

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Gestión hospitalaria y satisfacción laboral de los trabajadores del
hospital José Alfredo Mendoza Olavarria - JAMO II – 2 Tumbes,
2021**

TESIS

Para optar el grado académico de maestro en Gestión Pública

Autor: Br. Saúl Junior Montero Hidalgo

Tumbes, 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Gestión hospitalaria y satisfacción laboral de los trabajadores del
hospital José Alfredo Mendoza Olavarria - JAMO II – 2 Tumbes,
2021**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dra. Armina Isabel Moran Baca (presidente)

Mg. José Domingo Mogollon Paico (secretario)

Mg. Elmer Gonzales Ruiz (miembro)

**(No se encontraba por
motivos personales)**

Tumbes, 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Gestión hospitalaria y satisfacción laboral de los trabajadores del
hospital José Alfredo Mendoza Olavarria - JAMO II – 2 Tumbes,
2021**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido
y forma:**

Bach. Br. Saúl Junior Montero Hidalgo (autor)

Mg. José Silva Rodríguez (asesor)

Código Orcid: 000-0002-9629-0131

Tumbes, 2023

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Licenciada
Resolución del Consejo Directivo Nº 155-2019-SUNEDUI/CD
ESCUELA DE POSGRADO
Tumbes – Perú

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En Tumbes, el catorce del mes de diciembre del dos mil veintitrés, siendo las 5 horas en la modalidad virtual, se reunieron el jurado calificador de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes designado con Resolución Nº 0316-2022/UNTUMBES-EPG-D, de fecha 18 de junio del 2022. Dra. Armina Isabel Morán Baca (presidenta), Mg. José Domingo Mogollón Paico (vocal); y Mg. José Miguel Silva Rodríguez (asesor), se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de tesis titulada: "GESTIÓN HOSPITALARIA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL JOSÉ ALFREDO MENDOZA OLAVARRÍA - JAMO II - 2 TUMBES, 2021" para

optar el grado académico de **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**, presentado por el:

Maestrando: SAÚL JUNIOR MONTERO HIDALGO

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte del sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo Nº 65 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara al Maestrando **SAÚL JUNIOR MONTERO HIDALGO**, aprobado con calificativo de **BUENA**

En consecuencia, queda apto, para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, de conformidad con lo estipulado en la ley universitaria Nº 30220, el estatuto, Reglamento General, Reglamento general de grados títulos y reglamento de tesis de la Universidad Nacional de Tumbes

Siendo las seis horas y diez minutos, del mismo día, se dio por concluido la ceremonia académica, procediendo a firmar el acta en presencia de público asistente.

Tumbes, 14 de diciembre de 2023

Dra. Armina Isabel Morán Baca
DNI N° 00236697
COD. ORCID 0000-0002-2206-1571
Presidenta

Dr. Elmer Gil Gonzales Ruiz

DNI N° 09609768
COD. ORCID: 0000-0002-6106-648X
Secretario
(No se encontraba por motivos personales)

Mg. José Domingo Mogollón Paico
DNI N° 00250680
COD. ORCID: 0000-0003-1528-9209
Vocal

Mg. José Miguel Silva Rodríguez
DNI N° 42474683
COD. ORCID: 000-0002-9629-0131
Asesor

INFORME DE ORIGINALIDAD TURNITIN

Gestión hospitalaria y
satisfacción laboral de los
trabajadores del hospital José
Alfredo Mendoza Olavarria -
JAMO II – 2 Tumbes, 2021

por Saúl Junior Montero Hidalgo



Mg. José Silva Rodríguez
Asesor
ORCID: 0000-0002-9629-0131

Fecha de entrega: 03-ene-2024 10:22a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2266430734

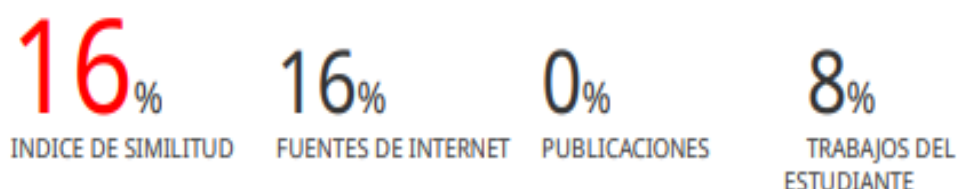
Nombre del archivo: TESIS-MAESTRIA-SAUL-MONTERO.pdf (1.2M)

Total de palabras: 12065

Total de caracteres: 68119

Gestión hospitalaria y satisfacción laboral de los trabajadores del hospital José Alfredo Mendoza Olavarria - JAMO II - 2 Tumbes, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.up.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	repositorio.untumbes.edu.pe:8080 Fuente de Internet	2%
3	de.scribd.com Fuente de Internet	2%
4	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	1%
5	www.hrjt.gob.pe Fuente de Internet	1%
6	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
7	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	1%


Mg. José Silva Rodríguez
Asesor
ORCID: 0000-0002-9629-0131

9	Submitted to Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC Trabajo del estudiante	<1 %
10	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	vsip.info Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Pontificia Universidad Católica del Perú Trabajo del estudiante	<1 %
16	Submitted to Universidad Cooperativa de Colombia Trabajo del estudiante	<1 %
17	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	<1 %
19	apps.who.int Fuente de Internet	



Mg. José Silva Rodríguez
Asesor

ORCID: 0000-0002-9629-0131

		<1 %
20	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
21	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet	<1 %
24	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	www.lareferencia.info Fuente de Internet	<1 %


Mg. José Silva Rodríguez
Asesor

ORCID: 0000-0002-9629-0131

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 15 words

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía, mi protector en la realización de mis metas personales y profesionales.

A mis queridos padres y hermanas, por brindarme su apoyo y confianza en mi formación personal y enseñarme el camino de los valores en la vida.

A mi esposa, quien es mi fortaleza para no rendirme; Quien me inspira a cada día ser mejor y lograr mis metas.

El autor.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la vida y salud, a mis padres por su apoyo, a la universidad nacional de tumbes por acogerme y darme la oportunidad de continuar escalando como profesional, a mi asesor Mg. José Miguel Silva Rodríguez, por su guía, orientación y paciencia, y dedicar su tiempo para brindarme sus conocimientos en la formación de este proyecto.

A todos aquellos que de alguna manera colaboraron en el desarrollo y culminación de esta investigación, y que con su apoyo me motivaron a seguir adelante.

El Autor.

INDICE GENERAL

	Página
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT	xv
CAPÍTULO I	16
1. INTRODUCCIÓN	16
CAPÍTULO II	21
2. REVISIÓN DE LITERATURA	21
2.1. Bases teóricas científicas	21
2.2. Antecedentes.....	25
CAPÍTULO III	31
3. MATERIAL Y MÉTODOS.	31
3.1. Tipo y diseño de investigación.	31
3.1.1. Hipótesis y Variables.....	32
3.2. Población, muestra y muestreo.	32
3.3. Métodos técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
3.4. Procesamiento y análisis de datos.	36
3.5. Consideraciones Éticas.....	36
CAPÍTULO IV	38
4. RESULTADOS y DISCUSIÓN.....	38
4.1. Resultados	38
4.2. Discusión.....	41
CAPÍTULO V	44
5. CONCLUSIONES	44
CAPÍTULO VI	45
6. RECOMENDACIONES.....	45
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	46

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1. Población de trabajadores pertenecientes al Hospital JAMO II – 2 Tumbes.	32
Tabla 2. Muestra de los trabajadores pertenecientes al Hospital JAMO II – 2 Tumbes.	33
Tabla 3. Relación entre la gestión hospitalaria y la satisfacción laboral de los trabajadores del hospital JAMO II – 2 Tumbes, 2021.	38
Tabla 4. Gestión hospitalaria del hospital JAMO II – 2 Tumbes, 2021.....	38
Tabla 5. Satisfacción laboral de los trabajadores del hospital JAMO II – 2 Tumbes, 2021	39
Tabla 6. Propuesta de gestión hospitalaria para mejorar la satisfacción laboral de trabajadores del hospital JAMO II – 2 Tumbes, 2021	40

ÍNDICE DE ANEXOS

	Página.
Anexo 1. Cuestionario para medir la variable gestión Hospitalaria”	48
Anexo 2. “Cuestionario para medir la variable satisfacción laboral”	50
Anexo 3. “Consentimiento Informado”	52
Anexo 4. Matriz de Consistencia.....	53

RESUMEN

La presente investigación cuyo objetivo fue; Establecer la relación entre la gestión hospitalaria y la satisfacción laboral de los trabajadores del hospital JAMO II – 2 Tumbes, 2021. Estudio cuantitativo no experimental, diseño descriptivo correlacional, prospectivo de corte transversal. La población estuvo constituida por 150 trabajadores del Hospital Regional de Tumbes. Los resultados muestran, que existe relación directa y positiva entre las dimensiones de la gestión hospitalaria y la satisfacción laboral en organización Vs comunicación coordinación (Rho=0.559); condiciones ambientales (Rho= 0.685); motivación y reconocimiento (Rho=0.686); acceso a los medicamentos y área de trabajo (Rho= 0.559); condiciones ambientales (Rho= 0.507). Además, la dimensión gestión con área de trabajo (Rho= 0.685); comunicación y coordinación (Rho= 0.507). finalmente, Gestión articulada de los servicios de salud con el área del trabajo (Rho= 0.686). El modelo de gestión hospitalaria debe articular todos los servicios de salud, haciendo uso de la organización integrada, con la asignación de recursos humanos de acuerdo al perfil de puesto, garantizado la infraestructura adecuada, la dotación de equipos tecnológicos como componentes principales de la gestión hospitalaria

Palabras claves: gestión hospitalaria, satisfacción laboral, personal de salud

ABSTRACT

The present investigation whose objective was; Establish the relationship between hospital management and job satisfaction of hospital workers JAMO II – 2 Tumbes, 2021. Non-experimental quantitative study, descriptive correlational design, prospective cross-sectional. The population was made up of 150 workers from the Tumbes Regional Hospital. The results show that there is a direct and positive relationship between the dimensions of hospital management and job satisfaction in organization Vs communication coordination (Rho=0.559); environmental conditions (Rho= 0.685); motivation and recognition (Rho=0.686); access to medications and work area (Rho= 0.559); environmental conditions (Rho= 0.507). Furthermore, the management dimension with work area (Rho= 0.685); communication and coordination (Rho= 0.507). finally, articulated management of health services with the work area (Rho= 0.686). The hospital management model must articulate all health services, making use of the integrated organization, with the allocation of human resources according to the position profile, guaranteeing adequate infrastructure, the provision of technological equipment as main components of hospital management.

Keywords: hospital management, job satisfaction, health personnel

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de profesión, no solo en términos del bienestar que desea la persona, sino también en términos de productividad y calidad. “Para el estudio y análisis de la satisfacción laboral deben contemplarse los abordajes multidimensionales, ya que existe gran variedad de factores que intervienen en ella, como el equipo directivo y de gestión, los compañeros, las condiciones ambientales, el cansancio, etc.”

El servicio que se ofrece en los hospitales, tiene un nivel elevado de complejidad, con coordinaciones esenciales a los métodos asistenciales, administrativos, hoteleros, complementarios, entre otros. En el diseño interceden los factores que lo hacen en otros edificios y mucho más. La adquisición de decisiones, exige un incesante adiestramiento de conformidad de alternativas como derivación de la gran suma de compendios a tomar en cuenta (funcionales, tecnológicos, ambientales, urbanísticos).

Un hospital es uno de los medios laborales más estresantes, el personal de enfermería debe confrontar el estrés en contextos de vida o muerte, con grandes excesos de trabajo, lo cual sobrelleva trascendentales esfuerzos físicos y mentales. Las personas, además, entiendan su propio estrés de modo redundante, algo que resulta inadmisiblemente de impedir. Un elemento estresante es cualquier cosa que un sujeto perciba como ultimátum. El estrés sin aliviar, intercede en la propia complacencia física y mental. Después del acontecimiento de estrés un individuo recobra su estado de medida.

Los primeros estudios relacionados a la satisfacción laboral iniciaron en la década de los años 20, las cuales se centraron en puestos operativos de líneas de producción. Del mismo modo, se dio mayor importancia al bienestar y la satisfacción del trabajador para su buen desempeño laboral.

La satisfacción laboral del personal que labora, se puede considerar como un beneficio personal, que incumbe al trabajador como al entorno laboral, que terminara beneficiando a la institución donde ejerce sus servicios laborales;

además, es significativo establecer una salud mental constante para alcanzar beneficios propios y grupales para contribuir al mejoramiento de la eficacia de atención, debido, a que un trabajador con motivación estará en mejores condiciones de realizar sus funciones laborales.

Por otro lado, se ha logrado identificar en el Perú, que existe un gran problema de satisfacción laboral, pues, se considera como una causa del ausentismo laboral; además, en el estudio de Supera (2014) establecieron que el 45% del personal no evidencia felicidad en sus centros laborales, y un buen porcentaje de los mismos no considera que estén ligados al clima laboral, en el sentido de que las ideas son poco valoradas, no existe transparencia en la comunicación, apoyo para concluir de manera eficaz con sus objetivos, se liga con liderazgo y con el bajo sueldo que los servidores observan².

Así mismo, Córdova E³. menciona que se debe prestar atención a una gran incierta en cuanto a la producción dado que es respectivamente baja, pues la elaboración mensual en un trabajador peruano alcanzó los US\$1.048, ranking esmerado por The Conference Board Economy Database. De tal manera, la baja fabricación se da por la misma complacencia en su trabajo, pues las entidades públicas muchos tiempos no brindan todas las mercedes, al igual que no indemnizan las escaseces de los mismos, causando que estos no tengan el aforo suficiente para desenvolver sus actividades.

El Hospital Regional “José Alfredo Mendoza Olavarría”- JAMO II-2 es una institución pública descentralizada del Ministerio de Salud, que brinda a la población de la Región Tumbes atención integral ambulatoria y hospitalaria especializada, con énfasis en la prevención, tratamiento, recuperación y rehabilitación de problemas de salud de la población. Para ello, cuenta con equipos tecnológicos modernos, un equipo de especialistas que brindan asistencia médica a la población, y un equipo de profesionales, técnicos y operativos que respaldan la Gestión Institucional orientada a garantizar el bienestar de toda la población tumbesina. Actualmente, el Hospital Regional “José Alfredo Mendoza Olavarría”- JAMO II-2, se encuentra funcionando en toda su capacidad brindando los servicios de: Seguro Integral de Salud, medicina, nutrición, cirugía, ginecología, obstetricia, pediatría, neonatología, odonto-

estomatología, enfermería, emergencia, hospitalización, anestesiología, patología, radiología, ecografía, exámenes especializados, laboratorio, psicología, servicio social, neurología, diagnóstico por imagen, farmacia y diversos tratamientos para prevenir, dar tratamiento y rehabilitación a los diversos problemas de salud de toda la población de la Región Tumbes.

La problemática radica en que, una inadecuada gestión en el sector hospitalario traerá consigo un clima institucional conflictivo, insatisfacción laboral, así como un mal desarrollo de las relaciones interpersonales, en tal sentido este proyecto nos ayudará a identificar la relación existente entre las variables en estudio, mismas que nos permitirán elaborar y proponer estrategias de mejora que permitan elevar los indicadores existentes.

Dado esta situación ya descrita ha generado el interés la presente investigación, planteándose la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre la gestión hospitalaria y la satisfacción laboral de los trabajadores del hospital José Alfredo Mendoza Olavarria - JAMO II – 2 Tumbes, 2021?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se establecieron como objetivo principal: -Determinar la relación entre la gestión hospitalaria y satisfacción laboral de los trabajadores del hospital JAMO II – 2 Tumbes, 2021 y dentro de los objetivos específicos: -Conocer el nivel de gestión hospitalaria del hospital JAMO II – 2 Tumbes, 2021; Conocer el grado de satisfacción laboral de trabajadores del hospital JAMO II – 2 Tumbes, 2021; Relacionar la gestión hospitalaria y satisfacción laboral de los trabajadores del hospital JAMO II – 2 Tumbes, 2021

En la actualidad las instituciones ya sean públicas o privadas requieren de una buena organización y por ende de ofrecer un clima laboral adecuado para poder desempeñar sus funciones con el propósito de alcanzar una buena satisfacción laboral para sus colaboradores, según Navarro (2006) el clima organizacional es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano que influye en la satisfacción laboral y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse con la organización.

En el Hospital JAMO II – 2 Tumbes, se tiene conocimiento que existe un marcado distanciamiento entre los trabajadores y el personal directivo del mismo, puesto que existen diversos reclamos que no han podido ser resueltos por ninguna de las directivas que han tenido a cargo el manejo del hospital, habiéndose creado una atmósfera que no permite que los trabajadores se encuentren plenamente satisfechos y que incide directamente con los servicios de salud que se les proporciona a la población usuaria de este hospital. Por ello se ha creído conveniente hacer este trabajo, conscientes de que la problemática existente viene de hace muchos años y que no se han hecho los estudios diagnósticos, que nos permitan elaborar estrategias para mejorar esta problemática.

Lo encontrado en el presente estudio, realza su importancia práctica porque será de ayuda para los Trabajadores y funcionarios, del Hospital JAMO II – 2 Tumbes, debido a que permitirá detectar la problemática de gestión y establecer estrategias de mejora que incidan en la satisfacción laboral de los trabajadores.

Justifica su valor teórico en que los resultados permitirá proporcionar conocimientos nuevos, ya que en el Hospital JAMO II – 2 Tumbes, hay pocas investigaciones sobre el tema. Así mismo los resultados podrán ser usados como antecedente para nuevas investigaciones, las mismas que pueden ser replicadas en otras instituciones públicas en el ámbito local, nacional e internacional.

Realza su importancia metodológica dado que la investigación utilizará un método, técnicas e instrumentos para medir las variables en estudio, asimismo se permitirá desarrollar el cómo desarrollar estrategias para modificar en algo positivo.

A nivel social, los resultados de esta investigación servirán a las autoridades, funcionarios y miembros del hospital JAMO II – 2 Tumbes, como Línea importante para mejorar el servicio a la sociedad hospitalaria.

Justifica su importancia política debido a que los resultados de la investigación servirán a la administración del Hospital JAMO II – 2 Tumbes, para implementar políticas internas, que permitan mejorar las condiciones de los empleados y

funcionarios, que permitan un trabajo más satisfactorio y que se refleje en una mejor atención a los usuarios de los diferentes servicios de salud.

CAPÍTULO II

2. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Bases teóricas científicas

Gestión hospitalaria.

La palabra gestión proviene de “gestus”, un vocablo latino que significa: actitud, gesto, tendencia del cuerpo. Asimismo, procede llanamente de “gestio-onis”: ejercicio de llevar a cabo y, además, está coherente con “gesta”, en tanto historia de lo ejecutado, y con “gestación”, llevar superpuesto. La gestión en cláusulas generales reside en obtener lo planificado, mientras que la perspectiva de futuro hace reseña a la categorización, que consiste en estipular los capitales en el tiempo. «La gestión es considerada como un arte y una ciencia. Es un arte en cuanto que muchas de las habilidades que se necesitan solo pueden conseguirse con la práctica. La gestión también es una ciencia, y el conjunto de conocimientos sobre cómo realizar las distintas funciones y alcanzar los mejores rendimientos es cada vez mayor». (Jiménez, 2000, p. 14).

Modelo de gestión hospitalaria

El modelo de gestión hospitalaria se define como la clara organización, dirección y gestión de las unidades hospitalarias del sector público, basado en los principios de equidad, eficiencia, calidad, sostenibilidad y participación ciudadana a través de diversas herramientas de innovación. El nuevo enfoque de gestión hospitalario propuesto es un medio para lograr el objetivo central del sistema de salud, que es brindar a los ciudadanos acceso a servicios de salud de calidad, justicia financiera, eficiencia en la producción y participación ciudadana en la gestión (USAID, 2012, p. 18)

Objetivos del modelo de gestión hospitalaria

El modelo de gestión hospitalaria tiene como objetivo mejorar la eficacia, eficiencia y calidad de los servicios que el hospital brinda a las personas, para asegurar la participación de la sociedad en su gestión y control, todo para contribuir a las metas del sistema de salud, asegurando equidad y calidad. servicios y mejorar el acceso a los servicios de salud de la población, especialmente la más vulnerable.

El modelo de gestión hospitalaria se asienta sobre dos pilares básicos: (1) mandos intermedios o dirección hospitalaria, y (2) micro dirección o gestión clínica asistencial. Los dos pilares entregan acciones innovadoras para perseguir las metas de calidad, eficacia y eficiencia en la red de servicios del sistema de salud, para cumplir con la misión establecida para este nivel de atención.

La Gestión Hospitalaria se armoniza en red, establecida según criterios normativos para atender las necesidades de salud de la Población. En este sentido, se debe considerar que los entes reguladores/organismos reguladores (nivel central) y las autoridades del sector salud que implementan la normatividad deben ciertamente implementar procesos de macrogestión del tejido. (USAID, 2012, p. 21)

Satisfacción Laboral.

Hoy en día las organizaciones están preocupadas por retener a los empleados ya que gracias a esto, ellos podrán realizar cada una de sus actividades de manera eficiente, pero esta satisfacción no solo se enfoca en aspectos tangibles, como el dinero, las condiciones o los beneficios, sin embargo, son siempre importantes, pero para ello es necesario que las organizaciones se preocupen por motivar, alentar y reconocer sus esfuerzos mediante elogios, felicitaciones, dando suficiente para que se sientan parte integral de la organización y respeten los objetivos planteados. “Es un estado emocional positivo y placentero resultante de la valoración personal que hace el individuo sobre su trabajo y sobre la experiencia adquirida en el mismo” (Gargallo, A. F. 2008, p. 564).

Es importante que las organizaciones tomen en cuenta las necesidades que tiene el personal de ese modo este se sentirá contento, y podrá realizar sus tareas con entusiasmo.

Chiang, M. (2010), menciona que la satisfacción laboral es una actividad donde una persona tiene la oportunidad de demostrar sus habilidades, lo que le crea retos para que se interese en sacar buenas notas, es la autosatisfacción, sin embargo, también es necesaria cuando la organización brinda beneficios, cumple con sus Será feliz cuando se satisfagan las necesidades básicas y se aprecien sus esfuerzos con reconocimiento. (pág. 45). La satisfacción es cuando los empleados son bien recompensados a través de sueldos y salarios que claramente cumplen con las expectativas de todos, las condiciones de trabajo son adecuadas, sin peligro ni incomodidad, haciendo que se desempeñen mejor, además, los empleados buscan internamente hacer que su jefe inmediato sea amable y comprensible, y escuchar. a ellos cuando sea necesario. (Chiang, M. 2010, p. 45).

Marin J. (2013), señala que todos los sentimientos o emociones del colaborador sobre su trabajo y las condiciones en las que se encuentra, por lo que la organización actual se preocupa por mantener contentos a los empleados, dándoles la oportunidad de participar en desafíos que los ayuden a potenciar su potencial, brindándoles reconocimiento y mucho que ayudar. ellos mejores beneficios para el desarrollo. Es una respuesta emocional del trabajador a su puesto, como resultado o consecuencia de su experiencia en su puesto, en relación a sus valores, es decir, lo que quiere o espera de él. Creen que la satisfacción tiene el mismo significado que la felicidad. (p. 95).

Del mismo, Abraham Maslow identifico las principales necesidades de los trabajadores, siendo las mismas:

- Necesidades fisiológicas: alimentación, cobijo y protección frente al dolor o sufrimiento. También se conocen como necesidades biológicas y requieren una satisfacción repetida y clínica para asegurar la supervivencia del individuo.
- La seguridad debe: estar a salvo de peligros (reales o imaginarios) y protegida de amenazas del entorno externo. También están íntimamente ligados a la existencia individual.
- Necesidades sociales: amistad, participación, pertenencia, amor y afecto. Se refieren a la vida del individuo en sociedad con los demás y al deseo de dar

y recibir afecto.

- Necesidades de estima: son necesidades relacionadas con la forma en que se ve y aprecia a una persona, como la autoestima, el amor propio y la confianza.
- Necesidades de autorrealización: es la necesidad más alta de las personas y las lleva a perfeccionarse a través del desarrollo de sus talentos y habilidades. Es la necesidad humana lo primero y refleja los esfuerzos de todas las personas para alcanzar su potencial y crecer continuamente a lo largo de la vida.

Bateman & Snell indica que la importancia de la satisfacción laboral es algo bastante trascendente que se les trate de la manera correcta desde las fuentes se absorbe o se impulsa desde los procesos, se sentirán satisfechos. Un trabajador satisfecho no tiene necesariamente más éxito que un trabajador insatisfecho; pero también hay ciertas ocasiones en que la gente está satisfecha con su trabajo porque tiene que trabajar mucho. Sin embargo, la insatisfacción laboral de diferentes sujetos crea una fuerza laboral que probablemente se manifieste como: i) Peor salud física y mental (lo que representa altos niveles de estrés en su centro de trabajo, mayor monto del seguro y más reclamos) ii) Mala atención al cliente, iii) Mal servicio al cliente, iv) Mala actitud del personal, v) Muchos problemas más problemas y necesidades, vi) Más ingresos, vii) Más ausentismo, viii) Huelgas, ix) Robos, vandalismo, x) Baja productividad y ganancias, ya sea directa o indirectamente A continuación, las consecuencias de la insatisfacción son generalmente muy costosas para la organización.¹⁶

Teorías del factor dual de Herzberg

Esta teoría también se conoce como la "teoría del enfoque de dos factores" o "teoría de la motivación-higiene". La satisfacción laboral es algo bastante trascendente que se les trate de la manera correcta desde las fuentes se absorbe o se impulsa desde los procesos, se sentirán satisfechos. Un trabajador satisfecho no tiene necesariamente más éxito que un trabajador insatisfecho; pero también hay ciertas ocasiones en que la gente está satisfecha con su trabajo porque tiene que trabajar mucho. Sin embargo, la insatisfacción laboral de diferentes sujetos crea una fuerza

laboral que probablemente se manifieste como: i) Peor salud física y mental (lo que representa altos niveles de estrés en su centro de trabajo, mayor monto del seguro y más reclamos) ii) Mala atención al cliente, iii) Mal servicio al cliente, iv) Mala actitud del personal, v) Muchos problemas más problemas y necesidades, vi) Más ingresos, vii) Más ausentismo, viii) Huelgas, ix) Robos, vandalismo, x) Baja productividad y ganancias, ya sea directa o indirectamente A continuación, las consecuencias de la insatisfacción son generalmente muy costosas para la organización.

2.2. Antecedentes

En cuanto a los antecedentes internacionales Wiches (2018), en su investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa Minería Texas Colombia”, tuvo como objetivo Identificar de qué manera el clima organizacional incide en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa minería Texas Colombia. Investigación de enfoque mixto. La muestra incluye 40 trabajadores de Minera Texas Colombia. Se aplica como herramienta la guía de entrevista semiestructurada, la entrevista está diseñada con 12 preguntas, construida a partir de categorías establecidas y escala tipo Likert, aplicada a través de una encuesta La encuesta constó de 25 preguntas. En general, los resultados que muestra la herramienta son los siguientes: en la empresa existe una percepción positiva del clima organizacional, pues se destacan factores como el buen clima laboral, la solidaridad, el trabajo en equipo y el respeto que posibilitan, como los valores y principios a través de los cuales se desarrollan relaciones favorables impactan efectivamente en el desarrollo de funciones. Esto involucra factores como una buena comunicación, ya que a menudo existen buenos procesos de relaciones entre empleados y gerentes. Además, un elemento fundamental en la empresa es que exista la confianza, lo que promueve una mayor autonomía y responsabilidad, lo cual es fundamental para promover factores como el desarrollo de las habilidades de los trabajadores, así como el orgullo y el sentido de pertenencia.

Alemán J., en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, 217, en su tesis de maestro “*Satisfacción laboral del personal de enfermería*

de la Sala de Neonatología, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Davila Bolaños. Managua, Nicaragua junio 2017”. “Se realizaron 23 encuestas de los cuales, el 69.6%, del personal de Enfermería encuestados se encuentra en el rango de menores de 30 años, predominando el sexo femenino con 74%. Técnico superior y licenciatura en un 69.5%, 100% permanente, el tiempo de laborar en el servicio la mayoría está en el rango de 1 a 5 años. Las variables que identificaron las actitudes del personal, El principal hallazgo del estudio fue que el mayor grado de satisfacción laboral del personal de Enfermería, estuvo relacionado con el desarrollo personal, identidad de la tarea, autonomía en el desempeño, ambiente de trabajo, pero no así con las consideraciones sobre el salario y sistema de incentivos. Conclusiones: La mayoría del personal de Enfermería tenía una edad menor de 30 años, en relación a las actitudes en su mayoría son buenas, el grado de satisfacción es alto por las respuestas obtenidas, dada la percepción que determinan la satisfacción en el servicio”.

Seitio-Kgokgwe, Gauld, Hill y Barnett desarrollaron un estudio titulado Performance Evaluation of Botswana Public Hospital System: Using the World Health Organization's Health System Performance Framework (WHO Performance Evaluation of Botswana's public hospital system: use of the World Health Organizational Health System Performance Framework) con el propósito de evaluar el desempeño del sistema de hospitales públicos en Botswana, África; relacionar los resultados de la evaluación con el potencial para mejorar el desempeño hospitalario y determinar la utilidad del sistema de índice del Marco de Desempeño del Sistema de Salud (HSPAF) de la Organización Mundial (OMS) para evaluar el desempeño de un sistema hospitalario en un país en desarrollo. nación. “El artículo se basa en datos basados en análisis documental, datos proporcionados por 54 informantes constituidos por altos directivos y personal del Ministerio de Salud (N = 40), altos funcionarios de organizaciones vinculadas (N = 14), y encuestas a 42 gerentes de hospitales y 389 trabajadores de salud. Se halló que la estructura organizativa del sistema de hospitales públicos de Botswana, la dirección y la toma de decisiones está altamente centralizadas. El acceso físico general a los servicios de salud es alto. Sin embargo, los desafíos en la distribución de

instalaciones y camas de hospitalización crean inequidades e ineficiencias. La capacidad de los hospitales para prestar servicios está limitada por recursos inadecuados. Hay desafíos significativos en la calidad de la atención. Se concluye que mientras que Botswana invirtió considerablemente en la construcción de hospitales en todo el país, lo que dio como resultado un alto acceso físico a los servicios, la organización y el gobierno del sistema hospitalario y los recursos inadecuados limitan la prestación de servicios” (Seitio-Kgokgwe, Gauld, Hill & Barnett 2014: 179).

Sabella, Laso y Omran, realizaron una investigación bajo el título de Prácticas de gestión de calidad y su relación con el desempeño organizacional (Quality management practices and their relationship to organizational performance) con el objetivo de examinar el alcance de las prácticas de Gestión de la Calidad Total (TQM) implementadas en los hospitales palestinos y su relación con el desempeño organizacional usando los criterios del Premio Nacional de Calidad Malcolm Baldrige. “Se aplicó una encuesta en 51 hospitales que operaban en la Ribera Occidental de Palestina para probar la validez y confiabilidad de los constructos TQM y su relación con el desempeño organizacional. Los resultados mostraron que los constructos TQM utilizados en este estudio están positivamente relacionados con el rendimiento hospitalario y, en su mayor parte, la relación fue significativa; Fueron capaces de explicar una porción significativa de la varianza en el rendimiento. Se encontró que tres elementos eran predictores fuertemente significativos de rendimiento: manejo de personas, manejo de procesos, e información y análisis. Aunque los hospitales que operan en la Franja de Gaza fueron excluidos del estudio, esta investigación promueve prácticas críticas de gestión que ayudan a canalizar los recursos de la organización hacia áreas que buscan mejorar la calidad y el rendimiento. El estudio mostró que hay ciertas áreas en las que los administradores o gerentes deben centrarse en si aspiran a un mejor rendimiento. Los constructos usados en este estudio pueden usarse para evaluar la implementación de prácticas de calidad e identificar áreas que necesitan cambios y mejoras. El estudio proporciona a los profesionales, administradores y académicos una nueva perspectiva sobre las prácticas de gestión de la calidad y su impacto en el desempeño

organizacional. También sirve de base para futuras iniciativas y programas destinados a mejorar la calidad en los hospitales.

En cuanto a los antecedentes nacionales se consultó a, Oré A, Universidad del Pacífico, Lima, 2017; en su tesis doctoral "*Gestión y Desempeño en un Hospital de Essalud, Cañete, Lima, 2017*"; Los resultados revelaron que entre la variable prácticas de gestión de la calidad y la variable desempeño organizacional existe una relación directa y significativa ($r= 0,803$ y $p_valor < 0,05$). Se concluye que "en la dimensión liderazgo en la gestión existe una percepción de los directivos calificada como regular en el 80% y por los médicos 66,7%, y como mala es calificada entre el 18% y el 20%, respectivamente. En la práctica, estos niveles se reflejan en las escasas estrategias operacionales de dirección orientadas a priorizar la atención al paciente, a pesar de ser el discurso o lenguaje frecuente: la atención de salud enfocada a los pacientes, empleado con frecuencia en diversos eventos del hospital; no se espera que la práctica actual en la dimensión liderazgo en la gestión hospitalaria tenga un impacto más significativo en el desempeño de la organización hospitalaria. Por lo que se recomienda implementar una evaluación permanente de mejora de procesos y servicios hospitalarios para mejorar el desempeño en la atención de los pacientes mediante la aplicación y ejecución de los procesos de gestión: planificación, ejecución, dirección, control y mejora continua" (p. 3).

Pastor, Universidad Mayor de San Marcos, Lima, 2019, en su tesis "*Diseño de un modelo de gestión hospitalaria en un marco de integración de servicios de salud en la provincia de Trujillo – La Libertad*". Este trabajo presenta el diseño de un modelo de gestión hospitalaria como proceso de integración de servicios en redes de servicios de salud, en la provincia de Trujillo, en La Libertad con una metodología participativa y transparente, bajo el liderazgo de la Dirección Regional de Salud. "El primer resultado fue la formulación del Plan Estratégico del Sistema Hospitalario del Tercer Nivel (SHTN) de los Hospitales Regional Docente y Belén de Trujillo. Sobre las estrategias y metas definidas en este plan se plantearon los indicadores del Acuerdo de Gestión 2001-2002 suscrito entre el SHTN y la Dirección Regional de Salud (DIRESA), así como

el beneficio (bono) que se obtendría por el logro de dichas metas. El bono por el cumplimiento de metas en el periodo 2001 fue de doscientos ochenta mil soles procedentes del pliego del presupuesto del Ministerio de Salud. Los requisitos para el otorgamiento del bono fueron cumplidos y se otorgó a los trabajadores de ambos hospitales” (p. 8).

Lomas R., en la Universidad César Vallejo, Tarapoto, 2017; en su tesis de magíster *“Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017”*. tuvo como objetivo general determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017. “El tipo de estudio fue no experimental; el diseño de la investigación fue descriptivo correlacional: asimismo la investigación contó con una muestra de estudio de 70 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017, quienes fueron evaluados mediante la aplicación de cuestionarios con el fin de recolectar información, pudiendo llegar así la siguiente conclusión: Mediante la aplicación del estadístico se evidencio que existe una relación directa; positiva muy alta entre las variables Satisfacción Laboral y Productividad, debido a que el valor P (Sig. (Bilateral)) $E_s < 0,05$ es decir “0,000; donde la correlación r de Pearson es de 0.944, la cual indica que la variables Satisfacción Laboral influye en la variable Productividad en un 89%. Dichos resultados son provenientes de la muestra, lo cual el 34% manifiestan poseer un nivel de satisfacción bajo, las cuales repercuten en la productividad de los mismos. En un total de la muestra, el 34% manifiestan poseer un nivel de satisfacción bajo, debido a que la organización no ofrece todas las facilidades y libertad para las ejecuciones sus actividades. El sueldo no se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda el puesto de trabajo. Asimismo, el nivel de productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires es medio en un 39%, ya que el personal a veces demuestra estar disponible para realizar trabajos extras en su puesto de trabajo o en otras actividades, asimismo el personal en ocasiones demuestra darles el uso y manejo adecuado a los equipos de la institución” (p. 12).

A nivel regional se han consultado los siguientes antecedentes, González y García, en su investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores en la Empresa Aguas de Tumbes S.A - ATUSA, 2016”, El estudio se realizó en el año 2016 con un diseño no experimental. Relativamente, los datos se obtuvieron aplicando una encuesta a 60 de los 133 trabajadores de la empresa ATUSA. Los resultados indican que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, los indicadores de estructura organizacional, responsabilidad, comunicación, relación, apoyo y cooperación, y la decisión tiene una relación altamente positiva con la variable objeto de estudio. El estudio concluye que existe una relación altamente positiva entre las variables estudiadas, el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de ATUSA.

Calle N., en su trabajo “Características del clima organizacional y la satisfacción laboral en las Mypes del sector restobares del distrito de Tumbes, 2018”. El estudio fue cuantitativo, descriptivo y con diseño no experimental. Se trabajó con una muestra de 24 trabajadores, utilizando como instrumento de recolección de datos dos encuestas. El autor llegó a los siguientes resultados: los resultados que se obtuvieron en la dimensión relaciones fue en el índice del 0.73 encontrándose como la de mayor calificación en la variable clima organizacional lo que indica que los trabajadores tienen excelente vínculo con sus compañeros y jefes, en la dimensión condiciones laborales en satisfacción laboral donde se obtuvo como índice del 0.67 esto nos dice que los trabajadores están satisfechos con la calidad que laboral que las empresas les brindan, por lo tanto se concluyó que la mayoría de los trabajadores de las Mypes restobares del distrito de Tumbes, encontrándose la satisfacción laboral en la escala valorativa de regular frente a los resultados dados, y en cuanto a la variable de satisfacción nos dice que la mayoría de los trabajadores de las Mypes, encontrándose en la escala valorativa de regular frente a los resultados dados, como podemos ver en los resultados que los trabajadores necesitan sentirse más satisfechos en cuanto algunas de las dimensiones.

CAPÍTULO III

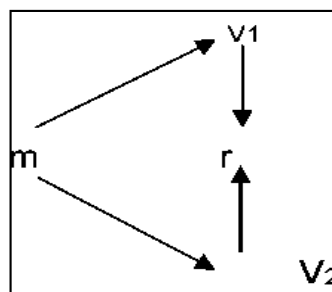
3. MATERIAL Y MÉTODOS.

3.1. Tipo y diseño de investigación.

Estudio no experimental, tipo de investigación descriptivo correlacional. “Los estudios correlacionales tienen el propósito medir la relación que existe entre dos o más variables, dimensiones conceptos”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Esta investigación fue no experimental. “Según el control que tiene el investigador sobre las variables de estudio, las investigaciones pueden ser experimentales y no experimentales. En las investigaciones no experimentales el investigador no tiene control sobre las variables y se limita a observar los acontecimientos sin intervenir en los mismos” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

La representación del diseño de la investigación fue la siguiente:



Dónde:

M. Muestra

V1. Gestión hospitalaria

V2. Satisfacción hospitalaria.

r = relación.

3.1.1. Hipótesis y Variables.

H₁: Existe relación entre la gestión hospitalaria y satisfacción laboral de los trabajadores del hospital JAMO II – 2 Tumbes, 2021.

H₀: No existe relación entre la gestión hospitalaria y satisfacción laboral de los trabajadores del hospital JAMO II – 2 Tumbes, 2021.

3.2. Población, muestra y muestreo.

Población

La población estuvo conformada por un total de 1300 trabajadores del Hospital JAMO II – 2 Tumbes, en el año 2021.

Tabla 1.

Población de trabajadores pertenecientes al Hospital JAMO II – 2 Tumbes.

Hospital	Categoría	N° de trabajadores
Hospital JAMO II – 2 Tumbes.	Personal Adm. nombrado	387
	Personal Adm. Contratados	694
	Personal CAS	219
TOTAL		1300

MUESTRA

La muestra de investigación estuvo conformada por 150 trabajadores del Hospital JAMO II – 2 Tumbes, en el año 2021.

Tabla 2.

Muestra de los trabajadores pertenecientes al Hospital JAMO II – 2 Tumbes.

Hospital	Categoría	N° de trabajadores
Hospital	Personal Adm. nombrado	50
JAMO II	Personal Adm. Contratados	50
– 2		
Tumbes.	Personal CAS	50
TOTAL		150

Se destaca, que el tamaño de la muestra se determinó a través de la fórmula de muestra para población finita.

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

Donde:

N : 1300 trabajadores del Hospital JAMO II – 2 Tumbes.

Z : 1.96 valor “Z” normal estándar al 95 % de confianza.

p: Probabilidad de éxito 0.50

q: 1- p Probabilidad de fracaso 0.50

e: Tolerancia de error 0.1 %

Muestreo

Para la selección de los trabajadores pertenecientes al Hospital JAMO II – 2 Tumbes, se aplicaron la técnica del muestreo probabilístico estratificado, dado que esta técnica permitió incluir a subgrupos representativos (estratos) de los elementos de estudio con características específicas

Criterios de selección.

Criterios de inclusión.

- Trabajadores pertenecientes al Hospital JAMO II – 2 Tumbes, en el año 2021.

- Trabajadores que firmen el consentimiento informado y acepten participar en el desarrollo de la encuesta de forma voluntaria y en pleno uso de sus facultades mentales.

Criterios de exclusión

- Trabajadores que no estén en pleno uso de sus facultades mentales.
- Trabajadores que presenten alguna discapacidad que les impida expresar su opinión.

3.3. Métodos técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La técnica que se utilizó para el presente trabajo de investigación fue la encuesta, esta técnica permitió recopilar información sobre los trabajadores del Hospital JAMO II – 2 Tumbes, así mismo, gracias a la misma se consiguió determinar la relación entre la gestión pública y la satisfacción laboral.

Se empleo como instrumento el cuestionario, este se elaboró de acuerdo a las variables, dimensiones e indicadores del trabajo de investigación que permitirá recoger la información mediante preguntas por medio escrito, en nuestro caso se utilizaron dos cuestionarios, uno por cada variable que se investiga.

Las variables se estudiaron a través de las dimensiones e indicadores y estos a través de ítems específicos. La variable gestión hospitalaria consta de 38 ítems y la variable satisfacción del usuario de 29 ítems. Las categorías de respuestas para dichos cuestionarios en todo caso fueron de escala valorativa.

Incluir las variables definidas operativamente, la muestra y los recursos de tiempo, de apoyo institucional y económico. La definición operativa de las variables es esencial para la inferencia estadística”.

Escalas para la gestión hospitalaria: para establecer si el clima organizacional puntúa entre nunca, a veces, siempre se realizará de la subsiguiente forma: entre el puntaje mínimo y el máximo posible (38 y 114) se

instituyen 3 intervalos de igual tamaño partiendo la discrepancia de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se suma el resultado obtenido así:

- Estabilidad Nivel Bajo: De 0 a 38 puntos.
- Promedio: De 39 a 76 puntos
- Nivel alto: Puntajes entre 77 y 114.

Del mismo modo sus subescalas serán:

- Organización
- Prestación de servicios
- Gestión
- Acceso a medicamentos
- Gestión articulada de los servicios de salud

Las preguntas se conforman por una aseercción que se relaciona con la gestión hospitalaria y una escala valorativa que permitirá al evaluado manifestar su reacción optando por la elección de uno de los puntos de la escala.

Las indicaciones de estudio para el investigador, fueron que debe estar al tanto, de las peculiaridades del grupo al cual va encaminada la prueba. Leer el instructivo y la experiencia en su totalidad. Además, se debe tener en cuenta la personalidad del participante del estudio antes de hacerlo participe del instrumento. Debe asegurarse que se disponga de los equipos necesarios como son: computador, programa SPSS, verificando que este funcione adecuadamente, del mismo modo las instrucciones para el sujeto serán que deberá conocer las instrucciones y seguirlas estrictamente.

Las escalas para la satisfacción laboral fueron:

- Área de trabajo
- Jefatura o coordinación del área
- Comunicación, coordinación
- Condiciones ambientales
- Capacitación y formación
- Motivación y reconocimiento

Dispone de tres alternativas de respuesta:

Muy Insatisfecho - Insatisfecho - Satisfecho

Puede ser aplicado de manera individual o grupal. Su tiempo de aplicación no demanda más de 8 minutos.

Dicho instrumento es confiable y ha sido validado por Centeno Maldonado, Paúl Alejandro. (2015)

3.4. Procesamiento y análisis de datos.

Luego de aplicar el cuestionario y obtener la información, los datos fueron procesados mediante el software SPSS 24.0 y presentados en forma de tabla de frecuencias con el fin de comprender el contenido de los datos, obtener un diagnóstico y discutir los resultados y finalmente elaborar las conclusiones y recomendaciones de la encuesta.

Para la presente encuesta se realizó el análisis de inferencia mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que permitió encontrar el grado de correlación entre variables y dimensiones. Según Pagano (2000), el coeficiente de correlación de Spearman es una prueba no paramétrica que relaciona dos variables ordinales organizadas en rangos con valores que van de -1 a +1. Los valores cercanos al valor extremo indican un alto grado de correlación positiva o negativa entre las variables X e Y, mientras que los valores cercanos a 0 indican que no hay asociación lineal entre las dos variables. Luego se procederá a efectuar la contrastación de la hipótesis.

3.5. Consideraciones Éticas

La investigación en salud sigue tres principios universales de investigación descritos en el Informe Belmont: “respeto por las personas, beneficencia y justicia, Estos principios se han establecido para guiar y garantizar que la comodidad y el bienestar de los participantes sean siempre una consideración”.

Respeto por las personas: Este principio requiere el respeto a la dignidad humana, en este estudio se respetará el derecho a su libre decisión de participar o no en la investigación, previo conocimiento a los participantes

sobre la investigación que se aplicó con un consentimiento informado.

Beneficencia: Es el valor que implica la disposición de acción y práctica de hacer el bien y ayudar de manera interesada, se precisa en este estudio la información obtenida será usada para hacer propuestas de mejora en la gestión del recurso humano.

Justicia: Por principio de justicia, no se hace discriminación de ninguna naturaleza, todos los participantes tendrán las mismas posibilidades de ser elegidos, el anonimato mediante código se mantendrá en severa discreción, lográndose la seguridad de los participantes.

Auditabilidad: Los resultados obtenidos en este estudio pueden ser utilizados en otros estudios y confirmados tras la verificación.

Justicia: Se tratan de manera justa cuando se desarrollan investigación y respeto.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Tabla 3.

Relación entre la gestión hospitalaria y la satisfacción laboral de los trabajadores del hospital JAMO II – 2 Tumbes, 2021.

		Área de trabajo	Jefatura o coordinación de área	Comunicación, coordinación	Condiciones ambientales	Motivación y reconocimiento	
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1.000	-,316*	,559**	,685**	
		Sig. (bilateral)		0.039	0.000	0.000	0.000
	Prestación de servicios	Coeficiente de correlación	-,316*	1.000	0.052	-0.205	-,341*
		Sig. (bilateral)	0.039		0.740	0.186	0.025
	Acceso a medicamentos	Coeficiente de correlación	,559**	0.052	1.000	,507**	0.166
		Sig. (bilateral)	0.000	0.740		0.001	0.287
	Gestión	Coeficiente de correlación	,685**	-0.205	,507**	1.000	,488**
		Sig. (bilateral)	0.000	0.186	0.001		0.001
	Gestión articulada de los servicios de salud	Coeficiente de correlación	,686**	-,341*	0.166	,488**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	0.025	0.287	0.001	

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

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

Fuente: Base de datos Spss V. 23 n=150 (100%)

Existe relación directa y positiva entre las dimensiones de la gestión hospitalaria y la satisfacción laboral en organización Vs comunicación coordinación (Rho=0.559); condiciones ambientales (Rho= 0.685); motivación y reconocimiento (Rho=0.686); acceso a los medicamentos y área de trabajo (Rho= 0.559); condiciones ambientales (Rho= 0.507). Además, la dimensión gestión con área de trabajo (Rho= 0.685); comunicación y coordinación (Rho= 0.507). finalmente, Gestión articulada de los servicios de salud con el área del trabajo (Rho= 0.686)

Tabla 4.

Gestión hospitalaria del hospital JAMO II – 2 Tumbes, 2021

Gestión hospitalaria	Nunca	A veces	Siempre	Total
----------------------	-------	---------	---------	-------

	n	%	n	%	n	%	n	%
Organización	45	30.00%	75	50.00%	30	20.00%	150	100.00%
Prestación de servicios	21	14.00%	61	40.67%	68	45.33%	150	100.00%
Acceso a medicamentos	32	21.33%	46	30.67%	72	48.00%	150	100.00%
Gestión integral	86	57.33%	45	30.00%	19	12.67%	150	100.00%
Gestión articulada de los servicios de salud	18	12.00%	87	58.00%	45	30.00%	150	100.00%

Fuente: Base de datos Spss V. 23 n=150 (100%)

Los trabajadores del hospital JAMO II – 2 Tumbes, perciben que a veces (50%) la gestión hospitalaria es organizada, que presta servicios de calidad siempre (45.33%); Además solo el 48%, percibe que siempre hay acceso a medicamentos; sin embargo, el 57.33% percibe que nunca hay una gestión integral y que a veces (58%) la gestión articula a todos los servicios de salud.

Tabla 5.

Satisfacción laboral de los trabajadores del hospital JAMO II – 2 Tumbes, 2021

Satisfacción Laboral	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Satisfecho		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Área de trabajo	88	58.67%	42	28.00%	20	13.33%	150	100.00%
Jefatura o coordinación del área	12	8.00%	92	61.33%	46	30.67%	150	100.00%
Comunicación, coordinación	78	52.00%	65	43.33%	7	4.67%	150	100.00%
Condiciones ambientales	96	64.00%	42	28.00%	12	8.00%	150	100.00%
Motivación y reconocimiento	37	24.67%	68	45.33%	45	30.00%	150	100.00%

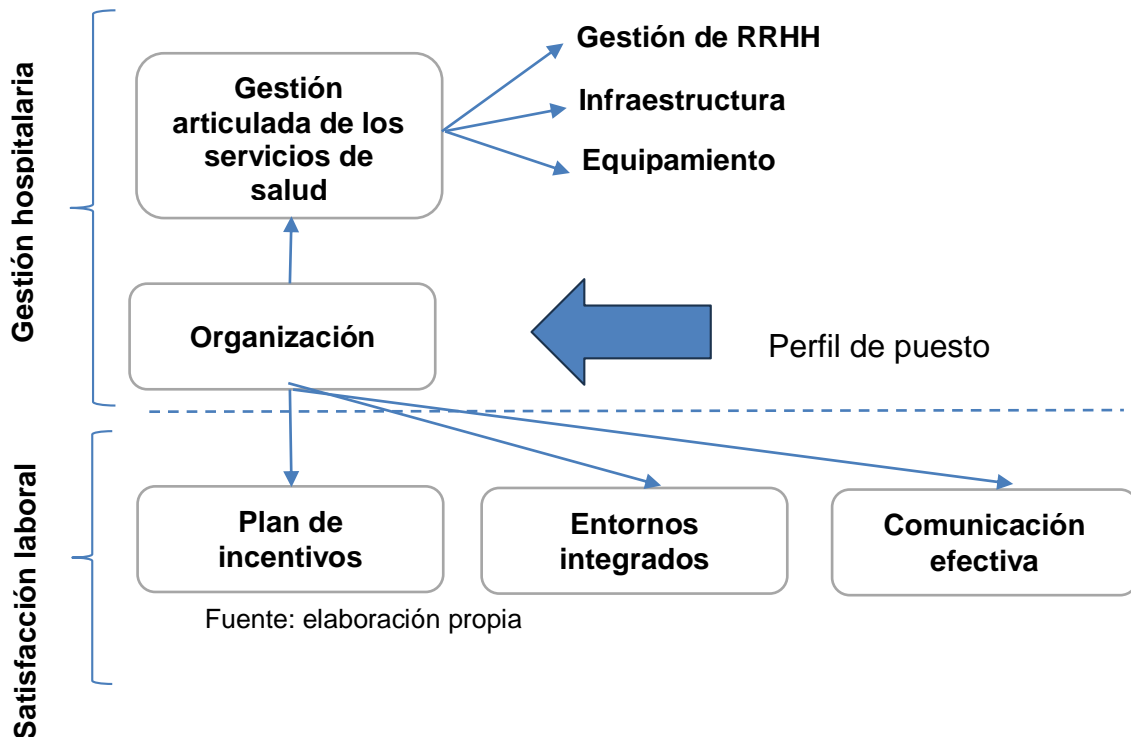
Fuente: Base de datos Spss V. 23 n=150 (100%)

El 58.67% de los trabajadores del hospital JAMO II – 2 Tumbes está muy insatisfecho en su área de trabajo, 61.33% insatisfechos con la Jefatura o coordinación del área; y muy insatisfecho con la comunicación y coordinación

(52%) y el 64% muy insatisfecho con las condiciones ambientales y el 45.33% insatisfecho con los procedimientos de motivación y reconocimiento laboral.

Tabla 6.

Propuesta de gestión hospitalaria para mejorar la satisfacción laboral de trabajadores del hospital JAMO II – 2 Tumbes, 2021



El modelo de gestión hospitalaria debe articular todos los servicios de salud, haciendo uso de la organización integrada, con la asignación de recursos humanos de acuerdo al perfil de puesto, garantizando la infraestructura adecuada, la dotación de equipos tecnológicos como componentes principales de la gestión hospitalaria. Además, la ejecución de planes de incentivos para el reconocimiento oportuno; que permita entornos integrados, asegurando una comunicación efectiva transversal, a fin de lograr la satisfacción laboral del equipo de trabajo.

4.2. Discusión

En la tabla 1; Existe relación directa y positiva entre las dimensiones de la gestión hospitalaria y la satisfacción laboral en organización Vs comunicación coordinación (Rho=0.559); condiciones ambientales (Rho= 0.685); motivación y reconocimiento (Rho=0.686); acceso a los medicamentos y área de trabajo (Rho= 0.559); condiciones ambientales (Rho= 0.507). Además, la dimensión gestión con área de trabajo (Rho= 0.685); comunicación y coordinación (Rho= 0.507). finalmente, Gestión articulada de los servicios de salud con el área del trabajo (Rho= 0.686).

Datos similares reporta Alemán J, (2020) en su estudio a personal de salud, denota que el principal hallazgo del estudio personal de Enfermería, estuvo relacionado con el desarrollo personal, identidad de la tarea, autonomía en el desempeño, ambiente de trabajo, pero no así con las consideraciones sobre el salario y sistema de incentivos. De otro lado, La capacidad de los hospitales para prestar servicios está limitada por recursos inadecuados. Hay desafíos significativos en la calidad de la atención. Se concluye que mientras que Botswana invirtió considerablemente en la construcción de hospitales en todo el país, lo que dio como resultado un alto acceso físico a los servicios, la organización y el gobierno del sistema hospitalario y los recursos inadecuados limitan la prestación de servicios” (Seitio-Kgokgwe, Gauld, Hill & Barnett 2014: 179).

La tabla 2; Los trabajadores del hospital JAMO II – 2 Tumbes, perciben que a veces (50%) la gestión hospitalaria es organizada, que presta servicios de calidad siempre (45.33%); Además solo el 48%, percibe que siempre hay acceso a medicamentos; sin embargo, el 57.33% percibe que nunca hay una gestión integral y que a veces (58%) la gestión articula a todos los servicios de salud.

En ese orden de ideas, Lomas R (2019) indica que las variables Satisfacción Laboral influye en la variable Productividad en un 89%. Dichos resultados son provenientes de la muestra, lo cual el 34% manifiestan poseer un nivel de satisfacción bajo, las cuales repercuten en la productividad de los mismos. En un total de la muestra, el 34% manifiestan poseer un nivel de satisfacción bajo, debido a que la organización no ofrece todas las facilidades y libertad para las

ejecuciones sus actividades. El sueldo no se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda el puesto de trabajo.

“La Gestión Hospitalaria se armoniza en red, establecida según criterios normativos para atender las necesidades de salud de la Población. En este sentido, se debe considerar que los entes reguladores/organismos reguladores (nivel central) y las autoridades del sector salud que implementan la normatividad deben ciertamente implementar procesos de macrogestión del tejido”. (USAID, 2012, p. 21)

De otro lado, El 58.67% de los trabajadores del hospital JAMO II – 2 Tumbes está muy insatisfecho en su área de trabajo, 61.33% insatisfechos con la Jefatura o coordinación del área; y muy insatisfecho con la comunicación y coordinación (52%) y el 64% muy insatisfecho con las condiciones ambientales y el 45.33% insatisfecho con los procedimientos de motivación y reconocimiento laboral (tabla 3)

Bateman & Snell (2000) indica que la importancia de la satisfacción laboral es algo bastante trascendente que se les trate de la manera correcta desde las fuentes se absorbe o se impulsa desde los procesos, se sentirán satisfechos. Un trabajador satisfecho no tiene necesariamente más éxito que un trabajador insatisfecho; pero también hay ciertas ocasiones en que la gente está satisfecha con su trabajo porque tiene que trabajar mucho. Sin embargo, la insatisfacción laboral de diferentes sujetos crea una fuerza laboral que probablemente se manifieste como: i) Peor salud física y mental (lo que representa altos niveles de estrés en su centro de trabajo, mayor monto del seguro y más reclamos) ii) Mala atención al cliente, iii) Mal servicio al cliente, iv) Mala actitud del personal, v) Muchos problemas más problemas y necesidades, vi) Más ingresos, vii) Más ausentismo, viii) Huelgas, ix) Robos, vandalismo y vandalismo, x) Baja productividad y ganancias, ya sea directa o indirectamente A continuación, las consecuencias de la insatisfacción son generalmente muy costosas para la organización.

El modelo de gestión hospitalaria debe articular todos los servicios de salud, haciendo uso de la organización integrada, con la asignación de recursos humanos de acuerdo al perfil de puesto, garantizado la infraestructura adecuada,

la dotación de equipos tecnológicos como componentes principales de la gestión hospitalaria. Además, la ejecución de planes de incentivos para el reconocimiento oportuno; que permita entornos integrados, asegurando una comunicación efectiva transversal, a fin de lograr la satisfacción laboral del equipo de trabajo.

El modelo de gestión hospitalaria se asienta sobre dos pilares básicos: (1) mandos intermedios o dirección hospitalaria, y (2) micro dirección o gestión clínica asistencial. Los dos pilares entregan acciones innovadoras para perseguir las metas de calidad, eficacia y eficiencia en la red de servicios del sistema de salud, para cumplir con la misión establecida para este nivel de atención.

El modelo de gestión hospitalaria tiene como objetivo mejorar la eficacia, eficiencia y calidad de los servicios que el hospital brinda a las personas, para asegurar la participación de la sociedad en su gestión y control, todo para contribuir a las metas del sistema de salud, asegurando equidad y calidad. servicios y mejorar el acceso a los servicios de salud de la población, especialmente la más vulnerable y la más vulnerable.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES

1. Existe relación directa y positiva entre las dimensiones de la gestión organización, acceso a los medicamentos y gestión articulada con las dimensiones de la satisfacción; comunicación coordinación; condiciones ambientales; motivación y área del trabajo
2. El Los trabajadores del hospital JAMO II – 2 Tumbes, perciben que a veces la gestión hospitalaria es organizada y que nunca hay una gestión integral y articulada a todos los servicios de salud
3. Los trabajadores del hospital JAMO II – 2 Tumbes está muy insatisfecho en su área de trabajo, con la Jefatura o coordinación del área; con la comunicación y coordinación e insatisfecho con los procedimientos de motivación y reconocimiento laboral.
4. El modelo de gestión hospitalaria debe articular todos los servicios de salud, haciendo uso de la organización integrada, con la asignación de recursos humanos de acuerdo al perfil de puesto, garantizado la infraestructura adecuada, la dotación de equipos tecnológicos como componentes principales de la gestión hospitalaria.

CAPÍTULO VI

6. RECOMENDACIONES

1. Es importante que la dirección del hospital, a través del área de planificación, tenga objetivos claros y medibles para poder evaluar el progreso y asegurar que se está avanzando para conseguir las metas planteadas, así como metas de calidad y seguridad del paciente, eficiencia en la atención médica y satisfacción del paciente.
2. La atención centrada en el paciente debe ser la prioridad número uno de cualquier gestión hospitalaria. Es por ello que la gestión actual del hospital debe asegurar que los pacientes reciban tratamientos adecuados y efectivos, que sigan buenas prácticas y medidas de seguridad para prevenir errores médicos y otros problemas.
3. La gestión actual del hospital debe ser eficiente en la gestión de los recursos, como el tiempo, el personal y el dinero, para asegurar que se esté brindando la mejor atención médica posible con los recursos disponibles.
4. Es propicio establecer y mantener buenas relaciones con otras instituciones médicas, como consultorías médicas y otras instituciones de atención sanitaria, para poder brindar la mejor atención posible a los pacientes. Además de incluir la coordinación del tratamiento y la transferencia de pacientes cuando sea necesario.
5. Se debe fomentar una cultura de colaboración y trabajo en equipo entre los profesionales médicos y el personal de apoyo que puede ayudar a garantizar una atención médica de alta calidad y un ambiente de trabajo positivo.
6. La gestión actual del hospital debe optimizar y mejorar continuamente lo existente, incorporando cambios que lleven a niveles superiores de calidad, considerando que las organizaciones estáticas terminan siendo superadas por otras más dinámicas, capaces de adaptarse a los nuevos tiempos y a las nuevas necesidades que van surgiendo en el mercado.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aleman J. (2017). Satisfacción laboral del personal de enfermería de la sala de neonatología, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua. Junio 2017. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Nicaragua.
- Bateman, T., & Snell, S. (2009). Administración (8 ed.). México: McGraw Hill
- Calle N. (2020). Características del clima organizacional y la satisfacción laboral en las Mypes del sector restobares del distrito de Tumbes, 2018. Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Lima – Perú.
- Comercio. (2014) El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. Gestión. Lima.
- Córdova E. (2014). La productividad del Perú es de las más bajas de la región. El comercio.
- Oré, A. (2017). Gestión y Desempeño en un Hospital de Essalud, Cañete, Lima, 2017. Lima: Universidad del Pacífico. Recuperado el 10 de julio de 2021.
- Pastor, A. (2019). Diseño de un modelo de gestión hospitalaria en un marco de integración de servicios de salud en la provincia de Trujillo – La Libertad. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado el 10 de julio de 2021.
- Pablos, M. d. (2016). Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres. Extremadura, España: Universidad de Extremadura. Recuperado el 9 de julio de 2021.
- Peiró, Salvador, et al. (2009). Diccionario de gestión sanitaria para médicos.
- Pozo T. (2019). Gestión hospitalaria y satisfacción laboral de los trabajadores del hospital rural Nueva Cajamarca – 2019. Universidad César Vallejo. Perú.
- Reyes Ortiz Alejandro. (2016). Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas - Oficina Zonal Tarapoto, año 2016. Universidad Cesar Vallejo. Escuela de Posgrado. Maestría en Gestión Pública. Tarapoto - Perú.
- Robbins P. y Stephen. (2003). Grados de Satisfacción Laboral. México. Editorial Prentice Hispanoamericana. 6ta Edición. Cáp 4: 320-355.

- Rodriguez M. Retamal M. Lizana J. Cornejo F. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. Universidad Andrés Bello. Santiago De Chile. Salud y Sociedad | v. 2 | no. 2.
- Ríos, Ríos, Rene. (2017). Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015. Tesis de Posgrado. Universidad César Vallejo - Tarapoto - Perú.
- Román, A. (2012). Conceptos y definiciones básicas de la gestión clínica. Basic concepts and definitions of clinical management.
- Sabella, A., Kashou, R. and Omran, O. (2014), "Quality management practices and their relationship to organizational performance", International Journal of Operations & Production Management, Vol. 34 No. 12, pp. 1487-1505.
- Seitio-Kgokgwe, Gauld, Hill y Barnett. (2014). Evaluación del desempeño del sistema de hospitales públicos de Botswana: el uso del Marco de Evaluación del Desempeño del Sistema de Salud de la Organización Mundial de la Salud. National Library of Medicine. 2014, 3(4), 179–189.
- Toledo J. (2015). La satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia y trauma shock del Hospital Victor Ramos Guardia – Huaraz, durante el periodo Enero– Marzo del 2016. Universidad Autónoma de Ica. Chinca.
- Valdez A., y Berleyn K. (2016). Satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud de la red asistencial de Jauja - periodo 2013. Universidad Ricardo Palma. Escuela de Posgrado. Maestría en salud pública con mención en administración hospitalaria y de servicios de salud. Lima - Perú.
- Werther (2008). Clima organizacional influyen en la satisfacción laboral del personal. Investigación realizados en el Perú y América Latina.

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario para medir la variable gestión Hospitalaria”

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objeto conocer el nivel de gestión hospitalaria y el grado de satisfacción laboral que perciben los trabajadores del hospital JAMO II – 2 Tumbes

Por ello se les solicita responder las preguntas con veracidad. Agradecemos su colaboración

DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN		CALIFICACIÓN		
N°	ÍTEM	NUNCA (1)	AVECES (2)	SIEMPRE (3)
1	¿La gestión del hospital fortalece la organización de los servicios de salud para la prestación en el marco de AIS por etapas de vida con enfoque de interculturalidad, género y derechos?.			
2	¿La gestión del hospital implementa flujogramas, señalización, cartera de servicios, horarios diferenciados, entre otros, para la atención integral de salud, en el marco de AIS por etapas de vida?.			
3	¿La gestión del hospital fortalece los procesos logísticos para garantizar la disponibilidad permanente de instrumentos de registro: (historia clínica, registro de atención , formato de atención AUS, instrumentos de seguimiento, tarjeta del usuario), documentos técnicos normativos (normas técnicas de salud, guías de práctica clínica) por etapas de vida, para garantizar la atención estandarizada en el marco de AIS?.			
4	¿La gestión del hospital fortalece los procesos de monitoreo de la atención, a través de la revisión sistematizada de las historias clínicas para garantizar el cumplimiento de las guías de práctica clínica?.			
5	¿La gestión del hospital fortalece la Red de Transporte y Red de Comunicaciones del Sistema Nacional de Referencias y Contrarreferencias?.			
6	¿La gestión del hospital elabora y actualiza la cartera de servicios de atención?.			
7	¿La gestión del hospital Implementa la señalización y acceso al tópico o área de emergencia?.			
8	¿La gestión del hospital dota de equipamiento, medicamentos e insumos y ropa de cama a los servicios de atención?.			
9	¿La gestión del hospital formula e implementa el plan de Vigilancia, Prevención y Control de Infecciones asociadas a la atención sanitaria?.			
10	¿La gestión del hospital difunde medidas de bioseguridad: técnica correcta de lavado de manos, uso de equipos de protección personal y manejo de residuos punzocortantes?.			
10	¿La gestión del hospital diseño a estrategias para mejorar la adherencia del personal de salud al cumplimiento de las medidas de bioseguridad?.			
11	¿La gestión del hospital dota de insumos de lavado de manos y equipos de protección personal en cantidad suficiente?.			
12	¿La gestión del hospital conformó Equipos básicos de salud familiar y comunitaria?.			
13	¿La gestión del hospital determina el diagnóstico de necesidades de salud y otros aspectos relacionados a partir de la aplicación de la ficha familiar. Estimación de necesidades individuales, familia y comunidad con participación de la comunidad?.			
DIMENSIÓN: PRESTACIÓN DE SERVICIOS		CALIFICACIÓN		
N°	ÍTEM	NUNCA (1)	AVECES (2)	SIEMPRE (3)
14	¿La gestión del hospital formula e implementa un plan para el uso de las historias clínicas por etapas de vida?.			
15	¿La gestión del hospital fortalece competencias técnicas en atención integral de salud y llenado de historias clínicas por etapas de vida?.			
16	¿La gestión del hospital formula e implementa el plan de asistencia técnica en Atención Integral de Salud por etapas de vida, monitoreo y seguimiento de las actividades referidas a la atención integral?.			
17	¿La gestión del hospital promueve la creación de la Unidad de Promoción de la Salud (prestacional).?.			
18	¿La gestión del hospital prioriza el trabajo extramural bajo el enfoque de salud familiar y comunitaria?.			

DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN		CALIFICACIÓN		
N°	ÍTEM	NUNCA (1)	AVECES (2)	SIEMPRE (3)
19	¿La gestión del hospital mide el desempeño laboral sobre la base del trabajo comunitario expresado en los sistemas de información de HIS-MIS?.			
20	¿La gestión del hospital Identifica y registra los Eventos Adversos en la prestación de la atención de salud?			
21	¿La gestión del hospital Implementa la mejora del desempeño y las Buenas Prácticas de Atención en los servicios de salud?			
22	¿La gestión del hospital conforma el comité de gestión de la Calidad?			
23	¿La gestión del hospital diseño un Plan de Implementación de Gestión Descentralizada de Recursos Humanos en el marco de la Atención Integral de Salud?			
24	¿La gestión del hospital diseña un Plan de Salud Ocupacional de los trabajadores de salud en el marco de la Atención Integral de Salud?			
25	¿La gestión del hospital implementa medidas de protección laboral para el trabajador enfatizando: protección contra enfermedades ocupacionales, medidas de protección biológica, vigilancia de accidentes punzocortantes, evaluación de las medidas de respuesta?.			
26	¿La gestión del hospital elabora el análisis situacional de la gestión de recursos humanos de forma periódica e incorporación del diagnóstico en la determinación de acciones para la gestión descentralizada de recursos humanos?.			
27	¿La gestión del hospital determina las brechas de recursos humanos en salud acorde con las necesidades de salud de la población?.			
28	¿La gestión del hospital diseña proyectos mejora continua del Clima Organizacional del personal de salud?.			
29	¿La gestión del hospital dispone de acciones de bienestar social orientadas al desarrollo integral del personal de la salud?.			
30	¿La gestión del hospital, dispone de mecanismos de participación de los trabajadores en la gestión hospitalaria?			
DIMENSIÓN: ACCESO A MEDICAMENTOS		CALIFICACIÓN		
N°	ÍTEM	NUNCA (1)	AVECES (2)	SIEMPRE (3)
31	¿La gestión del hospital desarrolla acciones para una adecuada gestión de la información de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios?.			
32	¿La gestión del hospital fortalece las competencias del Recurso Humano (RRHH) para la gestión administrativa y sanitaria de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios?.			
33	¿La gestión del hospital desarrolla acciones para el uso racional de productos farmacéuticos en la institución?			
34	¿La gestión del hospital desarrolla acciones de lucha contra el comercio ilegal, contrabando y falsificación, de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios?			
DIMENSIÓN: GESTIÓN ARTICULADA DE LOS SERVICIOS DE SALUD		CALIFICACIÓN		
N°	ÍTEM	NUNCA (1)	AVECES (2)	SIEMPRE (3)
35	¿La gestión del hospital define el marco conceptual, metodológico e instrumental para el planeamiento estratégico participativo e integral?.			
36	¿La gestión del hospital reconoce y motiva el cumplimiento de metas a través de política de incentivos y estímulos a todo el personal involucrado?.			
37	¿La gestión del hospital fortalece la calidad y oportunidad de la fuente de información, a través de la mejora de sus procesos y modernización de sus herramientas e instrumentos para automatizar la información?.			
38	¿La gestión del hospital implementa el Plan de cierre de brechas de infraestructura y equipamiento y necesidades de salud?.			

Anexo 2. “Cuestionario para medir la variable satisfacción laboral”

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objeto conocer el nivel de gestión hospitalaria y el grado de satisfacción laboral que perciben los trabajadores del hospital JAMO II – 2 Tumbes

Por ello se les solicita responder las preguntas con veracidad. Agradecemos su colaboración

DIMENSIÓN: AREA DE TRABAJO		CALIFICACIÓN		
N°	ÍTEM	MUY INSATISF. (1)	INSATISF. (2)	SATISF. (3)
1	¿Cómo se siente con la organización de su área para desarrollar tus labores?			
2	¿Cómo se siente con la definición de sus funciones y responsabilidad?			
3	¿Cómo se siente con las tareas asignadas?			
4	¿Cómo se siente con el desarrollo de sus habilidades?			
5	Cómo se siente con la forma que desempeño su trabajo?			
DIMENSIÓN: JEFATURA O COORDINACIÓN DEL ÁREA		CALIFICACIÓN		
N°	ÍTEM	MUY INSATISF. (1)	INSATISF. (2)	SATISF. (3)
6	¿Cómo se siente con los conocimientos y dominio de sus funciones por parte de su jefe o coordinador de área?			
7	¿Cómo se siente con la forma de dar solución a los problemas por parte de su jefe o coordinador de área?			
8	¿Cómo se siente con la forma de delegar funciones y responsabilidades a otro compañero de trabajo?			
9	¿Cómo se siente con la forma de tomar decisiones por parte de su jefe o coordinador de área?			
10	¿Cómo se siente con la forma de comunicar tu desempeño por parte del jefe o coordinador de área?			
DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN, COORDINACIÓN		CALIFICACIÓN		
N°	ÍTEM	MUY INSATISF. (1)	INSATISF. (2)	SATISF. (3)
11	¿Cómo se siente con la relación hacia sus compañeros de trabajo?			
12	¿Cómo se siente con la colaboración de sus compañeros para sacar adelante el trabajo?			
13	¿Cómo se siente con ser parte del equipo de trabajo?			
14	¿Cómo se siente con la facilidad de expresar sus opiniones en su grupo de trabajo?			
15	¿Cómo se siente con la comunicación interna dentro de su área?			
16	¿Cómo se siente con la comunicación con su jefe y subordinados?			
17	¿Cómo se siente con la información necesaria recibida para desarrollar correctamente mi trabajo?			
18	¿Cómo se siente con los servicios que prestan otras áreas de trabajo?			
19	¿Cómo se siente con la coordinación con las otras áreas de su trabajo?			

DIMENSIÓN: CONDICIONES AMBIENTALES		CALIFICACIÓN		
N°	ÍTEM	MUY INSATISF. (1)	INSATISF. (2)	SATISF. (3)
20	¿Cómo se siente con las condiciones ambientales del área de trabajo y si facilitan las actividades diarias?			
21	¿Cómo se siente con las instalaciones del área y si facilitan el trabajo y los servicios que prestan?			
22	¿Cómo se siente con las herramientas informáticas que utiliza y si están adaptadas a su trabajo?			
DIMENSIÓN: CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN		CALIFICACIÓN		
N°	ÍTEM	MUY INSATISF. (1)	INSATISF. (2)	SATISF. (3)
23	¿Cómo se siente con la capacitación recibida para desempeñar su trabajo?			
24	¿Cómo se siente con la atención a sus necesidades de capacitación solicitada?			
25	¿Cómo se siente con la capacitación recibida en cuanto a contenido?			
DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO		CALIFICACIÓN		
N°	ÍTEM	MUY INSATISF. (1)	INSATISF. (2)	SATISF. (3)
26	¿Cómo se siente con las acciones de motivación realizada para el desarrollo de su trabajo?			
27	¿Cómo se siente con el reconocimiento a las tareas que realiza?			
28	¿Cómo se siente con las condiciones salariales por el trabajo que realiza?			
29	¿Cómo se siente con las oportunidades para desarrollar su carrera?			

Anexo 3. “Consentimiento Informado”

Estimado participante, ante usted expongo:

Soy licenciado estudiante de la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional de Tumbes, la semejante que está acarreado a cabo un estudio cuyo objetivo principal es Determinar la correlación entre la gestión hospitalaria y satisfacción laboral de los trabajadores del hospital JAMO II – 2 Tumbes, 2021. Mencionada investigación tiene una participación de carácter voluntario y estrictamente confidencial. La participación para esta investigación, consiste en aplicar a los colaboradores de forma individual, dos (02) cuestionarios, en donde se tendrá que marcar con una “X” la respuesta que más los identifiquen. Es importante mencionar que ninguno de los cuestionarios a aplicarse en esta investigación es perjudicial para los participantes y que los mismos tienen derecho a abstenerse de participar o incluso retirarse del llenado de estos cuestionarios cuando lo considere conveniente.

En función a lo leído, si desea participar completar la siguiente información:

Yo..... identificado con DNI o Cédula declaro haber admitido y letrado la información ofrecida sobre el desarrollo de las dos (02) cuestionarios del presente trabajo de investigación. En tales condiciones y en pleno uso de mis facultades mentales, expongo que **OTORGO VOLUNTARIAMENTE MI CONSENTIMIENTO Y ACEPTACIÓN** para participar en el estudio titulado Gestión hospitalaria y satisfacción laboral de los trabajadores del hospital JAMO II – 2 Tumbes, 2021, a cargo del Licenciado Saúl Junior Montero Hidalgo.

Sí ()

No ()

FIRMA

Tumbes..... de....., 2022

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Anexo 4. Matriz de Consistencia

Título: gestión hospitalaria y satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital JAMO II – 2 Tumbes, 2021

Formulación del problema	Objetivos	Marco teórico	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Técnicas instrumentos		
						Recolección de datos	Análisis de datos	Metodología
¿Cuál es la relación entre la gestión hospitalaria con la satisfacción laboral de los trabajadores del hospital JAMO II – 2 Tumbes, 2021?	<p>Objetivo general Establecer la relación entre la gestión hospitalaria y la satisfacción laboral de los trabajadores del hospital JAMO II – 2 Tumbes, 2021.</p> <p>Objetivos específicos Conocer el nivel de gestión hospitalaria del hospital JAMO II – 2 Tumbes, 2021</p> <p>Conocer el grado de satisfacción laboral de los trabajadores del hospital JAMO II – 2 Tumbes, 2021.</p> <p>Elaborar una propuesta de gestión hospitalaria para mejorar la satisfacción laboral de trabajadores del hospital JAMO II – 2 Tumbes, 2021.</p>	<p>Gestión hospitalaria. Definición Características.</p> <p>Satisfacción laboral Concepto Principios de satisfacción</p>	Existe relación significativa entre la gestión hospitalaria con la satisfacción laboral de los trabajadores del hospital JAMO II – 2 Tumbes, 2021.	<p>Gestión hospitalaria</p> <p>Satisfacción laboral</p>	<p>Organización Prestación de servicios Gestión Acceso a medicamentos Gestión articulada de los servicios de salud</p> <p>Área de trabajo Jefatura o coordinación del área Comunicación, coordinación Condiciones ambientales Capacitación y formación Motivación y reconocimiento</p>	<p>Escala de gestión hospitalaria y;</p> <p>Cuestionario de Satisfacción laboral</p>	<p>La Hipótesis General planteada afirma que Existe relación significativa entre la gestión hospitalaria con la satisfacción laboral de los trabajadores del hospital JAMO II – 2 Tumbes, 2021. La contrastación de la Hipótesis se efectuará midiendo lo manifestado enunciado en la hipótesis con el resultado que se obtendrá en el procedimiento correlacional que se llevará a cabo.</p>	<p>Tipo de investigación Descriptivo</p> <p>Diseño de investigación Mixto</p> <p>Población 1300</p> <p>Muestra 150 trabajadores</p> <p>Tipo Aleatoria</p>