionales y la recolección exhaustiva de información relevante sobre los usuarios, sus necesidades y requisitos. Además, esta dimensión se centra en los procesos administrativos realizados por profesionales capacitados y comprometidos, cuya tarea es recopilar, procesar y analizar la información obtenida en diferentes contextos, ya sea a través de métodos automatizados o con la intervención humana, permitiendo detectar las deficiencias de la organización y tomar adecuadas decisiones y comprensivas para satisfacer las demandas de los usuarios (Magalón et al., 2016).

Estos sistemas de información las unidades prestadoras de salud, aun utilizan los procesos de información como elemento operativo para recolectar información diaria y no como generadora de información que pueda ayudar a la toma de decisiones. Así mismo hoy en día un sistema que no está integrado, por lo tanto, que no son operativos no permiten identificar coberturas, demandas satisfechas, insatisfechas, la incorporación de este sistema en la gestión lo hace posible los directivos, los profesionales, los propios pacientes acceder a la información que necesitan (Videnza, 2020).

En cuanto a la variable de desempeño profesional, se consideró la Teoría de la Equidad propone que la percepción de justicia o injusticia de un trabajador en su lugar de trabajo está directamente relacionada con su estado mental y está

influenciada por la retroalimentación y el desempeño profesional. Para mantener un ambiente de trabajo saludable, la comunicación entre los gerentes y los subordinados debe ser transparente y debe brindarse un trato justo. Esta teoría comprende dos aspectos: desempeño y análisis comparativo con colegas (Supriadi et al., 2020).

Por otro lado, la teoría de las expectativas de Vroom enfatiza la satisfacción de los trabajadores que sobresalen en el desempeño profesional en comparación con sus pares. Esta teoría tiene en cuenta tres elementos principales: en primer lugar, la confianza que tiene un trabajador en su capacidad para alcanzar el nivel esperado de desempeño profesional; en segundo lugar, la evaluación y retroalimentación que reciben por alcanzar o no alcanzar ese nivel; y en tercer lugar, el valor que el trabajador otorga a las recompensas y sanciones (Lizana, 2018).

La teoría de Campbell enfatiza la importancia del conocimiento procedimental, las habilidades y la motivación para moldear el comportamiento individual (Sonarita et al., 2019). Los objetivos de rendimiento se clasifican en varias áreas, como las organizaciones, donde los recursos humanos juegan un papel fundamental. A pesar de esto, es posible que los empleados no siempre diseñen e implementen estrategias para alcanzar las metas de desempeño. Sin embargo, las organizaciones brindan información valiosa y un control efectivo sobre las funciones. Otra área crucial es la de los trabajadores, cuyo desempeño determina sus características, aspiraciones y capacidad para ocupar puestos significativos para mayores beneficios y comodidad (Kumar y Varma, 2021).

En cuanto a la conceptualización, según Robbins (2009) citado en Ruiz et al. (2021), el desempeño profesional es un componente crítico de la eficiencia y el éxito organizacional. En la era actual, los gerentes de recursos humanos se enfocan no solo en medirlo sino también en mejorarlo. El éxito en el desempeño profesional está determinado por una variedad de características que normalmente se muestran a través del comportamiento. Bautista et al. (2020) sugieren que el desempeño profesional está conformado por la conducta de los trabajadores en relación con sus roles, afiliaciones, tareas y actividades, y está influenciado por el proceso de mediación o regulación entre ellos y la empresa. En este contexto, es

importante brindar estabilidad laboral a los trabajadores que ingresan a la empresa para brindarles los beneficios más adecuados, según sea el caso, en función del cargo que desempeñarán. Un mejor desempeño profesional depende de esto, que se considera una medida esencial de la eficacia y el éxito organizacional. En el ámbito de los recursos humanos, el desempeño profesional se define como el nivel de calidad que alcanza un empleado en sus tareas diarias durante un período específico. Este término se utiliza para evaluar el crecimiento y el progreso de un individuo en su rol asignado (Castro y Delgado, 2020).

Respecto a las dimensiones de la variable desempeño profesional considera tres dimensiones alcanzadas por Geraldo (2022) las cuales son:

Dimensión desempeño de la tarea, según la definición de Geraldo (2022), el desempeño de tareas pertenece al aspecto conductual de un trabajo técnico. Abarca la capacidad de un colaborador para ejecutar de manera competente tareas que son explícitamente valoradas por la empresa, ya sea que directa o indirectamente contribuyan a su éxito (Gabini y Salessi, 2016).

Dimensión desempeño contextual, Geraldo (2022) define los comportamientos laborales que mejoran el entorno psicológico, social y organizacional, ayudando así a alcanzar las metas organizacionales. Por su parte, Gabini y Salessi (2016) describen comportamientos laborales relacionados con tareas que impactan significativamente en el desempeño organizacional. Estos comportamientos son esenciales para todos los roles y se enfocan en mantener el ambiente interpersonal y psicológico que es crucial para el núcleo técnico de una organización.

Dimensión desempeño contraproducente, Gabini y Salessi (2016) han identificado cinco formas de identificar comportamientos contraproducentes en el lugar de trabajo que pueden perjudicar a las empresas o a sus empleados. Estos incluyen abuso, mala calidad del trabajo intencional, sabotaje, robo e incumplimiento de horarios. Sypniewska (2020) define este comportamiento como único en el sentido de que es voluntario y surge de la decisión de un empleado, ya sea consciente o no.

La teoría general de sistema es un proceso científico dedicado a la formulación y el razonamiento principios generales que siguen los sistemas

animados e inanimados, especialmente aquellos que caracterizado por la interacción de sus componentes. Esta es una idea lógico-matemática que nos permite entender las homologías existentes entre diferentes sistemas y en ningún caso tratando de "matematizar" la vida a través de los negocios no estamos de acuerdo en rechazar este significado enfoque científico necesario. (Dolcini, 2014)

Al proporcionar conceptos amplios como organización, totalidad, globalidad e interacción dinámica, que toman en cuenta las circunstancias de ambas, la teoría general de sistemas proporciona un marco teórico unificador para las ciencias naturales y sociales. Ludwig Von Bertalanffy definió un sistema como: "un conjunto de elementos interdependientes e interactivos; un grupo de unidades combinadas para formar un todo organizado, cuyo rendimiento es mayor que el rendimiento que podrían tener las unidades si actuaran de forma independiente. Un sistema no es una colección aleatoria de componentes, sino una organización interdependiente en la que el comportamiento y la expresión de cada uno afectan y es afectado por todos los demás. Herramientas de gestión para organizaciones y empresas de salud. (Roman, 2011).

La teoría general de sistemas se ve entonces como un medio para acercarse a la realidad, cualquiera que ésta sea. Argumenta que las propiedades de los sistemas no pueden describirse significativamente en términos de sus elementos discretos. Los sistemas solo pueden entenderse cuando se estudian globalmente, incluidas todas las interdependencias de sus partes (Patton y McMahan, 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Este estudio pertenece a la categoría de investigación básica y se basa en un informe de Hernández y Mendoza (2018) sobre métodos de recolección de datos y características de las variables de estudio. Los métodos de investigación utilizados son cuantitativos y se enfocan en la medición de objetivos a través de la manipulación estadística y la recopilación de datos a través de la administración de encuestas y cuestionarios. El objetivo principal de este estudio es determinar la relación entre las variables y el nivel de significancia entre ellas. (Mehrad y Zangeneh, 2019).

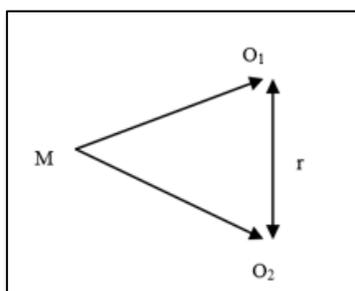
3.1.2. Diseño de investigación

La investigación empleó un diseño no experimental, del cual se indica que la información se recolecta tal y como se encuentra sin la intervención de ningún estímulo que altere su comportamiento, también es transversal, esto se debe a que la información recolectada solo se llevará a cabo una sola vez, por último, es correlacional, ya que los resultados recolectados serán relacionados a través de procesos estadísticos (Bairagi y Munot., 2019).

Este corresponde al método hipotético deductivo, según Hernández y Mendoza (2018), la filosofía de las pruebas cuantitativas involucra la clasificación y estudio de datos digitales mediante programas numéricos que permiten realizar pruebas básicas de los fenómenos observados.

Figura 1

Esquema del diseño



M= Es la muestra de investigación

V1= Es la observación de la variable gestión hospitalaria

V2= Es la observación de la variable desempeño profesional

r= Es la correlación de las variables halladas

3.2. Variables y operacionalización

V1. Gestión hospitalaria

Definición conceptual: Magalón et al. (2016) argumenta que la gestión hospitalaria opera dentro de un marco que apunta a lograr objetivos tanto de salud como económicos. Este proceso está centrado en los servicios clínicos y requiere la implementación de estrategias que promuevan la institución de salud tanto interna como externamente.

Definición operacional: La variable es de naturaleza cualitativa, la cual evalúa la gestión que se viene realizando en el hospital, al asignarle valores a cada una de las cualidades que la conforma se puede emplear de forma cuantitativa, este será medida a través de un cuestionario que mide las cuatro dimensiones que conforman la variable, para ello emplea una escala de Likert de cinco puntos.

Indicadores: Proceso Clínico, proceso administrativo, proceso de recursos tecnológicos, proceso de recursos humanos, proceso del sistema de información

Escala de medición: Se utilizó la escala ordinal tipo Likert.

V2: Desempeño profesional

Definición conceptual: Según Geraldo (2022) es un conjunto de comportamientos de los empleados, actitudes, es decir está íntimamente relacionado con el desempeño efectivo de su trabajo o tareas asignadas a los empleados.

Definición operacional: El desempeño profesional es una variable cualitativa, la cual evalúa la percepción del trabajo que ellos mismos realizan de manera grupal, para ello emplea una escala de Likert que evaluara cada uno de los indicadores que conforman a las dimensiones de la variable.

Indicadores: Desempeño de la tarea, desempeño del comportamiento contraproducente, desempeño en el contexto

Escala de medición: Se utilizó la escala ordinal tipo Likert.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Otzen y Manterola (2017) sugieren que el concepto de población incluye la identificación de situaciones según su definición final, así como la contribución de los investigadores como medio para el estudio de un determinado campo de investigación. De acuerdo con el anuncio, 492 trabajadores de la salud del hospital participaron en la encuesta de población y muestra.

Además, se consideraron los siguientes criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión:

- Personal de enfermería que laboran más de seis meses laborando dentro de la institución.
- Personal de enfermería que haya aceptado participar en el estudio de manera voluntaria y firmado el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Personal de enfermería que laboran menos de seis meses laborando dentro de la institución.
- Personal de enfermería que no haya aceptado participar en el estudio de manera voluntaria o no haya firmado el consentimiento informado.

3.3.2. Muestra

Se considera una fracción de la población, debe ser la que represente a la población, por lo tanto, debe tener un número suficiente de elementos, de lo contrario los resultados pueden no estar cerca de la realidad. (Majid, 2018). Para la presente investigación se ha considerado a 217 de los trabajadores, seleccionados aleatoriamente mediante la fórmula probabilística para muestras finitas.

3.3.3. Muestreo

El muestreo implica seleccionar un conjunto específico de observaciones que es un subconjunto de una población más grande. Este proceso se utiliza para recopilar datos para la investigación estadística e implica la creación de un perfil de individuos específicos en la población que se estudia (Pandey y Pandey, 2022). En ese sentido, para la investigación se empleó el muestreo de tipo probabilístico, aleatorio simple, el cual se caracteriza por seleccionar elementos de la población basados en la premisa que cualquiera es útil, sin considerar criterios de accesibilidad o afinidad.

3.3.4. Unidad de Análisis

Cada uno de los profesionales de enfermería en una institución asistencial de nivel III Lima, 2023.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección

Técnica

De acuerdo con el enfoque cuantitativo del estudio, se eligió la técnica de la encuesta para la recopilación de datos debido a su practicidad y eficiencia de recopilación rápida de datos (Hernández y Mendoza, 2018).

Instrumentos

Se utilizaron dos cuestionarios para recopilar datos Pandey y Pandey (2021), menciona que un cuestionario es una herramienta que consiste en preguntas cerradas y/o escritas a ser registradas por el sujeto investigado. Arias (2020) explica que existen dos tipos principales de cuestionarios que dependen del tipo de respuesta que brindan.

Para el cuestionario de gestión hospitalaria, fue elaborado, basándose en el modelo de gestión hospitalaria del Ministerio de salud, el cual consta con 18 preguntas cerrada, divididas entre las cinco dimensiones de la variable, este consta de una escala politómica tipo Likert con cinco puntos y emplea un baremo para clasificarlo en tres niveles.

Para el cuestionario de desempeño se consideró el elaborado por Fernández y Mejía (2021), y basado en la teoría propuesta por Gabini y Salessi (2016) el cual consta de 17 preguntas cerradas y distribuida en tres dimensiones, para medir el nivel empleará una escala politómica tipo Likert con cinco puntos y emplea un baremo para clasificarlo en tres niveles.

Validez

Para medir la efectividad de los instrumentos, se someten a pruebas para determinar su aplicabilidad, incluyendo pruebas de validez para evaluar la consistencia de los ítems del cuestionario y las opciones de respuesta, así como sus dimensiones y variables (Hernández y Mendoza, 2018).

Para este estudio, la validez de contenido se realizó evaluando la claridad, coherencia e importancia de los componentes dentro de cada dimensión de la variable. Esto se logró a través de la evaluación realizada por evaluadores experimentados en el campo que aseguraron la precisión de la investigación (Fernández et al., 2020).

Confiabilidad

Una forma de probar la confiabilidad de un instrumento es administrar el cuestionario a poblaciones con características similares y ver si las respuestas son consistentes y precisas (Hernández y Mendoza en 2018).

Para medir la confiabilidad de los resultados de la investigación, se realizó una prueba piloto en un segmento de población con condiciones similares a la muestra. Constó de 20 participantes que respondieron ambos cuestionarios y los datos recopilados se analizaron mediante el alfa de Cronbach porque la Escala de calificación consta de cinco valores.

3.5. Procedimientos

La recolección de datos se inició coordinando con la institución correspondiente cuando se solicitó un permiso, con lo cual se pudo trabajar con un procedimiento transparente para gestionar el estudio de partes de la muestra. Para ello los cuestionarios fueron preparados cuidadosamente para no invalidar los resultados. Por ello fue esencial asegurarse de que todos los encuestados han sido conscientes de que la participación es voluntaria.

3.6. Método de análisis de datos

En el presente estudio se utilizaron dos enfoques diferentes. En primer lugar, se utilizó un método de análisis descriptivo, que incluye un cuidadoso cálculo, jerarquización y clasificación de la información obtenida. Este método se utilizó para crear tablas y gráficos para simplificar la complejidad de los datos asociados con su distribución. Además, se calcularon los parámetros estadísticos que caracterizan la distribución. Este método no ha requerido cálculos de probabilidad y se basó únicamente en inferencias derivadas directamente de los datos y los parámetros correspondientes calculados. En segundo lugar, el análisis inferencial el cual tuvo como objetivo determinar la prueba estadística adecuada a emplear, seleccionar al estadístico y verificar la hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

Para realizar el trabajo de investigación se han seguido las normas éticas prescritas en el informe Belmont (1979, como se citó en Fresno et al., 2019), las cuales son empleadas para las investigaciones relacionadas con personas, estos principios incluyen autonomía, no maleficencia, benevolencia, confidencialidad y respeto por todas las fuentes consultadas. Además, los estándares de la APA priorizan el anonimato de los participantes y requieren el consentimiento informado de todas las partes involucradas. Estas prácticas de investigación responsable garantizan un trato ético y respetuoso de todas las personas involucradas en el proceso de investigación.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Percepción de la Gestión Hospitalaria

		Deficiente	Regular	Eficiente
Gestión Hospitalaria	f	7	120	90
	%	3.23%	55.30%	41.47%
Procesos Clínico	f	21	153	43
	%	9.68%	70.51%	19.82%
Procesos Administrativo	f	7	116	94
	%	3.23%	53.46%	43.32%
Procesos de Recursos Tecnológicos	f	6	105	106
	%	2.76%	48.39%	48.85%
Procesos de Recursos Humanos	f	7	121	89
	%	3.23%	55.76%	41.01%
Procesos del Sistema de Información	f	4	102	111
	%	1.84%	47.00%	51.15%

Nota: Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos.

En la tabla 1 se puede observar que, respecto a la variable Gestión hospitalaria tiene un nivel de 55.30% regular y 41.47% eficiente. Con respecto a sus dimensiones el nivel regular es el que más predomina en cada una seguido del nivel deficiente, con lo que se puede inferir que es importante ponerle especial atención a la evaluación de la gestión hospitalaria en cada uno de sus niveles ya que en la actualidad la gestión de los aspectos clínicos y la estructura organizativa para los aspectos clínicos no es del todo eficiente, además de considerar que se deben realizar más controles periódicos para que este proceso mejore.

Tabla 2*Percepción del Desempeño*

		Malo	Regular	Bueno
Desempeño	f	5	114	98
	%	2.30%	52.53%	45.16%
Desempeño de la tarea	f	8	99	110
	%	3.69%	45.62%	50.69%
Desempeño del comportamiento contraproducente	f	5	94	118
	%	2.30%	43.32%	54.38%
Desempeño en el contexto	f	11	154	52
	%	5.07%	70.97%	23.96%

Nota: Resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos.

En la tabla 2 se puede observar con respecto a la percepción de la variable Desempeño tiene un nivel 52.53% regular y 45.16% bueno. Además, con respecto a sus dimensiones el nivel que más predomina es el regular seguido del nivel eficiente, esto debido a que un gran porcentaje de los encuestados consideran que son capaces de realizar sus labores asignadas de forma responsable, enfocándose en los resultados que deben alcanzar, buscando actualizar constantemente sus conocimientos y dando formas creativas de solución a los problemas para ser más eficientes; además los trabajadores mencionan que buscan evitar situaciones negativas en su entorno y ni generar situaciones que generen descontento o pérdidas de tiempo en sus labores.

Tabla 3*Prueba de Correlación para las variables Gestión Hospitalaria y desempeño*

	Correlación	Desempeño
Gestión Hospitalaria	Coeficiente de correlación	,837**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	217

En la tabla 3 se puede observar que la relación entre la gestión hospitalaria y el desempeño es positiva, alta y estadísticamente significativa, ya que se obtuvo un Rho de Spearman de 0.837 y un p-valor de 0.00 (p-valor<0.05).

Tabla 4*Prueba de Correlación para la dimensión Proceso Clínico y la variable desempeño*

	Correlación	Desempeño
Proceso Clínico	Coeficiente de correlación	,582**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	217

En la tabla 4 se puede observar que la relación entre el Proceso Clínico y el desempeño es positiva, moderada y estadísticamente significativa, ya que se obtuvo un Rho de Spearman de 0.582 y un p-valor de 0.00 (p-valor<0.05).

Tabla 5*Prueba de Correlación para la dimensión Proceso Administrativo y la variable desempeño*

	Correlación	Desempeño
Proceso Administrativo	Coeficiente de correlación	,595**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	217

En la tabla 5 se puede observar que la relación entre el Proceso Administrativo y el desempeño es positiva, moderada y estadísticamente significativa, ya que se obtuvo un Rho de Spearman de 0.595 y un p-valor de 0.00 (p-valor<0.05).

Tabla 6

Prueba de Correlación para la dimensión Procesos de Recursos Tecnológicos y la variable desempeño

	Correlación	Desempeño
	Procesos de Recursos Tecnológicos	Coeficiente de correlación
Sig. (bilateral)		,000
N		217

En la tabla 6 se puede observar que la relación entre el Proceso de Recursos Tecnológicos y el desempeño es positiva, moderada y estadísticamente significativa, ya que se obtuvo un Rho de Spearman de 0.572 y un p-valor de 0.00 (p-valor<0.05).

Tabla 7

Prueba de Correlación para la dimensión Procesos de Recursos Humanos y la variable desempeño

	Correlación	Desempeño
	Procesos de Recursos Humanos	Coeficiente de correlación
Sig. (bilateral)		,000
N		217

En la tabla 7 se observa que la relación entre el Proceso de Recursos Humanos y el desempeño es positiva, moderada y estadísticamente significativa, ya que se obtuvo un Rho de Spearman de 0.685 y un p-valor de 0.00 (p-valor<0.05)

Tabla 8

Prueba de Correlación para la dimensión Proceso del Sistema de Información y la variable desempeño

	Correlación	Desempeño
	Proceso del Sistema de Información	Coeficiente de correlación
Sig. (bilateral)		,000
N		217

En la tabla 8 se observa que la relación entre el Proceso del Sistema de Información y el desempeño es positiva, moderada y estadísticamente significativa, ya que se obtuvo un Rho de Spearman de 0.529 y un p-valor de 0.00 (p-valor<0.05).

V. DISCUSIÓN

La gestión hospitalaria es una de las tareas más importantes para un establecimiento de salud, pues a través de este se puede garantizar la eficiencia y el éxito, sin embargo, para lograrlo se necesita tener al personal idóneo, en este caso haciendo referencia a todo el personal de salud, debido a que ellos son quienes enfrentan las dificultades del trabajo, y el darles una gran cantidad de trabajo o sobre esforzarlos puede mermar la productividad.

El objetivo general planteado en la investigación buscó hallar la relación entre las variables gestión hospitalaria y desempeño, el cual se presenta en la tabla 3 y en donde los resultados indicaron que la relación de las variables según el coeficiente Rho de Spearman fue de 0,837, y con un p-valor de 0.000, esta relación puede ser explicada ya que el objetivo principal de la gestión hospitalaria es la optimización de la atención médica empleando adecuadamente los recursos y mejorando los procesos, todo con el objetivo de obtener los resultados más esperados, y no para los intereses del hospital sino, para el de los usuarios, pues son ellos los que tienen que cuidar la salud y muchas veces se deja de lado ir al hospital por la mala atención que brindan, esperando que la situación se complique para recién considerar hacerlo. Este estudio se asemeja con el de Vallejo (2021) que en su investigación encontró una relación positiva, alta y significativa entre la gestión hospitalaria y el desempeño laboral de enfermeras de un hospital de Ecuador, lo que refuerza los resultados anteriormente descritos, ya que se confirma que mediante una buena gestión hospitalaria, los usuarios de los servicios de salud podrán recibir una atención de calidad, sin considerar la idea de abandonar su tratamiento o sus citas médicas al sentir que no se encuentran siendo atendidos de forma adecuada en su centro de salud.

Como menciona Suárez et al. (2021) mencionan que una gestión hospitalaria sólida, incluye una adecuada elaboración de objetivos clínicos y administrativos, los cuales afectan directamente el desempeño, ya que al gestionar adecuadamente se proporcionan recursos adecuados, además de capacitación y apoyo, lo cual resulta en una mayor satisfacción laboral lo que a su vez puede mejorar el desempeño ya que tener un personal satisfecho y comprometido es más probable que llegue a

brindar una atención de calidad a los pacientes, lo que se traduce en un hospital que ofrece servicios sanitarios efectivos y eficientes.

De igual forma se halló la relación para la dimensión proceso clínico y el desempeño del personal, esta se presentó en la tabla 4 donde se encontró que estas se relacionan en 0.582 y tiene un p-valor de 0.000, estos resultados se explican debido a que este proceso tiene como objetivo proponer pautas y procedimientos de cómo debe desarrollarse el proceso de atención de paciente, lo cual da una noción más clara de cómo debe desarrollarse la atención, sin embargo se debe considerar que esto debe llevar un procedimiento de control, pues es posible que una gran parte de las personas que laboran, trabajen por intuición, ya que los procedimientos, no están definidos o porque simplemente no se han tomado el tiempo suficiente para llevar un proceso con el cual poder medir el conocimiento de este. En la investigación de Gaibor (2021) se encontró que la gestión hospitalaria es regular 50%, bueno 45% y malo 5%, además encontró que la relación entre esta variable y el tiempo de permanencia del paciente se relacionan de forma positiva y débil, lo cual indicaría que se viene realizando forma no muy adecuada, ya que podrían existir demoras en la admisión, diagnóstico y tratamiento, lo que prolonga la estancia de los pacientes, lo cual implica un gasto de tiempo innecesario, tiempo que podría ser utilizado por un paciente que lo necesita.

Suárez et al. (2021) También han indicado que el proceso clínico y el desempeño personal están vinculados, ya que la primera busca garantizar una atención óptima para los pacientes, lo cual ocurre cuando el proceso clínico es efectiva, esto se ve reflejado directamente en el desempeño del personal, sin embargo, también es necesario la oportunidad de brindarle recursos adecuados y oportunidades de capacitación, lo cual podría asegurar que estos realicen de forma adecuada sus actividades diarias. Además, es importante indicar que el proceso clínico establece protocolos y directrices claras que facilitan la toma de decisiones basadas en la evidencia y la estandarización de prácticas, lo que mejora la calidad y seguridad de la atención.

Para la relación entre el Proceso administrativo y el desempeño del personal, la cual se representa en la tabla 5 se halló que estas se relacionan en 0,595 y tiene un p-valor de 0.000, este resultado puede ser explicado debido a que el Proceso

administrativo busca una adecuada planificación de los procedimientos , los cuales son necesarios para el desarrollo de los mismos en toda la institución pues cada objetivo particular de cada áreas tiene sus propias metas, las cuales al ser sumadas cumplen los objetivos del proceso hospitalario, sin embargo para lograrlo, es necesario que cada una de ellas cuente con los recursos necesarios que les permita realizar su labor con eficacia, lo cual garantiza un desempeño laboral eficiente, donde los principales beneficiados sean siempre los pacientes. Esta investigación se relaciona con los resultados de Arancibia (2018) donde se encontró que un 56.96% considera que está de acuerdo con la calidad de atención, 18% no está ni en acuerdo ni en desacuerdo, y 31% está en desacuerdo, esto se relaciona con la dimensión de procesos administrativo, ya que en un hospital abarca aspectos como la planificación de recursos, la organización del personal, es por ello que, si la calidad de atención de servicio está influenciada por el proceso hospitalario, es probable que esta sea efectiva y tenga un impacto positivo en la calidad de atención brindada a los pacientes, esto se debe a que permitirá optimizar la distribución de recursos, asegurarse de que haya suficiente personal para atender a los pacientes y mejorar los procesos de atención para reducir tiempos de espera y brindar una atención más oportuna y efectiva.

Jabalera et al. (2019) han mencionado que los dos primeros procesos del proceso administrativo, planificación y organización, enfocados en el personal aseguran una distribución adecuada de cargas laborales, mientras que la selección y contratación efectiva proporciona un personal competente, sin embargo, también es necesaria la capacitación y el desarrollo constante, pues con ello se mejoran las habilidades y el desempeño, ya que un ambiente laboral positivo aumenta la satisfacción y compromiso, mientras que la comunicación fluida fomenta la colaboración y cohesión del equipo. Reynaga (2020) encontró que el proceso hospitalario tenía un nivel de 52.7% regular, 42.7% eficiente y 4.6% deficiente; y que la calidad de servicio se encuentra en un nivel 57.3% medio, 40.5% alto y 2.3% bajo, con lo cual se halló una relación 39.8% según Nagelkerke, esto se puede comparar, con los Procesos administrativos ya que esta busca que todos los procedimientos y recursos estén adecuadamente distribuidos para lograr una alta calidad de servicio, además que los procesos de dirección y control ayudan a este objetivo.

Mientras que, para la relación entre los Procesos de recursos tecnológicos y el desempeño del personal, la cual se representa en la tabla 6 se halló que estas se relacionan en 0,572 y tiene un p-valor de 0.000, uno de los recursos necesarios para el hospital es la tecnología, ya que permite transmitir información de forma rápida y precisa, sin embargo para ello es necesario que las personas que las usan también cuenten con la capacidad de usarla de forma eficiente esto al menos a lo que está relacionado en la comunicación, pues también esta dimensión busca evaluar a las herramientas e instrumentos utilizados durante el servicio, por lo cual se deben gestionar adecuadamente los recursos, con el objetivo de contar con la mayoría de ellos, pues son necesarios para mejorar la calidad del servicio.

Estos resultados se pueden comparar con la investigación de Lamila (2019) donde encontró que la gestión hospitalario fue calificada como regular 54.40%, alta 44.30% y baja 1.3% mientras que la optimización de procesos fue 36.70% regular, 32.90%alto y 30.40% bajo, mientras que el valor Rho fue de 0.510, esto se debe a que la optimización de procesos se puede realizar a través de un adecuado proceso de los recursos tecnológicos ya que estos evitan que los procesos sean repetitivos o muy lentos, porque al contar con los recursos adecuados, sean físicos o humanos, los procesos mejorarán.

Además, Shi et al. (2022) en el estudio sobre la gestión de hospitales de cabinas móviles concluyeron que, mediante una gestión organizativa eficaz, el uso de la tecnología y los materiales necesarios se puede mejorar la gestión hospitalaria, evidenciando que los recursos tecnológicos pueden ser un excelente aliado para complementar los servicios de salud ofrecidos y a la vez garantizar que estos sean cada vez más accesibles a todos los usuarios dado a que la tecnología hoy en día se encuentra a la mano de muchas personas ya sea mediante computadoras o dispositivos móviles que hoy en día se ha vuelto un recurso básico y que se encuentra al alcance de todos los bolsillos.

Robbins (2009, como se citó Ruiz et al., 2021) menciona que para lograr un adecuado desempeño los trabajadores, deben contar con los recursos adecuados, los cuales le permitan que las tareas se desarrollen adecuadamente, ya que a través de la tecnología se pueden automatizar tareas que eviten que se vuelvan repetitivos o también para reducir la dificultad de las mismas, reduciendo la carga

laboral y permitiendo que el personal médico se concentre en decisiones clínicas cruciales, es importante mencionar, además, que las tecnologías facilitan la comunicación y colaboración entre los miembros del equipo, mejorando la coordinación y agilizando la toma de decisiones, ya que la formación y capacitación en el uso de estas herramientas optimiza la competencia del personal, aumentando su confianza y satisfacción laboral, además la rápida disponibilidad de información y datos relevantes mejora la toma de decisiones informadas y precisas.

Para la relación entre los Procesos de recursos humanos y el desempeño del personal, la cual se ve representada en la tabla 7 se halló que estas se relacionan en 0,685 y tiene un p-valor de 0.000, en un hospital el recurso más importante es el humano, ellos son los que entregan el servicio y con su conocimiento brindan el mayor apoyo posible a los pacientes, por ello el proceso de selección y el cuidado de estos garantizan un buen desempeño, esto considerando que es necesario mantener una buena salud de los trabajadores evitan la fatiga laboral y el estrés, además de la capacitación y la motivación para que vayan desarrollando sus conocimientos, en beneficio de ellos como profesionales y de los pacientes como los beneficiados directos.

Estos resultados se relacionan a los publicados por Wang (2022) que indica que la gestión hospitalaria se relaciona significativamente con la satisfacción laboral con un p-valor de 0.01, esto debido a que es necesario que los trabajadores presenten un buen nivel de satisfacción laboral para evidenciar que el proceso de recursos humanos es la adecuada, garantizando de esta forma el bienestar de los trabajadores de salud y la buena atención de los usuarios de salud en los hospitales, minimizando ausentismos en el personal, demoras en las atenciones a los usuarios, riesgos por malas atenciones, entre otros.

En la investigación de Estrada (2022) los resultados evidenciaron que la gestión hospitalaria tenía un nivel regular 58%, deficiente 24% y eficiente 18%; y la capacitación profesional tiene un nivel regular 45%, inadecuado 35% y adecuado 20%, además el Rho de Spearman fue de 0.815 y con un p-valor de 0.00, este se puede relacionar con la dimensión procesos de recursos, ya que, el personal puede ser considerado como un producto más valioso, tomando en cuenta que este es el que afronta la mayor parte de los problemas de los pacientes, por lo cual necesita

que esté debidamente capacitado. Por otro lado, Coronel (2021) en su estudio manifiesta que hay una relación positiva, moderada y significativa entre la gestión hospitalaria y el aprendizaje organizacional, siendo esta última variable relacionada al proceso de Recursos Humanos por la oportunidad que se le brinda a los trabajadores de poder desarrollarse profesionalmente e incrementar sus conocimientos profesionales a beneficio de los usuarios de salud que serán atendidos por profesionales mejor capacitados para poder atender sus dolencias y se sentirán en la confianza de ser tratados de forma efectiva para poder completar sus tratamientos.

En la investigación de Avellaneda et al. (2019) se halló que la rotación es indiferente 58.6%, adecuada 20.7% y no adecuada 20.7%; y el desempeño tiene un nivel laboral tiene un nivel 5.2% moderado, 27.6% bajo y 17.2% alto, con lo cual se halló una relación r de Pearson de 0,511, esto indica que es necesaria un adecuado proceso del recurso humano, debido a que la rotación está relacionada con la insatisfacción del trabajo, probablemente por la carga laboral que implica el trabajo y cada vez se les hace más pesado la forma que se viene desarrollando.

De estos resultados Bautista et al. (2020) mencionan que el proceso de recursos humanos es importante para todas las áreas, por ello es necesario que la selección de este sea a través de un proceso de selección y contratación efectivo, ya que es importante garantizar la incorporación de personal idóneo y calificado ya que el desarrollo profesional mejora las habilidades y competencias de los empleados, por lo cual también es necesaria la evaluación constante del desempeño, ya que esta proporciona retroalimentación y reconocimiento, estimulando el crecimiento.

Por último, en la relación entre los Procesos del sistema de información y el desempeño del personal, la cual se representa en la tabla 8 se halló que estas se relacionan en 0,685 y tiene un p-valor de 0.000, para entender estos resultados es necesario entender que los sistemas de información, en un hospital, son empleados con el objetivo de llevar información sobre los pacientes, los procedimientos y todo lo relacionado a la gestión del hospital, estos ayudan a tener un buen control tanto de los jefes con los trabajadores, así como de los médicos con los pacientes, esto permite que se minimicen los errores, sin embargo, también es necesario que todos

tengan un buen conocimiento de cómo utilizar estos recursos para que la información brindada sea la más adecuada.

Esto se debe ya que proporciona acceso rápido a la información relevante, además facilita la comunicación y colaboración entre los miembros del equipo, facilitando así la toma de decisiones y el análisis de datos, además, permite una gestión eficiente de recursos y un seguimiento del rendimiento del personal para identificar áreas de mejora. Por último, ofrecen oportunidades de formación y capacitación para mejorar las habilidades y conocimientos de los empleados, mediante el empoderamiento del personal, con estas herramientas, se logra una mayor eficiencia, productividad y desarrollo profesional, ya que estos sistemas contribuyen a un desempeño laboral más efectivo y a una organización más exitosa en general.

Los resultados del presente estudio permiten reafirmar la necesidad de enfocarse en la mejora continua de la gestión hospitalaria, considerándola como una herramienta fundamental para brindar una atención médica eficiente y de calidad y la que genere un impacto positivo en la vida de las personas, esto demuestra la importancia en el ámbito de la salud, ya que busca la eficiente administración de los recursos, el personal médico y la aplicación de las últimas tecnologías como factores clave para mejorar la calidad de atención y resultados en los pacientes.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluyó que la relación entre gestión hospitalaria y desempeño del personal de enfermería es positiva, alta y estadísticamente significativa, ya que se obtuvo un Rho de Spearman de 0.837 y un p- valor de 0.00 (p-valor<0.05).
2. Además, el Proceso Clínico y el desempeño del personal tuvieron una relación positiva, moderada y estadísticamente significativa con un Rho de Spearman de 0.582 y un p- valor de 0.00 (p-valor<0.05).
3. El proceso Administrativo y el desempeño muestran una relación positiva, moderada y estadísticamente significativa, con un Rho de Spearman de 0.595 y un p- valor de 0.00 (p-valor<0.05).
4. El proceso de Recursos Tecnológicos y el desempeño tienen una relación positiva, moderada y estadísticamente significativa, con un Rho de Spearman de 0.572 y un p- valor de 0.00 (p-valor<0.05).
5. El proceso de Recursos Humanos y el desempeño muestran una relación positiva, moderada y estadísticamente significativa con un Rho de Spearman de 0.685 y un p- valor de 0.00 (p-valor<0.05).
6. Y finalmente, el Proceso del Sistema de Información y el desempeño tiene una relación positiva, moderada y estadísticamente significativa, ya que se obtuvo un Rho de Spearman de 0.529 y un p- valor de 0.00 (p-valor<0.05).

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al director del hospital, optimizar el desempeño, enfocándose en estrategias de gestión efectivas, como mejorar la planificación, optimizar los recursos y fomentar la colaboración interdisciplinaria, esto con el objetivo de monitorear el desempeño y garantizar resultados óptimos, que beneficien a los trabajadores.
2. Se recomienda al director del hospital, fortalecer las estrategias y procesos en clínica, con el objetivo de mantener una vigilancia constante sobre los indicadores clave y realizar ajustes según los resultados que se obtengan, ya que esto puede ayudar a alcanzar un adecuado desempeño que beneficie a los pacientes.
3. Se recomienda a las áreas administrativas, evaluar periódicamente tanto el desempeño como la gestión, y fomentar una comunicación abierta para identificar áreas de mejora y optimizar la eficiencia en la organización, ya que esto mejorará la eficiencia en el proceso administrativo en el hospital.
4. Se recomienda al director del hospital, invertir en tecnologías de vanguardia, que permitan garantizar una correcta implementación y capacitación del personal, además de establecer mecanismos de seguimiento y evaluación de su impacto en el rendimiento hospitalario.
5. Se recomienda al director del hospital invertir en el desarrollo profesional del personal, además de fomentar un ambiente laboral favorable, lo cual permita a los trabajadores estar motivados para el desarrollo de sus labores, lo cual beneficia al paciente.
6. Se recomienda al área de sistemas e informática, fortalecer la infraestructura y recursos del sistema, capacitar al personal en su uso, fomentar la retroalimentación con los usuarios y realizar evaluaciones periódicas para medir su impacto en el rendimiento organizacional. Estas acciones contribuirán a mejorar la eficiencia y productividad del sistema, potenciando así el desempeño global de la organización.

REFERENCIAS

- Arancibia (2018) Gestión hospitalaria y la calidad de atención en el servicio de emergencia en el Hospital Militar Central del Ejército – Lima 2018. [Tesis de doctorado, Instituto Científico y Tecnológico del Ejército]
- Arévalo, J y Mozo, H. (2021). Gestión Hospitalaria: una mirada al desarrollo de sus procesos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1527-1545.
- Arias, J. (2020). Calidad de atención prehospitalaria y satisfacción del servicio percibidas por usuarios externos de las unidades móviles en Babahoyo, Ecuador, 2020. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49963>
- Avellaneda, C.; Crespo, G. y Kasano, M. (2019). Rotación y desempeño profesional de los profesionales de enfermería en un instituto especializado. *Revista cuidarte*, 10(2).
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s2216-09732019000200202
- Bairagi, V. & Munot, M. V. (2019) *Research Methodology: A Practical and Scientific Approach*. First Edition. CRC Press Editorial.
- Bastani, P.; Mohammadpour, M.; Bahmaei, J.; Ravangard, R. & Mehralian, G. (2021). Hospital management by health services management graduates: the change paradigm in Iran. *Heliyon*, 7(11), e08414. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e08414>
- Bautista, R.; Cienfuegos, R. y Aquilar, J. (2020) El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54 - 60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Cabrera, L. D. y Tapia, D. R. (2020). Estudio de la incidencia de la capacitación en el desempeño laboral. Propuesta de un plan de capacitación para guardias de 72 seguridad fija, de una empresa de seguridad de la ciudad de Guayaquil. [Tesis de grado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14471>

- Capacho, V. H.; Soto, D. E. & Builes, J. A. J. (2023). Estado de la Implementación de las Tecnologías Emergentes Aplicadas a la Salud y los Hospitales Inteligentes: Una Revisión De Literatura. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, (E58), 372-386.
- Camisón, C. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas*. Madrid, España: Pearson Educación S.A.
- Castro, K. & Delgado, J. (2020) Gestión del talento humano en el desempeño laboral Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107
- Coronel, E. (2021). Gestión hospitalaria y aprendizaje organizacional del personal del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral. Lima-Perú. 2021. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61525/CoroneI_AE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dolcini, H (2014) Teoría general de sistemas y ciencias de la salud/General system theory and health science .*Revista de la Asociación Médica Argentina*, 127(1), 27-29.
- Estrada, J. (2022). Gestión hospitalaria y capacitación profesional en las supervisoras del departamento de enfermería Lima, 2021. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82841/Estrada_JKR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fernández, E.; Martín, A.; Luque, T.; Sánchez, M. A.; Navarro, S. & Enrique, C. (2020). Content Validation through Expert Judgement of an Instrument on the Nutritional Knowledge, Beliefs, and Habits of Pregnant Women. *Nutrients*, 12(4), 1136. <https://doi.org/10.3390/nu12041136>
- Fernández, M. y Mejía, E. (2021) Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Jangas, 2021 [Tesis de grado, Universidad César Vallejo].

- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83875/Fern%C3%A1ndez_RMM-Mej%C3%ADa_IEM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Flores, J. y Barbarán, H. (2021) Gestión Hospitalaria: una mirada al desarrollo de sus procesos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1527-1545. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.368
- Fresno, I.; Elexpuru, I. & Villardón, L. (2019) Revisiting the Belmont Report's ethical principles in internet-mediated research: perspectives from disciplinary associations in the social sciences, *Ethics Inf Technol*, 21, 137-149. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10676-018-9495-z>
- Gabini, S. & Salessi, S. (2016) Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en Trabajadores Argentinos. *Revista Evaluar*, 16(1), 31-45. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/revaluar/article/view/15714/15505>
- Gaibor, P (2021). Gestión Hospitalaria y Determinantes de Estancia Prolongada en Cuidados Intensivos de un Hospital Público en Babahoyo, Ecuador, 2021. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71169?show=full&locale=attribute=en>
- Geraldo, A. (2022). Validación de la escala desempeño profesional individual en colaboradores peruanos. *Revista de Investigación en Psicología*, 25(1), 63-81. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S160974752022000100063&script=sci_arttext&tlng=pt
- Ghiasipour, M.; Mosadeghrad, A. M.; Arab, M. & Jaafaripooyan, E. (2017). Leadership challenges in health care organizations: The case of Iranian hospitals. *Medical journal of the Islamic Republic of Iran*, 31, 96. <https://doi.org/10.14196/mjiri.31.96>
- González, W. y Vílchez, R. (2019) Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento & Gestión*, 1(51),1-21. <https://dx.doi.org/10.14482/pege.50.658.155>
- Goodberlet, M. (2022). Gestión de programas clínicos en farmacia en un hospital docente de los Estados Unidos. *Farmacia hospitalaria*. 46(2). 1-3. <https://dx.doi.org/10.7399/fh.13035>

- Hebles, M. y Álvarez, C. (2020) Variables asociadas al rendimiento exitoso de los equipos de trabajo del curso Gestión de Equipos. Un estudio desde la perspectiva de los estudiantes. *Revista iberoamericana de educación superior*, 11(30), 22-40. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ries/v11n30/2007-2872-ries-11-30-22.pdf>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw Hill. 215-217,241,312,437. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Huebner, C. & Flessa, S. (2022) Strategic Management in Healthcare: A Call for Long-Term and Systems-Thinking in an Uncertain System. *International Journal Environmental Research and Public Health*, 19(14): 8617. doi: 10.3390/ijerph19148617
- Jabalera, M.; Pons, M.; Gómez, E.; Del Castillo, M. & Grupo de Trabajo, E. M. C. (2019). Hacia la excelencia en gestión hospitalaria. Un modelo de gestión estratégica. *Journal of Healthcare Quality Research*, 34(3), 148-153.
- Kumar, R. & Varma, K. (2021). Co-Relational Study between Organizational Climate and Job Performance of Private School Teachers. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, 12(5), 1673-1675. <https://turcomat.org/index.php/turkbilmcat/article/view/2156/1877>
- Lamila, S. E. (2019). Gestión hospitalaria y optimización del planillaje y facturación de los servicios de salud en el Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61788/Lamila_RSE-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Lizana, R. I. (2018). Propuesta de un programa de motivación basado en la teoría de la expectativa de Vroom, para el puesto de salud Horacio Zevallos, Distrito de Ate, 2018 [Tesis de grado, Universidad Peruana Unión]. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1353>
- Magalón, G.; Ponton, G. & Reynales, J. (2016). *Gerencia hospitalaria para una administración efectiva*. Editorial Medica Panamerica <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1196>

- Mehrad, A. & Zangeneh, M. H. T. (2019). Comparison between qualitative and quantitative research approaches: Social sciences. *International Journal For Research In Educational Studies*, Iran.1-7. <https://media.neliti.com/media/publications/413310-camparison-between-qualitative-and-quant-881645f5.pdf>
- Majid, U. (2018) Research Fundamentals: Study Design, Population, and Sample Size, *URNCSST Journal*, 2(1), 1-7. <https://doi.org/10.26685/urncst.16>
- Otzen, T. & Manterola, C. (2017). Sampling Techniques on a Population Study. *International journal of morphology*, 35(1), 227-232. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95022017000100037&script=sci_arttext&tlng=pt
- Pandey, P. & Pandey, M. (2021). *Research methodology tools and techniques*. Bridge Center. <http://dspace.vnbrims.org:13000/jspui/bitstream/123456789/4666/1/RESEARCH%20METHODOLOGY%20TOOLS%20AND%20TECHNIQUES.pdf>
- Patton, W. & McMahon, M. (2014) *Career Development and Systems Theory*. 3rd edition. Sense Publishers Edition.
- Peiró, J.; Quecedo, K.; Villar, N.; Raigada, F. y Ruiz, J. (2010). *Diccionario de gestión sanitaria para médicos. Los 100 términos más utilizados*. Madrid: Fundación Gaspar Casal.
- Quintana, D. y Tarqui, C. (2019) Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. *Archivos de Medicina*, 20(1), 123-132. DOI: <https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.2020>
- Reynaga, S. (2020). *Gestión hospitalaria en la calidad de servicio del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2019*. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.].
- Roman, A. (2011). *Características de las organizaciones de salud*. <http://doi.org/10.5867/medwave.2011.11.5226>
- Romero, S. (2020). *Informe de gestión hospitalaria: Acceso clínico*.

- Rosen, M. A.; DiazGranados, D.; Dietz, A. S.; Benishek, L. E.; Thompson, D.; Pronovost, P. J. & Weaver, S. J. (2018). Teamwork in healthcare: Key discoveries enabling safer, high-quality care. *The American psychologist*, 73(4), 433–450. <https://doi.org/10.1037/amp0000298>
- Ruiz, S.; Aguilar, C.; Olivas, H.; Ruiz, J.; Flores, P. & Cueto, R. (2021). Motivación: Buen desempeño laboral de los trabajadores de la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3805-3823.
- Setiawan, & Purba, H. H. . (2021). A Systematic Literature Review of Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA). *Journal of Technology Management for Growing Economies*, 12(1), 1–12. <https://doi.org/10.15415/jtmge.2021.121001>
- Shack, N. (2020). Contraloría: El 26.45% de hospitales no cuenta con personal suficiente para el servicio de emergencia. *Economía*. <https://gestion.pe/economia/contraloria-el-2645-de-hospitales-no-cuenta-con-personal-suficiente-para-el-servicio-de-emergencia-noticia/>
- Shi, F.; Li, H.; Liu, R.; Liu, Y.; Liu, X.; Wen, H. & Yu, C. (2022). Emergency Preparedness and Management of Mobile Cabin Hospitals in China During the COVID-19 Pandemic. *Frontiers in Public Health*. Frontiers Media S.A. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2021.763723>
- Sonarita, G.; Sudjarwo, S. & Hariri, H. (2019). Relationships between organizational climate and organizational Commitment: A Literature review in the asian context. *International Journal of Research and Innovation in Social Science*, 3(4), 2454–2501. <https://www.rsisinternational.org/journals/ijriss/DigitalLibrary/volume-3-issue-5/167-171.pdf>
- Stoumpos, A. I., Kitsios, F., & Talias, M. A. (2023). Digital Transformation in Healthcare: Technology Acceptance and Its Applications. *International journal of environmental research and public health*, 20(4), 3407. <https://doi.org/10.3390/ijerph20043407>
- Suárez, Y. S.; García, L. T.; León, M. M. y Pérez, O. S. (2021). Los indicadores de gestión hospitalaria en tiempos de Covid 19. *Visionario Digital*, 5(4), 58-77.

- Supriadi, S.; Minarti, S.; Paminto, A.; Hidayati, T. & Palutturi, S. (2020). Factors related to nurses job satisfaction and performance at private hospitals in Samarinda City, Indonesia. *Journal of Arts and Humanities*, 9(6), 42–52. <https://doi.org/10.18533/JOURNAL.V9I6.1925>
- Sypniewska, B. (2020) Counterproductive Work Behavior and Organizational Citizenship Behavior. *Advances in Cognitive Psychology*, 16(4), 321-328. DOI: 10.5709/acp-0306-9
- Trigoso, J.; Huamán, M.; Bernedo, D.H. y Romero, R. (2023) Gestión logística hospitalaria y calidad de servicio del cliente interno en tiempos de pandemia Hospital. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, vol. 8, núm. 1, pp. 146-161,2023 Universidad Técnica de Manabí. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v8i1.4615>
- Vallejo, C. N. (2021). Influencia de la gestión hospitalaria en los conflictos laborales del personal de enfermería en un Hospital de Quito Ecuador, 2021. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72245>
- Videnza, C. (2020) Nuevo modelo de gestión en el sector salud. <https://www.redesarrollo.pe/wp-content/uploads/2021/05/Nuevo-modelo-de-gestion-en-el-sector-salud.pdf>
- Villanueva, J. (2006). *Modelo de Excelencia en la Gestión Malcolm Baldrige*. PRAXIS.
- Wang, M. (2022). Medical disputes and patient satisfaction in China: How does hospital management matter? *National Library of Medicine*. 37(3). <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34888948/>
- Zinelli, H. D. (2022) Gestión hospitalaria de un modelo de asociaciones público privadas y un modelo tradicional en dos Hospitales del Callao. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 22(2), 280-286. <https://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/4796>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Gestión hospitalaria y desempeño del personal de enfermería en una institución asistencial de nivel III, Lima, 2023							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Gestión Hospitalaria				
¿Cuál es la relación entre gestión hospitalaria y desempeño del personal de enfermería en una institución asistencial de nivel III, Lima, 2023?	Determinar la relación entre gestión hospitalaria y desempeño del personal de enfermería en una institución asistencial de nivel III, Lima, 2023.	Existe relación entre gestión hospitalaria y desempeño del personal de enfermería en una institución asistencial de nivel III, Lima, 2023	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Proceso Clínico	• Planeamiento del proceso Clínico en la Unidad prestadora de Servicio	1	(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Neutral (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Eficiente: [67-90] Regular: [43-66] Deficiente: [18-42]
				• Organización del proceso Clínico en la Unidad prestadora de Servicio	2		
• Control del proceso Clínico en la Unidad prestadora de Servicio	3						
Proceso Administrativo	• Proceso Económico Financiero	4					
	• Proceso Logístico	5					
Proceso de Recursos Tecnológicos	• Implementación de un Sistema de procesos Tecnológico en Hospitales	6					
	• Fortalecimiento del proceso de Proyectos de Inversión en Hospitales	7					
	• Recuperación de la Capacidad Instalada en Infraestructura y Equipamiento en Hospitales	8					
Proceso de Recursos Humanos	• Planificación de los RHOS en Hospitales	9					
	• Organización del Trabajo	10					
• Desarrollo de los Recursos humanos en Saluden Hospitales	11						
Problemas Específicos:	Objetivos específicos	Hipótesis específicas					
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre el proceso Clínico y el desempeño del personal de enfermería en una institución asistencial de nivel III, Lima, 2023? • ¿Cuál es la relación entre el proceso Administrativo y el desempeño del personal de enfermería en una institución asistencial de nivel III, Lima, 2023? • ¿Cuál es la relación entre el proceso de Recursos Tecnológicos y el desempeño del personal de enfermería en una institución 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre el proceso Clínico y el desempeño del personal de enfermería en una institución asistencial de nivel III, Lima, 2023. • Determinar la relación entre el proceso Administrativo y el desempeño del personal de enfermería en una institución asistencial de nivel III, Lima, 2023. • Determinar la relación entre el proceso de Recursos Tecnológicos y el desempeño del personal de enfermería en una institución 	<ul style="list-style-type: none"> • Existe relación entre el proceso Clínico y el desempeño del personal de enfermería en una institución asistencial de nivel III, Lima, 2023. • Existe relación entre el proceso Administrativo y el desempeño del personal de enfermería en una institución asistencial de nivel III, Lima, 2023. • Existe relación entre el proceso de Recursos Tecnológicos y el desempeño del personal de enfermería en una institución 					

<p>en una institución asistencial de nivel III, Lima, 2023?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre el proceso de Recursos Humanos y el desempeño del personal de enfermería en una institución asistencial de nivel III, Lima, 2023? • ¿Cuál es la relación entre el proceso del Sistema de Información y el desempeño del personal de enfermería en una institución asistencial de nivel III, Lima, 2023? 	<p>asistencial de nivel III, Lima, 2023.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre el proceso de Recursos Humanos y el desempeño del personal de enfermería en una institución asistencial de nivel III, Lima, 2023. • Determinar la relación entre el proceso del Sistema de Información y el desempeño del personal de enfermería en una institución asistencial de nivel III, Lima, 2023. 	<p>asistencial de nivel III, Lima, 2023.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación entre el proceso de Recursos Humanos y el desempeño del personal de enfermería en una institución asistencial de nivel III, Lima, 2023. • Existe relación entre el proceso del Sistema de Información y el desempeño del personal de enfermería en una institución asistencial de nivel III, Lima, 2023. 		<ul style="list-style-type: none"> • Motivación de Recursos Humanos en Salud en Hospitales 	12		
				<ul style="list-style-type: none"> • Control del proceso de Recursos Humanos en Salud en Hospitales 	13		
			Proceso del Sistema de Información	<ul style="list-style-type: none"> • Planeamiento del Sistema de Información 	14		
				<ul style="list-style-type: none"> • Implementación del Sistema de Información 	15		
				<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación y Cultura de la Información 	16		
	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión del Sistema de Información 	17					
	<ul style="list-style-type: none"> • Producción Distribución y Oso de la Información 	18					
Variable 2: Desempeño Profesional							
Dimensiones		Indicadores		Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
Desempeño de la tarea		<ul style="list-style-type: none"> • Planeamiento y organización en el trabajo • Orientación a resultados • Priorización del trabajo • Eficiencia laboral 		1-6	(1) Totalmente en desacuerdo	Bueno: [63-85]	
Desempeño del comportamiento contraproducente		<ul style="list-style-type: none"> • Excesiva negatividad • Acciones que dañan la organización 		7-11	(2) En desacuerdo		
Desempeño en el contexto		<ul style="list-style-type: none"> • Iniciativa • Tareas laborales desafiantes • Actualización de conocimiento y habilidades laborales • Soluciones creativas frente a nuevos problemas 		12-17	(3) Neutral	Regular: [40-62]	
					(4) De acuerdo		
					(5) Totalmente de acuerdo		
Diseño de investigación:		Población y Muestra:		Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:	
Enfoque: Cuantitativa Tipo: Aplicada		Población: 217 profesionales de la salud Muestra:		Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario		Descriptiva: Tablas y Gráficos Inferencial: Rho de Spearman	

Diseño: No experimental, transversal - correlacional	217 profesionales de la salud		
---	-------------------------------	--	--

Anexo 2. Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Gestión hospitalaria	Dentro de este marco, la gestión hospitalaria se fundamenta como un proceso conducente a obtener metas de características sanitarias y económicas, ambas focalizadas a la red de servicios clínicos y que requieren instaurar estrategias que promuevan a una institución sanitaria desde el contexto exterior hacia su interior (Magalón et al., 2016)	La variable es de naturaleza cualitativa, la cual evalúa la gestión que se viene realizando en el hospital, al asignarle valores a cada una de las cualidades que la conforma se puede emplear de forma cuantitativa, este será medida a través de un cuestionario que mide las cuatro dimensiones que conforman la variable, para ello emplea una escala de Likert de cinco puntos.	Proceso Clínico	Planeamiento del proceso Clínico en la Unidad prestadora de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> La unidad tiene un plan claro para gestionar los aspectos clínicos de su servicio. 	Escala Ordinal Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)
				Organización del Proceso Clínico en la Unidad prestadora de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> La unidad tiene una estructura organizativa eficiente para gestionar aspectos clínicos. 	
				Control del proceso Clínico en la Unidad prestadora de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> Se realizan controles periódicos para evaluar y mejorar la gestión clínica en la unidad. 	
			Proceso Administrativo	Proceso Económico Financiero	<ul style="list-style-type: none"> La unidad tiene un adecuado manejo económico y financiero. 	
				Proceso Logístico	<ul style="list-style-type: none"> La unidad cuenta con una gestión logística eficiente para garantizar la disponibilidad de recursos 	
			Proceso de Recursos Tecnológicos	Implementación de un Sistema de procesos Tecnológica en Hospitales	<ul style="list-style-type: none"> El hospital ha implementado un sistema de gestión tecnológica efectivo. 	
				Fortalecimiento del proceso de Proyectos de Inversión en Hospitales	<ul style="list-style-type: none"> Los proyectos de inversión en el hospital son gestionados de manera efectiva. 	
				Recuperación de la Capacidad Instalada en Infraestructura y Equipamiento en Hospitales	<ul style="list-style-type: none"> El hospital ha mejorado su infraestructura y equipamiento de manera adecuada. 	
			Proceso de Recursos Humanos	Planificación de los RHOS en Hospitales	<ul style="list-style-type: none"> Existe una planificación adecuada de los recursos humanos en salud en el hospital. 	
				Organización del Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> El trabajo en el hospital está bien organizado y coordinado. 	
				Desarrollo de los Recursos humanos en Saluden Hospitales	<ul style="list-style-type: none"> El hospital brinda oportunidades de desarrollo y capacitación al personal de salud. 	
				Motivación de Recursos Humanos en Salud en Hospitales	<ul style="list-style-type: none"> El personal de salud está motivado en su trabajo en el hospital. 	
				Control del proceso de Recursos Humanos en Saluden Hospitales	<ul style="list-style-type: none"> Se realizan controles para evaluar y mejorar la gestión de recursos humanos en el hospital. 	
			Proceso del Sistema de Información	Planeamiento del Sistema de Información	<ul style="list-style-type: none"> El hospital tiene un plan claro para gestionar el sistema de información. 	
				Implementación del Sistema de Información	<ul style="list-style-type: none"> El sistema de información del hospital está implementado de manera efectiva. 	
Capacitación y Cultura de la Información	<ul style="list-style-type: none"> Se promueve la capacitación y se fomenta una cultura de la información en el hospital. 					

				Supervisión del Sistema de Información	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza una supervisión periódica del sistema de información para garantizar su eficiencia. 	
				Producción Distribución y Uso de la Información	<ul style="list-style-type: none"> La información generada se distribuye y utiliza de manera adecuada en el hospital. 	
Desempeño profesional	Según Robbins (2009), citado en Ruiz et al. (2021) es un conjunto de comportamientos, actitudes, de un trabajador, es decir, que está estrechamente relacionado con el rendimiento efectivo de sus puestos de trabajo o tareas asignadas a los trabajadores.	El desempeño profesional es una variable cualitativa, la cual evalúa la percepción del trabajo que ellos mismos realizan de manera grupal, para ello emplea una escala de Likert que evaluara cada uno de los indicadores que conforman a las dimensiones de la variable.	Desempeño de la tarea	Planeamiento y organización en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Soy capaz de hacer bien mi trabajo porque dedico el tiempo y esfuerzo necesario Cuando termino con el trabajo asignado, comienzo nuevas tareas sin que me lo pidan 	Escala Ordinal Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)
				Orientación a resultados	<ul style="list-style-type: none"> En mi trabajo, tengo en mente los resultados que debo lograr. Sigo buscando nuevos desafíos en mi trabajo. 	
				Priorización del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Trabajo para mantener mis conocimientos laborales actualizados. 	
				Eficiencia laboral	<ul style="list-style-type: none"> Se me ocurren soluciones creativas frente a los nuevos problemas. 	
			Desempeño del comportamiento contraproducente	Excesiva negatividad	<ul style="list-style-type: none"> Me quejo de asuntos sin importancia en el trabajo. Comento aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros. 	
				Acciones que dañan la organización	<ul style="list-style-type: none"> Agrado los problemas que se presentan en el trabajo Me concentro en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas más positivas. 	
					<ul style="list-style-type: none"> Comento aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenece a la empresa. 	
				Desempeño en el contexto	Iniciativa	
			Tareas laborales desafiantes		<ul style="list-style-type: none"> Cuando me lo propongo realizo tareas laborales desafiantes. 	
			Actualización de conocimientos y habilidades laborales		<ul style="list-style-type: none"> Participo activamente en las reuniones laborales. Trabajo para mantener mis habilidades laborales actualizadas. 	
			Soluciones creativas frente a nuevos problemas		<ul style="list-style-type: none"> Puedo plantear soluciones innovadoras ante los diversos problemas que se presentan. 	

Anexo 03: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario sobre Gestión Hospitalaria

Estimado trabajador

Estamos desarrollando una investigación que tiene por objetivo determinar si la gestión hospitalaria se relaciona con el desempeño del personal de enfermería en una institución asistencial de nivel III, Lima, 2023. es así que recurrimos a su colaboración respondiendo las siguientes interrogantes.

Marque la alternativa que más se ajuste a su opinión tomando en cuenta la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	Ítem	1	2	3	4	5
Dimensión: Proceso Clínico						
1	La unidad tiene un plan claro para gestionar los aspectos clínicos de su servicio.					
2	La unidad tiene una estructura organizativa eficiente para gestionar aspectos clínicos.					
3	Se realizan controles periódicos para evaluar y mejorar el proceso clínico en la unidad.					
Dimensión: Proceso Administrativo						
4	La unidad tiene un adecuado manejo económico y financiero.					
5	La unidad cuenta con un proceso logístico eficiente para garantizar la disponibilidad de recursos					
Dimensión: Proceso de Recursos Tecnológicos						
6	El hospital ha implementado un sistema de procesos tecnológicos efectivo.					
7	Los proyectos de inversión en el hospital son gestionados de manera efectiva.					
8	El hospital ha mejorado su infraestructura y equipamiento de manera adecuada.					
Dimensión: Proceso de Recursos Humanos						
9	Existe una planificación adecuada de los recursos humanos en salud en el hospital.					
10	El trabajo en el hospital está bien organizado y coordinado.					
11	El hospital brinda oportunidades de desarrollo y capacitación al personal de salud.					
12	El personal de salud está motivado en su trabajo en el hospital.					
13	Se realizan controles para evaluar y mejorar los procesos de recursos humanos en el hospital.					
Dimensión: Proceso del Sistema de Información						
14	El hospital tiene un plan claro para gestionar el sistema de información.					

15	El sistema de información del hospital está implementado de manera efectiva.					
16	Se promueve la capacitación y se fomenta una cultura de la información en el hospital.					
17	Se realiza una supervisión periódica del sistema de información para garantizar su eficiencia.					
18	La información generada se distribuye y utiliza de manera adecuada en el hospital.					

Gracias por su colaboración.

Valoración General

Nivel	Gestión Hospitalaria	
	Mínimo	Máximo
Deficiente	18	42
Regular	43	66
Eficiente	67	90

Valoración Específica

Nivel	Procesos Clínicos		Procesos Administrativos		Procesos de Recursos Tecnológicos		Procesos de Recursos Humanos		Procesos del Sistema de Información	
	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max
Deficiente	3	7	2	4	3	7	5	11	5	11
Regular	8	11	5	7	8	11	12	18	12	18
Eficiente	12	15	8	10	12	15	19	25	19	25

Cuestionario sobre Desempeño Profesional

Estimado trabajador

Estamos desarrollando una investigación que tiene por objetivo determinar si la gestión hospitalaria se relaciona con el desempeño del personal de enfermería en una institución asistencial de nivel III, Lima, 2023 es así que recurrimos a su colaboración respondiendo las siguientes interrogantes.

Marque la alternativa que más se ajuste a su opinión tomando en cuenta la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	Ítem	1	2	3	4	5
Dimensión: Desempeño de la tarea						
1	Soy capaz de hacer bien mi trabajo porque le dedico el tiempo y el esfuerzo necesario.					
2	Cuando termino con el trabajo asignado, comienzo nuevas tareas sin que me lo pidan.					
3	En mi trabajo, tengo en mente los resultados que debo lograr.					
4	Sigo buscando nuevos desafíos en mi trabajo.					
5	Trabajo para mantener mis conocimientos laborales actualizados.					
6	Se me ocurren soluciones creativas frente a los nuevos problemas.					
Dimensión: Desempeño del comportamiento contraproducente		1	2	3	4	5
7	Me quejo de asuntos sin importancia en el trabajo.					
8	Comento aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.					
9	Agrandando los problemas que se presentan en el trabajo					
10	Me concentro en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas más positivas.					
11	Comento aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenece a la empresa.					
Dimensión: Desempeño en el contexto		1	2	3	4	5
12	Planifico mi trabajo de manera tal que puedo hacerlo en el tiempo y forma					
13	Planteo nuevas formas de desarrollar el trabajo a fin de mejorarla.					
14	Cuando me lo propongo realizo tareas laborales desafiantes.					
15	Participo activamente en las reuniones laborales.					
16	Trabajo para mantener mis habilidades laborales actualizadas.					
17	Puedo plantear soluciones innovadoras ante los diversos problemas que se presentan.					

Gracias por su colaboración.

Valoración General

Nivel	Desempeño Profesional	
	Mínimo	Máximo
Bueno	63	85
Regular	40	62
Malo	17	39

Valoración Específica

Nivel	Desempeño de la tarea		Desempeño del comportamiento contraproducente		Desempeño en el contexto	
	Min	Max	Min	Max	Min	Max
Bueno	23	30	19	25	23	30
Regular	15	22	12	18	15	22
Malo	6	14	5	11	6	14

Anexo 04: Validación por juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión hospitalaria y desempeño del personal de enfermería en una institución asistencial de nivel III, Lima, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Patricia Sotelo Piñas	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctorado ()
Área de formación académica:	Clínica (<input checked="" type="checkbox"/>) Educativa ()	Social () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:		
Institución donde labora:	Hospital Guillermo Kaelim de la Fuente	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Gestión Hospitalaria					
Autor (a):	Tomas Capuñay, Silvia Beatriz (2023)					
Procedencia:	GESTIÓN HOSPITALARIA Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN UNA INSTITUCIÓN ASISTENCIAL DE NIVEL III, LIMA, 2023					
Administración:	Individual					
Tiempo de aplicación:	15 min					
Ámbito de aplicación:	Trabajadores profesionales de la salud					
Significación:	Nivel	Proceso Clínico	Proceso Administrativo	Proceso de Recursos Tecnológicos	Proceso de Recursos Humanos	Proceso del Sistema de Información
	Deficiente	[3-7]	[2-4]	[3-7]	[5-11]	[5-11]
	Regular	[8-11]	[5-7]	[8-11]	[12-18]	[12-18]
	Eficiente	[12-15]	[8-10]	[12-15]	[19-25]	[19-25]

4. Soporte teórico

El cuestionario tiene como objetivo determinar la eficiencia de la gestión hospitalaria en un hospital de Lima, además de los niveles de eficiencia, basándonos en la propuesta teórica de Magalón et al. (2016) para medir la gestión hospitalaria quien considera cuatro dimensiones para una adecuada medición: Sistema de información gerencial, sistema de control, talento humano y logística

Variable	Dimensión	Indicadores
Gestión Hospitalaria	Proceso Clínico	<ul style="list-style-type: none"> • Planeamiento del proceso Clínico en la Unidad prestadora de Servicio • Organización del proceso Clínico en la Unidad prestadora de Servicio • Control del proceso Clínico en la Unidad prestadora de Servicio
	Proceso Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso Económico Financiero • Proceso Logístico
	Proceso de Recursos Tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de un Sistema de procesos Tecnológico en Hospitales • Fortalecimiento del proceso de Proyectos de Inversión en Hospitales • Recuperación de la Capacidad Instalada en Infraestructura y Equipamiento en Hospitales
	Proceso de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación de los RHOS en Hospitales • Organización del Trabajo • Desarrollo de los Recursos humanos en Saluden Hospitales • Motivación de Recursos Humanos en Salud en Hospitales • Control del proceso de Recursos Humanos en Salud en Hospitales
	Proceso del Sistema de Información	<ul style="list-style-type: none"> • Planeamiento del Sistema de Información • Implementación del Sistema de Información • Capacitación y Cultura de la Información • Supervisión del Sistema de Información • Producción Distribución y Oso de la Información

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre Gestión Hospitalaria elaborado por Tomas Capuñay, Silvia Beatriz en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

pertinente

Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre la Gestión Hospitalaria

- Primera dimensión: Proceso Clínico
- Objetivos de la Dimensión: Medir la eficiencia del Proceso Clínico

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Planeamiento del proceso Clínico en la Unidad prestadora de Servicio	• La unidad tiene un plan claro para gestionar los aspectos clínicos de su servicio.				X				X				X	
Organización del proceso Clínico en la Unidad prestadora de Servicio	• La unidad tiene una estructura organizativa eficiente para gestionar aspectos clínicos.				X				X				X	
Control del proceso Clínico en la Unidad prestadora de Servicio	• Se realizan controles periódicos para evaluar y mejorar el proceso clínico en la unidad.				X				X				X	

- Segunda dimensión: Proceso Administrativo
- Objetivos de la Dimensión: Medir la eficiencia del Proceso Administrativo

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Proceso Económico Financiero	• La unidad tiene un adecuado manejo económico y financiero.				X				X				X	
Proceso Logístico	• La unidad cuenta con un proceso logístico eficiente para garantizar la disponibilidad de recursos				X				X				X	

- Tercera dimensión: Proceso de Recursos Tecnológicos
- Objetivos de la Dimensión: Medir la eficiencia el Proceso de Recursos Tecnológicos

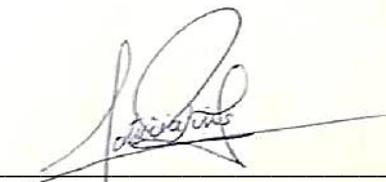
Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Implementación de un Sistema de procesos Tecnológico en Hospitales	• El hospital ha implementado un sistema de procesos tecnológicos efectivo.				X				X				X	
Fortalecimiento del proceso de Proyectos de Inversión en Hospitales	• Los proyectos de inversión en el hospital son gestionados de manera efectiva.				X				X				X	
Recuperación de la Capacidad Instalada en Infraestructura y Equipamiento en Hospitales	• El hospital ha mejorado su infraestructura y equipamiento de manera adecuada.				X				X				X	

- Cuarta dimensión: Proceso de Recursos Humanos
- Objetivos de la Dimensión: Medir la eficiencia el Proceso de Recursos Humanos

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Planificación de los RHOS en Hospitales	• Existe una planificación adecuada de los recursos humanos en salud en el hospital.				X				X				X	
Organización del Trabajo	• El trabajo en el hospital está bien organizado y coordinado.				X				X				X	
Desarrollo de los Recursos humanos en Salud en Hospitales	• El hospital brinda oportunidades de desarrollo y capacitación al personal de salud.				X				X				X	
Motivación de Recursos Humanos en Salud en Hospitales	• El personal de salud está motivado en su trabajo en el hospital.				X				X				X	
Control del Proceso de Recursos Humanos en Saluden Hospitales	• Se realizan controles para evaluar y mejorar los procesos de recursos humanos en el hospital.				X				X				X	

- Quinta dimensión: Proceso del Sistema de Información
- Objetivos de la Dimensión: Medir la eficiencia del Proceso del Sistema de Información

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Planeamiento del Sistema de Información	• El hospital tiene un plan claro para gestionar el sistema de información.				X				X				X	
Implementación del Sistema de Información	• El sistema de información del hospital está implementado de manera efectiva.				X				X				X	
Capacitación y Cultura de la Información	• Se promueve la capacitación y se fomenta una cultura de la información en el hospital.				X				X				X	
Supervisión del Sistema de Información	• Se realiza una supervisión periódica del sistema de información para garantizar su eficiencia.				X				X				X	
Producción Distribución y Uso de la Información	• La información generada se distribuye y utiliza de manera adecuada en el hospital.				X				X				X	



Firma del evaluador
DNI: 43708191

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión hospitalaria y desempeño del personal de enfermería en una institución asistencial de nivel III, Lima, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Patricia Sotelo Piñas		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctorado ()	
Área de formación académica:	Clínica (X)	Social ()	
	Educativa ()	Organizacional ()	
Áreas de experiencia profesional:			
Institución donde labora:	Hospital Guillermo Kaelim de la Fuente		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Desempeño			
Autor (a):	Tomas Capuñay, Silvia Beatriz (2023)			
Procedencia:	GESTIÓN HOSPITALARIA Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN UNA INSTITUCIÓN ASISTENCIAL DE NIVEL III, LIMA, 2023			
Administración:	Individual			
Tiempo de aplicación:	15 min			
Ámbito de aplicación:	Trabajadores profesionales de la salud			
Significación:	Nivel	Desempeño de la tarea	Desempeño del comportamiento contraproducente	Desempeño en el contexto
	Bueno	[23-30]	[19-25]	[23-30]

	Regular	[15-22]	[12-18]	[15-22]
	Malo	[6-14]	[5-11]	[6-14]

4. Soporte teórico

El cuestionario tiene como objetivo determinar la eficiencia del desempeño del personal de enfermería en una institución asistencial de nivel III de Lima, además de los niveles del desempeño, basándonos en la propuesta teórica respaldada por Geraldo (2022) para medir el desempeño profesional, quien considera tres dimensiones para una adecuada medición: Desempeño de la tarea, desempeño del comportamiento contraproducente y desempeño en el contexto

Variable	Dimensión	Indicadores
Desempeño profesional	Desempeño de la tarea	<ul style="list-style-type: none"> Planeamiento y organización en el trabajo Orientación a resultados Priorización del trabajo Eficiencia laboral
	Desempeño del comportamiento contraproducente	<ul style="list-style-type: none"> Excesiva negatividad Acciones que dañan la organización
	Desempeño en el contexto	<ul style="list-style-type: none"> Iniciativa Tareas laborales desafiantes Actualización de conocimiento y habilidades laborales Soluciones creativas frente a nuevos problemas

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.

	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
--	---------------	---

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre Desempeño profesional elaborado por Tomas Capuñay, Silvia Beatriz en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre el Desempeño profesional

- Primera dimensión: Desempeño de la tarea
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel del Desempeño de la tarea

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Planeamiento y organización en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Soy capaz de hacer bien mi trabajo porque dedico el tiempo y esfuerzo necesario Cuando termino con el trabajo asignado, comienzo nuevas tareas sin que me lo pidan 				X				X				X	
Orientación a resultados	<ul style="list-style-type: none"> En mi trabajo, tengo en mente los resultados que debo lograr. Sigo buscando nuevos desafíos en mi trabajo. 				X				X				X	
Priorización del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Trabajo para mantener mis conocimientos laborales actualizados. 				X				X				X	
Eficiencia laboral	<ul style="list-style-type: none"> Se me ocurren soluciones creativas frente a los nuevos problemas. 				X				X				X	

- Segunda dimensión: Desempeño del comportamiento contraproducente
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel del Desempeño del comportamiento contraproducente

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Excesiva negatividad	<ul style="list-style-type: none"> Me quejo de asuntos sin importancia en el trabajo. Comento aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros. 				X				X				X	
Acciones que dañan la organización	<ul style="list-style-type: none"> Agrando los problemas que se presentan en el trabajo Me concentro en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas más positivas. Comento aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenece a la empresa. 				X				X				X	

- Tercera dimensión: Desempeño en el contexto
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel del Desempeño en el contexto

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Iniciativa	<ul style="list-style-type: none"> • Planifico mi trabajo de manera tal que puedo hacerlo en el tiempo y forma • Planteo nuevas formas de desarrollar el trabajo a fin de mejorarla. 				X				X				X	
Tareas laborales desafiantes	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando me lo propongo realizo tareas laborales desafiantes. 				X				X				X	
Actualización de conocimientos y habilidades laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Participo activamente en las reuniones laborales. • Trabajo para mantener mis habilidades laborales actualizadas 				X				X				X	
Soluciones creativas frente a nuevos problemas	<ul style="list-style-type: none"> • Puedo plantear soluciones innovadoras ante los diversos problemas que se presentan. 				X				X				X	



Firma del evaluador
DNI: 43708191

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión hospitalaria y desempeño del personal de enfermería en una institución asistencial de nivel III, Lima, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Roxana Anaya Huaman
Grado profesional:	Maestría () Doctorado (X)
Área de formación académica:	Clínica (X) Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	
Institución donde labora:	Hospital María Auxiliadora
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Gestión Hospitalaria					
Autor (a):	Tomas Capuñay, Silvia Beatriz (2023)					
Procedencia:	GESTIÓN HOSPITALARIA Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN UNA INSTITUCIÓN ASISTENCIAL DE NIVEL III, LIMA, 2023					
Administración:	Individual					
Tiempo de aplicación:	15 min					
Ámbito de aplicación:	Trabajadores profesionales de la salud					
Significación:	Nivel	Proceso Clínico	Proceso Administrativo	Proceso de Recursos Tecnológicos	Proceso de Recursos Humanos	Proceso del Sistema de Información
	Deficiente	[3-7]	[2-4]	[3-7]	[5-11]	[5-11]
	Regular	[8-11]	[5-7]	[8-11]	[12-18]	[12-18]
	Eficiente	[12-15]	[8-10]	[12-15]	[19-25]	[19-25]

4. Soporte teórico

El cuestionario tiene como objetivo determinar la eficiencia de la gestión hospitalaria en un hospital de Lima, además de los niveles de eficiencia, basándonos en la propuesta teórica de Magalón et al. (2016) para medir la gestión hospitalaria quien considera cuatro dimensiones para una adecuada medición: Sistema de información gerencial, sistema de control, talento humano y logística

Variable	Dimensión	Indicadores
Gestión Hospitalaria	Proceso Clínico	<ul style="list-style-type: none"> • Planeamiento del proceso Clínico en la Unidad prestadora de Servicio • Organización del proceso Clínico en la Unidad prestadora de Servicio • Control del proceso Clínico en la Unidad prestadora de Servicio
	Proceso Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso Económico Financiero • Proceso Logístico
	Proceso de Recursos Tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de un Sistema de procesos Tecnológico en Hospitales • Fortalecimiento del proceso de Proyectos de Inversión en Hospitales • Recuperación de la Capacidad Instalada en Infraestructura y Equipamiento en Hospitales
	Proceso de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación de los RHOS en Hospitales • Organización del Trabajo • Desarrollo de los Recursos humanos en Saluden Hospitales • Motivación de Recursos Humanos en Salud en Hospitales • Control del proceso de Recursos Humanos en Salud en Hospitales
	Proceso del Sistema de Información	<ul style="list-style-type: none"> • Planeamiento del Sistema de Información • Implementación del Sistema de Información • Capacitación y Cultura de la Información • Supervisión del Sistema de Información • Producción Distribución y Oso de la Información

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que estámidiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con ladimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialo importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se veaafectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítempuede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

6. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre Gestión Hospitalaria elaborado por Tomas Capuñay, Silvia Beatriz en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

pertinente

Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre la Gestión Hospitalaria

- Primera dimensión: Proceso Clínico
- Objetivos de la Dimensión: Medir la eficiencia del Proceso Clínico

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Planeamiento del proceso Clínico en la Unidad prestadora de Servicio	• La unidad tiene un plan claro para gestionar los aspectos clínicos de su servicio.				X				X				X	
Organización del proceso Clínico en la Unidad prestadora de Servicio	• La unidad tiene una estructura organizativa eficiente para gestionar aspectos clínicos.				X				X				X	
Control del proceso Clínico en la Unidad prestadora de Servicio	• Se realizan controles periódicos para evaluar y mejorar el proceso clínico en la unidad.				X				X				X	

- Segunda dimensión: Proceso Administrativo
- Objetivos de la Dimensión: Medir la eficiencia del Proceso Administrativo

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Proceso Económico Financiero	• La unidad tiene un adecuado manejo económico y financiero.				X				X				X	
Proceso Logístico	• La unidad cuenta con un proceso logístico eficiente para garantizar la disponibilidad de recursos				X				X				X	

- Tercera dimensión: Proceso de Recursos Tecnológicos
- Objetivos de la Dimensión: Medir la eficiencia el Proceso de Recursos Tecnológicos

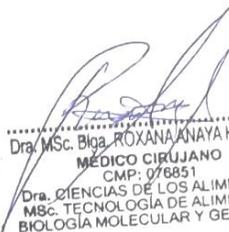
Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Implementación de un Sistema de procesos Tecnológico en Hospitales	• El hospital ha implementado un sistema de procesos tecnológicos efectivo.				X				X				X	
Fortalecimiento del proceso de Proyectos de Inversión en Hospitales	• Los proyectos de inversión en el hospital son gestionados de manera efectiva.				X				X				X	
Recuperación de la Capacidad Instalada en Infraestructura y Equipamiento en Hospitales	• El hospital ha mejorado su infraestructura y equipamiento de manera adecuada.				X				X				X	

- Cuarta dimensión: Proceso de Recursos Humanos
- Objetivos de la Dimensión: Medir la eficiencia el Proceso de Recursos Humanos

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Planificación de los RHOS en Hospitales	• Existe una planificación adecuada de los recursos humanos en salud en el hospital.				X				X				X	
Organización del Trabajo	• El trabajo en el hospital está bien organizado y coordinado.				X				X				X	
Desarrollo de los Recursos humanos en Salud en Hospitales	• El hospital brinda oportunidades de desarrollo y capacitación al personal de salud.				X				X				X	
Motivación de Recursos Humanos en Salud en Hospitales	• El personal de salud está motivado en su trabajo en el hospital.				X				X				X	
Control del Proceso de Recursos Humanos en Saluden Hospitales	• Se realizan controles para evaluar y mejorar los procesos de recursos humanos en el hospital.				X				X				X	

- Quinta dimensión: Proceso del Sistema de Información
- Objetivos de la Dimensión: Medir la eficiencia del Proceso del Sistema de Información

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Planeamiento del Sistema de Información	• El hospital tiene un plan claro para gestionar el sistema de información.				X				X				X	
Implementación del Sistema de Información	• El sistema de información del hospital está implementado de manera efectiva.				X				X				X	
Capacitación y Cultura de la Información	• Se promueve la capacitación y se fomenta una cultura de la información en el hospital.				X				X				X	
Supervisión del Sistema de Información	• Se realiza una supervisión periódica del sistema de información para garantizar su eficiencia.				X				X				X	
Producción Distribución y Uso de la Información	• La información generada se distribuye y utiliza de manera adecuada en el hospital.				X				X				X	



.....
Dra. MSc. Blga. ROXANA ANAYA HUAMAN
MÉDICO CIRUJANO
CMP: 076651
Dra. CIENCIAS DE LOS ALIMENTOS
MSc. TECNOLOGÍA DE ALIMENTOS
BIOLOGÍA MOLECULAR Y GENÉTICA

Firma del evaluador
DNI: 07473510

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión hospitalaria y desempeño del personal de enfermería en una institución asistencial de nivel III, Lima, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Roxana Anaya Huaman
Grado profesional:	Maestría () Doctorado (X)
Área de formación académica:	Clínica (X) Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	
Institución donde labora:	Hospital María Auxiliadora
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Desempeño Profesional			
Autor (a):	Tomas Capuñay, Silvia Beatriz (2023)			
Procedencia:	GESTIÓN HOSPITALARIA Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN UNA INSTITUCIÓN ASISTENCIAL DE NIVEL III, LIMA, 2023			
Administración:	Individual			
Tiempo de aplicación:	15 min			
Ámbito de aplicación:	Trabajadores profesionales de la salud			
Significación:	Nivel	Desempeño de la tarea	Desempeño del comportamiento contraproducente	Desempeño en el contexto
	Bueno	[23-30]	[19-25]	[23-30]
	Regular	[15-22]	[12-18]	[15-22]
	Malo	[6-14]	[5-11]	[6-14]

4. Soporte teórico

El cuestionario tiene como objetivo determinar la eficiencia del desempeño del personal de enfermería en una institución asistencial de nivel III de Lima, además de los niveles del desempeño, basándonos en la propuesta teórica respaldada por Geraldo (2022) para medir el desempeño profesional, quien considera tres dimensiones para una adecuada medición: Desempeño de la tarea, desempeño del comportamiento contraproducente y desempeño en el contexto

Variable	Dimensión	Indicadores
Desempeño profesional	Desempeño de la tarea	<ul style="list-style-type: none"> Planeamiento y organización en el trabajo Orientación a resultados Priorización del trabajo Eficiencia laboral
	Desempeño del comportamiento contraproducente	<ul style="list-style-type: none"> Excesiva negatividad Acciones que dañan la organización
	Desempeño en el contexto	<ul style="list-style-type: none"> Iniciativa Tareas laborales desafiantes Actualización de conocimiento y habilidades laborales Soluciones creativas frente a nuevos problemas

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con ladimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialo importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre Desempeño profesional elaborado por Tomas Capuñay, Silvia Beatriz en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre el Desempeño profesional

- Primera dimensión: Desempeño de la tarea
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel del Desempeño de la tarea

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Planeamiento y organización en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Soy capaz de hacer bien mi trabajo porque dedico el tiempo y esfuerzo necesario Cuando termino con el trabajo asignado, comienzo nuevas tareas sin que me lo pidan 				X				X				X	
Orientación a resultados	<ul style="list-style-type: none"> En mi trabajo, tengo en mente los resultados que debo lograr. Sigo buscando nuevos desafíos en mi trabajo. 				X				X				X	
Priorización del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Trabajo para mantener mis conocimientos laborales actualizados. 				X				X				X	
Eficiencia laboral	<ul style="list-style-type: none"> Se me ocurren soluciones creativas frente a los nuevos problemas. 				X				X				X	

- Segunda dimensión: Desempeño del comportamiento contraproducente
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel del Desempeño del comportamiento contraproducente

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Excesiva negatividad	<ul style="list-style-type: none"> Me quejo de asuntos sin importancia en el trabajo. Comento aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros. 				X				X				X	
Acciones que dañan la organización	<ul style="list-style-type: none"> Agrando los problemas que se presentan en el trabajo Me concentro en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas más positivas. Comento aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenece a la empresa. 				X				X				X	

- Tercera dimensión: Desempeño en el contexto
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel del Desempeño en el contexto

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Iniciativa	<ul style="list-style-type: none"> • Planifico mi trabajo de manera tal que puedo hacerlo en el tiempo y forma • Planteo nuevas formas de desarrollar el trabajo a fin de mejorarla. 				X				X				X	
Tareas laborales desafiantes	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando me lo propongo realizo tareas laborales desafiantes. 				X				X				X	
Actualización de conocimientos y habilidades laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Participo activamente en las reuniones laborales. • Trabajo para mantener mis habilidades laborales actualizadas 				X				X				X	
Soluciones creativas frente a nuevos problemas	<ul style="list-style-type: none"> • Puedo plantear soluciones innovadoras ante los diversos problemas que se presentan. 				X				X				X	



.....
Dra/ MSc. Blga. ROXANA ANAYA HUAMAN
MÉDICO CIRUJANO
CMP: 076851
Dra. CIENCIAS DE LOS ALIMENTOS
MSc. TECNOLOGÍA DE ALIMENTOS
BIOLOGÍA MOLECULAR Y GENÉTICA

Firma del evaluador
DNI: 07473510

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión hospitalaria y desempeño del personal de enfermería en una institución asistencial de nivel III, Lima, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	
Grado profesional:	Maestría () Doctorado ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	
Institución donde labora:	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Gestión Hospitalaria					
Autor (a):	Tomas Capuñay, Silvia Beatriz (2023)					
Procedencia:	GESTIÓN HOSPITALARIA Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN UNA INSTITUCIÓN ASISTENCIAL DE NIVEL III, LIMA, 2023					
Administración:	Individual					
Tiempo de aplicación:	15 min					
Ámbito de aplicación:	Trabajadores profesionales de la salud					
Significación:	Nivel	Proceso Clínico	Proceso Administrativo	Proceso de Recursos Tecnológicos	Proceso de Recursos Humanos	Proceso del Sistema de Información
	Deficiente	[3-7]	[2-4]	[3-7]	[5-11]	[5-11]
	Regular	[8-11]	[5-7]	[8-11]	[12-18]	[12-18]
	Eficiente	[12-15]	[8-10]	[12-15]	[19-25]	[19-25]

4. Soporte teórico

El cuestionario tiene como objetivo determinar la eficiencia de la gestión hospitalaria en un hospital de Lima, además de los niveles de eficiencia, basándonos en la propuesta teórica de Magalón et al. (2016) para medir la gestión hospitalaria quien considera cuatro dimensiones para una adecuada medición: Sistema de información gerencial, sistema de control, talento humano y logística

Variable	Dimensión	Indicadores
Gestión Hospitalaria	Proceso Clínico	<ul style="list-style-type: none"> • Planeamiento del proceso Clínico en la Unidad prestadora de Servicio • Organización del proceso Clínico en la Unidad prestadora de Servicio • Control del proceso Clínico en la Unidad prestadora de Servicio
	Proceso Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso Económico Financiero • Proceso Logístico
	Proceso de Recursos Tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de un Sistema de procesos Tecnológico en Hospitales • Fortalecimiento del proceso de Proyectos de Inversión en Hospitales • Recuperación de la Capacidad Instalada en Infraestructura y Equipamiento en Hospitales
	Proceso de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación de los RHOS en Hospitales • Organización del Trabajo • Desarrollo de los Recursos humanos en Saluden Hospitales • Motivación de Recursos Humanos en Salud en Hospitales • Control del proceso de Recursos Humanos en Salud en Hospitales
	Proceso del Sistema de Información	<ul style="list-style-type: none"> • Planeamiento del Sistema de Información • Implementación del Sistema de Información • Capacitación y Cultura de la Información • Supervisión del Sistema de Información • Producción Distribución y Oso de la Información

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial e importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

7. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre Gestión Hospitalaria elaborado por Tomas Capuñay, Silvia Beatriz en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

pertinente

Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre la Gestión Hospitalaria

- Primera dimensión: Proceso Clínico
- Objetivos de la Dimensión: Medir la eficiencia del Proceso Clínico

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Planeamiento del proceso Clínico en la Unidad prestadora de Servicio	• La unidad tiene un plan claro para gestionar los aspectos clínicos de su servicio.				X				X				X	
Organización del proceso Clínico en la Unidad prestadora de Servicio	• La unidad tiene una estructura organizativa eficiente para gestionar aspectos clínicos.				X				X				X	
Control del proceso Clínico en la Unidad prestadora de Servicio	• Se realizan controles periódicos para evaluar y mejorar el proceso clínico en la unidad.				X				X				X	

- Segunda dimensión: Proceso Administrativo
- Objetivos de la Dimensión: Medir la eficiencia del Proceso Administrativo

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Proceso Económico Financiero	• La unidad tiene un adecuado manejo económico y financiero.				X				X				X	
Proceso Logístico	• La unidad cuenta con un proceso logístico eficiente para garantizar la disponibilidad de recursos				X				X				X	

- Tercera dimensión: Proceso de Recursos Tecnológicos
- Objetivos de la Dimensión: Medir la eficiencia el Proceso de Recursos Tecnológicos

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Implementación de un Sistema de procesos Tecnológico en Hospitales	• El hospital ha implementado un sistema de procesos tecnológicos efectivo.				X				X				X	
Fortalecimiento del proceso de Proyectos de Inversión en Hospitales	• Los proyectos de inversión en el hospital son gestionados de manera efectiva.				X				X				X	
Recuperación de la Capacidad Instalada en Infraestructura y Equipamiento en Hospitales	• El hospital ha mejorado su infraestructura y equipamiento de manera adecuada.				X				X				X	

- Cuarta dimensión: Proceso de Recursos Humanos
- Objetivos de la Dimensión: Medir la eficiencia el Proceso de Recursos Humanos

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Planificación de los RHOS en Hospitales	• Existe una planificación adecuada de los recursos humanos en salud en el hospital.				X				X				X	
Organización del Trabajo	• El trabajo en el hospital está bien organizado y coordinado.				X				X				X	
Desarrollo de los Recursos humanos en Salud en Hospitales	• El hospital brinda oportunidades de desarrollo y capacitación al personal de salud.				X				X				X	
Motivación de Recursos Humanos en Salud en Hospitales	• El personal de salud está motivado en su trabajo en el hospital.				X				X				X	
Control del Proceso de Recursos Humanos en Saluden Hospitales	• Se realizan controles para evaluar y mejorar los procesos de recursos humanos en el hospital.				X				X				X	

- Quinta dimensión: Proceso del Sistema de Información
- Objetivos de la Dimensión: Medir la eficiencia del Proceso del Sistema de Información

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Planeamiento del Sistema de Información	• El hospital tiene un plan claro para gestionar el sistema de información.				X				X				X	
Implementación del Sistema de Información	• El sistema de información del hospital está implementado de manera efectiva.				X				X				X	
Capacitación y Cultura de la Información	• Se promueve la capacitación y se fomenta una cultura de la información en el hospital.				X				X				X	
Supervisión del Sistema de Información	• Se realiza una supervisión periódica del sistema de información para garantizar su eficiencia.				X				X				X	
Producción Distribución y Uso de la Información	• La información generada se distribuye y utiliza de manera adecuada en el hospital.				X				X				X	

Firma del evaluador
DNI

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión hospitalaria y desempeño del personal de enfermería en una institución asistencial de nivel III, Lima, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del juez

Nombre del juez:	
Grado profesional:	Maestría () Doctorado ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	
Institución donde labora:	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

8. Datos

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Desempeño Profesional			
Autor (a):	Tomas Capuñay, Silvia Beatriz (2023)			
Procedencia:	GESTIÓN HOSPITALARIA Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN UNA INSTITUCIÓN ASISTENCIAL DE NIVEL III, LIMA, 2023			
Administración:	Individual			
Tiempo de aplicación:	15 min			
Ámbito de aplicación:	Trabajadores profesionales de la salud			
Significación:	Nivel	Desempeño de la tarea	Desempeño del comportamiento contraproducente	Desempeño en el contexto
	Bueno	[23-30]	[19-25]	[23-30]
	Regular	[15-22]	[12-18]	[15-22]
	Malo	[6-14]	[5-11]	[6-14]

9. Soporte teórico

El cuestionario tiene como objetivo determinar la eficiencia del desempeño del personal de enfermería en una institución asistencial de nivel III de Lima, además de los niveles del desempeño, basándonos en la propuesta teórica respaldada por Geraldo (2022) para medir el desempeño profesional, quien considera tres dimensiones para una adecuada medición: Desempeño de la tarea, desempeño del comportamiento contraproducente y desempeño en el contexto

Variable	Dimensión	Indicadores
Desempeño profesional	Desempeño de la tarea	<ul style="list-style-type: none"> Planeamiento y organización en el trabajo Orientación a resultados Priorización del trabajo Eficiencia laboral
	Desempeño del comportamiento contraproducente	<ul style="list-style-type: none"> Excesiva negatividad Acciones que dañan la organización
	Desempeño en el contexto	<ul style="list-style-type: none"> Iniciativa Tareas laborales desafiantes Actualización de conocimiento y habilidades laborales Soluciones creativas frente a nuevos problemas

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticy semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con ladimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialo importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se veaafectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítempuede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre Desempeño profesional elaborado por Tomas Capuñay, Silvia Beatriz en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre el Desempeño profesional

- Primera dimensión: Desempeño de la tarea
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel del Desempeño de la tarea

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Planeamiento y organización en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Soy capaz de hacer bien mi trabajo porque dedico el tiempo y esfuerzo necesario • Cuando termino con el trabajo asignado, comienzo nuevas tareas sin que me lo pidan 													
Orientación a resultados	<ul style="list-style-type: none"> • En mi trabajo, tengo en mente los resultados que debo lograr. • Sigo buscando nuevos desafíos en mi trabajo. 													
Priorización del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo para mantener mis conocimientos laborales actualizados. 													
Eficiencia laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Se me ocurren soluciones creativas frente a los nuevos problemas. 													

- Segunda dimensión: Desempeño del comportamiento contraproducente
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel del Desempeño del comportamiento contraproducente

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Excesiva negatividad	<ul style="list-style-type: none"> • Me quejo de asuntos sin importancia en el trabajo. • Comento aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros. 													
Acciones que dañan la organización	<ul style="list-style-type: none"> • Agrando los problemas que se presentan en el trabajo • Me concentro en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas más positivas. • Comento aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenece a la empresa. 													

- Tercera dimensión: Desempeño en el contexto
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel del Desempeño en el contexto

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Iniciativa	<ul style="list-style-type: none"> • Planifico mi trabajo de manera tal que puedo hacerlo en el tiempo y forma • Planteo nuevas formas de desarrollar el trabajo a fin de mejorarla. 														
Tareas laborales desafiantes	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando me lo propongo realizo tareas laborales desafiantes. 														
Actualización de conocimientos y habilidades laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Participo activamente en las reuniones laborales. • Trabajo para mantener mis habilidades laborales actualizadas 														
Soluciones creativas frente a nuevos problemas	<ul style="list-style-type: none"> • Puedo plantear soluciones innovadoras ante los diversos problemas que se presentan. 														

Firma del evaluador
DNI

Anexo 05: Calculo de Confiabilidad del instrumento

Variable 1: Gestión hospitalaria

Resumen de procesamiento de casos			
	N	%	
Casos	Válido	18	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	18	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,854	18

Estadísticas de total de elemento	
Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido	
La unidad tiene un plan claro para gestionar los aspectos clínicos de su servicio.	,834
La unidad tiene una estructura organizativa eficiente para gestionar aspectos clínicos.	,830
Se realizan controles periódicos para evaluar y mejorar la gestión clínica en la unidad.	,825
La unidad tiene un adecuado manejo económico y financiero.	,882
La unidad cuenta con una gestión logística eficiente para garantizar la disponibilidad de recursos	,881
El hospital ha implementado un sistema de gestión tecnológica efectivo.	,834
Los proyectos de inversión en el hospital son gestionados de manera efectiva.	,842
El hospital ha mejorado su infraestructura y equipamiento de manera adecuada.	,844
Existe una planificación adecuada de los recursos humanos en salud en el hospital.	,833
El trabajo en el hospital está bien organizado y coordinado.	,863
El hospital brinda oportunidades de desarrollo y capacitación al personal de salud.	,844
El personal de salud está motivado en su trabajo en el hospital.	,831
Se realizan controles para evaluar y mejorar la gestión de recursos humanos en el hospital.	,822

El hospital tiene un plan claro para gestionar el sistema de información.	,837
El sistema de información del hospital está implementado de manera efectiva.	,841
Se promueve la capacitación y se fomenta una cultura de la información en el hospital.	,832
Se realiza una supervisión periódica del sistema de información para garantizar su eficiencia.	,835
La información generada se distribuye y utiliza de manera adecuada en el hospital.	,847

Variable 2: Desempeño profesional

Resumen de procesamiento de casos			
	N	%	
Casos	Válido	17	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	17	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,881	17

Estadísticas de total de elemento	
Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido	
Soy capaz de hacer bien mi trabajo porque le dedico el tiempo y el esfuerzo necesario.	,868
Cuando termino con el trabajo asignado, comienzo nuevas tareas sin que me lo pidan.	,866
En mi trabajo, tengo en mente los resultados que debo lograr.	,902
Sigo buscando nuevos desafíos en mi trabajo.	,899
Trabajo para mantener mis conocimientos laborales actualizados.	,872
Se me ocurren soluciones creativas frente a los nuevos problemas.	,875
Me quejo de asuntos sin importancia en el trabajo.	,874
Comento aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.	,866
Agrando los problemas que se presentan en el trabajo	,882
Me concentro en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas más positivas.	,874
Comento aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenece a la empresa.	,869
Planifico mi trabajo de manera tal que puedo hacerlo en el tiempo y forma	,862
Planteo nuevas formas de desarrollar el trabajo a fin de mejorarla.	,870
Cuando me lo propongo realizo tareas laborales desafiantes.	,875
Participó activamente en las reuniones laborales.	,880
Trabajo para mantener mis habilidades laborales actualizadas.	,869
Puedo plantear soluciones innovadoras ante los diversos problemas que se presentan.	,861

Anexo 06: Calculo de la muestra

Fórmula para muestras finitas

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{NE^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Z=Nivel de confianza

N=Población-Censo

p= Probabilidad a favor

q= Probabilidad en contra

e= error de estimación

n= Tamaño de la muestra

Remplazando:

$$n = \frac{1.96^2(0.5)(0.5)(492)}{492(0.05)^2 + 1.96^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{472.5168}{2.1904}$$

$$n = 215.72$$

$$n = 216$$

Anexo 07: Modelo de consentimiento informado

1. INTRODUCCIÓN

Usted ha sido invitado (a) a participar en el estudio titulado: **“Gestión hospitalaria y desempeño del personal de enfermería en una institución asistencial de nivel III, Lima, 2023”**. Su participación es completamente voluntaria y antes de que tome su decisión debe leer cuidadosamente este formato, hacer todas las preguntas y solicitar las aclaraciones que considere necesarias para comprenderlo.

2. OBJETIVO DEL ESTUDIO

El objetivo de la investigación para la cual estamos solicitando su colaboración es: Determinar la relación entre gestión hospitalaria y desempeño del personal de enfermería en una institución asistencial de nivel III, Lima, 2023.

3. PROCEDIMIENTOS GENERALES DEL ESTUDIO

Su aceptación y firma del presente formato, lo compromete a seguir las instrucciones que se les indican y llenar los instrumentos de medición proporcionado por la responsable del estudio.

4. BENEFICIOS

Se espera que, con el conocimiento derivado de este estudio, beneficie a futuras comisarías e instituciones públicas al permitirles tener información al respecto. Además, para el desarrollo del conocimiento científico.

5. CONFIDENCIALIDAD

Toda información brindada es de carácter confidencial y no se dará a conocer con nombre propio a menos que así lo exija la ley, o un comité de ética. En tal caso La investigación mostró que se podrán publicar, pero sus datos no se presentan en forma identificable.

6. INFORMACIÓN Y QUEJAS

Cualquier problema o duda que requiera atención inmediata, deberá ser informada al responsable del estudio, Sra. Tomas Capuñay, Silvia Beatriz cuyo número de celular es 991593201

Declaro haber leído el presente formato de consentimiento y haber recibido respuesta satisfactoria a todas las preguntas que he formulado, antes de aceptar voluntariamente mi participación en el estudio.

PARTICIPACIÓN

Firma: _____ Fecha: _____

INVESTIGADOR:

Nombre: _____

Firma: _____ Fecha: _____

Anexo 09: Prueba de normalidad

Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión hospitalaria	,092	217	,000	,957	217	,000
Desempeño del personal	,105	217	,000	,956	217	,000

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.
a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla se presentan los resultados de la prueba de normalidad para determinar la distribución de variables, para la presente investigación se consideró la prueba de Kolmogorov-Smirnov, empleada para muestras con un número mayor a 50 unidades, en ella se halló que el P-valor fue de 0.000 para la gestión hospitalaria y 0.000 para el desempeño de personal, con lo cual se concluye que se hará uso de la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

Anexo 10: Autorización de la entidad



PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital
María Auxiliadora

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Unidad, La Paz y el Desarrollo"

CONSTANCIA

El que suscribe, el **Presidente del Comité Institucional de Ética en la Investigación del Hospital María Auxiliadora**, **CERTIFICA** que el **PROYECTO DE INVESTIGACION**, Versión del **21 de julio del presente**; Titulado: **"GESTION HOSPITALARIA Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN UNA INSTITUCION ASISTENCIAL DE NIVEL III, LIMA 2023"**; con Código Único de Inscripción: **HMA/CIEI/028/2023**, presentado por el Investigador: **Silvia Beatriz TOMAS CAPUÑAY**.

Asimismo, concluyéndose con la **APROBACIÓN** expedida por el Comité Institucional de Ética en Investigación. No habiéndose encontrado objeciones de acuerdo con los estándares propuestos por el Hospital María Auxiliadora.

Esta aprobación tendrá **VIGENCIA** hasta el **20 de Julio del 2024**. Los trámites para su renovación deben iniciarse por lo menos a 30 días hábiles previos a su fecha de vencimiento.

San Juan de Miraflores, 21 de julio del 2023.

Atentamente.



M.C. Alberto Emilio Zolezzi Francis.
Presidente
Comité Institucional de Ética en Investigación
Hospital María Auxiliadora

AEZF/abf.
c.c. Investigador.
c.c. Archivo.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALZA SALVATIERRA SILVIA DEL PILAR, 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 del personal de enfermería en una institución asistencial de nivel III Lima, 2023", cuyo autor es TOMAS CAPUÑAY SILVIA BEATRIZ, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 10 de Octubre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALZA SALVATIERRA SILVIA DEL PILAR DNI: 18110381 ORCID: 0000-0002-7075-6167	Firmado electrónicamente por: SALZAS el 10-10- 2023 12:25:07

Código documento Trilce: TRI - 0652012