



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Gestión y desempeño laboral del personal asistencial de una
área diferenciada del Hospital Hipólito Unanue, 2020**

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

AUTOR:

Br. Alejos Rocca, Cristian Isaac (ORCID: 0000-0002-7253-5122)

ASESORA:

Dra. Díaz Mujica Juana Yris (ORCID: 0000-0001-8268-4626)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de la Salud y Calidad de Prestaciones
Asistenciales

LIMA – PERÚ
2021

Dedicatoria

Se lo dedicó de todo corazón a mis padres y maestros por haberme forjado como la persona que soy en este camino de la vida, parte de mis logros se los debo a ustedes como este. Me formaron con disciplina, responsabilidad y reglas como también libertades. Este equilibrio es el motivo constante para alcanzar mis anhelos.

Agradecimiento

A la Universidad y Maestros, por su labor me dio la bienvenida al mundo con más amplitud de visión, brindándome oportunidades incomparables, siendo cómplices de vivir y alzar mis sueños hasta superarlos, con la expectativa para ser mejor seres humanos.

Índice de contenidos

	Página
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	v
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Marco teórico	8
III. Metodología	20
3.1 Tipo y diseño de investigación	20
3.2 Variables y operacionalización	21
3.3 Población, muestra y muestreo	23
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.5 Procedimientos	26
3.6 Método de análisis de datos	26
3.7 Aspectos éticos	27
IV. Resultados	28
V. Discusión	44
VI. Conclusiones	49
VII. Recomendaciones	51
Referencias	53
Anexos	65

Índice de tablas

	Página
Tabla 1. Distribución de frecuencia de la variable gestión.	28
Tabla 2. Distribución de frecuencia de la variable desempeño laboral	29
Tabla 3. Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado de influencia de la gestión en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020.	30
Tabla 4. Estimaciones de parámetro.	31
Tabla 5. Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado de influencia del liderazgo en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020.	32
Tabla 6. Estimaciones de parámetro.	33
Tabla 7. Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado de la planificación estratégica en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020.	34
Tabla 8. Estimaciones de parámetro.	35
Tabla 9. Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado de la orientación hacia el paciente y la salud pública en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020	36
Tabla 10. Estimaciones de parámetro	37
Tabla 11. Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado de la información y análisis en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020.	38

Tabla 12.	Estimaciones de parámetro	39
Tabla 13.	Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado de la orientación a los recursos humanos en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020	40
Tabla 14.	Estimaciones de parámetro	41
Tabla 15.	Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado de la gestión de procesos en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020.	42
Tabla 16.	Estimaciones de parámetro	43

Índice de figuras

		Página
Figura 1.	Esquema de diseño	21
Figura 2.	Diagrama de barras de la variable gestión.	28
Figura 3.	Diagrama de barras de la variable desempeño laboral.	29

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito determinar la influencia de la gestión en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020. La metodología del estudio es categorizada como investigación tipo básico, diseño no experimental y transversal, nivel descriptivo y explicativo y método hipotético deductivo. La muestra estuvo conformada por ciento cincuenta profesionales asistenciales de la institución hospitalaria seleccionada. Se empleó un Cuestionario validado, el cual presentó una adecuada consistencia interna, por lo que se reafirmó su confiabilidad. Para el procesamiento de datos se aplicó la estadística descriptiva e inferencial, utilizándose los programas Excel y SPSS versión 21. Resultados, se mostró en cuanto a la variable independiente y dependiente, que la mayor parte de los participantes catalogaron una Buena gestión (81.3%) y Muy buen desempeño laboral (59.3%). En cuanto a las dimensiones de “gestión”, el liderazgo, la orientación hacia el paciente y salud pública e información y análisis, tuvieron un grado Bueno, con 50.7%, 52% y 61.3%, respectivamente; y las dimensiones planificación estratégica, orientación a los recursos humanos y gestión de proceso tuvo un grado Regular. En relación a las dimensiones de “desempeño laboral”, la planificación, la responsabilidad y la iniciativa, tuvieron un grado Bueno, con 60%, 60.7 y 60.7%, respectivamente; y las dimensiones oportunidad, calidad de trabajo, confiabilidad y discreción, relaciones interpersonales y cumplimientos de las normas tuvieron grado Muy bueno, con 64%, 50%, 80%, 64.7% y 60%, respectivamente. Además, el análisis de regresión ordinal mostró que las dimensiones de la gestión tuvieron influencia significativa en el desempeño laboral. Conclusión, se determinó la influencia significativa de la gestión en el desempeño laboral, con un grado del 31% ($p < 0.05$).

Palabras Clave: Influencia, Gestión, Desempeño laboral.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the influence of management on the work performance of the assistance personnel of the differentiated Emergency Service - COVID-19 of the Department of Surgery of the Hipolito Unanue Hospital, Lima 2020. The study methodology is categorized as basic type research, non-experimental and cross-sectional design, descriptive and explanatory level and hypothetical deductive method. The sample was made up of one hundred and fifty healthcare professionals from the selected hospital institution. A validated Questionnaire was used, which presented adequate internal consistency, thus reaffirming its reliability. For data processing, descriptive and inferential statistics were applied, using Excel and SPSS version 21 programs. Results, it was shown in terms of the independent and dependent variable, that most of the participants classified good management (81.3%) and Very good job performance (59.3%). Regarding the dimensions of "management", leadership, orientation towards the patient and public health and information and analysis, they had a Good grade, with 50.7%, 52% and 61.3%, respectively; and the dimensions strategic planning, orientation to human resources and process management had a Regular grade. In relation to the dimensions of "job performance", planning, responsibility and initiative, they had a Good grade, with 60%, 60.7 and 60.7%, respectively; and the dimensions opportunity, quality of work, reliability and discretion, interpersonal relationships and compliance with the norms had a Very good grade, with 64%, 50%, 80%, 64.7% and 60%, respectively. Furthermore, the ordinal regression analysis showed that the dimensions of management had a significant influence on job performance. Conclusion, the significant influence of management on job performance was determined, with a degree of 31% ($p < 0.05$).

Keywords: Influence, Management, Job performance.

I. Introducción

El concepto de “gestión” tiene un énfasis en la coordinación y el control al interior de una organización para lograr intercambios efectivos en el mercado (Rodríguez y Vélez, 2018). En el sector salud, el concepto de gestión sanitaria involucra una conglomeración de roles, funciones, competencias y responsabilidades de un gestor sanitario, esto supone que el nivel de prestación de asistencia sanitaria en cada institución sanitaria depende del nivel de profesionalismo de gestión proporcionado. La gestión sanitaria es muy importante no solo para la seguridad de los pacientes sino también para el sustento de las provisiones. Por lo tanto, las funcionalidades, roles y responsabilidades solo son efectivas si son cumplidas por la gerencia de salud (Reblando, 2018).

En Perú, el Ministerio de Salud, es un organismo que ejerce la rectoría o también denominada gobernanza del sector salud, asume el planteamiento, la orientación y la administración de políticas de salud, actuando como la suprema autoridad en asuntos sanitarios (MINSA, 2017). Además, cada institución hospitalaria, debe tener una gestión que implique atender las expectativas y demandas de los usuarios, que generalmente están asociados con diversos aspectos de la calidad, aplicando criterios de planificación, organización, satisfacción del empleado, eficiencia, mejora continua, retroalimentación y ética, de forma que responda a las expectativas de todas las partes involucradas (Riaño y García, 2016).

El sistema de atención sanitaria del Estado Peruano es descentralizado, administrado por 5 entidades, el Ministerio de Salud, cubre a un 60% de la población, EsSalud cubre un 30% y las FF.AA, la PNP y el sector privado cubren al 10% (World Health Organization, 2020). Además, el sistema es segmentado, es decir, posee subsistemas con diversos regímenes de financiamiento (Lazo, Alcalde y Espinosa, 2016) y fragmentado, es decir, que nuestro sistema sanitario está conformado por la coexistencia de instituciones sanitarias pero que no se encuentran integradas, como un todo (Confederación Iberoamericana de Medicina Familiar, 2018). Estas particularidades antes mencionadas, evidencian

un sistema sanitario inequitativo y desigual (Mora, 2017 y Aquino, 2019). Es así que, en el año 2018, se presenta la “Ley que establece la conformación y el funcionamiento de las Redes Integradas de Salud (RIS)” Ley N°30885, esta respuesta estratégica tiene como función impulsar los servicios sanitarios integrales a la comunidad en general (territorialmente), a través de participaciones de salud personal y salud pública, además de ocuparse de los determinantes sociales de la salud (Ministerio de Salud, 2018).

Actualmente, la nueva crisis sanitaria mundial debido a la propagación de COVID-19 declaró una emergencia de salud pública (Hafeez, Ahmad, Ali Siddqui, Ahmad y Mishra, 2020). Datos actuales del Ministerio de Salud, al día 11 de octubre del presente año, reportan 33 305 fallecidos, con un porcentaje de letalidad de 3.92%, siendo Loreto, Ucayali, Piura, Callao y Lima Región, los cinco departamentos con mayor porcentaje de positividad (Ministerio de Salud, 2020).

La situación caótica que cursa actualmente nuestro país, expuso las condiciones reales del sistema sanitario, mostrándose instituciones de salud deficientes, carencia de materiales y equipos (como camas, ventiladores, etc.), carencia de laboratorios especializados, escasez de recurso humano (especialistas), falta de equipos de protección personal (EPP), abandono de pacientes geriátricos, mala remuneración de médicos, y la falta de seguro médico a los profesionales, evidenciándose la pésima situación del sistema de salud del estado peruano (Maguiña, 2020). Además, se ha citado que el COVID-19 impactó significativamente los servicios de salud para pacientes con enfermedades no transmisibles (World Health Organization, 2020).

Durante el gobierno del ex presidente Martín Vizcarra, se informó el 16 de marzo de 2020, Estado de Emergencia, el gobierno viene gestionando distintas medidas de contención contra la propagación del COVID-19, que incluyó la detención de labores escolares, oclusión de fronteras y cuarentena, acciones para lentificar el contagio de la población con COVID-19 y resguardar la operatividad continua del sistema sanitario. Estas disposiciones principalmente son catalogadas en tres ejes: a) salud pública (el Ministerio de Salud gestionó medidas, incrementando la competencia de contestación del sistema sanitario a

través de la incorporación de las diversas instituciones sanitarias, triplicando el número de camas UCI, se contó con más equipos y personal médico capacitado, se viene trabajando de manera descentralizada con las gobernaciones (regional y local), habilitación de instituciones de salud para tratar a personas contagiadas no solo en Lima, sino también por región, la implementación de un nosocomio COVID-19 y laboratorios para el procesar de pruebas, b) medidas para la protección de los principales afectados (comprende a el subsidio, que el Estado viene desarrollando, para aminorar el impacto a los más vulnerables) y c) la reactivación económica (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2020).

Se han manifestado distintos estudios sobre la gestión del sistema de salud, por ejemplo, en España, los investigadores Pérez, Maciá y González (2019) evidenciaron la percepción negativa de los usuarios ante el sistema de gestión, financiación y recursos humanos. A nivel de Sudamérica, los investigadores Herrera, Conde y Pinzón (2017) en Colombia, en su estudio evaluaron la gestión de redes integradas de servicios sanitarios (Hospitales Méderi), demostrando que su aplicación impacta favorablemente a la disminución de la fragmentación del sistema. A nivel nacional, el investigador Oré (2017) evidenció en su estudio que la gestión en el centro hospitalario del estudio fue regular, desde una perspectiva de médicos y directivos.

Por lo anterior mencionado, la gestión en salud configura un resumen de técnicas y tácticas para favorecer la labor en las distintas jerarquías de los servicios que conforman el Sector Salud para el impulso, previsión y restablecimiento de la salud (Gestión en Salud UNMSM, 2020).

Con respecto al desempeño laboral, es un constructo que comprende todos los comportamientos que los empleados adoptan cuando se está laborando y son importantes en la gestión organizacional (Fogaca, Barbosa, Campos, Pereira y Coelho, 2015), ya que un adecuado desempeño tiene un efecto directo y positivo en el funcionamiento de toda la organización y afecta fuertemente el desempeño organizacional. Además, el análisis del desempeño laboral coadyuva a los gerentes y responsables políticos a aprender de las experiencias

de otros (mejores prácticas), detectar variaciones injustificadas y superar los comportamientos autorreferenciales (Vainieri, Ferré, Giacomelli y Nuti, 2019). Es decir, su análisis es relevante en el sector salud porque asegura analizar si se brinda servicios de salud de calidad (Inga y Arosquipa, 2019).

Por lo expuesto anteriormente, se abordó como problema general: ¿De que manera la gestión influye en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020?. Referente a los problemas específicos, la primera fue ¿De que manera el liderazgo influye en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020?, la segunda ¿De que manera la planificación estratégica influye en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020?, la tercera ¿De que manera la orientación hacia el paciente y la salud pública influye en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020?, la cuarta ¿De que manera la información y análisis influye en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020?, la quinta ¿De que manera la orientación a los recursos humanos influye en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020?, la sexta ¿De que manera la gestión de procesos influye en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020?.

Justificación de la investigación, en la justificación teórica, se tuvo como fundamento el modelo Malcolm Baldrige, quien plantea que las instituciones o empresas brindan “gestión de calidad efectiva”, a través de la constitución y la participación de los trabajadores, en el progreso de la organización (Rodríguez

y Sandoval, 2017). En cuanto al desempeño laboral su gestión es relevante para la obtención de los propósitos de la institución u organización (Ogolla, 2019).

Asimismo, en la justificación práctica, el resultante del análisis de las variables permitió brindar una vista de la condición actual del establecimiento hospitalario de estudio, siendo de utilidad a las autoridades pertinentes a tomar políticas necesarias para mejorar la atención sanitaria y fortalecer el sistema sanitario, garantizando el acceso equitativo a servicios de salud pertinentes, efectivos, seguros y de calidad que plazcan los requerimientos de salud de la población, por lo que es de beneficio al personal sanitaria y usuarios.

En relación a la justificación metodológico, se utilizó procedimientos ordenados y sistematizados, se usó técnicas de estudio cuantitativo, enfocado al análisis y resumen en relación a la utilización la evaluación de la gestión a través de sus dimensiones y determinar su repercusión en el desempeño laboral. En cuanto a la justificación social, el presente estudio tiene una gran relevancia debido a su aporte científico en el ámbito de la salud pública, ofreciendo el estado situacional del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, en relación a la gestión y al desempeño laboral. Los resultados obtenidos permitirán mejorar y reforzar procesos en gestión, orientando a las autoridades pertinentes trabajar hacia un sistema de salud sostenible que sea capaz de solucionar problemas de salud y por ende, satisfacer las necesidades de los pacientes.

El objetivo general: Determinar la influencia de la gestión en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020. Referente a los objetivos específicos comprenderán, la primera determinar la influencia del liderazgo en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020, la segunda determinar la influencia de la planificación estratégica en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020, la tercera determinar la influencia de la

orientación hacia el paciente y la salud pública en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020, la cuarta determinar la influencia de la información y análisis en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020, la quinta determinar la influencia de la orientación a los recursos humanos en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020, la sexta determinar la influencia de la gestión de procesos en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020.

Se planteó la siguiente hipótesis general: Existe influencia de la gestión en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020. Se consideró las hipótesis específicas: la primera existe diferencia significativa del liderazgo en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020, la segunda existe diferencia significativa de la planificación estratégica en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020, la tercera existe diferencia significativa de la orientación hacia el paciente y la salud pública en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020, la cuarta existe diferencia significativa de la información y análisis en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020, la quinta existe diferencia significativa de la orientación a los recursos humanos en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020 y la sexta

existe diferencia significativa de la gestión de procesos en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020.

II. Marco teórico

A continuación, se detalla investigaciones en relación a las variables del estudio propuesto.

En cuanto a estudios internacionales: en China, los investigadores Schwarz, Eva y Newman (2020), demostraron que el liderazgo de la gobernanza tiene la relación fuerte y positiva, tanto con la motivación del servicio público como con el desempeño laboral.

En Italia, Vainieri, Ferré, Giancomelli y Nutl (2019) en su estudio evidenciaron que las competencias gerenciales juegan un rol significativo en el desempeño total, y los resultados están mediados por el uso de instrumentos maduros para compartir información, como la evaluación comparativa de los resultados del desempeño. El proceso de intercambio de información sistemático sobre los resultados de desempeño, las metas y la estructura organizacional proporcionada por la dirección alta parece una estrategia eficaz para involucrar a los profesionales.

En Irak, Azezz y Yaakub (2019) en su estudio determinaron la relación entre el sistema de información de gestión y el desempeño en una compañía petrolera, además indicadores como la calidad de la información, la satisfacción de los usuarios y los beneficios netos están directamente relacionados al desempeño de la organización. Por otro lado, en Irán Esfahani, Mosadeghrad y Akbarisari (2018) determinaron que la planificación estratégica se relacionó positivamente con el desempeño organizacional, incluyendo la satisfacción de los empleados y pacientes y la productividad organizacional.

En África subsahariana, Petros, Buljac y De Klundert (2018), en su análisis mostraron el vínculo de las variables gestión de recursos humanos y el rendimiento en los hospitales, también la gestión de recursos humanos puede afectar a cuatro categorías diferentes de resultados de desempeño: empleados (individuales), equipo, organización (en su conjunto) y resultados de pacientes.

En Kenia, los investigadores Wanza y Nkuraru (2016) determinaron que los cambios estructurales, el liderazgo, la tecnología y la cultura de la organización impacta positivamente en el rendimiento de los empleados. De igual modo en Sri Lanka, Henarathgoda y Dhammika (2016), en su estudio determinaron que el desarrollo del liderazgo tiene un mayor impacto en el desempeño de los empleados de una empresa de neumáticos.

En Italia, Petros, Klundert y De Broek (2015), determinaron que las prácticas de gestión modernas son cruciales para mantener y sostener el rendimiento de los profesionales de salud, mejorando la calidad de los resultados de los usuarios en los hospitales. Por lo tanto, los gerentes de hospitales deben diseñar e implementar las operaciones y el ejercicio de gestiones en relación al recurso humano, para optimizar el desempeño de los profesionales sanitarios, lo que resulta en una mejor calidad de la atención que satisface a los usuarios.

En Ghana, Opoku y Arthur (2015), indicaron que el ejercicio de gestión del recurso humano posee un importante efecto en el desempeño de la organización. Y en Estados Unidos, Hassan y Hatmaker (2014), en su estudio evaluó el liderazgo gerencial y su repercusión en el desempeño profesional en función a la “teoría del intercambio líder – miembro” fue alto, los empleados reciben calificaciones de desempeño más altas, y esta asociación está moderada por la diferencia de género entre un empleado y un gerente y la duración del tiempo que un empleado ha trabajado para un gerente en particular.

A continuación, se expone estudios nacionales, pero cabe mencionar los pocos estudios realizados en el sector salud: Condezo (2019) en su estudio demostró la existencia de interrelación directa de gestión (recurso humano) y el rendimiento laboral ($p < 0.05$). Colque (2018) en su investigación mostró la existencia de asociación positiva de las variables, gestión de competencias y rendimiento profesional. Igualmente, Sánchez (2018) en su estudio manifestó la existencia de asociación directa entre la administración por competencias y el rendimiento profesional de trabajadores judiciales tacneños.

Sedano (2018), en su estudio mostró la existencia de interrelación entre la gestión y el rendimiento profesional en empleados de “SUNAFIL”, con un $Rho=0.92$ y $p=0.000$. Mientras que Oré (2017), determinó la interrelación directa y significativa entre la praxis de gerencia de la calidad y rendimiento organizacional, en empleados de un nosocomio. En cuanto, a todas las dimensiones presentaron diferencia significativa, la práctica de gestión fue regular (67.4%) y el desempeño fue regular; resultados que explican la baja competencia de directivos y de clínicos del nosocomio acerca de gerencia.

Por otro lado Castro (2016), en su estudio demostró relación significativa ($p=0.000$) entre las variables (gerencia del recurso humano y rendimiento profesional) en empleados de una comisaría. También, Choquemamani (2016), expuso resultados similares al evaluar estas variables en personal de un departamento de salud de un nosocomio en el distrito de El Agustino ($r=0.687$, $p<0.05$).

A continuación, se expondrá las teorías relacionadas al tema: Primero debemos entender, la definición de “gestión”, Kaehler y Grundei (2019) cita a Kinicki y Williams (2018), quienes definen a la gestión como la búsqueda de los propósitos de la institución de forma eficiente y efectiva, mediante la integración del trabajo de las personas, a través de la planificación, organización, liderazgo y control de los recursos de la institución.

También definida como el acto humano que incluye el diseñar, con el fin de favorecer obtención de resultados de un organismo o sistema, la cual tiene tres particularidades: comprende un proceso de acciones constante y asociadas, que involucra y se enfoca a lograr los objetivos de la organización, y logra estas metas laborando con y a través de individuos y otros recursos de la institución (Shafter, Ghnaem y Abdelmotleb, 2016).

Por lo que, la gestión es la suma de todas aquellas actividades: determinar objetivos, planes, políticas y programas; asegurar hombres, material, maquinaria a bajo precio; poner todos estos recursos en funcionamiento mediante una

organización sólida; dirigir y motivar a los hombres en el trabajo y finalmente el supervisar y controlar su desempeño (Tovmasyan, 2017).

Los roles de los gerentes, según Tovmasyan (2017), quien basado a lo citado por Mintzberg (1973), son diez los roles, que estan divididos en tres grupos: interpersonal (aseguran que se proporcione información), informativo (unen todo el trabajo gerencial) y decisorio (hacen un uso significativo de la información). Las responsabilidades gerenciales incluyen planificación a largo plazo, control, escaneo ambiental, supervisión, coordinación, relaciones con el cliente / usuario, relaciones con la comunidad, consultoría interna y monitoreo de productos y servicios. Estas responsabilidades difieren por el grado en la categorización de la organización y por departamento o función. El gerente del siglo XXI se diferenciará de la mayoría de los gerentes actuales en cuatro formas, en esencia, será un estratega global, un maestro de la tecnología, un buen político y un líder motivador de primer nivel (OpenStax, 2019).

Entre las características y habilidades más importantes que debe tener un gerente de proyecto incluyen: la capacidad organizativa, la capacidad de planificación, la capacidad de percepción de la imagen general, la eficiencia, la capacidad de evaluación de riesgos, la cooperación, el manejo de conflictos, la rendición de cuentas, la capacidad para considerar escenarios alternativos, la determinación y la capacidad para comunicarse (Aretoulis, Papaioannou y Kalfakakou, 2015).

El proceso de planificación estratégica es una parte integral de las organizaciones (Jayawarna y Dissanayake, 2019), y es considerado uno de los instrumentos de gestión más usados (Neis, Pereira y Maccari, 2017), está comprendida de una agrupación de acciones que ejecutan los gerentes para tratar de poner a sus empresas en la mejor posición posible para competir con éxito en el mercado (OpenStax, 2019), entre sus beneficios se puede mencionar a mejorar la coordinación al reunir todas las estrategias de las unidades de negocio dentro de una estrategia corporativa general; controlar revisando el desempeño y el progreso hacia los objetivos; identificar y explotar futuras oportunidades de marketing; mejorar la comunicación interna entre el personal y

alentar al personal en una actitud favorable al cambio (Jayawarna y Dissanayake, 2019).

Los hospitales son organizaciones sociales (Pascuci, Meyer y Crubellate, 2016), se centran en crear entornos mentales, físicos y sociales que sean buenos para los usuarios, los pacientes y el personal, a fin de brindar atención médica segura, eficiente, oportuna, centrada en el paciente y equitativa para todas las personas. Muchos administradores y profesionales de la salud también creen que se deben tomar medidas, pero no están seguros de cómo proceder, particularmente dentro de las limitaciones de recursos. Es por ello que una gestión sólida puede prevenir problemas administrativos y clínicos, incrementar la complacencia del paciente, optimizar continuamente los procesos de la organización y proporcionar servicios de salud tan buenos o mejores (Sharifi y Saberi, 2014).

Los resultados logrados por una institución sanitaria dependerán esencialmente de dos variables, el personal profesional que laboran en dicha institución y la capacidad de organizar y gestionar los procesos, por lo que, para valerse de autonomía en gerencia, verdadera y efectiva, estas instituciones sanitarias puntualizan establecerse de una identidad jurídica propia y de un órgano de gobierno profesional y autónomo (Barrubés, Honrubia, Día y Portella, 2020). Además, se ha citado que múltiples actores y variables en la relación entre los hospitales y sus entornos tienen una repercusión significativa en el logro de las estrategias que desarrollan (Pascuci, Meyer y Crubellate, 2016).

Por lo que es importante conocer la gestión sanitaria, la cual es conceptualizada como el proceso de lograr los objetivos de la atención médica a través de recursos humanos, financieros y técnicos, incluye actividades de gestión estratégica y operativa como la gerencia de la cadena de suministro, gerencia de recursos humanos, la gestión y mejora del rendimiento, la gestión financiera y la gobernanza, sin las cuales recursos no se puede implementar de manera efectiva para maximizar los resultados de salud (Linnander, Mantopoulous, Allen, Nembhard y Bradley, 2017).

Se considera también a la gestión del cuidado de la salud, como la profesión que brinda liderazgo y dirección a organizaciones que brindan servicios de salud personal y divisiones, departamentos, unidades o servicios dentro de esas organizaciones. La gestión sanitaria proporciona recompensas significativas y satisfacción personal (Thompson, Buchbinder y Shanks, 2016).

Las organizaciones de salud son complejas y dinámicas, su naturaleza requiere que los directivos proporcionen liderazgo, así como supervisión y coordinación de los empleados, los gerentes de salud dan forma a la organización tomando decisiones importantes (desde contrataciones y Desarrollo personal, adquisición de tecnología, ampliación y reducción de servicios, etc.), estas decisiones deben garantizar al paciente, servicios adecuados, oportunos y eficaces posibles, además de abordar el logro de las metas de desempeño que desea el administrador, finalmente las decisiones tomadas por los gerentes sanitarios impactan el desempeño general de la organización. El enfoque de gestión eficaz implicará el ejercer el juicio y las habilidades profesionales y llevar a cabo las funciones de gestión en tres niveles: autogestión, unidad /equipo y en toda la organización (Thompson, Buchbinder y Shanks, 2016).

La industria de la salud actual es una industria compleja con relaciones en constante cambio entre pacientes, médicos, hospitales, aseguradoras, empleadores, comunidades y gobierno (Acharyulu, Metri, Viswanath, 2014). Además, enfrenta temas como los desafíos de la fuerza laboral, expectativas y demandas cambiantes de los consumidores, restricciones fiscales, demandas crecientes de acceso a la atención, un mandato para mejorar la atención centrada en el paciente, la gobernanza y problemas relacionados con los grados de calidad y seguridad de la asistencia sanitaria (Jackson, Davidson y Hutchinson, 2014).

Los hospitales y los sistemas de salud enfrentarán una presión cada vez mayor en los próximos años para establecer las habilidades básicas necesarias para prosperar en un mercado de atención médica que cambia rápidamente. Las organizaciones de salud que están cambiando a modelos basados en valores,

deben lidiar con las realidades y los límites de sus economías locales, las estrategias de los grandes empleadores para reducir sus costos de atención médica, la concentración del mercado de pagadores y la alineación de la práctica médica (Tabish y Syed, 2015). Hay factores que impulsan la transformación de la atención médica, las cuales incluyen fragmentación, problemas de acceso, costos insostenibles, resultados subóptimos y disparidades, las preocupaciones por el costo y la calidad, junto con los cambios demográficos sociales y de tipo de enfermedad, crearon la mayor urgencia para la necesidad de cambio en gestión sanitaria (Salmod y Echevarria, 2017).

La gestión eficaz de la asistencia sanitaria es fundamental para la creación de un sistema de prestación de asistencia sanitaria de alto rendimiento (Linnander, Matopoulus, Allen, Nembhrad, Bradley, 2017). Una gestión estratégica que responda a las transformaciones políticas, tecnológicas, sociales y económicos es esencial para el fortalecimiento del sistema de salud (Figuroa, Harrison, Chauhan y Meyer, 2019).

Los desafíos contemporáneos de la fuerza laboral de gestión de la salud mundial se orientan en torno al cambio demográfico y epidemiológico, el ahorro de eficiencia, la administración de recursos humanos, las estructuras cambiantes, la gestión intensificada y los roles y expectativas cambiantes. Al reconocer estos desafíos, los investigadores, los educadores de gestión, y los responsables del planteamiento de políticas pueden establecer prioridades de gestión de los servicios sanitarios mundiales y reforzar el liderazgo y la capacidad de salud para cumplirlas. Los gerentes y líderes de salud con capacidades adaptables y relevantes son fundamentales para los sistemas de prestación de atención médica de alta calidad (Figuroa, Harrison, Chauhan y Meyer, 2019).

En el presente estudio para la evaluación de la gestión del establecimiento hospitalario se tomaron seis dimensiones, las cuales se basaron en el modelo Malcolm Baldrige. La filosofía Baldrige representa un método basado en la mejora del desempeño (PI) en lugar de un método basado en el cumplimiento para promover el cambio de cultura. Este enfoque se centró más en el

aprendizaje voluntario, la mejora y los resultados y menos en enfoques de gestión más prescriptivos y basados en el cumplimiento. El objetivo era alentar el esfuerzo discrecional de las unidades de salud pública locales y estatales para identificar de manera proactiva y actuar sobre las oportunidades que conducen a mejoras operativas y significativas en la salud y el bienestar de la sociedad (Roberts, Reagan y Behringer, 2020).

Liderazgo, definido como la relación entre el o los individuos / individuos que lideran y los que toman la decisión de seguir, o al comportamiento de dirigir y coordinar las actividades de un equipo o grupo de personas hacia un objetivo común. La gestión y el liderazgo de los profesionales sanitarios es fundamental para fortalecer la calidad, así como la integración de la atención (Sfantou et al., 2017). Haciendo referencia a cómo la alta dirección dirige la institución y cómo esta dirige dentro de la sociedad (Aydin y Kahraman, 2019).

Planificación estratégica, la gestión estratégica comprende la redacción, implementación y evaluación de decisiones interfuncionales que admiten que la institución consiga sus propósitos estratégicos a largo plazo y que enfrenten a los factores del entorno externo e interno del sistema de atención. El establecimiento de salud debe desarrollar estrategias, que deban derivarse de un análisis situacional o estratégico, que en mayor parte de los casos se ejecuta mediante una evaluación DAFO (fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas) (Terzic et al., 2015). Expone cómo la organización establece y planea llevar a cabo las direcciones estratégicas (Aydin y Kahraman, 2019).

Orientación dirigida al usuario y la salud pública: la orientación al servicio significa dar una dirección de los productos y servicios que una organización tiene que ofrecer hacia el bienestar del usuario, es imprescindible en la actualidad para una organización exitosa. La orientación al servicio ayuda a construir operaciones centradas en el cliente y también desarrolla ventajas competitivas, mejorando así el desempeño de la empresa y el valor del cliente (Vaish, Vaish, Vaishya y Bhawal, 2016). Expone cómo la institución construye y sustenta interrelaciones sólidas y duraderas con los usuarios (Aydin y Kahraman, 2019).

Información y análisis, hace referencia primero a la medición (medidas de desempeño datos comparativos, datos de usuarios, agilidad de medición), análisis y mejora del desempeño organizacional (desempeño futuro, mejora continua e innovación) y segundo a la gestión de la información y el conocimiento (datos (calidad y disponibilidad), conocimiento organizacional (gestión del conocimiento, mejoras prácticas y aprendizaje organizacional)). Es conclusión indica cómo utiliza la organización, la información para respaldar los procesos clave y administrar el desempeño (Aydin y Kahraman, 2019).

Orientación al recurso humano, es un actor clave en la creación y desarrollo de una fuerza laboral altamente productiva, las prácticas que promueven la motivación y el esfuerzo de los empleados, los conocimientos, las habilidades y habilidades, y las oportunidades de contribución de los empleados, generan condiciones favorables para el desarrollo de recursos y capacidades que crean valor para las organizaciones, contribuyendo a su desempeño y al surgimiento de ventajas competitivas sostenidas (Peregrino Y Barbosa, 2016). Indica Cómo la organización empodera e involucra a su fuerza laboral (Aydin y Kahraman, 2019).

Gestión de procesos, hace referencia a cómo la organización realiza el diseño, la gestión y optimiza los procesos clave (Aydin y Kahraman, 2019). El proceso de gestión comprende el coordinar e integrar en su totalidad a los recursos para el logro de metas organizacionales (Sennewald y Baillie, 2016). Es un enfoque sistemático y estructurado para el análisis, mejora, control y gobernanza de procesos con la finalidad de la calidad del producto y servicio. Este enfoque aporta una metodología coherente de mejora de procesos y prevención de errores en todos los niveles de la organización (Gazova, Papulova y Papula, 2016). La gestión de los procesos en los servicios de salud, hace referencia al coordinar las conexiones interna y externas en las instituciones de estos servicios, es decir, conexión global de los sistemas para alcanzar el acatamiento de la misión (Beltrán, Vega, Sarduy y Santandreu, 2018).

En cuanto al desempeño laboral, Boada (2019), cita a Chiavenato (2000), quién lo definido como el comportamiento del empleado, en la búsqueda de los objetivos fijados, y se construye en la estrategia individual para lograrlo. El desempeño laboral refleja acciones, comportamientos y resultados escalables con los que los empleados se involucran o contribuyen dentro de las organizaciones, contribuyendo a los objetivos organizacionales (Davidescu, Apostu, Paul y Casuneanu, 2020). Para lograr una mejora continua, el desempeño de los empleados debe ser evaluado y monitoreado regularmente (Wu, Hu y Zheng, 2019).

El Ministerio de Salud, expone ocho dimensiones para la evaluación del desempeño laboral, siendo: Planificación, esta dimensión implica elegir las labores que se deben ejecutar para lograr los propósitos de la organización, describir cómo y cuándo se deben realizar las actividades, es decir que la actividad de planificación se centra en la consecución de objetivos (Shafter, Ghnaem y Abdelmotleb, 2016). Su ejecución permite ciertas ventajas, como la resolución de problemas, optimización de las atenciones prestadas, uso efectivo del tiempo, del recurso económico, etc., es decir, contar con un plan coadyuvará a la organización (Contreras, 2016). Con relación al desempeño laboral, la planificación se considerará como la capacidad de conformar, poner en práctica y evaluar la labor propia y de los empleados que están a su dirección, además de la competencia para fraccionar el recurso adjudicado (MINSAL, 2008).

Responsabilidad, es definida como la capacidad de proporcionar una contabilidad de las acciones de uno, es un concepto normativo, es decir no solo es descriptivo y casual, incluye una constitución psico motivacional específica del sujeto responsable, es decir es responsable en sentido de ser una persona autónoma, capaz de asumir su responsabilidad y dotada de capacidades como el juicio y la facultada de reflexión (Loh, 2019). Con respecto al desempeño laboral, la responsabilidad está relacionado con el ejecutar labores designadas, asumiendo las repercusiones de sus decisiones y de su accionar (Barboza, 2019). Por lo que se califica el compromiso que toma el empleado con el fin de

realizar oportunamente y de forma adecuada las tareas encargadas (MINSAs, 2008).

Iniciativa, hace referencia a que los individuos sean funcionales y operativos de avance ante circunstancias cambiantes, en el cual haya acciones espontáneas, sin instrucciones y supervisiones, dando soluciones a dilemas con innovación e imaginación (Barboza, 2019). Con respecto al desempeño laboral, la iniciativa evalúa el nivel del accionar laboral espontáneo, sin el requerimiento de instruirlo y supervisarlo, produciendo nuevas soluciones ante dilemas laborales (MINSAs, 2008).

Oportunidad, hace referencia a la obtención de tareas en el tiempo indicado por sus dirigentes para efectuar una acción designada (Barboza, 2019). Se evalúa el cumplir de la entrega de los trabajos encargados (MINSAs, 2008).

Calidad del trabajo, en el contexto de desempeño laboral, hace referencia a la inspección del personal, con el objetivo de conseguir su desenvolvimiento individual y profesional del empleado, de igual modo, el logro de mejores resultados para la institución y la óptima utilización de los recursos humanos (Barboza, 2019). Esta dimensión evalúa el éxito y las equivocaciones consistencia, la exactitud y el orden al presentar las labores) (MINSAs, 2008).

Confiabilidad y discreción, esta dimensión hace referencia a la utilización correcta de datos (MINSAs, 2008). La confiabilidad está asociada con el acto de confiar y en el depósito de confianza de las personas y la discreción del profesional sanitario está asociada con el secreto profesional, es decir, el profesional guarde en secreto la información recibida por los usuarios (Barboza, 2019).

Relaciones interpersonales, hace referencia a el vínculo social entre 2 o más individuos en el ámbito laboral, gobernadas por leyes de interacción social (Barboza, 2019). Esta dimensión evalúa la relación personal y su adaptar con el equipo (MINSAs, 2008).

Cumplimiento de las normas, hace referencia a la competencia que el empleado de salud debe acatar, cumpliendo con las disposiciones internas establecidas en la institución (Barboza, 2019). Esta dimensión evalúa si cumple las normas de la institución) (MINSA, 2008).

En cuanto a su relación con la gestión, las prácticas de gestión del desempeño son importantes en la evaluación de la producción total de una organización, es fundamental evaluar las habilidades y los conocimientos de cada empleado para asegurar una mayor productividad en el lugar de trabajo que repercuta en la obtención de los propósitos de la institución (Ogolla, 2019).

La gestión del desempeño es un proceso constante (continuidad) e interminable, que evalúa el nivel de desempeño de todos y cada uno de los empleados, periódicamente, alinea el desempeño de los empleados con los objetivos estratégicos de una organización y proporciona cierta retroalimentación y le da al entrenador, para que el desempeño se pueda mejorar mediante la adopción del proceso de gestión del desempeño efectivo apropiado (Ulle, Patil y Varma, 2018).

La gestión del desempeño hace referencia a la amplia gama de ensayos, políticas, tratos e intervenciones deliberadas para ayudar a los trabajadores a mejorar su desempeño (Sattar, Khaliq, Butt, 2018).

Se ha mencionado ciertos factores que pueden influir en el desempeño profesional en los trabajadores de salud, se pueden mencionar a: factores extrínsecos (la recompensa económica, el alojamiento y el transporte también afectan el desempeño laboral) e intrínsecos (satisfacción en el trabajo, la provisión logística y un entorno laboral) (Adje, Emmanuel y Forster, 2016). El desempeño de los empleados afecta el éxito de una organización, mientras que los factores institucionales a su vez afectan el desempeño de los trabajadores. Variables como métodos de gestión y liderazgo, estrés relacionado con el trabajo, cultura organizacional, la justicia organizacional y la actitud profesional pueden afectar el desempeño de los empleados (Terzioglu, Tenel, y Sahan, 2016).

III. Metodología

3.1 Tipo y diseño de investigación

El estudio fue de tipo básico, o también denominada fundamental o pura, debido a la proporción de una visión sistemática y profunda de un problema, la cual facilita la extracción de una explicación y una conclusión científica y lógica al respecto (Narayana, Varaslaksmi y Pullaiah, 2016).

Su enfoque fue cuantitativo, debido a que se ocupó de cuantificar y analizar variables para obtener resultados, implica la utilización y análisis de datos numéricos utilizando técnicas estadísticas específicas para responder las preguntas del estudio, siendo el propósito probar hipótesis, observando la causa, el efecto y hacer predicciones (Apuke, 2017).

El método del estudio fue hipotético – deductivo, porque comprendió en el planteamiento de hipótesis a partir de una premisa univesal y otra empírica, llevando a la contrastación práctica, por lo que tuvo como finalidad comprender los fenómenos y la explicación de su origen o la causas que la producen (Sanchez, 2019).

El nivel del estudio fue descriptivo y explicativo. Descriptivo, porque exhibió el conocimiento de la realidad, dándose en una circunstancia de espacio y tiempo (Rojas, 2015). Explicativa, porque tuvo como finalidad esencial el verificar la hipótesis causal o explicativa, así como el descubrir nuevas leyes científicas, nuevas teorías sociales que explican la relación causal de las propiedades o dimensiones de los sucesos o procesos (Ñaupas, Valdivia, Palacios, Romeros, 2018).

El diseño fue no experimental y transversal. Se denominó no experimental, por que no hubo manipulación de variables independientes, grupo de control y asignación aleatoria de sujeto a grupos de control y experimentales, por lo que se estudio las variables en un entorno natural para describirlas o explorarlas (Kumar, 2019). Transversal, porque fue un estudio observacional que analizó datos de una población en un momento específico (Messinis, Messini, Anifandis

y Daponte, 2018). En la Figura N°01, se muestra el esquema de diseño del estudio.

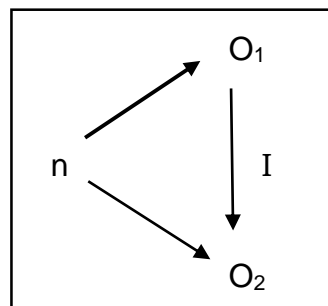


Figura 1 Esquema de diseño

Donde:

n = muestra

O₁ = Gestión

O₂ = Desempeño laboral

I = Influencia

3.2 Variables y operacionalización

Variables, es definida como la particularidad o cualidad de la unidad de observación, siendo variable independiente aquella que conjetura que alteraciones en sus valores, puedan producir alteraciones en otra variable (dependiente) y se denomina variable dependiente a aquella que sus alteraciones son producidas por modificaciones ocurridos en otras variables (independientes) (Lerma, 2016). En la presente estudio se evaluó a las variables: gestión y desempeño laboral del personal asistencial, siendo la primera la variable independiente y la segunda la variable dependiente.

La operacionalización de variables comprende la desintegración de los elementos que constituyen la estructura de la hipótesis y de manera especial a las variables y está se logra cuando se descomponen las variables en dimensiones y una subcategorización más, son los indicadores, las cuales admiten poder observar directamente y realizar la medición del estudio, importante este proceso porque precisan los aspectos y elementos que se

quieren cuantificar, saber y presentar con el fin de llegar a conclusiones (Espinoza, 2019).

Variable independiente: Gestión

Definición conceptual de la variable gestión

Es la suma de todas aquellas actividades: determinar objetivos, planes, políticas y programas; asegurar recursos humanos, material, maquinaria a bajo precio; poner todos estos recursos en funcionamiento mediante una organización sólida; dirigir y motivar a los hombres en el trabajo y finalmente el supervisar y controlar su desempeño (Tovmasyan, 2017).

Definición operacional de la variable gestión

La gestión fue evaluada a través seis dimensiones (liderazgo, planificación estratégica, orientación hacia el paciente y la salud pública, información y análisis, orientación a los recursos humanos y gestión de procesos). La escala de medición utilizada tuvo cinco valores y los niveles fueron bueno, regular y malo. El cuestionario estuvo conformado por 37 preguntas, posteriormente a su llenado fue analizado estadísticamente. En detalle, se expuso la operacionalización de la variable independiente en el Anexo 3.

Variable dependiente: Desempeño laboral

Definición conceptual de la variable desempeño laboral

Comportamiento de los trabajadores para alcanzar propósitos de la institución (Toala et al., 2017)

Definición operacional de la variable desempeño laboral

Esta variable fue evaluada mediante un instrumento que constó de ocho dimensiones. La escala de medición estuvo conformada por cinco valores y los niveles fueron excelente, muy bueno, bueno, regular y deficiente. El cuestionario estuvo conformado por 8 interrogantes, posteriormente de su llenado se analizó estadísticamente. En detalle, se expuso la operacionalización de la variable dependiente en el Anexo 3.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

La población de interés es considerada como aquella población objetivo del estudio que pretende estudiar o tratarla (Majid, 2018). Para la presente investigación, la población estuvo constituida por el personal que laboró en el área diferenciada COVID-19 del Servicio Emergencia del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, siendo 200.

Criterios de Inclusión

Personal asistencial que laboró en el Servicio Emergencia diferenciado COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue.

Personal asistencial que firmó el Consentimiento Informado.

Criterios de Exclusión

Personal asistencial que laboró en áreas distintas al Servicio Emergencia diferenciado COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue.

Personal asistencial que no estuvo interesado en participar en el estudio.

Personal asistencial que no firmó el Consentimiento Informado.

Muestra

La muestra comprende a un subgrupo de la población, constituido por un tamaño manejable para la observación (Allen, 2017). Es por ello, que la muestra del estudio estuvo constituida por ciento cincuenta profesionales asistenciales del área diferenciada COVID-19 del Servicio Emergencia del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue.

Muestreo

El muestreo que se aplicó en el estudio fue el muestreo no estratificado por conveniencia. Cabe mencionar que este tipo de muestreo es aquel proceso de elección de una muestra estadística simbólica a de la población de interés (Majid, 2018), y que cumplieron con criterios prácticos (Etikan, Musa, y Alkassim, 2016) o de elegibilidad para el estudio (Majid, 2018).

Unidad de análisis

Personal asistencial (profesional) del Hospital Hipólito Unanue, Lima, 2020.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos

La encuesta es aquella técnica de estudio social de más extendido uso, considerada como un método de recolección de información a través del cuestionamiento de los individuos cuyo propósito es la obtención de forma sistemática medidas sobre las nociones que se derivan de una problemática de estudio anticipadamente construida (López y Fachelli, 2015).

Instrumentos de recolección de datos

La recolección de la información se efectuó a través de un cuestionario, siendo este el instrumento aquel que permitió la recolección de la información (medición) de la encuesta (Gil, 2016) y la manera estandarizada de efectuar las interrogantes (cuadro de registro) que se suministró a la muestra participante a través de una entrevista, distinguiéndose el anonimato del sujeto (López y Fachelli, 2015).

Validez y confiabilidad del instrumento

Validez y Confiabilidad

La validez es el proceso mediante el cual el examinador responsable de la elaboración del cuestionario obtiene evidencia para sostener sus deducciones (Santos, 2017). Para el presente estudio no fue necesario validar los instrumentos por ser “cuestionarios” validados y confiables, utilizándose para la evaluación de la variable gestión, el estudio del Bachiller Oré A. (2017) y para la evaluación del desempeño laboral, se empleó la Resolución Ministerial N°625-2008/MINSA, promulgada por el Ministerio de Salud del Estado Peruano.

La confiabilidad asignada también como precisión, comprende al nivel con que los puntajes de una medición se encontraron libre de error de medida, esto indica que, en repeticiones de la medición con circunstancias constantes, estas deberían ser parecidas (Santos, 2017). La confiabilidad del instrumento, se efectuó mediante una prueba piloto aplicando la encuesta al 10% de los

profesionales sanitarios que conforman la muestra, posteriormente se realizó la pruebas estadísticas Alfa de Cronbach, que dio un resultado de 0.920 y 0.863, indicando una consistencia interna Excelente y Buena, respectivamente de los ítems del instrumento para la evaluación de cada variable.

Instrumentos

Variable Independiente: Gestión, se aplicó un cuestionario.

Datos generales

Título:	Cuestionario sobre gestión.
Autor:	Oré A. (Tesis de Maestría, Universidad del Pacifico).
Procedencia:	Lima – Perú, 2017.
Objetivo:	Determinar la gestión, según la percepción de profesionales asistenciales del área Servicio Emergencia diferenciado COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue.
Administración:	Individual.
Duración:	15 minutos.
Significación:	El cuestionario hizo referencia a determinar la gestión hospitalaria y según percepción de profesionales sanitarios.
Estructura:	Conformado por 37 preguntas, con cinco alternativas de respuesta múltiple, de tipo Likert, siendo: “5” totalmente de acuerdo, “4” de acuerdo, “3” neutro, “2” en desacuerdo y “1” totalmente desacuerdo. Además, las interrogantes se categorizaron en seis dimensiones.

Variable Independiente: Desempeño laboral, se aplicó un cuestionario.

Datos generales

Título:	Cuestionario sobre desempeño laboral.
---------	---------------------------------------

Autor:	Resolución Ministerial N°625-2008/MINSA.
Procedencia:	Lima – Perú, 2008.
Objetivo:	Determinar el desempeño laboral de profesionales asistenciales del área Servicio Emergencia diferenciado COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue.
Administración:	Individual.
Duración:	15 minutos.
Significación:	El cuestionario hizo referencia a determinar el desempeño laboral.
Estructura:	Conformado por 08 integrantes, con cinco alternativas (I, II, III, IV). Se consideró ocho dimensiones.

3.5 Procedimientos

Tras la elaboración de las bases teóricas que sustentó el presente estudio, se seleccionó los instrumentos de medición, los cuales contaron con su respectiva validación y confiabilidad. Posteriormente se procedió a ejecutar el estudio en la muestra de la sede de estudio, se reunió al personal que cumplieron con los criterios de selección. Cuando se obtuvo la información se procedió al ordenamiento de información en el program Excel, y posteriormente se analizó a través del Programa Estadístico SPSS versión 21.0.

3.6 Método de análisis de datos

Se utilizó una laptop con procesador AMDA9-9420 RADEON R5, 3.00 GHz, 8.00GB, 64 bites y sistema operativo Windows 10 Pro. Para el análisis de la información se aplicó la estadística descriptiva, citada como los procedimientos que se utilizan para resumir, organizar y dar sentido a un conjunto de puntuaciones llamados datos (SAGE Publications, 2019), mostrado en tablas de frecuencias y gráfico circular, además se aplicó la estadística inferencial, citada como los procedimientos utilizados que permiten a los investigadores inferir o

generalizar las observaciones realizadas con muestras a la población más amplia de la que fueron seleccionadas (SAGE Publications, 2019).

Para la selección de la prueba estadística, primero se procedió a analizar si la muestra fue paramétrica o no paramétrica (Flores, Miranda y Villasís, 2017).

3.7 Aspectos éticos

Durante el desarrollo del proyecto de tesis se tuvo en cuenta los principios de bioética, como la autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia. En su totalidad, los participantes firmaron el consentimiento informado, quedando constancia de que fueron debidamente informados y de su aceptación en la participación del estudio.

Se respetó el anonimato de los encuestados, de acuerdo a lo normado por el Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas. Además, se respetó el derecho de autor al momento de la recolección de información, por lo que se hizo todas las citas bibliográficas de acuerdo con el reglamento, los datos obtenidos fueron procesados de manera veraz y real.

IV. Resultados

Analisis descriptivos

Tabla 1

Distribución de frecuencia de la variable gestión

	Gestió n	Liderazgo	Planificación estratégica	Orientación hacia el paciente y salud pública	Informació n y análisis	Orientación a los recursos humanos	Gestión de proceso s
Malo	0,0	0,0	9,3	0,0	9,3	0,0	9,3
Regula r	18,7	49,3	54,0	48,0	29,3	89,3	64,7
Bueno	81,3	50,7	36,7	52,0	61,3	10,7	26,0
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

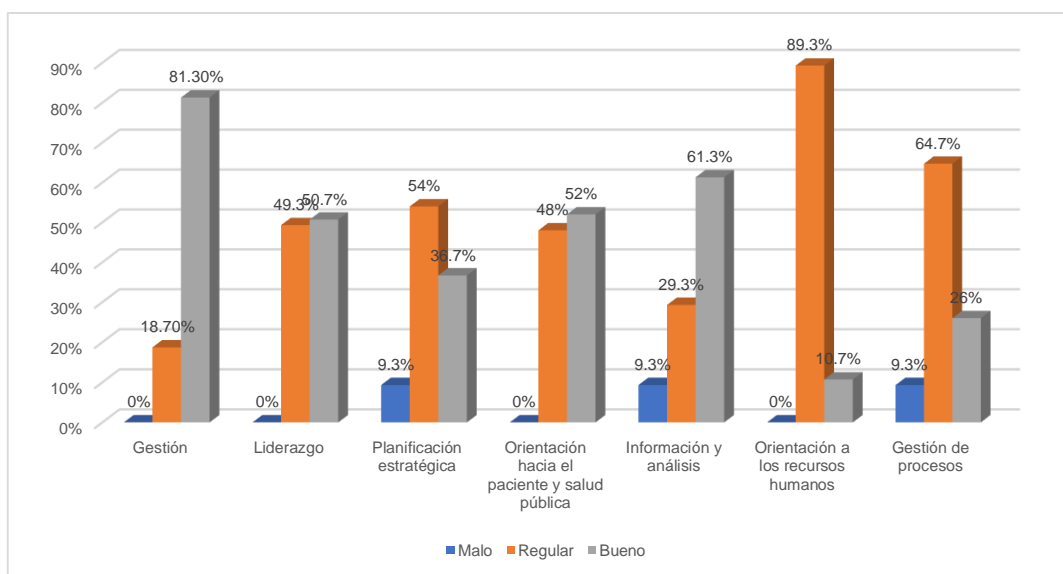


Figura 2 Diagrama de barras de la variable gestión

En la tabla 1 y figura 2, se apreció que en mayoría el 81.3% presentaron buena Gestión, 50.7% buen Liderazgo, 54% regular Planificación, 52% buena Orientación hacia el paciente y salud pública, 61.3% buena Información y análisis, 89.3% regular Orientación a los recursos humanos y 64.7% regular Gestión de procesos.

Tabla 2

Distribución de frecuencia de la variable desempeño laboral

	Desempeño laboral	Planificación	Responsabilidad	Iniciativa	Oportunidad	Calidad de trabajo	Confianza y discreción	Relaciones interpersonales	Cumplimiento de las normas
Bueno	15,3	60,0	60,7	60,7	20,7	35,3	0,0	15,3	20,7
Muy bueno	59,3	29,3	24,0	24,0	64,0	50,0	80,0	64,7	60,0
Excelente	25,3	10,7	15,3	15,3	15,3	14,7	20,0	20,0	19,3
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

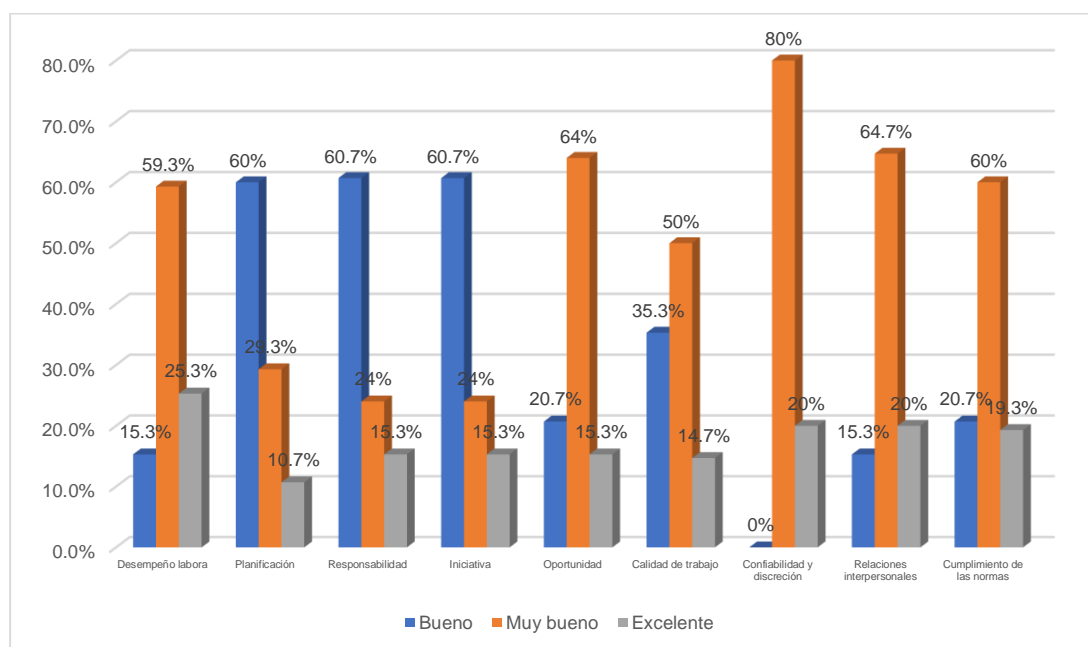


Figura 3 Diagrama de barras de la variable desempeño laboral

En la tabla 2 y figura 3, se apreció que en mayoría el 59.3% presentaron un muy buen Desempeño laboral, 60% buena Planificación, 60.7% buena Responsabilidad, 60.7% buena Iniciativa, 64% muy buena Oportunidad, 50% muy buen Calidad de trabajo, 80% muy buena Confianza y discreción, 64.7 muy buenas Relaciones interpersonales y 60% muy buen Cumplimiento de las normas.

Inferencia estadística

Hipótesis general

H₀: No existe influencia de la gestión en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020.

H_a: Existe influencia de la gestión en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020.

Tabla 3

Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado de influencia de la gestión en el desempeño laboral.

Bondad de ajuste					
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
Pearson	65,576	1	,018	Cox y Snell	,300
				Nagelkerke	,310
Desviación	17,951	1	,005	McFadden	,295

En la tabla 3, se apreció que la prueba de chi cuadrado, se obtuvo $p < 0.05$. El modelo y los resultados están explicando la dependencia de ambas variables, la prueba de Nagelkerke indicó que el 31% de la gestión influye en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020.

Tabla 4

Estimaciones de parámetro

Desempeño (Agrupada)		B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
Buena	Intersección	-0.865	0.298	8.424	1	0.004	
	[Gestión (Agrupada)=2]	20.046	0.517	1501.202	1	0.000	3.019
Muy buena	[Gestión (Agrupada)=3]	0 ^b			0		
	Intersección	0.582	0.203	8.255	1	0.004	
	[Gestión (Agrupada)=2]	19.698	0.000		1		2.11
	[Gestión (Agrupada)=3]	0 ^b			0		.

a. La categoría de referencia es: Excelente.

b. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Respecto a la tabla 4, en conjunto se mostró los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto a las variables independientes. Se apreció que es significativo para Desempeño laboral Bueno la influencia de la Gestión, de acuerdo al estadístico de Wald significativo con p valor menor al valor α de 0,05. Así mismo se aprecia que respecto al Desempeño laboral Muy bueno la influencia de la Gestión, de acuerdo al estadístico de Wald significativo con p valor menor al valor α de 0,05. Por lo tanto, se decide rechazar la hipótesis nula, es decir: Existe influencia de la gestión en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020.

Hipótesis específica 1

H₀: No existe influencia del liderazgo en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020.

H_a: Existe influencia del liderazgo en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020.

Tabla 5

Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado de influencia del liderazgo en el desempeño laboral.

	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
Pearson	50,354	1	,000	Cox y Snell	,291
				Nagelkerke	,331
Desviación	14,035	1	,000	McFadden	,293

En la tabla 5, se apreció que la prueba de chi cuadrado, se obtiene $p < 0.05$. El modelo y los resultados están explicando la dependencia de ambas variables, la prueba de Nagelkerke indicó que el 33.1% existe influencia del liderazgo en el desempeño laboral.

Tabla 6

Estimaciones de parámetro

Desempeño (Agrupada)		B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
Buena	Intersección	-0.740	0.259	6.351	1	0.000	
	[Liderazgo (Agrupada)=2]	22.315	0.651	602.1332	1	0.000	1.289
	[Liderazgo (Agrupada)=3]	0 ^b			0		
Muy buena	Intersección	0.472	0.238	7.301	1	0.000	
	[Liderazgo (Agrupada)=2]	17.555	0.000		1		3.002
	[Liderazgo (Agrupada)=3]	0 ^b			0		.

a. La categoría de referencia es: Excelente.

b. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Respecto a la tabla 6, en conjunto mostró los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto a las variables independientes. Se apreció que es significativo para Desempeño laboral Bueno la influencia del Liderazgo, de acuerdo al estadístico de Wald significativo con p valor menor al valor α de 0,05. Así mismo se aprecia que respecto al Desempeño laboral Muy bueno la influencia del Liderazgo de acuerdo al estadístico de Wald significativo con p valor menor al valor α de 0,05. Por lo tanto, se decide rechazar la hipótesis nula, es decir: Existe influencia del liderazgo en el desempeño laboral.

Hipótesis específica 2

H₀: No existe influencia de la planificación estratégica en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020.

H_a: Existe influencia de la planificación estratégica en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020.

Tabla 7

Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado de la planificación estratégica en el desempeño laboral

	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
Pearson	47,102	1	0.010	Cox y Snell	,298
				Nagelkerke	,340
Desviación	13,110	1	0.000	McFadden	,300

En la tabla 7, se apreció que la prueba de chi cuadrado, se obtiene $p < 0.05$. El modelo y los resultados están explicando la dependencia de ambas variables, la prueba de Nagelkerke indicó que el 34% existe influencia la planificación estratégica en el desempeño laboral.

Tabla 8

Estimaciones de parámetro

Desempeño (Agrupada)		B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
Buena	Intersección	18.367	0.210	7.122	1	0.000	
	[Planificación estratégica (Agrupada)=1]	20.058	0.590	415.112	1	0.000	1.031
	[Planificación estratégica (Agrupada)=2]	25.065	0.811	566.0752	1	0.000	1.369
	[Planificación estratégica (Agrupada)=3]	0 ^b			0		
Muy buena	Intersección	15.562	0.360	606.112	1	0.000	
	[Planificación estratégica (Agrupada)=1]	12.612	0.351	512.336	1	0.001	1.150
	[Planificación estratégica (Agrupada)=2]	15.1115	0.442		1		1.150
	[Planificación estratégica (Agrupada)=3]	0 ^b			0		.

a. La categoría de referencia es: Excelente.

b. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Respecto a la tabla 8, en conjunto mostró los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto a las variables independientes. Se apreció que es significativo para Desempeño laboral Bueno y la Planificación estratégica, de acuerdo al estadístico de Wald significativo con p valor menor al valor α de 0,05. Así mismo se aprecia que respecto al Desempeño laboral Muy bueno la influencia de la Planificación estratégica de acuerdo al estadístico de Wald significativo con p valor menor al valor α de 0,05. Por lo tanto, se decide rechazar la hipótesis nula, es decir: Existe influencia de la planificación estratégica en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020.

Hipótesis específica 3

H₀: No existe influencia de la orientación hacia el paciente y la salud pública en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020.

H_a: Existe influencia de la orientación hacia el paciente y la salud pública en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020.

Tabla 9

Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado de la orientación hacia el paciente y la salud pública en el desempeño laboral.

	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
Pearson	38,321	1	0.000	Cox y Snell	,301
				Nagelkerke	,353
Desviación	12,001	1	0.000	McFadden	,298

En la tabla 9, se apreció que la prueba de chi cuadrado, se obtiene $p < 0.05$. El modelo y los resultados están explicando la dependencia de ambas variables, la prueba de Nagelkerke indicó que el 35.3% existe influencia de la orientación hacia el paciente y la salud pública en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020.

Tabla 10

Estimaciones de parámetro

Desempeño (Agrupada)		B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
Buena	Intersección	20.110	0.352	8.033	1	0.000	
	[Orientación hacia el paciente y la salud pública (Agrupada)=2]	22.669	0.900	344.002	1	0.000	1.024
	[Orientación hacia el paciente y la salud pública (Agrupada)=3]	0 ^b			0		
Muy buena	Intersección	18.355	0.260	520.112	1	0.000	
	[Orientación hacia el paciente y la salud pública (Agrupada)=2]	16.225	0.452		1		1.850
	[Orientación hacia el paciente y la salud pública (Agrupada)=3]	0 ^b			0		.

a. La categoría de referencia es: Excelente.

b. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Respecto a la tabla 10, en conjunto mostró los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto a las variables independientes. Se apreció que es significativo para Desempeño laboral Bueno y la Orientación hacia el paciente y la salud pública, de acuerdo al estadístico de Wald significativo con p valor menor al valor α de 0,05. Así mismo se aprecia que respecto al Desempeño laboral Muy bueno la influencia de la Orientación hacia el paciente y la salud pública de acuerdo al estadístico de Wald significativo con p valor menor al valor α de 0,05. Por lo tanto, se decide rechazar la hipótesis nula, es decir: Existe influencia de la orientación hacia el paciente y la salud pública en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020.

Hipótesis específica 4

H₀: No existe influencia de la información y análisis en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020.

H_a: Existe influencia de la información y análisis en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020.

Tabla 11

Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado de la información y análisis en el desempeño laboral

	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
Pearson	28,001	1	0.000	Cox y Snell	,312
				Nagelkerke	,327
Desviación	15,110	1	0.000	McFadden	,292

En la tabla 11, se apreció que la prueba de chi cuadrado, se obtiene $p < 0.05$. El modelo y los resultados están explicando la dependencia de ambas variables, la prueba de Nagelkerke indica que el 32.7% existe influencia de la información y análisis en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020.

Tabla 12

Estimaciones de parámetro

Desempeño (Agrupada)		B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
Buena	Intersección	17.117	0.323	6.052	1	0.000	
	[Información y análisis (Agrupada)=1]	19.741	0.389	528.002	1	0.000	1.111
	[Información y análisis (Agrupada)=2]	24.118	0.922	688.081	1	0.000	1.252
Muy buena	[Información y análisis (Agrupada)=3]	0 ^b			0		
	Intersección	14.000	0.452	552.000	1	0.000	
	[Información y análisis (Agrupada)=1]	13.119	0.385	495.374	1	0.001	1.003
	[Información y análisis (Agrupada)=2]	13.885	0.552		1		1.200
	[Información y análisis (Agrupada)=3]	0 ^b			0		.

a. La categoría de referencia es: Excelente.

b. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Respecto a la tabla 12, en conjunto mostró los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto a las variables independientes. Se apreció que es significativo para Desempeño laboral Bueno y la Orientación y análisis, de acuerdo al estadístico de Wald significativo con p valor menor al valor α de 0,05. Así mismo se aprecia que respecto al Desempeño laboral Muy bueno la influencia de la Orientación y análisis de acuerdo al estadístico de Wald significativo con p valor menor al valor α de 0,05. Por lo tanto, se decide rechazar la hipótesis nula, es decir: Existe influencia de la información y análisis en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020.

Hipótesis específica 5

H₀: No existe influencia de la orientación a los recursos humanos en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020.

H_a: Existe influencia de la orientación a los recursos humanos en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020.

Tabla 13

Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado de la orientación a los recursos humanos en el desempeño laboral

	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
Pearson	26,255	1	0.000	Cox y Snell	,309
				Nagelkerke	,346
Desviación	16,009	1	0.000	McFadden	,312

En la tabla 13, se apreció que la prueba de chi cuadrado, se obtiene $p < 0.05$. El modelo y los resultados están explicando la dependencia de ambas variables, la prueba de Nagelkerke indicó que el 34.6% existe influencia de la orientación a los recursos humanos en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020.

Tabla 14

Estimaciones de parámetro

Desempeño (Agrupada)		B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
Buena	Intersección	14.056	0.570	9.111	1	0.000	
	[Orientación a los recursos humanos (Agrupada)=2]	27.802	0.811	451.551	1	0.000	1.006
	[Orientación a los recursos humanos (Agrupada)=3]	0 ^b			0		
Muy buena	Intersección	15.152	0.632	500.225	1	0.000	
	[Orientación a los recursos humanos (Agrupada)=2]	14.112	0.685		1		1.450
	[Orientación a los recursos humanos (Agrupada)=3]	0 ^b			0		.

a. La categoría de referencia es: Excelente.

b. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Respecto a la tabla 14, en conjunto mostró los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto a las variables independientes. Se apreció que es significativo para Desempeño laboral Bueno y la Orientación a los recursos humanos, de acuerdo al estadístico de Wald significativo con p valor menor al valor α de 0,05. Así mismo se aprecia que respecto al Desempeño laboral Muy bueno la influencia de la Orientación a los recursos humanos de acuerdo al estadístico de Wald significativo con p valor menor al valor α de 0,05. Por lo tanto, se decide rechazar la hipótesis nula, es decir: Existe influencia de la orientación a los recursos humanos en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020.

Hipótesis específica 6

H₀: No existe influencia de la gestión de procesos en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020.

H_a: Existe influencia de la gestión de procesos en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020.

Tabla 15

Pruebas de ajuste de los modelos y pseudo R cuadrado de la gestión de procesos en el desempeño laboral

	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
Pearson	28,119	1	0.000	Cox y Snell	,296
				Nagelkerke	,345
Desviación	15,117	1	0.000	McFadden	,302

En la tabla 15, se apreció que la prueba de chi cuadrado, se obtiene $p < 0.05$. El modelo y los resultados están explicando la dependencia de ambas variables, la prueba de Nagelkerke indicó que el 34.5% existe influencia de la gestión de procesos en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020.

Tabla 16

Estimaciones de parámetro

Desempeño (Agrupada)		B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
Buena	Intersección	19.002	0.520	7.229	1	0.000	
	[Gestión de procesos (Agrupada)=1]	18.111	0.622	322.119	1	0.000	1.002
	[Gestión de procesos (Agrupada)=2]	22.065	0.833	452.669	1	0.000	1.305
	[Gestión de procesos (Agrupada)=3]	0 ^b			0		
Muy buena	Intersección	16.352	0.652	456.221	1	0.000	
	[Gestión de procesos (Agrupada)=1]	14.009	0.445	400.006	1	0.001	1.411
	[Gestión de procesos (Agrupada)=2]	12.699	0.660		1		1.250
	[Gestión de procesos (Agrupada)=3]	0 ^b			0		.

a. La categoría de referencia es: Excelente.

b. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Respecto a la tabla 16, en conjunto mostró los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto a las variables independientes. Se apreció que es significativo para Desempeño laboral Bueno y la Gestión de procesos, de acuerdo al estadístico de Wald significativo con p valor menor al valor α de 0,05. Así mismo se aprecia que respecto al Desempeño laboral Muy bueno y la Gestión de procesos de acuerdo al estadístico de Wald significativo con p valor menor al valor α de 0,05. Por lo tanto, se decide rechazar la hipótesis nula, es decir: Existe influencia de la gestión de procesos en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020.

V. Discusión

El presente estudio tuvo como objetivo establecer la existencia de influencia de la gestión en el desempeño laboral del personal asistencial de un nosocomio, además de determinar la influencia de las distintas dimensiones de la gestión en relación a el desempeño laboral del personal asistencial. Es así que se halló lo siguiente:

Respecto a la hipótesis general, a través de la prueba de regresión logística ordinal, se evaluó la influencia de la gestión en el desempeño laboral del personal asistencial del nosocomio del estudio, concluyéndose la existencia significativa de influencia de la gestión en el desempeño laboral ($p < 0.05$), con un grado de influencia que correspondió al 31%, además se mostró en la muestra que la mayoría percibió una buena gestión (81.3%) y tuvieron muy buen desempeño laboral (59.3%).

Estos resultados guardan semejanza con el estudio realizado por Oré (2017), quien halló una considerable correlación y un nivel significativo ($p < 0.05$) entre las variables gerencia de calidad y el rendimiento organización de un centro hospitalario. Sedano (2018) en su estudio determinó que la gestión administrativa (planificación, organización, dirección y control) se relacionó con el rendimiento profesional del personal que laboraba en el período 2017 en la institución de fiscalización, con un valor Rho de Spearman de 0.920 y $p < 0.05$.

Respecto a la primera hipótesis específica, los resultados mostraron la existencia de influencia significativa del liderazgo en el desempeño laboral del personal asistencial del nosocomio del estudio, con p-valor menor a 0.05, con un grado de influencia de 33.1%. Además, la muestra participante percibió en mayoría un Buen liderazgo por parte de las autoridades a cargo (50.7%). Los resultados encontrados fueron similares al estudio realizado por Henarathgoda y Dhammika (2016), en el análisis de su muestra demostraron una interrelación entre la dimensión liderazgo y el desempeño profesional.

Asimismo, el estudio realizado por Hassan y Hatmaker (2014), reveló la asociación del liderazgo gerencial y su repercusión en el desempeño profesional. Wanza y Nkuraru (2016), en su estudio mostró que el liderazgo en una institución proporciona dirección, por lo que un líder influye en otros para que lo sigan, es así que el liderazgo influye sustancialmente en el desempeño de sus subordinados. Concluyendo que una actitud positiva y buen comportamiento de un gerente líder ayudará de manera crítica a cambiar los comportamientos y el desempeño de los empleados en el trabajo.

Respecto a la segunda hipótesis específica, los resultados demostraron la existencia de influencia significativa de la dimensión planificación estratégica en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020, con valor $p < 0.05$, con un grado de influencia de 34%. Además, los participantes en mayoría apreciaron una Regular planificación estratégica (54%). De igual modo, el estudio de Sedano (2018), mostró la existencia de una asociación significativa entre la planificación y el desempeño profesional de los empleados de una institución de fiscalización ($r = 0.962$, $p < 0.05$).

La investigación realizada por Oré (2017) mostró la existencia suficiente y significativa de la práctica de planificación estratégica de la calidad en el rendimiento hospitalario, por lo que se puede inducir su influencia de esta dimensión sobre el desempeño ($r = 0.63$, $p < 0.05$). Esfahani, Mosadeghrad y Akbarisari (2018) expuso que la planificación estratégica se relacionó positivamente con el desempeño de la institución sanitaria, incluyendo la satisfacción de los empleados y pacientes y la productividad organizacional, por lo que resalta el implemento de planes estratégicos para el mayor logro del desempeño de la institución.

Respecto a la tercera hipótesis específica, se mostró la influencia significativa de la orientación hacia el paciente y la salud pública en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito

Unanue, Lima 2020 ($p < 0.05$), además el coeficiente Nagelkerke (0.353) indicó que el modelo explica el 35.3% de influencia dimensión orientación hacia el paciente y la salud pública sobre el desempeño laboral. Cabe mencionar que la mayor parte del personal participante apreció una Buena orientación hacia el paciente y salud pública (52%).

Estos resultados coinciden con el estudio de Oré (2017), quién estableció una asociación entre ambas variables, por lo que se deduce que la práctica de gerencia de calidad orientado al paciente y la salud pública influye de forma directa en el desempeño hospitalario ($r = 0.63$ y $p < 0.05$).

Respecto a la cuarta hipótesis específica, se mostró la influencia significativa de la información y análisis en el desempeño laboral del personal asistencial del nosocomio del estudio ($p < 0.05$), cuyo coeficiente Nagelkerke fue de 0.327, esto indica que el modelo explica el 32.7% de influencia de la dimensión información y análisis sobre el desempeño laboral. También el personal participante apreció una Buena información y análisis de la gestión (61.3%). Estos resultados coincidieron con los hallados por Vainieri, Ferré, Giancomelli y Nutl (2019), quiénes en su estudio determinaron que el intercambio de información sistemática sobre los resultados de desempeño, las metas y la estructura organizacional proporcionada por la alta dirección alta es una estrategia eficaz para involucrar a los profesionales.

Los resultados encontrados son coincidentes con el estudio realizado por Azezz y Yaakub (2019), quiénes determinaron que tres indicadores del sistema de información de gestión (calidad de la información, satisfacción del usuario y los beneficios netos) influyeron positivamente en el desempeño de la institución. Por el contrario, Oré (2019) determinó en su muestra participante una regular y mala percepción de esta dimensión, por lo que el centro hospitalario de estudio no realizó una adecuada valoración de su desempeño organizacional, no determinándose la ejecución con eficiencia y efectividad de los procesos y operaciones.

Respecto a la quinta hipótesis específica, nos mostró la existencia de la influencia de la orientación a los recursos humanos en el desempeño laboral del personal asistencial del nosocomio del estudio, con un valor estadístico $p < 0.05$ y un coeficiente Nagelkerke de 0.346, esto contempla una influencia de 34.6% de la dimensión orientación a los recursos humanos en el desempeño laboral. Además, los participantes en mayoría percibieron una Regular orientación a los recursos humanos (89.3%). Estos resultados concuerdan con el estudio realizado por Petros, Klundert y De Broek (2015), que tuvieron como resultado que la gerencia hospitalaria debe diseñar e implementar las operaciones y las prácticas de la administración del recurso humano para optimizar el desempeño de los profesionales de la salud, dando como resultado una mejor calidad de la atención que satisface a los pacientes.

Otro estudio, realizado por Condezo (2019), demostró la asociación entre la gestión de recurso humano y el rendimiento profesional. Además, Petros, Buljac y De Klundert (2018), mostraron en su análisis que las intervenciones de gestión del recurso humano han tenido un impacto positivo en el desempeño / rendimiento, ya sea empleados (individuales), equipo, organización o en los resultados de pacientes. Opoku y Arthur (2015), desarrolló en su estudio que las prácticas de gestión de los recursos humanos tienen un importante efecto e impacto en el desempeño de la organización.

Respecto a la sexta hipótesis específica, los resultados mostraron la existencia de influencia significativa de la gestión de procesos en el desempeño laboral del personal asistencial del nosocomio del estudio, con un valor $p < 0.05$, además el coeficiente Nagelkerke fue de 0.345, esto indica que el 34.5% de la muestra participante indicó que la gestión de procesos tiene una influencia en el desempeño laboral. Se mostró también que en mayoría de la muestra participante percibió una Regular gestión de procesos (64.7%). De igual forma, se encontró coincidencia con los hallazgos realizados por Sánchez (2018), quien demostró en su estudio la asociación directa de la administración por competencias (gestión) y el desempeño profesional de los empleados judiciales.

Igualmente, Oré (2017) estableció una apreciable asociación y significancia entre la dimensión procesos de gestión y desempeño hospitalario ($r=0.684$ y $p<0.05$). Sánchez (2018) en su estudio determinó que la relación directa y significativa entre la gerencia (por competencias) y el rendimiento profesional de empleador de una institución judicial tacneña en el período 2017, cuyos valores correspondieron a un índice de Rho Spearman de 41.9% y un p-valor <0.05 .

VI. Conclusiones

Primera:

En cuanto al objetivo general, se concluyó la influencia significativa de la gestión en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020, con un valor $p < 0.05$; asimismo el índice de Nagelkerke correspondió a un valor de 0.310, esto indica una influencia del 31% de la gestión en el desempeño laboral del personal asistencial.

Segunda:

En relación al objetivo específico 1, se concluye la existencia de influencia significativa de la dimensión liderazgo de la gestión en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020, con un valor $p < 0.05$; asimismo el índice de Nagelkerke fue de 0.331, esto indicó una influencia de 33.1% de la dimensión liderazgo en el desempeño laboral del personal asistencial.

Tercera:

Respecto al objetivo específico 2, se concluye la existencia de influencia significativa de la dimensión planificación estratégica de la gestión en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020, con un valor $p < 0.05$; asimismo el índice de Nagelkerke fue de 0.340, esto indicó una influencia de 34% de la dimensión planificación estratégica en el desempeño laboral del personal asistencial.

Cuarta:

Respecto al objetivo específico 3, se concluye la existencia de influencia significativa de la dimensión orientación hacia el paciente y la salud pública de la gestión en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020, con un valor $p < 0.05$; asimismo el índice de

Nagelkerke fue de 0.353, esto indicó una influencia de 35.3% de la dimensión orientación hacia el paciente y la salud pública en el desempeño laboral del personal asistencial.

Quinta:

En relación al objetivo específico 4, se concluye la existencia de influencia significativa de la dimensión información y análisis de la gestión en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020, con un valor $p < 0.05$; asimismo el índice de Nagelkerke fue de 0.327, esto indicó una influencia de 32.7% de la dimensión información y análisis en el desempeño laboral del personal asistencial.

Sexta:

Referente al objetivo 5, se concluye la influencia significativa de la dimensión orientación a los recursos humanos de la gestión en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020, con un valor $p < 0.05$; asimismo el índice de Nagelkerke fue de 0.346, esto indicó una influencia de 34.6% de la dimensión orientación a los recursos humanos en el desempeño laboral del personal asistencial.

Séptima:

Respecto al objetivo específico 6, se concluye la existencia de influencia significativa de la dimensión gestión de procesos en el desempeño laboral del personal asistencia del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020, con un valor $p < 0.05$; asimismo el índice de Nagelkerke fue de 0.345, esto indicó una influencia de 34.5% de la dimensión gestión de procesos en el desempeño laboral del personal asistencial.

VII. Recomendaciones

Primera:

En relación al objetivo general, se recomienda tomar en cuenta los resultados obtenidos, para que las autoridades competentes consideren en su preparación el dominio de la gestión y sea aplicado en el ámbito laboral, ya que este proceso de planificación, organización, dirección y control de los recursos organizacionales permitan ejecutar las metas organizacionales, se lograría que las autoridades responsables de la dirección de las instituciones hospitalarias ejecuten adecuadas acciones, que permitan el mejor desempeño profesional del personal asistencial, por ende una óptima atención sanitaria hacia el paciente.

Segunda:

En relación al objetivo específico 1, se recomienda tomar en cuenta los resultados obtenidos, para que el personal responsable en gerencia y personal asistencial, se le capacite respecto al liderazgo, así como su práctica continua, se lograría tener mejores acciones de dirección al equipo humano, por lo que el liderazgo y la gestión son fundamentales para fortalecer la calidad y la asociación integral de la atención de los servicios de salud.

Tercera:

Respecto al objetivo específico 2, se recomienda tomar en cuenta los resultados obtenidos, para que las autoridades responsables planteen un programa de planificación estratégica que permita anticipar y pronosticar el entorno futuro de la institución sanitaria, así como la formulación de objetivos de corto y largo plazo que deben ser alcanzados y de la selección de estrategias, se lograría alcanzar los objetivos planteados de la institución hospitalaria, además un sistema de planificación minimiza la incertidumbre, facilita la coordinación, mejora los principios morales y aumenta la efectividad y la eficiencia.

Cuarta:

Respecto al objetivo específico 3, se recomienda tomar en cuenta los resultados obtenidos, para que las autoridades responsables instauren un canal o módulo de comunicación de acceso rápido en la institución hospitalaria que reciba las

opiniones y sugerencias de los pacientes y del personal asistencial, además de implementar acciones que permitan a la institución estar a la vanguardia de las situaciones cambiantes del sistema sanitario, se lograría tener un mejor funcionamiento del sistema hospitalario, con un desempeño profesional eficaz del personal de salud y una atención sanitaria de calidad.

Quinta:

En relación al objetivo específico 4, se recomienda tomar en cuenta los resultados obtenidos, para que la gestión responsable implemente y refuerce continuamente un área de información y análisis del desempeño operacional de la institución hospitalaria, se lograría evaluar, diagnosticar, solucionar y monitorear el desempeño del personal administrativo, asistencial y en general del hospital.

Sexta:

Respecto al objetivo específico 5, se recomienda tomar en cuenta los resultados obtenidos, para que las autoridades responsables de la gerencia de los recursos humanos capaciten y desarrollen ejercicios de promoción, así como la implementación de políticas y prácticas relacionadas con los empleados, esto lograría asegurar un suministro adecuado de habilidades humanas, por ende, desarrollaría la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y una mejor productividad del personal.

Séptima:

Respecto al objetivo específico 6, se recomienda tomar en cuenta los resultados obtenidos, para que las autoridades responsables implementen una dirección hospitalaria con enfoque de gestión de procesos, es decir, que se plantee y diseñe estrategias de acción para las distintas áreas sanitarias, mejorando la calidad y el desarrollo de los servicios mediante la identificación, diseño, modelación, documentación, control y mejora de los procesos, así como del desempeño ejercido en general por la institución, logrando resultados operativos integrados y consistentes, permitiendo alcanzar los objetivos estratégicos planteados por la institución sanitaria.

Referencias

- Acharyulu, G., Metri, B. y Viswanath, K. (2014). Hospital and health management Contemporary themes and strategies Excel Books.
- Adje K., Emmanuel, O. y Forster, O. (2016). The Impact of Motivation on the Work Performance of Health Workers (Korle Bu Teaching Hospital): Evidence from Ghana. *Hosp Pract Res.* 2016, 1(2), 47-52.
- Allen, M. (2017). Population / sample. *SAGE Research Methods.*
- Aquino, C. (2019). Redes integradas de servicios de salud: ¿una posible respuesta a la salud bucal peruana?. *Revista Cubana de Estomatología,* 56(3).
- Apuke, O. (2017). Quantitative research methods a synopsis approach. *Arabian J Bus Manag Review (Kuwait Chapter),* 6(10), 40-47.
- Aretoulis, G., Papaioannou, P y Kalfakakou, G. (2015). Analysis of Personal Characteristics and Cognitive Abilities of Project Managers. Eighth International Conference on Construction in the 21st Century (CITC-8), y 27-30, 2015,
- Aydin, S. y Kahraman, C. (2019). Evaluation of firms applying to Malcolm Baldrige National Quality Award: a modified fuzzy AHP method. *Complex & Intelligent Systems,* 5, 53–63.
- Azeez R y Yaakub K. (2019). The Effect of Management Information System on Organizational Performance: A Survey Study at Missan Oil Company in Iraq. *Journal og Global Scientific Research,* 2, 135-165.
- Barboza L. (2019). Riesgo psicosocial y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Centro quirúrgico de un hospital de Lima, 2019. [Tesis de segunda especialidad, Universidad Peruana Unión]. Repositorio

Institucional.https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2676/Luz_Trabajo_Academico_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Barrubés, Honrubia, Día y Portella (2020). Sistemas sanitarios europeos en transformación Ideas para impulsar un cambio en España. Recuperado el 15 de octubre de 2020. https://www.atares-consulting.com/pdf/AntaresConsulting_SistemasSanitariosEuropeosEnTra

Beltrán B., Vega T., Sarduy G. y Santandreu E. (2018). Gestión por procesos en los servicios de salud y el trabajo en equipo: consideraciones metodológicas. *Edumecentro*,10(1), 236-242.

Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, finances and International Business*, 3(1).

Castro, V. (2016). Gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral del personal de la comisaría del callao-cercado. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8312>

Choquemamani (2016). Gestión de recursos humanos y desempeño laboral en el departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional.https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5736/CHOQUEMAMANI_HE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Confederación Iberoamericana de Medicina Familiar. (2018). A propósito del Sistema de Salud Peruano, reflexiones de la presidenta de la SOPEMFYC, Rosa Villanueva. Recuperado el 03 de octubre de 2020. <http://cimfwonca.org/a-porposito-del-sistema-de-salud-peruano-reflexiones>

- Colque, M. (2018). Gestión de competencias y desempeño laboral en la Universidad Peruana Cayetano Heredia, San Martín de Porres, 2018. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/19436>
- Condezo, N. (2019). Gestión de talento humano y desempeño laboral de los trabajadores de la Micro Red la Oroya - Yauli - Junín – 2018. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Huancavelica]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2887>
- Contreras, C. (2016). Planificación para resultados y su influencia en la gestión municipal de la Provincia de Virú, 2015. [Tesis doctoral, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://es.scribd.com/document/332298470/Tesis-Planificacion-para-resultados-y-su-influencia-en-la-gestion-municipal-de-la-Provincia-de-Viru-2015>
- Davidescu, A., Apostu, S., Paul, A. y Casuneanu, I. (2020). Work Flexibility, Job Satisfaction, and Job Performance among Romanian Employees— Implications for Sustainable Human Resource Management. *Sustainability*, 12 (6086).
- Espinoza, E. (2019). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte. *Conrado*, 15(69), 171-180.
- Esfahani, P., Mosadeghrad, A. y Akbarisari, A. (2018). The success of strategic planning in health care organizations of Iran. *Int J Health Care Qual Assur*, 31(6), 563-574.
- Etikan, I., Musa, S. y Alkassim, S. (2016). Comparison of convenience sampling and purposive sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 5(1),1-4.

- Figuroa C., Harrison R., Chauhan A. y Meyer L. (2019). Priorities and challenges for health leadership and workforce management globally: a rapid review. *BMC Health Services Research*, 19(239).
- Flores, E., Miranda, G. y Villasís, MA. (2017). The research protocol VI: How to choose the appropriate statistical test. *Inferential statistics. Rev Alerg Mex*, 64(3), 364-370.
- Fogaca, N., Barbosa, M., Campos, M., Pereira, L y Coelho, F. (2015). Job Performance Analysis: Scientific Studies in the Main Journals of Management and Psychology from 2006 to 2015. *Performance improvement Quarterly*, 30(4), 231-247.
- Jackson, D., Davidson, M. y Hutchinson, M. (2014) The importance of clinical leadership in the hospital setting. *Dovepress*, 6, 75-83.
- Gazova A., Papulova Z. y Papula J. (2016). The application of concepts and methods based on process approach to increase business process efficiency. *Procedia Economics and Finance*, 29, 197-205.
- Gestión en Salud. (2020): Acerca de Gestión en Salud. Recuperado el 03 de octubre de 2020. http://gestionensalud.medicina.unmsm.edu.pe/?page_id=13
- Gil, JA. (2016). Técnicas e instrumentos para la recogida de información. Universidad Nacional de Educación a Distancia Madrid.
- Hafeez, A., Ahmad, S., Ali Siddqui, S., Ahmad, M. y Mishra, S. (2020). A Review of COVID-19 (Coronavirus Disease-2019) Diagnosis, Treatments and Prevention. *EJMO*, 4(2), 116–125.
- Hassan, S. y Hatmaker, D. (2014). Leadership and Performance of Public Employees: Effects of the Quality and Characteristics of Manager-

Employee Relationships. Journal of Public Administration Research and Theory Advance Access.

Henarathgoda, H. y Dhammika, K. (2016). Impact of leadership development on employee performance: a study on large tyre manufacturing industry in Sri Lanka. *International Journal of Arts and Commerce*, 5(4), 5-19.

Herrera, Conde y Pinzón. (2017). Evaluación de una Red Integrada de Servicios de Salud en Colombia. *Archivo de Medicina*, 13(3):14.

Inga, F. y Arosquipa, C. (2019). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(2), 312-318.

Jayawarna, S. y Dissanayake, R. (2019). Strategic Planning and Organization Performance: A Review on Conceptual and Practice Perspectives. *Archives of Business Research*, 7(6), 171-180.

Kaehler, B. y Grundei, J. (2019). *HR Governance A Theoretical Introduction*. Springer.

Kumar, R. (2019). *Nursing Research & Statistics*. Jaypee Brothers Medical Publishers Ltd.

Lerma, H. (2016). *Metodología de la investigación propuesta, anteproyecto y proyecto*. Ecoe Ediciones.

Lazo, O., Alcalde, J. y Espinosa, O. (2016). *El Sistema de Salud en Perú situación y desafíos*. Colegio Médico del Perú, REP.

Linnander, E., Mantopoulous, Allen N., Nembhard I y Bradley E. (2017). Professionalizing Healthcare Management: A Descriptive Case Study. *Int J Health Policy Manag* 2017, 6(10), 555–560.

- Loh, J. (2019). Responsibility and Robot Ethics: A Critical Overview. *Philosophies*, 4(58).
- López, P. y Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación cuantitativa. Universitat Autònoma de Barcelona.
- Maguiña, C. (2020). Reflexiones sobre el COVID-19, el Colegio Médico del Perú y la Salud Pública. *Acta Médica Peruana*, 37(1), 8-10.
- Majid, U. (2018). Research Fundamentals: Study Design, Population, and Sample Size. *URNCST Journal*, 2(1), 1-7.
- Messinis, I., Messini, C., Anifandis, G. y Daponte, A. (2018). Research methodology and research governance in obstetrics and gynaecology. En: Mahmood, T. y Mukhopadhyay, S. (Eds.), *Professional development skills for obstetricians and gynaecologists* (págs. 24-37). Cambridge University Press.
- Ministerio de Salud. (2008). Resolución Ministerial N°626-2008/MINSA Que aprueba la Directiva Administrativa N° 142-MINSA/OGGRH-V.01 "Normas y Procedimientos para el Proceso de Evaluación del Desempeño y Conducta Laboral". Recuperado el 03 de octubre de 2020. <https://sites.google.com/site/plataformavirtualminsa/evaluacion-del-desempeno>
- Ministerio de Salud. (2017). Decreto Supremo N°008-2017-SA. Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud. Recuperado el 03 de octubre de 2020. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/190095-008-2017-sa>
- Ministerio de Salud. (2018). Ley N° 30885 Ley que establece la conformación y el funcionamiento de las Redes Integradas de Salud (RIS). Recuperado el 03 de octubre de 2020. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/235261-30885>

- Ministerio de Salud. (2020). Sala Situacional COVID-19 Perú. Recuperado el 03 de octubre de 2020. https://covid19.minsa.gob.pe/sala_situacional.asp
- Ministerio de Salud. (2017). Decreto Supremo N°008-2017-SA Decreto Supremo que aprueba el reglamento de organización y funciones del Ministerio de Salud. Recuperado el 03 de octubre de 2020. <https://www.minsa.gob.pe/transparencia/index.asp?op=107>
- Mora, C. (2017). Segmentación y fragmentación del Sistema Nacional de Salud desde la percepción de actores políticos-sociales San Lorenzo, Paraguay, 2017. *Revista Científica Estudios e Investigaciones*, 7, 104.
- Narayana, PS., Varaslaksmi, D. y Pullaiah, T. (2016). *Research methodology in plant science*. Scientific Publshers.
- Neis, D., Pereira, M. y Maccari, E. (2017). Strategic Planning Process and Organizational Structure: Impacts, Confluence and Similarities. *BBR. Brazilian Business Review*, 14(5), 479-492.
- Ñaupas, H., Valdivia M., Palacios J. y Romero H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
- Ogolla, C. (2019). Performance Management Practices and Employee Productivity at State Department of Labour, Kenya. *International Journal of Business, Humanities and Technology*, 9(4), 20-30.
- OpenStax (2019). *Principles of Management*. Recuperado el 22 de octubre de 2020. https://www.researchgate.net/publication/332445507_principles_of_management/link/5cb8afdaa6fdcc1d499ee7a3/download
- Opoku, F. y Arthur, D. (2015). *Human Resource Management Practices and its Influence on Organizational Performance: An Analysis of the Situation in the*

Ghana Postal Services Company Limited. International Journal of Scientific and Research Publications, 5(6).

Oré, A. (2017). Gestión y desempeño en un hospital de Cañete, Lima, 2017. [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico Repositorio]. Repositorio Institucional.https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1968/Andres_Tesis_

Pascuci, L., Meyer, V. y Crubellate, J. (2017). Strategic Management in Hospitals: Tensions between the Managerial and Institutional Lens. BAR, Rio de Janeiro, 14(2).

Pérez, V., Maciá, L. y González, V. (2019). Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. Rev Saúde Pública, 53, 87.

Peregrino, R. y Barbosa, L. (2016). The Relationship Between Human Resource Management and Organizational Performance. BBR - Brazilian Business Review, 13(3), 90-110.

Petros, P., Klundert, J., y De Broek, J. (2015). The link between management practices, health professional performance and patient outcomes. Working Paper of Public Health, 4(1).

Petros, P., Buljac, M. y De Klundert, J. (2018). The effect of human resource management on performance in hospitals in Sub-Saharan Africa: a systematic literatura review. Human Resources for Health, 16(34).

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2020). COVID-19 la pandemia La humanidad necesita liderazgo y solidaridad para vencer a COVID-19. Recuperado el 03 de octubre de 2020. <https://www.pe.undp.org/content/peru/es/home/coronavirus.html>

- Reblando, J. (2018). Healthcare management. *International Journal of Novel Research in Healthcare and Nursing*, 5(1), 306-307.
- Riaño, M. y García, JC. (2016). Gestión estratégica para hospitales universitarios. *Rev Fac Med*, 64(4), 615-620.
- Roberts, M., Reagan, D. y Behringer, B. (2020). A Public Health Performance Excellence Improvement Strategy: Diffusion and Adoption of the Baldrige Framework Within Tennessee Department of Health *J Public Health Manag Pract*. 2020 Jan; 26(1): 39–45.
- Rojas, M. (2015). Tipos de investigación científica: una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación, 16(1), 1-4.
- Rodríguez, A. y Sandoval, L (2017). Modelo Malcolm Baldrige para la gestión de calidad total en ORTYCAST, Estelí – 2017. Repositorio UNAN.
- Rodríguez, M. y Vélez, MA. (2018). Gobernanza y gerencia del desarrollo sostenible. Universidad de los Andes.
- SAGE Publications. (2019). Part I Introduction and descriptive statistics. Recuperado el 03 de octubre de 2020. https://us.sagepub.com/sites/default/files/upm-assets/90578_book_item_90578.pdf
- Salmod, S. y Echevarria, M (2017). Healthcare Transformation and Changing Roles for Nursing. *Orthop Nurs*, 36(1), 12-25.
- Sattar, H., Khaliq L., Butt M. (2018). Effect of Performance Management on Employees Well-Being via Perceived Job Control. *Human Resource Research*. 2018, 2(1).

- Schwarz, G., Eva, N. y Newman, A. (2020). Can Public Leadership Increase Public Service Motivation and Job Performance?, *Public Administration Review*, 80(4), 543-554.
- Sennewald, Ch. y Baillie, C. (2016). Planning and budgeting. En: Sennewald, Ch.y Baillie, C. (Eds.). *Effective security management*. (págs. 151-164). Butterwort-Heinemann.
- Sfantou D., Laliotis, A., Patelarou, A., Pistolla, D., Matalliotakis, M y Patelarou, E. (2017) Importance of Leadership Style towards Quality of Care Measures in Healthcare Settings: A Systematic Review. *Healthcare (Basel)*. 2017 Dec; 5(4): 73.
- Shafer, M., Ghnaem, S. y Abdelmotleb, F. (2016). The Roles of Management to Increase Efficiency for Employees and Interconnected with Good Leadership. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 18(11), 08-14.
- Sharifi, S., Saberi, K. (2014). Hospital management factors for better quality outcomes. *Indian Journal of Fundamental and Applied Life Sciences*, 4(2), 508-514.
- Sánchez, M. (2018). Gestión por competencias y desempeño laboral del personal de la corte superior de justicia de Tacna, 2017. [Tesis de maestría, Universidad Privada de Tacna] Repositorio Institucional. <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/639/1/Sanchez-Apaza-Maximo.pdf>
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122.

- Santos, G. (2017). Validez y confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF-36 en mujeres con LUPUS, Puebla. [Tesis para obtener título de licenciada, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla]. Repositorio Institucional. <https://www.fcfm.buap.mx/assets/docs/docencia/tesis/ma/GuadalupeSantosSanchez.pdf>
- Sedano, MA. (2018). La gestión administrativa y su relación con el desempeño laboral del personal de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, año 2017. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17643>
- Tabish S. y Syed N. (2015). Future of Healthcare Delivery: Strategies that will Reshape the Healthcare Industry Landscape. *International Journal of Science and Research (IJSR)*, 4(2), 727-758.
- Terzic, Z., Mikanovic, V., Vukovic, D., Millicevic, M., Marinkovic, J., Vasic, V y Laaser, U. (2015). Training hospital managers for strategic planning and management: a prospective study. Terzic-Supic et al. *BMC Medical Education*, 15:25.
- Terzioglu, F., Tenel, S. y Sahan, F. (2016). Factors affecting performance and productivity of nurses: professional attitude, organisational justice, organisational culture and mobbing. *Journal of Nursing Management* 24(6).
- Thompson, J., Buchbinder, Sh. y Shanks, N. (2016). An overview of health care management. Recuperado el 15 de octubre de 2020. <http://samples.jbpub.com/9781284081015/Chapter1.pdf>
- Toala, S., Álvarez, D., Osejos, J., Quiñonez, M., Soledispa, S., Osejos, J. y Cols. (2017). Prácticas de innovación y gestión de la calidad en las organizaciones modelo de gestión organizacional para el fortalecimiento del desempeño profesional en servidores públicos. Editorial 3Ciencias.

- Tovmasyan, G. (2017). The Role of Managers in Organizations: Psychological Aspects. *Business Ethics and Leadership*, 1(3), 20-26
- Ulle, R., Patil, K. y Varma, A. (2018). Impact of Performance Management System on Employee Job Performance, Based on the Perception of the Employees. *Journal of Emerging Technologies and Innovative Research (JETIR)*, 5(8), 77792-798.
- Vainieri, M., Ferré, F., Giacomelli, G. y Nutii, S. (2019). Explaining performance in health care: How and when top management competencies make the difference. *Health Care Manage Rev*, 44(4), 306–317.
- Vaish, A., Vaish, A., Vaishya, R. y Bhawal, S. (2016). Customer relationship management (CRM) towards service orientation in hospitals: a review. *Apollo Medicine*, 13(4), 224–228.
- Wanza L. y Nkuraru J. (2016). Influence of Change Management on Employee Performance: A Case of University of Eldoret, Kenya. *International Journal of Business and Social Science*, 7(4), 190-.199.
- World Health Organization. (2020). El Perú. Recuperado el 01 de octubre de 2020. <https://www.who.int/workforcealliance/countries/per/es/>
- World Health Organization. (2020). COVID-19 significantly impacts health services for noncommunicable diseases. Recuperado el 03 de octubre de 2020. <https://www.who.int/news-room/detail/01-06-2020-covid-19-significantly-impacts-health-services-for-noncommunicable-diseases>
- Wu G., Hu Z. y Zheng J. (2019). Role Stress, Job Burnout, and Job Performance in Construction Project Managers: The Moderating Role of Career Calling. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 16 (2394).



ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: GESTIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DE UNA ÁREA DIFERENCIADA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE, 2020

Autor: M.C. Alejos Rocca Cristian Isaac

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores						
<p>Problema General:</p> <p>¿De qué manera la gestión influye en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>1. ¿De qué manera el liderazgo influye en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020?</p> <p>2. ¿De qué manera la planificación estratégica influye en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la influencia de la gestión en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>1. Determinar la influencia del liderazgo en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020.</p> <p>2. Determinar la influencia de la planificación estratégica en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe influencia de la gestión en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>1. Existe diferencia significativa del liderazgo en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020.</p> <p>2. Existe diferencia significativa de la planificación estratégica en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía</p>	Variable 1 (X): GESTIÓN DE CALIDAD						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos		
			1. Liderazgo	Importancia del paciente.	1	Escala Ordinal Likert del 1 al 5. Siendo: 5= Totalmente de acuerdo. 4=De acuerdo 3=Neutro 2=En desacuerdo 1=Totalmente en desacuerdo	Buena: 104-140. Regular: 65-103. Mala: 28-64.		
				Mejora del cuidado.	2				
				Dirección accesible.	3				
				Adaptación de estrategias.	4				
				Prácticas éticas del sector.	5				
				Anticipación a la demanda.	6				
				Aceptación de comentarios.	7				
			2. Planificación estratégica	Objetivos estratégicos.	8				
				Factores externos.	9				
				Factores internos.	10				
	Comunicación de objetivos.	11							
	Compromiso con objetivos	12							

<p>diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020?</p> <p>3. ¿De qué manera la orientación hacia el paciente y la salud pública influye en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020?</p> <p>4. ¿De qué manera la información y análisis influye en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020?</p> <p>5. ¿De qué manera la orientación a los recursos humanos influye en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital</p>	<p>diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020.</p> <p>3. Determinar la influencia de la orientación hacia el paciente y la salud pública en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020.</p> <p>4. Determinar la influencia de la información y análisis en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020.</p> <p>5. Determinar la influencia de la orientación a los recursos humanos en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020.</p>	<p>del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020.</p> <p>3. Existe diferencia significativa de la orientación hacia el paciente y la salud pública en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020.</p> <p>4. Existe diferencia significativa de la información y análisis en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020.</p> <p>5. Existe diferencia significativa de la orientación a los recursos humanos en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020.</p> <p>6. Existe diferencia significativa de la gestión de procesos en el desempeño laboral del personal asistencial del</p>		Responsabilidad y mejora del desempeño.	13		
				Ética formal.	14		
				Mejora de servicios comunitarios.	15		
			3. Orientación hacia el paciente y la salud pública	Atención a opiniones y sugerencias.	16		
				Atención de necesidades de los pacientes.	17		
				Comunicación e información.	18		
				Comparación con otras instituciones.	19		
				Tendencia del sector salud	20		
				4. Información y análisis	Evaluación del desempeño operacional.		
			Evaluación integral.		22		
			Indicadores de desempeño.		23		
			Ajuste de desempeño.		24		
			5. Orientación a los recursos humanos	Evaluación de desempeño laboral.	25		
				Trabajo en equipo.	26		
				Desarrollo de potencial.	27		

<p>Hipólito Unanue, Lima 2020?</p> <p>6. ¿De qué manera la gestión de procesos influye en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020?</p>	<p>6. Determinar la influencia de la gestión de procesos en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020.</p>	<p>Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020.</p>		Entrenamiento de personal.	28		
				Capacitación y desarrollo.	29		
				Ambiente seguro.	30		
			6. Gestión de procesos	Diseño de procesos.	31		
				Aseguramiento de la calidad.	32		
				Control y mejora de procesos.	33		
				Mejora de procesos.	34		
				Evaluación de eficiencia de servicios.	35		
				Evaluación de eficacia de servicios.	36		
				Adecuación a las necesidades del paciente.	37		

			Variable 2 (Y): DESEMPEÑO DEL ACTO MEDICO				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			1. Planificación 2. Responsabilidad 3. Iniciativa 4. Oportunidad 5. Calidad del trabajo 6. Confiabilidad y discreción 7. Relaciones interpersonales 8. Cumplimiento de las normas	Capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo.	1	Escala Ordinal Siendo: I-II-III-IV-V	Excelente Muy bueno Bueno. Regular Deficiente
	Compromiso de la labor.	2					
	Grado de actuación laboral.	3					
	Cumplimiento de plazos.	4					
	Incidencia de aciertos y errores.	5					
	Adecuado uso de información.	6					
	Interrelación personal.	7					
	Cumplimiento de las normas institucionales.	8					
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar				
Nivel: Descriptivo, Correlacional	Población: Constituido por personal que laboren en el Servicio Emergencia	Variable 1: GESTIÓN Técnicas: ENCUESTA Instrumentos: CUESTIONARIO	DESCRIPTIVA: Los resultados se presentan en gráficos y las tablas representan los resultados tanto del total de la				

<p>Diseño:</p> <p>No experimental y transversal</p> <p>Método:</p> <p>Empleado será hipotético deductivo.</p>	<p>diferenciado COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, siendo 200.</p> <p>Tipo de muestreo:</p> <p>Muestreo no aleatorio por conveniencia.</p> <p>Tamaño de muestra:</p> <p>La muestra del estudio estará constituida por personal profesional asistencial del área Servicio Emergencia diferenciado COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, siendo 150.</p>	<p>Autor: Ore A. (2014). Gestión y desempeño en un hospital de Cañete, Lima, 2017. Tesis de Maestría, Universidad del Pacífico.</p> <p>Monitoreo: M.C. Cristian Isaac Alejos Rocca</p> <p>Ámbito de Aplicación: Área diferenciada del Servicio de Emergencia COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue.</p> <p>Forma de Administración: ENCUESTA INDIVIDUAL /REMOTA</p> <hr/> <p>Variable 2: DESEMPEÑO DEL ACTO MEDICO</p> <p>Técnicas: ENCUESTA</p> <p>Instrumentos: CUESTIONARIO</p> <p>Autor: Ministerio de Salud. (2008). Resolución Ministerial Resolución Ministerial N°625-2008/MINSA.</p> <p>Monitoreo: M.C. Cristian Isaac Alejos Rocca</p> <p>Ámbito de Aplicación: Área diferenciada del Servicio de Emergencia COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue.</p> <p>Forma de Administración: ENCUESTA INDIVIDUAL /REMOTA</p>	<p>muestra, así como de los segmentos de médicos y directivos, lo cual permite comparar la percepción de las prácticas de gestión de la calidad y el desempeño del acto médico desde la percepción de estos dos grupos, la existencia de relación significativa (r) y (p).</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>La estadística inferencial, prueba de hipótesis</p> <p>El contraste de hipótesis denominado también test de hipótesis o prueba de significación; consiste en estimar el valor de la significancia estadística que en las investigaciones sociales se ha establecido el valor de $\alpha = 0.05$ que es un valor de probabilidad y los criterios de decisión ante resultados por encima o por debajo del valor de significancia (0,05) siendo que por encima de 0,05 se acepta la hipótesis nula y por debajo se rechaza la hipótesis nula y por consiguiente se acepta la hipótesis alterna.</p> <p>Primero se analizará la muestra determinando si es paramétrica o no, en base a su valor, se seleccionará la prueba estadística.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Anexo 2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

“Gestión y desempeño laboral del personal asistencial de una área diferenciada del Hospital Hipólito Unanue, 2020”

I. Introducción

Estimado Profesional

El objetivo del presente estudio es determinar la influencia de la gestión del hospital en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020; y que de acuerdo a los resultados se pueda tomar las políticas y acciones correspondientes. Agradecemos de antemano, su disposición voluntaria para la realización de esta encuesta. No hay respuestas ni buenas ni malas, la encuesta es anónima. Marque con un aspa (X) en el recuadro que considere la respuesta más adecuada según su criterio personal.

II. Datos Generales

Edad:

Sexo:

Mujer

Hombre

Especialidad:

Condición:

Nombrado

CAS

Otros

Considere lo siguiente para la elección de sus respuestas:

Categoría	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Código	TED	ED	N	DA	TDA

III. Cuestionarios

A. Evaluación de la Gestión del Hospital

	ÍTEMS	1	2	3	4	5
		TED	ED	N	DA	TDA
LIDERAZGO						
1	La alta dirección de su institución siempre enfatiza la importancia de la atención al paciente.					
2	La alta dirección de su institución se centra en mejorar el cuidado de los pacientes.					
3	La alta dirección de su institución es accesible a los pacientes.					
4	La alta dirección adapta sus estrategias operacionales a las tendencias del sector.					
5	La institución emplea siempre prácticas éticas relativas al resto del sector.					
6	La institución anticipa las preocupaciones del público sobre sus productos, servicios y operaciones.					
7	La alta gerencia busca activamente comentarios.					
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA						
8	Nuestra institución tiene objetivos estratégicos claros.					
9	Al definir los objetivos estratégicos de nuestra institución, nos preocupan los diversos factores externos potenciales, como las tendencias del sector y la competencia de otras instituciones del sector, así como la capacidad de la institución.					
10	Al definir los objetivos estratégicos de nuestra institución, estamos muy preocupados por los diversos factores internos potenciales, como la capacidad y los recursos disponibles.					

	ÍTEMS	TED	ED	N	DA	TDA
		PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA				
11	Los objetivos y planes estratégicos se comunican eficazmente a todo el personal.					
12	Los miembros del personal de nuestra institución están comprometidos con nuestros Objetivos estratégicos y planes de acción					
13	Integramos la responsabilidad pública con los esfuerzos en la mejora del desempeño.					
14	Nuestro personal se adhiere a un código de ética formal.					
15	Lideramos los esfuerzos para mejorar los servicios comunitarios, como Educación y/o programas ambientales					
ORIENTACIÓN HACIA EL PACIENTE Y LA SALUD PÚBLICA						
16	La institución aborda seriamente las opiniones y sugerencias de nuestros pacientes.					
17	La institución analiza y atiende las necesidades de los pacientes de manera oportuna.					
18	Nosotros como institución tenemos un canal de comunicación bien establecido con nuestros pacientes, permitiendo a los pacientes buscar ayuda e información, y presentar sus quejas.					
19	Como institución, supervisamos de cerca las acciones de otras instituciones en el mismo sector.					
20	La institución es plenamente consciente de las tendencias del sector.					
INFORMACIÓN Y ANÁLISIS						
21	La institución cuenta con un sistema eficaz para evaluar su desempeño operacional.					
22	La institución tiene un sistema de evaluación claro y amplio.					
23	Todo el personal entiende bien los indicadores relacionados con su desempeño y los toma en serio.					
24	La institución ajusta su desempeño de acuerdo con los cambios en su entorno.					

	ÍTEMS	TED	ED	N	DA	TDA
		ORIENTACIÓN A LOS RECURSOS HUMANOS				
25	La institución tiene un sistema eficaz de evaluación para reconocer y recompensar al personal por sus esfuerzos.					
26	La institución fomenta el trabajo en equipo y el espíritu de grupo.					
27	Nuestra gestión motiva al personal y desarrolla plenamente su potencial.					
28	La institución entrena a su personal en conceptos de calidad.					
29	La institución ofrece capacitación y desarrollo al personal.					
30	La institución proporciona un ambiente de trabajo seguro y saludable.					
GESTIÓN DE PROCESOS						
31	Al diseñar procesos, la institución considera cuidadosamente los siguientes factores: calidad, costos, productividad, nueva tecnología.					
32	Antes de aplicar nuevos procedimientos o procesos, la institución realiza pruebas exhaustivas para asegurar la calidad.					
33	La institución tiene medidas de gestión apropiadas para controlar y mejorar los procesos y servicios.					
34	Todos departamentos trabajan para mejorar sus procesos.					
35	Evaluamos los servicios en términos de eficiencia, costo, oportunidad y tiempo muerto para el paciente.					
36	Evaluamos los servicios sobre la base de la eficacia, incluida la adecuación y el riesgo.					
37	Los servicios de salud se adecuan según las necesidades de los pacientes.					

B. Evaluación del Desempeño Laboral del Personal Profesional

Factores Únicos	Niveles Valorativos				
	I	II	III	IV	V
<p>Planificación: Califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para su racionalizar los recursos asignados.</p>	<p>Excelente nivel de planificación de sus actividades. Máximo provecho de los recursos.</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>	<p>Planifica con facilidad las actividades. Aprovecha satisfactoriam ente los recursos.</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>	<p>Buena planificación. Aprovecha los recursos con criterio.</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>	<p>En general tiene inconvenientes para planificar las actividades de su área. Puede aprovechar mejor los recursos.</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>	<p>Le es muy difícil planificar las actividades de su área. No racionaliza los recursos asignados.</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>
<p>Responsabilidad: Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas.</p>	<p>Aporta con iniciativas. Logrando los objetivos en la labor que desempeña.</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>	<p>Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo. Sugiriendo formas para alcanzar los objetivos institucionales.</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>	<p>Cumple con responsabilidad las funciones encomendadas.</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>	<p>Ocasionalmente asume las funciones encomendadas.</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>	<p>Falla en el cumplimiento de los objetivos trazados. Poco compromiso.</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>
<p>Iniciativa: Califica el grado de la actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad.</p>	<p>Sabe asignar tareas con instrucciones claras y precisas, evaluando continuamente avances y logros.</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>	<p>Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo, sugiriendo formas para actualizar los objetivos institucionales.</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>	<p>Se apeg a la rutina establecida a veces logra sus objetivos.</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>	<p>Carece de iniciativa. Necesita órdenes para comenzar acciones y lograr sus objetivos.</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>	<p>Por lo general se apeg a la rutina establecida reportando siempre anomalías existentes.</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>

Factores Únicos	Niveles Valorativos				
	I	II	III	IV	V
<p>Oportunidad: Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.</p>	<p>Entrega sus trabajos en el plazo establecido, inclusive algunas veces antes de lo fijado.</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>	<p>Cumple con los plazos en la ejecución de los trabajos en las fechas solicitadas.</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>	<p>Entrega los trabajos con posterioridad a la fecha fijada. No obstante, ocupa todo su tiempo.</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>	<p>No todos los trabajos los cumple en el tiempo establecido.</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>	<p>No cumple con los plazos fijados. Se observa tiempo perdido.</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>
<p>Calidad del Trabajo: Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.</p>	<p>Realiza excelentes trabajos, Excepcionalmente comete errores.</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>	<p>Generalmente realiza buenos trabajos con un mínimo de error, las supervisiones son de rutina.</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>	<p>La calidad del trabajo realizado es solo promedio. Algunas veces comete errores no muy significativos.</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>	<p>Son mayores los errores que los aciertos el trabajo que realiza. Debe ser revisado de manera permanente.</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>	<p>Frecuentemente incurre en errores apreciables.</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>
<p>Confiabilidad y Discreción: Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva.</p>	<p>Sabe usar la información con fines discretos y constructivos con respecto a la institución y a los compañeros.</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>	<p>En general es prudente y guarda la información que posee de la institución y de los compañeros de trabajo como confidencial.</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>	<p>Sabe diferenciar la información, pero comunica de forma negativa provocando conflictos.</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>	<p>No sabe diferenciar la información que puede proporcionar, de modo que comete indiscreciones involuntarias.</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>	<p>Indiscreto nada confiable.</p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p>

Factores Únicos	Niveles Valorativos				
	I	II	III	IV	V
<p>Relaciones Interpersonales: Califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo.</p>	<p>Muestra amabilidad con todos, facilitando la comunicación, permitiendo un ambiente de franqueza, serenidad y respeto.</p> <p><input type="text"/></p>	<p>Mantiene equilibrio emocional y buenos modales en todo momento.</p> <p><input type="text"/></p>	<p>No siempre manifiesta buen trato con terceros, pero esas acciones no tienen mayor trascendencia.</p> <p><input type="text"/></p>	<p>Generalmente no muestra preocupación ni colaboración por las necesidades de sus compañeros de trabajo.</p> <p><input type="text"/></p>	<p>Es habitualmente descortés en el trato, ocasiona quejas y conflictos constantemente.</p> <p><input type="text"/></p>
<p>Cumplimiento de las normas: Califica el cumplimiento de las normas institucionales (Reglamento interno de Trabajo, Procedimientos, Instructivos y Otros).</p>	<p>Siempre cumple con las normas generales y específicas de la institución.</p> <p><input type="text"/></p>	<p>Casi siempre cumple las normas de la institución.</p> <p><input type="text"/></p>	<p>Cumple con las normas, pero requiere que se le recuerde el cumplimiento de las mismas.</p> <p><input type="text"/></p>	<p>A veces no muestra respeto a las normas de la institución.</p> <p><input type="text"/></p>	<p>No cumple con las normas.</p> <p><input type="text"/></p>

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 3

Operacionalización de la variable 1: Gestión

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y Rango
Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> - Importancia del paciente - Mejora del cuidado. - Dirección accesible. - Adaptación de estrategias. - Prácticas éticas del sector. - Anticipación a la demanda. - Aceptación de comentarios. 	1 - 7	Escala Ordinal Likert del 1 al 5. Siendo: 5= Totalmente de acuerdo. 4=De acuerdo 3=Neutro 2=En desacuerdo 1=Totalmente en desacuerdo	Buena:1 04-140. Regular: 65-103. Mala:28- 64.
Planificación estratégica	<ul style="list-style-type: none"> - Objetivos estratégicos. - Factores externos. - Factores internos. - Comunicación de objetivos. - Compromiso con objetivos - Responsabilidad y mejora del desempeño. - Ética formal. - Mejora de servicios comunitarios. 	8 - 15		
Orientación hacia el paciente y la salud pública	<ul style="list-style-type: none"> - Atención a opiniones y sugerencias. - Atención de necesidades de los pacientes. - Comunicación e información. - Comparación con otras instituciones - Tendencia del sector salud 	16 - 20		
Información y análisis	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación del desempeño operacional. - Evaluación integral. - Indicadores de desempeño. - Ajuste de desempeño. 	21 - 24		
Orientación a los recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de desempeño laboral. - Trabajo en equipo. - Desarrollo de potencial. - Entrenamiento de personal. - Capacitación y desarrollo. - Ambiente seguro. 	25 - 30		
Gestión de procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Diseño de procesos. - Aseguramiento de la calidad. - Control y mejora de procesos. - Mejora de procesos. - Evaluación de eficiencia de servicios. - Evaluación de eficacia de servicios. - Adecuación a las necesidades del paciente. 	31 - 37		

Operacionalización de la variable 1: Desempeño laboral de personal profesional.

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y Rango
Planificación	- Capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo.	1	Escala Ordinal Siendo: I-II-III-IV-V	Excelente Muy bueno Bueno. Regular Deficiente
Responsabilidad	- Compromiso de la labor.	2		
Iniciativa	- Grado de actuación laboral.	3		
Oportunidad	- Cumplimiento de plazos.	4		
Calidad del trabajo	- Incidencia de aciertos y errores.	5		
Confiabilidad y discreción	- Adecuado uso de información.	6		
Relaciones interpersonales	- Interrelación personal.	7		
Cumplimiento de las normas	- Cumplimiento de las normas institucionales.	8		

Anexo 4
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado Alumno (a):

Soy el Bachiller Cristian Isaac ALEJOS ROCCA, de la Universidad César Vallejo, responsable del trabajo de investigación titulado: “Gestión y desempeño laboral del personal asistencial de un área diferenciada del Hospital Hipólito Unanue, 2020”

La presente es para invitarle a participar en el estudio el cual tiene como objetivo determinar la influencia de la gestión en el desempeño laboral del personal asistencial del Servicio de Emergencia diferenciada – COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020. Para poder participar del estudio, se le entregará un cuestionario, para su respectivo llenado.

La información que Ud., brinde al estudio será de uso exclusivo del investigador y se mantendrá su debida confidencialidad.

Su participación es voluntaria y puede retirarse en cualquier etapa sin que este afecte de alguna manera. Por participar del estudio Ud., no recibirá ningún beneficio, salvo la satisfacción de contribuir con esta importante investigación. Si tuviese alguna duda con respecto al estudio puede comunicarse a los siguientes teléfonos _____.

Yo, _____, dejo constancia que se me ha explicado en que consiste el estudio titulado “Gestión y desempeño laboral del personal asistencial de un área diferenciada del Hospital Hipólito Unanue, 2020”, realizado por el Bach. Cristian Isaac ALEJOS ROCCA,

He tenido tiempo y la oportunidad de realizar las preguntas con relación al tema, las cuales fueron respondidas de forma clara. Sé que mi participación es voluntaria, que los datos que se obtengan se manejarán confidencialmente y en cualquier momento puedo retirarme del estudio. Por todo lo anterior doy mi consentimiento voluntario para participar en el presente estudio.

Nombre y apellido del participante
Fecha:

Firma del participante
DNI N°

Anexo 5

Fiabilidad del instrumento (Gestión del Hospital)

El método de consistencia interna el cual se basa en el alfa de Cronbach nos permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida mediante un conjunto de ítems. Para el presente estudio se empleó este método en un cuestionario de 37 ítems, consiguiendo.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.920	37

Al realizar el procedimiento, se obtuvo un coeficiente de alfa de Cronbach igual a 0.920, con lo cual se indica una alta consistencia interna de los ítems del instrumento. Se concluye que la fiabilidad del instrumento es EXCELENTE.

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pregunta N°1	132,40	145,937	,611	,916
Pregunta N°2	132,35	146,345	,618	,916
Pregunta N°3	132,80	146,800	,511	,917
Pregunta N°4	132,35	150,555	,372	,919
Pregunta N°5	132,65	149,397	,491	,918
Pregunta N°6	132,40	152,463	,396	,919
Pregunta N°7	132,55	148,682	,686	,916
Pregunta N°8	132,75	146,618	,577	,916
Pregunta N°9	132,90	145,884	,449	,919
Pregunta N°10	132,25	151,461	,370	,919
Pregunta N°11	132,45	149,629	,576	,917
Pregunta N°12	132,40	154,779	,518	,919
Pregunta N°13	132,85	146,239	,433	,919
Pregunta N°14	132,20	151,747	,389	,919
Pregunta N°15	132,50	150,158	,610	,917
Pregunta N°16	132,55	148,997	,661	,916
Pregunta N°17	132,70	148,642	,527	,917
Pregunta N°18	132,95	142,050	,584	,917
Pregunta N°19	132,30	152,221	,343	,919
Pregunta N°20	132,70	150,537	,474	,918
Pregunta N°21	132,70	148,537	,617	,916

Pregunta N°22	132,75	148,197	,546	,917
Pregunta N°23	132,65	150,871	,464	,918
Pregunta N°24	132,50	150,789	,755	,917
Pregunta N°25	132,75	149,987	,607	,917
Pregunta N°26	132,65	149,713	,676	,916
Pregunta N°27	132,55	152,682	,264	,920
Pregunta N°28	133,15	145,082	,549	,917
Pregunta N°29	132,70	152,116	,363	,919
Pregunta N°30	132,80	153,853	,233	,920
Pregunta N°31	132,90	150,305	,412	,919
Pregunta N°32	132,85	151,713	,454	,918
Pregunta N°33	132,80	152,695	,377	,919
Pregunta N°34	133,15	145,818	,478	,918
Pregunta N°35	132,80	150,905	,522	,918
Pregunta N°36	132,95	151,524	,396	,919
Pregunta N°37	132,95	152,576	,245	,921

Fiabilidad del instrumento (Desempeño Laboral)

El método de consistencia interna el cual se basa en el alfa de Cronbach nos permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida mediante un conjunto de ítems los cuales miden el mismo constructo o dimensión teórica. Para el presente estudio se empleó este método en un cuestionario de 8 ítems, consiguiendo.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.863	8

Al realizar el procedimiento, se obtuvo un coeficiente de alfa de Cronbach igual a 0.863, con lo cual se indica una alta consistencia interna de los ítems del instrumento. Se concluye que la fiabilidad del instrumento es BUENO.

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pregunta N°1	14,55	10,682	,480	,862
Pregunta N°2	14,60	9,411	,714	,833
Pregunta N°3	14,95	10,050	,702	,835
Pregunta N°4	15,00	10,316	,677	,839
Pregunta N°5	14,85	10,766	,452	,865
Pregunta N°6	15,25	11,461	,606	,851
Pregunta N°7	15,10	10,200	,711	,835
Pregunta N°8	15,05	10,261	,633	,843

Anexo 7

Permiso de Autorización de Ejecución del Estudio

SOLICITO: Revisión y Aprobación de Proyecto de Investigación

SEÑOR DIRECTOR DEL HOSPITAL NACIONAL "HIPÓLITO UNANUE" S.D.

Yo, Cristian Espartero Rojas
con DNI N°: 43702965 domicilio:
Calle Emilio Ríos 112 de Lito 4to. piso J. La Sol. 11100 celular
954155730 correo electrónico ctalejos@gmail.com

Ante usted con el debido respeto me presento y expongo.

Que siendo alumno de la Universidad César Vallejo, solicito la revisión y aprobación del proyecto de investigación, titulado "Actuación y desempeño laboral del personal asistencial de una área de emergencia del Hipólito Unanue 2020".

Se adjunta requisitos señalados por la oficina de la docencia e investigación

Por lo expuesto:
Solicito a usted mi petición a la brevedad posible y agradezco su gentil Deferencia.

El Agustino, 07 de de 2020

000678

Sr. Cristian Espartero Rojas
DNI: 43702965



60	57	III	II	I	II	I	II	II	II	II
61	58	III	III	II	I	II	I	I	I	I
62	59	II	II	II	II	III	II	I	I	I
63	60	II	II	II	II	II	II	II	II	II
64	61	III	III	II	II	II	II	II	II	II
65	62	III	III	II	II	II	II	II	II	II
66	63	III	III	II	II	II	II	II	II	II
67	64	I	I	II	II	I	II	II	II	I
68	65	I	I	I	I	II	I	I	I	II
69	66	III	III	III	II	III	II	III	III	III
70	67	III	III	III	III	III	II	III	III	III
71	68	II	III	II	III	III	II	II	III	III
72	69	III	III	II	III	III	II	II	II	II
73	70	II	II	I	I	I	I	I	I	II
74	71	III	I	II	II	I	I	II	I	I
75	72	II	III	II	II	II	II	II	II	II
76	73	III	III	III	III	II	II	III	III	III
77	74	III	III	III	II	III	II	II	II	II
78	75	III	III	III	II	II	II	II	II	II
79	76	II	II	II	II	III	II	II	II	II
80	77	III	II	I	II	I	II	II	II	II
81	78	III	III	II	I	II	I	I	I	I
82	79	II	II	II	II	III	II	I	I	I
83	80	II	II	II	II	II	II	II	II	II
84	81	III	III	II	II	II	II	II	II	II
85	82	III	III	II	II	II	II	II	II	II
86	83	III	III	II	II	II	II	II	II	II
87	84	I	I	II	II	I	II	II	II	I
88	85	I	I	I	I	II	I	I	I	II
89	86	III	III	III	II	III	II	III	III	III
90	87	III	III	III	III	III	II	III	III	III
91	88	II	III	II	III	III	II	II	III	III
92	89	III	III	II	III	III	II	II	II	II
93	90	II	II	I	I	II	I	I	I	II
94	91	III	I	II	II	I	I	II	I	I
95	92	II	III	II	II	II	II	II	II	II
96	93	III	III	III	III	II	II	III	III	III
97	94	III	III	III	II	III	II	II	II	II
98	95	III	III	III	II	II	II	II	II	II
99	96	II	II	II	II	III	II	II	II	II
100	97	III	II	I	II	I	II	II	II	II
101	98	III	III	II	I	II	I	I	I	I
102	99	II	II	II	II	III	II	I	I	I
103	100	II	II	II	II	II	II	II	II	II
104	101	III	III	II	II	II	II	II	II	II
105	102	III	III	II	II	II	II	II	II	II
106	103	III	III	II	II	II	II	II	II	II
107	104	I	I	II	II	I	II	II	I	I
108	105	I	I	I	I	II	I	I	I	II
109	106	III	III	III	III	III	II	III	III	III
110	107	III	III	III	III	III	II	III	III	III
111	108	II	III	II	III	III	II	II	III	III
112	109	III	III	II	III	III	II	II	II	II
113	110	II	II	I	I	II	I	I	I	II
114	111	III	I	II	II	I	II	II	I	I
115	112	II	III	II	II	II	II	II	II	II

116	113	III	III	III	III	II	II	III	III
117	114	III	III	III	II	III	II	II	II
118	115	III	III	III	II	II	II	II	II
119	116	II	II	II	II	III	II	II	II
120	117	III	II	I	II	I	II	II	II
121	118	III	III	II	I	II	I	I	I
122	119	II	II	II	II	III	II	I	I
123	120	II	II	II	II	II	II	II	II
124	121	III	III	II	II	II	II	II	II
125	122	III	III	II	II	II	II	II	II
126	123	III	III	II	II	II	II	II	II
127	124	I	I	II	II	I	II	II	I
128	125	I	I	I	I	II	I	I	II
129	126	III	III	III	III	III	II	III	III
130	127	III	III	III	III	III	II	III	III
131	128	II	III	II	III	III	II	II	III
132	129	III	III	II	III	III	II	II	II
133	130	II	II	I	I	II	I	I	II
134	131	III	I	II	II	I	I	II	I
135	132	II	III	II	II	II	II	II	II
136	133	III	III	III	III	II	III	III	III
137	134	III	III	III	II	III	II	II	II
138	135	III	III	III	II	II	II	II	II
139	136	II	II	II	II	III	II	II	II
140	137	III	II	I	II	I	II	II	II
141	138	III	III	II	I	II	I	I	I
142	139	II	II	II	II	III	II	I	I
143	140	II	II	II	II	II	II	II	II
144	141	III	I	II	II	I	I	II	I
145	142	II	III	II	II	II	II	II	II
146	143	III	III	III	III	II	III	III	III
147	144	III	III	III	II	III	II	II	II
148	145	III	III	III	III	II	II	II	II
149	146	II	II	II	II	III	II	II	II
150	147	III	II	I	II	I	II	II	II
151	148	III	III	II	I	II	I	I	I
152	149	II	II	II	II	III	II	I	I
153	150	II	II	II	II	II	II	II	II

Anexo 9

Reporte SPSS

Imágenes de tablas consideradas: Prueba logística ordinal

Hipótesis general

Bondad de ajuste				
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Pearson	65,576	1	,018	Cox y Snell ,300
				Nagelkerke ,310
Desviación	17,951	1	,005	McFadden ,295

Estimaciones de parámetro							
Desempeño (Agrupada)		B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
Buena	Intersección	-0.865	0.298	8.424	1	0.004	
	[Gestión (Agrupada)=2]	20.046	0.517	1501.202	1	0.000	3.019
	[Gestión (Agrupada)=3]	0 ^b			0		
Muy buena	Intersección	0.582	0.203	8.255	1	0.004	
	[Gestión (Agrupada)=2]	19.698	0.000		1		2.11
	[Gestión (Agrupada)=3]	0 ^b			0		.

a. La categoría de referencia es: Excelente.

b. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Hipótesis específica 1

Bondad de ajuste				
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Pearson	50,354	1	,000	Cox y Snell ,291
				Nagelkerke ,331
Desviación	14,035	1	,000	McFadden ,293

Estimaciones de parámetro							
Desempeño (Agrupada)		B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
Buena	Intersección	-0.740	0.259	6.351	1	0.000	
	[Liderazgo (Agrupada)=2]	22.315	0.651	602.1332	1	0.000	1.289
	[Liderazgo (Agrupada)=3]	0 ^b			0		
Muy buena	Intersección	0.472	0.238	7.301	1	0.000	
	[Liderazgo (Agrupada)=2]	17.555	0.000		1		3.002
	[Liderazgo (Agrupada)=3]	0 ^b			0		.

a. La categoría de referencia es: Excelente.

b. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Hipótesis específica 2

Bondad de ajuste					
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
Pearson	47,102	1	0.010	Cox y Snell	,298
				Nagelkerke	,340
Desviación	13,110	1	0.000	McFadden	,300

Estimaciones de parámetro							
Desempeño (Agrupada)		B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
Buena	Intersección	18.367	0.210	7.122	1	0.000	
	[Planificación estratégica (Agrupada)=1]	20.058	0.590	415.112	1	0.000	1.031
	[Planificación estratégica (Agrupada)=2]	25.065	0.811	566.0752	1	0.000	1.369
	[Planificación estratégica (Agrupada)=3]	0 ^b				0	
Muy buena	Intersección	15.562	0.360	606.112	1	0.000	
	[Planificación estratégica (Agrupada)=1]	12.612	0.351	512.336	1	0.001	1.150
	[Planificación estratégica (Agrupada)=2]	15.1115	0.442		1		1.150
	[Planificación estratégica (Agrupada)=3]	0 ^b				0	

a. La categoría de referencia es: Excelente.

b. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Hipótesis específica 3

Bondad de ajuste					
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
Pearson	38,321	1	0.000	Cox y Snell	,301
				Nagelkerke	,353
Desviación	12,001	1	0.000	McFadden	,298

Estimaciones de parámetro							
Desempeño (Agrupada)		B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
Buena	Intersección	20.110	0.352	8.033	1	0.000	
	[Orientación hacia el paciente y la salud pública (Agrupada)=2]	22.669	0.900	344.002	1	0.000	1.024
	[Orientación hacia el paciente y la salud pública (Agrupada)=3]	0 ^b				0	
Muy buena	Intersección	18.355	0.260	520.112	1	0.000	
	[Orientación hacia el paciente y la salud pública (Agrupada)=2]	16.225	0.452		1		1.850
	[Orientación hacia el paciente y la salud pública (Agrupada)=3]	0 ^b				0	

a. La categoría de referencia es: Excelente.

b. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Hipótesis específica 4

		Bondad de ajuste					
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado			
Pearson	28,001	1	0.000	Cox y Snell	,312		
				Nagelkerke	,327		
Desviación	15,110	1	0.000	McFadden	,292		

		Estimaciones de parámetro					
Desempeño (Agrupada)		B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
Buena	Intersección	17.117	0.323	6.052	1	0.000	
	[Información y análisis (Agrupada)=1]	19.741	0.389	528.002	1	0.000	1.111
	[Información y análisis (Agrupada)=2]	24.118	0.922	688.081	1	0.000	1.252
	[Información y análisis (Agrupada)=3]	0 ^b			0		
Muy buena	Intersección	14.000	0.452	552.000	1	0.000	
	[Información y análisis (Agrupada)=1]	13.119	0.385	495.374	1	0.001	1.003
	[Información y análisis (Agrupada)=2]	13.885	0.552		1		1.200
	[Información y análisis (Agrupada)=3]	0 ^b			0		.

a. La categoría de referencia es: Excelente.

b. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Hipótesis específica 5

		Bondad de ajuste					
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado			
Pearson	26,255	1	0.000	Cox y Snell	,309		
				Nagelkerke	,346		
Desviación	16,009	1	0.000	McFadden	,312		

		Estimaciones de parámetro					
Desempeño (Agrupada)		B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
Buena	Intersección	14.056	0.570	9.111	1	0.000	
	[Orientación a los recursos humanos (Agrupada)=2]	27.802	0.811	451.551	1	0.000	1.006
	[Orientación a los recursos humanos (Agrupada)=3]	0 ^b			0		
Muy buena	Intersección	15.152	0.632	500.225	1	0.000	
	[Orientación a los recursos humanos (Agrupada)=2]	14.112	0.685		1		1.450
	[Orientación a los recursos humanos (Agrupada)=3]	0 ^b			0		.

a. La categoría de referencia es: Excelente.

b. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Hipótesis específica 6

Bondad de ajuste					
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
Pearson	28,119	1	0.000	Cox y Snell	,296
				Nagelkerke	,345
Desviación	15,117	1	0.000	McFadden	,302

Estimaciones de parámetro							
Desempeño (Agrupada)		B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
Buena	Intersección	19.002	0.520	7.229	1	0.000	
	[Gestión de procesos (Agrupada)=1]	18.111	0.622	322.119	1	0.000	1.002
	[Gestión de procesos (Agrupada)=2]	22.065	0.833	452.669	1	0.000	1.305
	[Gestión de procesos (Agrupada)=3]	0 ^b			0		
Muy buena	Intersección	16.352	0.652	456.221	1	0.000	
	[Gestión de procesos (Agrupada)=1]	14.009	0.445	400.006	1	0.001	1.411
	[Gestión de procesos (Agrupada)=2]	12.699	0.660		1		1.250
	[Gestión de procesos (Agrupada)=3]	0 ^b			0		

a. La categoría de referencia es: Excelente.

b. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.