



FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

TESIS

Sistema de gestión hospitalario y satisfacción del personal
administrativo en la Dirección Regional de Salud de
Ucayali, 2022

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

Ingeniero de Sistemas

AUTORES:

Irwin Clever Jaramillo Ruiz

Jean Claudio Rios Caballero

Luis Manuel Villasis Rodriguez

ASESORA:

Dra. Lila Ramirez Zumaeta

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Sistemas de gestión de información y conocimiento

Sub Línea

Sistemas de gestión de información, de conocimiento y TIC's

UCAYALI - PERÚ

2022

JURADO EVALUADOR



Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales
Presidente



Mg. Saúl Tovar Yachachi
Secretario



Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas
Vocal



Dra. Lila Ramirez Zumaeta
Asesora

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA

FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

“Año de la soberanía y fortalecimiento nacional”

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE SISTEMAS

En la Ciudad de Pucallpa, siendo las 11:00 am del día miércoles 22 de junio del 2022, a través de la modalidad virtual, se dio inicio el acto de sustentación de la TESIS titulada “**SISTEMA DE GESTIÓN HOSPITALARIO Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE UCAYALI, REGIÓN UCAYALI, PROVINCIA DE CORONEL PORTILLO, DISTRITO DE CALLERÍA - 2022**” elaborado por los Bachilleres **IRWIN CLEVER JARAMILLO RUIZ, LUIS MANUEL VILLASIS RODRIGUEZ y JEAN CLAUDIO RIOS CABALLERO**.

El Presidente da inicio al acto público de sustentación de tesis, con los miembros del Jurado Evaluador integrado por los docentes: **Presidente Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales, Secretario Mg. Saul Tovar Yachachi y Vocal Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas**; designados con RESOLUCIÓN N°061-2022-UPP-FIS de fecha 04 de mayo del 2022; luego el señor presidente instó al secretario a la lectura de la Resolución de aprobación de tesis.

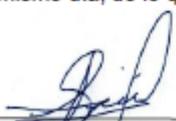
Acto seguido el Presidente del Jurado invitó a iniciar su exposición, a los Bachilleres **IRWIN CLEVER JARAMILLO RUIZ, LUIS MANUEL VILLASIS RODRIGUEZ y JEAN CLAUDIO RIOS CABALLERO**, para que seguidamente absolviera las preguntas de cada jurado en su área.

Al terminar la sustentación, el Presidente indica a los bachilleres y público en general, que el jurado se retira para la deliberación.

Después de deliberar en forma reservada el Jurado emitió la calificación general, de cuyo resultado se establece que los Bachilleres **IRWIN CLEVER JARAMILLO RUIZ, LUIS MANUEL VILLASIS RODRIGUEZ y JEAN CLAUDIO RIOS CABALLERO** fue:

- | | | |
|------------------------------|-------|-------------------------------------|
| - Aprobado por Excelencia | 19-20 | <input type="checkbox"/> |
| - Aprobado por Unanimidad | 17-18 | <input type="checkbox"/> |
| - Aprobado por Mayoría | 14-16 | <input checked="" type="checkbox"/> |
| - Desaprobado por Mayoría | 11-13 | <input type="checkbox"/> |
| - Desaprobado por Unanimidad | 00-10 | <input type="checkbox"/> |

Reiniciando el acto público, se dio lectura a la presente Acta que los Miembros del Jurado la suscriben por cuadruplicado en señal de conformidad. Realizado el juramento de honor y las felicitaciones de los miembros del jurado, el Presidente dio por concluido el acto de sustentación siendo las 12:00 pm Horas del mismo día, de lo que se da fe.


Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales
Presidente


Mg. Saúl Tovar Yachachi
Secretario


Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas
Vocal

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Nosotros, **Irwin Clever Jaramillo Ruiz** con DNI N° 71994345, **Jean Claudio Rios Caballero** con DNI N° 62319935, y **Luis Manuel Villasis Rodriguez** con DNI N° 72121808, egresados de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, de la Universidad Privada de Pucallpa.

Declaramos bajo juramento que:

Somos autores de la tesis titulada: **“Sistema de gestión hospitalario y satisfacción del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, 2022”**.

- 1) La cual presentamos para optar el título profesional de Ingeniero de Sistemas.
- 2) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Pucallpa.

Pucallpa, 18 de abril del 2022.



Irwin Clever Jaramillo Ruiz
DNI N° 71994345



Jean Claudio Rios Caballero
DNI N° 62319935



Luis Manuel Villasis Rodriguez
DNI N° 72121808

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



"AÑO DEL FORTECIMIENTO DE LA SOBERANIA NACIONAL"

COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD
PRIVADA DE PUCALLPA

Constancia de Originalidad de trabajo de Investigación N° 42

Pucallpa 27 de abril del 2022

Yo, Dr. JAIME AUGUSTO ROJAS ELESANO, informo a la decanatura y a quien corresponda que se presentó a mi despacho el informe de tesis titulado: "SISTEMA DE GESTION HOSPITALARIO Y SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA DIRECCION REGIONAL DE SALUD DE UCAYALI, REREGION UCAYALI, PROVINCIA DE CORNEL PORTILLO, DISTRITO DE CALLERIA -2022" perteneciente a los bachilleres: IRWIN CLEVER JARAMILLO RUIZ, JEAN CLAUDIO RIOS CABALLERO Y LUIS MANUEL VILLASIS RODRIGUEZ.

Facultad : Ingeniería de Sistemas
Escuela : Ingeniería de Sistemas
Asesor : Dr. Lila Ramírez Zumaeta

Habiendo realizado la verificación de coincidencia con el Software Antiplagio PlagScan, los resultados de similitud fueron 23,8%. El cual está en los parámetros aceptados por las normas de la Universidad Privada de Pucallpa, que es máximo el 30%, por consiguiente, esta Coordinación da su aprobación de conformidad de la aplicación de la prueba de similitud y se autoriza a los bachilleres a continuar con el trámite administrativo correspondiente.

Es todo por informar a su despacho señor Decano.

Atentamente,

Dr. Jaime Augusto Rojas Elescano
Coordinador de Investigación de la UPP - FIS

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional. A mi padre, que por ser un ejemplo a seguir he podido concretar el principio de mis sueños.

Irwin Clever

Esta Tesis está dedicado a mis padres por ser los principales pilares de soporte para convertirme en un profesional de bien. A Dios por darme salud y bienestar para seguir mi camino esforzándome cada día. Y a todas las personas que pasaron por mi vida para aportar un granito de arena.

Jean Claudio

Dedico en primer lugar a Dios por la vida, y mis padres Luis y Justina por haberme formado con principios, disciplina y a no rendirme en los problemas.

Luis Manuel

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

A mi madre, que con su demostración de una madre ejemplar me ha enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos.

Irwin Clever

Agradezco en primer lugar al de arriba a Dios por darme vida, salud, por cuidarme por guiarme por darme fuerza y valor para terminar mi carrera de la mejor manera.

A mis padres que me apoyaron en todo momento, sacrificando varias cosas para mi formación académica, todo eso valoro y aprecio mucho.

Jean Claudio

Agradezco a nuestro creador, por haberme brindado una hermosa familia, que me llena de felicidad y motivación.

Luis Manuel

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de relación que existe entre el sistema de gestión hospitalario y satisfacción del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, 2022, la investigación es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y alcance descriptivo correlacional, el método usado fue el hipotético deductivo, la muestra del objeto de estudio estuvo conformada por 83 trabajadores administrativos de la dirección regional de Salud de Ucayali, a quienes se les aplicó como instrumento de recolección de datos el cuestionario, el mismo que fue elaborado a partir de la técnica de la encuesta, entre los principales resultados se obtuvo que respecto a la variable sistema de gestión hospitalario, un 43.4% indicó que el sistema es bueno, el 24.1% indicó que el sistema es regular, el 18.1% indicó que el sistema es malo, el 8.4% indicó que el sistema es muy bueno y el 6.1% indicó que el sistema es muy malo, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores el sistema de gestión hospitalario es bueno, se llegó a la conclusión general que existe un nivel de relación positiva entre el sistema de gestión hospitalario y la satisfacción del personal administrativo en la dirección regional de salud de Ucayali, 2022, de acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un valor $\rho = 0.884$ y un grado de significancia de $P = 0.005$, lo que indica un grado de correlación alta.

Palabras claves: Sistema de gestión, satisfacción.

Abstract

The objective of this research was to determine the level of relationship that exists between the hospital management system and the satisfaction of the administrative staff in the Regional Health Directorate of Ucayali, 2022, the research has a quantitative approach, a non-experimental design and a descriptive correlational scope. the method used was the hypothetical deductive, the sample of the object of study was made up of 83 administrative workers of the regional direction of Health of Ucayali, to whom the questionnaire was applied as a data collection instrument, the same one that was elaborated from of the survey technique, among the main results it was obtained that with respect to the hospital management system variable, 43.4% indicated that the system is good, 24.1% indicated that the system is regular, 18.1% indicated that the system is bad, 8.4% indicated that the system is very good and 6.1% indicated that the system is very bad, which shows that under the per perception of the workers the hospital management system is good, it was concluded that there is a level of positive relationship between the hospital management system and the satisfaction of the administrative staff in the regional health directorate of Ucayali, 2022, according to the results obtained by applying the Rho Spearman test where a rho value = 0.884 and a degree of significance of $P = 0.005$ were found, which indicates a high degree of correlation.

Keywords: Management system, satisfaction.

Índice

	Página
PORTADA	i
JURADO EVALUADOR	ii
ACTA DE SUSTENTACIÓN	iii
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD	iv
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
Índice	x
Índice de tablas y figuras	xiv
Introducción	xvi
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	2
1.2.1. Problema general	2
1.2.2. Problemas específicos	2
1.3. Formulación de objetivos	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Justificación de la investigación	3
1.4.1. Justificación Teórica	3
1.4.3. Justificación Metodológica	4
1.4.4. Justificación Social	4
1.5. Delimitación del estudio	4
	x

1.5.1. Delimitación Espacial	4
1.5.2. Delimitación Temporal	4
1.6. Viabilidad del estudio	4
1.6.1. Viabilidad Técnica	4
1.6.2. Viabilidad Financiera	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes del problema	6
2.1.1. A nivel internacional	6
2.1.2. A nivel nacional	8
2.1.2. A nivel local	10
2.2. Bases teóricas	11
2.3. Definición de términos básicos	15
2.4. Formulación de hipótesis	18
2.4.1. Hipótesis general	18
2.4.2. Hipótesis específicas	18
2.5. Variables	18
2.5.1. Definición conceptual de la variable	18
2.5.2. Definición operacional de la variable	19
2.5.3. Operacionalización de la variable	20
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	22
3.1. Diseño de la investigación	22
3.2. Población y muestra	23
3.2.1. Población	23
Tabla N° 1. Población de la investigación	23
3.2.2. Muestra	23
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.3.1 Técnica	24

3.3.2 Instrumentos	24
3.4. Validez y confiabilidad del instrumento	25
Tabla N° 2. Resumen de validez de juicio de experto	25
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	25
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	26
4.1. Presentación de resultados	26
Tabla N° 3. Niveles obtenidos sobre el sistema de gestión hospitalario	26
Figura N° 1. Niveles obtenidos sobre el sistema de gestión hospitalario	26
Tabla N° 4. Niveles obtenidos sobre la captación y recolección de datos	27
Figura N° 2. Niveles obtenidos sobre la dimensión captación y recolección de datos.	27
Tabla N° 5. Niveles obtenidos sobre la dimensión almacenamiento	28
Figura N° 3. Niveles obtenidos sobre la dimensión almacenamiento	28
Tabla N° 6. Niveles obtenidos sobre la dimensión tratamiento de la información	29
Figura N° 4. Niveles obtenidos sobre la dimensión tratamiento de la información	29
Tabla N° 7. Niveles obtenidos sobre la satisfacción	30
Figura N° 5. Niveles obtenidos sobre la satisfacción	30
Tabla N° 8. Niveles obtenidos sobre la dimensión condiciones laborales	31
Figura N° 6. Niveles obtenidos sobre la dimensión condiciones laborales	31
Tabla N° 9. Niveles obtenidos sobre sobre la dimensión remuneraciones y beneficios laborales	32
Figura N° 7. Niveles obtenidos sobre la dimensión remuneraciones y beneficios laborales	32
Tabla N° 10. Niveles obtenidos sobre sobre la dimensión supervisión	33
Figura N° 8. Niveles obtenidos sobre la dimensión supervisión	33
Tabla N° 11. Resultados de la prueba de normalidad de la variable 1	34
Tabla N° 12. Resultados de la prueba de normalidad de la variable 2	34
Tabla N° 13. Prueba de hipótesis general	35

Tabla N° 14. Prueba de hipótesis específico 1	36
Tabla N° 15. Prueba de hipótesis específico 2	37
Tabla N° 16. Prueba de hipótesis específico 3	38
4.1. Discusión	39
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44
ANEXOS	47
Anexo 1: Matriz de consistencia	48
Anexo 2: Instrumento de aplicación	49
Anexo 3: Matriz de validación	51
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento	57
Anexo 5: Base de datos	58
Anexo 6: Evidencias (imágenes y/o fotos)	63

Índice de tablas y figuras

Índice de Tablas	Página
Tabla N° 1. Población de la investigación	23
Tabla N° 2. Resumen de validez de juicio de experto	25
Tabla N° 3. Niveles obtenidos sobre el sistema de gestión hospitalario	26
Tabla N° 4. Niveles obtenidos sobre la captación y recolección de datos	27
Tabla N° 5. Niveles obtenidos sobre la dimensión almacenamiento	28
Tabla N° 6. Niveles obtenidos sobre la dimensión tratamiento de la información	28
Tabla N° 7. Niveles obtenidos sobre la satisfacción	30
Tabla N° 8. Niveles obtenidos sobre la dimensión condiciones laborales	31
Tabla N° 9. Niveles obtenidos sobre sobre la dimensión remuneraciones y beneficios laborales	32
Tabla N° 10. Niveles obtenidos sobre sobre la dimensión supervisión	33
Tabla N° 11. Resultados de la prueba de normalidad de la variable 1	34
Tabla N° 12. Resultados de la prueba de normalidad de la variable 2	34
Tabla N° 13. Prueba de hipótesis general	35
Tabla N° 14. Prueba de hipótesis específico 1	36
Tabla N° 15. Prueba de hipótesis específico 2	37
Tabla N° 16. Prueba de hipótesis específico 3	38

Índice de Figuras	Página
Figura N° 1. Niveles obtenidos sobre el sistema de gestión hospitalario	26
Figura N° 2. Niveles obtenidos sobre la dimensión captación y recolección de datos.	27
Figura N° 3. Niveles obtenidos sobre la dimensión almacenamiento	28
Figura N° 4. Niveles obtenidos sobre la dimensión tratamiento de la información	29

Figura N° 5. Niveles obtenidos sobre la satisfacción	30
Figura N° 6. Niveles obtenidos sobre la dimensión condiciones laborales	31
Figura N° 7. Niveles obtenidos sobre la dimensión remuneraciones y beneficios laborales	32
Figura N° 8. Niveles obtenidos sobre la dimensión supervisión	33

Introducción

En esta investigación se tiene el interés de determinar cómo la satisfacción de trabajadores administrativos se desarrolla usando tecnología de información como lo es un sistema de gestión hospitalario que interactúa en el ámbito de la dirección regional de Salud, cuya misión es promover el desarrollo integral y sostenible de las actividades de prevención, promoción, recuperación y rehabilitación de la salud, normando o supervisando, según sea el caso, el cumplimiento de las políticas de alcance regional en los establecimientos públicos y privados.

En ese contexto y de acuerdo a las normas y reglamentos de la Universidad Privada de Pucallpa, esta investigación está dividida en los siguientes capítulos.

En el Capítulo I, se realizó el planteamiento del problema, formulación de problemas y objetivos, justificación e importancia de la investigación, limitaciones y delimitación.

En el Capítulo II, se desarrolló el marco teórico fundamental para la investigación que articula a los antecedentes, bases teóricas y definiciones conceptuales, también la definición operacional y el desarrollo de hipótesis relacionadas al sistema de gestión hospitalario y la satisfacción.

En el Capítulo III, se desarrolló la metodología, cuyo procedimiento seguido fue en concordancia con la hipótesis se determinaron el enfoque, diseño y alcance de la investigación, la descripción de la población y la muestra usada, la técnica e instrumento de recolección de datos, la validez y confiabilidad de los instrumentos y las técnicas que se usaron para el procesamiento de la información.

En el capítulo IV, se presenta los resultados de manera descriptiva e inferencial, el cual contiene los niveles encontrados, la prueba de normalidad y la

prueba de hipótesis aplicando la prueba de Rho Spearman, para finalmente realizar la discusión

Finalmente, se describe las conclusiones y recomendación producto del resultado y la metodología establecida, y concluye con las referencias bibliográficas utilizadas para la investigación.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

A nivel internacional las organizaciones buscan ser más competitivas para mejorar la calidad de los servicios que brindan, por ello experimentan una gran transformación determinada por la capacidad de ajuste a los cambios sociales y al aseguramiento de la satisfacción de los usuarios y trabajadores, en América del Sur la gran mayoría de países tienen como política de modernización del estado el uso de TIC como herramientas que les permita estar a la vanguardia en la gestión de sus procesos facilitando el desarrollo de muchas tareas, más aun con la pandemia que desde el 2020 se viene viviendo, las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) están permitiendo el trabajo a distancia y en tiempo real, que permitan desarrollar de forma regular actividades que dos décadas atrás eran difícilmente imaginables.

Estas actividades vienen reflejadas también al desempeño laboral, altamente ligada con la satisfacción laboral, las organizaciones se vuelven más competitivas y globalizadas, por ende, el bienestar de los trabajadores se vuelve más vulnerable a cualquier variación en la gestión del talento humano, en este sentido

el incremento de la productividad se convierte en un objetivo esencial para cualquier organización ya sea pública o privada.

En Perú, si bien existe una política modernización del estado con la implementación de tecnologías de información, dentro de la gestión en instituciones públicas, la satisfacción laboral, la gestión del talento y de los recursos humanos son actividades que aún no están desarrolladas o simplemente no se implementan, el trabajador solo debe trabajar porque lo contrataron.

El sector salud, el cual fue duramente golpeado con el COVID, ha tenido que experimentar cambios en su estructura de gestión, para mejorarlo y adecuarlo a las necesidades que la pandemia requería, por lo que se vinieron implementando sistemas de gestión hospitalario que permiten la integración de distintas actividades, la dirección regional de Ucayali no fue la excepción, pero ahí también se genera la incógnita que si el personal fue capacitado. Inducido o acompañado para desempeñar de mejor manera su trabajo, ligado con la satisfacción laboral, por lo que en esta investigación se pretenderá medir la relación entre estos dos aspectos mencionados.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué nivel de relación existe entre el sistema de gestión hospitalario y satisfacción del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

P1. ¿Qué nivel de relación existe entre el sistema de gestión hospitalario y las condiciones laborales del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, 2022?

P2. ¿Qué nivel de relación existe entre el sistema de gestión hospitalario y las remuneraciones y beneficios laborales del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, 2022?

P3. ¿Qué nivel de relación existe entre el sistema de gestión hospitalario y la supervisión del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, 2022?

1.3. Formulación de objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de relación que existe entre el sistema de gestión hospitalario y satisfacción del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

O1: Analizar el nivel de relación que existe entre el sistema de gestión hospitalario y las condiciones laborales del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, 2022.

O2: Analizar el nivel de relación que existe entre el sistema de gestión hospitalario y las remuneraciones y beneficios laborales del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, 2022.

O3: Analizar el nivel de relación que existe entre el sistema de gestión hospitalario y la supervisión del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, 2022.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación Teórica

La investigación permitió conocer el estado del arte de las dos variables, el cual incluye a las definiciones, dimensiones, indicadores, referenciados por varios autores, también se presentará tesis que donde se haya trabajado al menos con una variable que se va a estudiar, para ser parte de los antecedentes, en el ámbito internacional, nacional y finalmente una breve descripción de la realidad problemática.

1.4.2. Justificación Práctica

El estudio permitió el conocimiento construidas en el marco teórico que permita contribuir a la solución de la problemática que se

vive en la dirección regional de salud con los trabajadores, mediante el uso de un sistema informático.

1.4.3. Justificación Metodológica

Esta investigación se utilizó el método deductivo de enfoque cuantitativo, este método según Hernández, et al. (2018), “las hipótesis se contrastan con la realidad para aceptarse o rechazarse en un contexto determinado” (p.122) y “Se basan en hipótesis preestablecidas, miden variables y su aplicación debe sujetarse al diseño concebido con antelación; al desarrollarse, el investigador está centrado en la validez, el rigor y el control de la situación de investigación” (p. 150), es decir se planteó el problema de investigación, se definió el objetivo y su hipótesis (lo que quiere hacer y lo que quiere saber).

1.4.4. Justificación Social

El estudio tuvo una importancia social, pues el resultado del estudio sirve como base para ejecutar planes de acción enfocados a mejorar la satisfacción de los trabajadores, mediante el uso de un sistema de gestión hospitalario.

1.5. Delimitación del estudio

1.5.1. Delimitación Espacial

Esta investigación se desarrolló en las oficinas de la dirección regional de salud de Ucayali, ubicado en el Jr. Carmen Cabrejos 549, distrito de Callería, Provincia de Coronel Portillo.

1.5.2. Delimitación Temporal

El periodo escogido por los investigadores fue desde el mes de enero del 2021 hasta marzo del 2022, donde se recogieron la información y datos generados en esos meses.

1.6. Viabilidad del estudio

1.6.1. Viabilidad Técnica

Para la presente investigación, contó con un asesor que acompañe el desarrollo de cada capítulo, asignado por la universidad, para la validación del instrumento se contara con el aval de expertos

en investigación, respecto a los materiales se cuenta con materiales que permitirán realizar el trabajo de forma eficiente.

1.6.2. Viabilidad Financiera

Esta investigación fue financiada íntegramente por los investigadores.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. A nivel internacional

Arias, J.(2018), en su tesis titulada "*Sistema de gestión y calidad en la empresa Quality & Consulting Group SAC*", para obtener el grado de maestría en la Universidad libre de Colombia, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre un sistema de gestión y la calidad en la empresa Quality & Consulting Group SAC, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y alcance correlacional, la muestra fue de 50 trabajadores, se llegó a la conclusión que existe una relación significativa entre un sistema de gestión y la calidad en la empresa Quality & Consulting Group SAC., lo que permitió a la compañía la creación de una estructura organizacional basada en el conocimiento de la situación real de la empresa y orientada bajo directrices de calidad en cada uno de los niveles, y un manejo de la operación focalizado en metas y resultados establecidos.

Pérez, D. (2018), en su tesis titulada "*Implementación de un sistema de gestión y la mejora de la calidad en la empresa Construecuador S.A.*" tesis para obtener el grado de maestría en la Universidad Andina Simón Sede Ecuador, tuvo como objetivo

determinar la relación de influencia del sistema de gestión en la mejora de la calidad en la empresa Construecuador S.A, la investigación fue cuantitativa, de diseño no experimental al alcance correlacional causal, la muestra fue de 40 trabajadores, a quien se le aplicó un cuestionario, se llegó a la conclusión que del sistema de gestión se relaciona e influye de manera positiva con la calidad en la empresa Construecuador S.A, debido a que sistematiza y mejorara el funcionamiento interno y potencia la satisfacción de todas sus partes interesadas.

Pascagaza, J. (2018), en su tesis titulada "*Sistema de información para la gestión de los proyectos de responsabilidad social del programa de ingeniería de sistemas de la universidad católica de Colombia*", tuvo como objetivo determinar como el sistema de información mejora la gestión de los proyectos de responsabilidad social del programa de ingeniería de sistemas de la universidad católica de Colombia, la investigación fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de alcance descriptivo, se aplica la técnica de la encuesta y un cuestionario aplicado a 40 trabajadores, se llegó a la conclusión que existe una mejora significativa de la gestión de los proyectos usando un sistema de información.

Nieto, E. (2018), en su tesis titulada "*Análisis de la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico, en el año 2017*", para obtener título profesional en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, tuvo como objetivo Determinar la relación existente entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico, para la generación de acciones de mejora, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y alcance correlacional, la muestra fue de 126 trabajadores de instituto, a quienes se les aplico un cuestionario, se llegó a la conclusión que existe una relación positiva moderada entre satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional

de los colaboradores del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico, en el año 2017, con un coeficiente de correlación de 0,600 y una significancia de 0,001.

Calderón, J. y Jiménez, L. (2018), en su tesis titulada *“Motivación y satisfacción laboral en la empresa Joe Banana de la ciudad de La Paz”*, tesis para título profesional en la Universidad Mayor de San Andrés, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal que trabaja dentro de la empresa Joe Banana de la ciudad de La Paz, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y alcance correlacional la muestra fue de 50 trabajadores, , a quienes se les aplicó un cuestionario, se llegó a la conclusión que existe una relación positiva entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal que trabaja dentro de la empresa Joe Banana de la ciudad de La Paz.

2.1.2. A nivel nacional

Figuerola, O. (2018), en su tesis titulada *“Sistema de gestión para incidencias en el área de soporte técnico de la Universidad Peruana Simón Bolívar SAC”*, para obtener título profesional en la universidad Cesar Vallejo, tuvo como objetivo evaluar la influencia del sistema de gestión para incidencias en el área de soporte de la Universidad Peruana Simón Bolívar S.A.C., el enfoque fue cuantitativo de diseño experimental y alcance correlacional, la muestra fue de 20 trabajadores a quien se le aplicó una ficha de registro, se llegó a la conclusión el aplicativo implementado si optimiza la gestión de incidencia, ya que La colocación del aplicativo ayudo a aumentar el porcentaje de ratios de resolución de incidencias de un 36.40% a l 40.20% así como también colaboro en la reducción de porcentaje de casos escalonados incorrectamente de un 47.96% a un 36.32%,

Tapia, P. (2018), en su tesis titulada *“Sistema de gestión de la calidad y la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de*

San Isidro, Lima 2018”, para obtener grado de maestro en la universidad Cesar Vallejo, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el sistema de gestión de la calidad en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018, en enfoque fue cuantitativo, de diseño no experimental y alcance correlacional, se llegó a la conclusión que el sistema de gestión de calidad incide significativamente en la Satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018, teniendo una relación positiva, con un coeficiente de correlación de 0,821 y un grado de significación del 0,01.

Ordóñez, A. (2018), en tus tesis titulada *"Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de alcantarillado de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A. - 2017"*, para obtener el grado de maestro en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, tuvo como objetivo determinar la relación significativa que existe entre el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de alcantarillado de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A. ,2017, la investigación fue de enfoque cuantitativo, diseño No experimental y alcance correlacional, la muestra fue de 80 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario, se llegó a la conclusión que existe una relación positiva y significativa entre el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de alcantarillado de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., 2017, con un $Rho= 0,750$ y $p>0,01$

Alanoca, R. (2018), en su tesis titulada *"Sistema de Gestión de la calidad y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017"*, para obtener el grado de maestría en la Universidad Cesar Vallejo, tuvo como objetivo establecer la relación entre gestión de la calidad y la satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María

Auxiliadora, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y alcance correlacional, la muestra fue de 252 trabajadores del servicio de salud, se llegó a la conclusión que existe una a relación positiva entre gestión de la calidad y la satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora.

Chiquilín, N. (2018), en su tesis titulada “*Diseño de un sistema de gestión de mantenimiento hospitalario para optimizar la vida útil de los equipos en la unidad de servicios generales, del Hospital Regional Docente de Cajamarca*”, para obtener título profesional de ingeniería en la Universidad Privada de Norte, tuvo como objetivo diseñar un Sistema de Gestión de Mantenimiento Hospitalario para incrementar la vida útil de los equipos en la unidad de Servicios Generales, del Hospital Regional Docente de Cajamarca, el enfoque de la investigación fue cuantitativo de diseño pre experimental, se llegó a la conclusión que se obtuvo beneficios según los resultados Los resultados obtenidos son significantes ya que la disponibilidad en todos los equipos aumento entre un intervalo de 20 a 25%, así como su confiabilidad, disminuyendo paradas innecesarias y teniendo un adecuado control y seguimiento, reduciéndose de esta manera el número de equipos críticos y aumentando la vida útil del equipo.

2.1.2. A nivel local

Bernal, E. y Piña, A (2018) en su investigación titulada “*Sistema de gestión para cotización vía web en una empresa naviera*”, tesis de pre grado en la Universidad Nacional de Ucayali, tuvo como objetivo proponer el sistema de gestión mejora la cotización vía web en una empresa Naviera, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño pre experimental y alcance descriptivo correlacional, la muestra fue de 13 colaboradores, se llegó a la conclusión que En base a la obtención de los estudios realizados que se describe en el capítulo IV, se puede afirmar mediante la prueba de hipótesis que se rechaza la H_0 (Hipotesis nula), y se acepta la hipótesis alterna $H_a =$ El sistema de gestión mejora significativamente la cotización vía web

en una empresa Naviera”. debido que $T_c > T_t$ ($1.8870 > 1.7613$), con un nivel de confianza del 95%. lo que demuestra que sí existe diferencia significativa con la implementación del sistema de gestión.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable 1: Sistema de gestión hospitalario

Según Devece, et al. (2018), “Es el conjunto formal de procesos que, operando sobre una colección de datos estructurada de acuerdo con las necesidades de una organización, recopila, elabora y distribuye la información necesaria para la operación de dicha organización y para las actividades de gestión apoyando, al menos en parte, los procesos de toma de decisiones necesarios para desempeñar las funciones de negocio de la organización de acuerdo con su estrategia” (p. 13).

Ros, O. (2018), “Es una herramienta tecnológica que permite realizar el seguimiento y control de la planificación prevista en cada una de las actividades que la organización tiene para el logro de sus objetivos” (p. 64).

Según Fernández, V. (2018), “Es un sistema informático que funciona de manera integrada con múltiples herramientas para ejecutar tareas administrativas permitiendo simplificar los procesos operativos, productivos y de tramites de una organización, permitiendo el acceso, control y gestión de su base de datos” (p.50)

Dimensiones de un sistema de gestión

Captación y recolección de datos

Según Devece, et al. (2018), “consiste en captar la información tanto externa (o relativa al entorno) como interna (generada en la propia organización), y enviarla a través del sistema de comunicación a los órganos del sistema de información encargados de reagruparla para evitar duplicidades e información inútil” (p. 17), tiene los siguientes indicadores:

- Capacidad de respuesta.
- Exactitud
- Adecuación

Almacenamiento:

Según Devece, et al. (2018), “es la agrupación de la información de acuerdo a algún criterio o en diversos puntos, esta información puede ser almacenada en diversos servicios o departamentos, o bien en un lugar único, pero igualmente accesible a todos los usuarios” (p.18), tiene los siguientes indicadores:

- Seguridad
- Tolerancia a errores
- Recuperabilidad

Tratamiento de la información:

Según Devece, et al. (2018), “tiene por objeto transformar la información almacenada en una información útil, en una información significativa para quien la requiera. Esta es una función clave en todo sistema de información, el tratamiento de la información se efectúa esencialmente mediante el subsistema informático” (p. 18), tiene los siguientes indicadores:

- Fiabilidad
- Capacidad de brindar información en tiempo real
- Discriminación de datos

Distribución y diseminación de la información:

Según Devece, et al. (2018), “Es la capacidad proporcionar la información que cada usuario requiera, difundido también esa información a otras personas dentro de la organización, el porqué de ello se halla en la necesidad de que determinadas informaciones acerca de la organización y del entorno sean conocidas por diferentes miembros de la misma, a fin de poder hacer frente con mayor rapidez y éxito a las situaciones que cada día se les presentan, y en las que

se hace necesaria la resolución de problemas o adopción de decisiones”. (p. 19), tiene los siguientes indicadores:

- Capacidad de distribución
- Operatividad
- Capacidad de comunicación

2.2.2. Variable 2: Satisfacción

Definición

Según Ortega, O. (2018), “Es la actitud favorable que se adopta ante el trabajo, de ahí tal satisfacción es individual, a veces grupal y responde a un cumulo de sentimientos que clasifican como positivos, para cada uno de los elementos que conforman la complejidad laboral en sus aspectos afectivos y materiales” (p. 229).

De acuerdo a Griffin, R. y Ebert, R. (2019), “es el nivel de agrado que la gente obtiene al desarrollar sus trabajos, si las personas disfrutan de sus trabajos, se encuentran relativamente satisfechas, si no lo disfrutan, estarán relativamente insatisfechas”. (p. 250)

Según Gonzales, M. (2018), “es el conjunto de actitudes que tiene un sujeto hacia la tarea asignada dentro de la organización, estas actitudes vendrán definidas por las características del puesto de trabajo y por cómo está considerada dicha labor por el sujeto” (p.117).

Dimensiones de satisfacción

La satisfacción laboral tiene las siguientes dimensiones:

Condiciones de trabajo:

Según Gonzales, M. (2018), “La condición de trabajo es el estado en el que se encuentra el entorno laboral, que permitan prevenir los accidentes de trabajo y las enfermedades producidas por la exposición a factores de riesgo en el entorno en donde se realizan” (p. 120), tiene las siguientes dimensiones:

- Entorno laboral
- Riesgos
- Materiales y herramientas.

Remuneraciones y beneficios laborales:

Según Gonzales, M. (2018), “es la ganancia que obtiene un trabajador por la realización de una actividad, asignada por la organización, para reconocer su labor, con ello trata de garantizar su satisfacción y mejorar su calidad de vida, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo motivada y productiva” (p. 121), tiene las siguientes dimensiones:

- Salario
- Reconocimiento
- Motivación

Supervisión:

Según Gonzales, M. (2018), “es el grado en que los superiores orientan, apoyan, controlan y motivan a sus subordinados a la realización del trabajo diario” (p. 122), tiene las siguientes dimensiones:

- Orientación
- Control
- Acompañamiento

Relaciones Humanas

Según Gonzales, M. (2018), es el “grado en que se fomenta las buenas relaciones y se establecen vínculos de amistad y confianza entre colaboradores”, (p. 123), tiene las siguientes dimensiones:

- Relaciones interpersonales
- Relaciones intrapersonales
- Grado de empatía

Promoción y capacitación

Según Gonzales, M. (2018), es el “Grado en que se brindan posibilidades al trabajador para ascender y recibir capacitaciones para desempeñar el trabajo eficientemente” (p. 124), tiene las siguientes dimensiones:

- Oportunidades de ascenso

- Capacitaciones
- Fortalecimiento de capacidades

Comunicación

Según Gonzales, M. (2018), es el “Grado en que se transmite información y se mantiene comunicación adecuada entre colaboradores al interior de la organización sobre aspectos relacionados al trabajo” (p. 125), tiene las siguientes dimensiones:

- Capacidad de respuesta
- Comunicación fluida
- Capacidad de atención

2.3. Definición de términos básicos

Acompañamiento:

De acuerdo a Ortega, O. (2018), es el acto y el resultado de acompañar: encontrarse en compañía de otros individuos o añadir algo a una cosa diferente.

Aplicación:

Según Fernández, V. (2018), es un programa que realiza una serie de funciones y con el cual trabajamos en el ordenador.

Atributos:

Devece, et al. (2018), es la característica que definen o identifican a una entidad, estas pueden ser muchas, y solo el diseñador utiliza o implementa las que considere más relevantes. Los atributos son las propiedades que describen a cada entidad en un conjunto de entidades.

Archivo:

Según Fernández, V. (2018), es un documento generado con una aplicación que se almacena en una unidad.

Backup:

Según Ros, O. (2018), es una aplicación de copia de seguridad de ficheros, carpetas o unidades completas que permite dividir la información o ficheros en varios disquetes y que además la comprime.

Capacidad:

De acuerdo a Gonzales, M. (2018), es la habilidad general o conjunto de destrezas (habilidades específicas de tipo verbal, de lectura, de segundas lenguas, matemática, etc.) que utiliza o puede utilizar una persona para aprender.

Control:

Según Griffin, R. y Ebert, R. (2019), es una forma de fiscalización, un mecanismo para regular algo manual o sistémicamente o un examen para probar los conocimientos de los alumnos sobre alguna materia.

Dato:

De acuerdo a Devece, et al. (2018), es la representación simbólica (numérica, alfabética, algorítmica etc.), un atributo o una característica de una entidad. Los datos son hechos que describen sucesos y entidades.

Empatía:

Según Ortega, O. (2018), es la intención de comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente otro individuo.

Funcionalidad:

De acuerdo a Devece, et al. (2018), es cada una de las funciones que puede hacer una aplicación

Información:

según Devece, et al. (2018), es el conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.

Motivación:

Según Gonzales, M. (2018), es algo que puede ayudar a cualquier individuo a mantenerse en acción, lograr los procesos necesarios e implementar las acciones pertinentes para conseguir un logro, objetivo o saciar una determinada necesidad.

Orientación:

Según Gonzales, M. (2018), es la acción que se refiere a situar una cosa en una cierta posición, a comunicar a una persona aquello que no sabe y que pretende conocer, o a guiar a un sujeto hacia un sitio.

Proceso:

Según Ros, O. (2018), es la ejecución de diversas instrucciones por parte del microprocesador, de acuerdo a lo que indica un programa.

Recuperabilidad:

Según Devece, et al. (2018), es el grado en el que los datos tienen atributos que permiten mantener y preservar un nivel específico de operaciones y calidad, incluso en caso de fallos, en un contexto de uso específico

Servidor:

Según Ros, O. (2018), es el equipo que controla el acceso de los usuarios a una red y les da servicio e información.

Software:

Según Fernández, V. (2018), es lo intangible en un sistema operativo, las órdenes escritas por un recurso humano para ser ejecutadas.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre el sistema de gestión hospitalario y la satisfacción del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, 2022.

2.4.2. Hipótesis específicas

H1: Existe relación significativa entre el sistema de gestión hospitalario y las condiciones laborales del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, 2022.

H2: Existe relación significativa entre el sistema de gestión hospitalario y las remuneraciones y beneficios laborales del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, 2022.

H3: Existe relación significativa entre el sistema de gestión hospitalario y la supervisión del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, 2022.

2.5. Variables

2.5.1. Definición conceptual de la variable

Sistema de gestión hospitalario

Según Devece, et al. (2018), “Es el conjunto formal de procesos que, operando sobre una colección de datos estructurada de acuerdo con las necesidades de una organización, recopila, elabora y distribuye la información necesaria para la operación de dicha organización y para las actividades de gestión apoyando, al menos en parte, los procesos de toma de decisiones necesarios para desempeñar las funciones de negocio de la organización de acuerdo con su estrategia” (p. 13).

Satisfacción

Según Gonzales, M. (2018), “es el conjunto de actitudes que tiene un sujeto hacia la tarea asignada dentro de la organización, estas actitudes vendrán definidas por las características del puesto de trabajo y por cómo está considerada dicha labor por el sujeto” (p.117).

2.5.2. Definición operacional de la variable

Variable 1: Sistema de gestión hospitalario

Se obtendrá el puntaje para la operacionalización de la variable a través de la aplicación de un cuestionario a los trabajadores de la dirección regional de salud de Ucayali, sobre el sistema de gestión hospitalario y sus tres dimensiones, cada dimensión tendrá tres indicadores y por cada indicador se ha elaborado dos preguntas usando la siguiente escala de Likert.

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

Variable 2: Satisfacción

Se obtendrá el puntaje para la operacionalización de la variable a través de la aplicación de un cuestionario a los trabajadores de la dirección regional de salud de Ucayali, sobre satisfacción y sus tres dimensiones, cada dimensión tendrá tres indicadores y por cada indicador se ha elaborado dos preguntas usando la siguiente escala de Likert.

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

2.5.3. Operacionalización de la variable

Variable: Sistema de gestión hospitalario

Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala de medición
		N°		
Captación y recolección de datos	Capacidad de respuesta.	1,2	¿La capacidad de respuesta del sistema de gestión hospitalario le permite realizar su trabajo en tiempo real? ¿Con que frecuencia ocurre errores o tiempos muertos en la capacidad de respuesta del sistema de gestión?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
	Exactitud	3, 4	¿Es exacta la información que recolecta el sistema de gestión? ¿Cuándo se guarda en el sistema información, la información guardada es exacta?	
	Adecuación	5	¿El sistema se adecua a las necesidades del recojo de información del trabajo que realiza?	
Almacenamiento:	Seguridad	6,7	¿Con que frecuencia ocurre errores en la seguridad de la información en el sistema? ¿Con que frecuencia a tenido problemas con los Backus de seguridad que el sistema genera?	
	Tolerancia a errores	8,9	¿El sistema de gestión hospitalario maneja adecuadamente los errores que puedan presentarse durante el procesamiento de información? ¿El sistema de gestión hospitalario maneja adecuadamente los errores que puedan presentarse durante la transferencia de información?	
	Recuperabilidad	10	¿Considera que la recuperación que realiza el sistema de gestión es buena?	
Tratamiento de la información	Fiabilidad	11,12	¿La información que el sistema le brinda es fiable para la toma de decisiones? ¿Con que frecuencia la información que el sistema de gestión no es fiable conteniendo errores?	
	- Capacidad de brindar información en tiempo real	13,14	¿El sistema de gestión le permite tener información en tiempo real para el desarrollo de sus actividades? ¿Con que frecuencia ocurre errores en tiempo real al momento de actualizar la información de alguna actividad realizada en el sistema de gestión?	
	- Discriminación de datos	15	¿El sistema realiza una discriminación de datos que es pertinente de acuerdo al tipo de operación que se realiza?	

Variable: Satisfacción

Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala de medición
		N°		
Condiciones laborales	-Entorno laboral	16, 17	¿El entorno laboral para las actividades administrativas con el que cuenta dirección regional de salud es el adecuado? ¿ El entorno laboral para las actividades asistenciales con el que cuenta dirección regional de salud es el adecuado?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
	Riesgos	18, 19	¿Con qué frecuencia infraestructura de la dirección regional de salud que ponga en riesgo su integridad física? ¿La Dirección regional de salud cuenta con los materiales e instrumentos de prevención de riesgos?	
	Materiales y herramientas.	20	¿Con que frecuencia La dirección regional de salud cuenta con las herramientas materiales para una adecuada atención?	
Remuneraciones y beneficios laborales	Salario	21,22	¿El salario con el que cuenta cumple con las expectativas de los trabajadores? ¿El pago de horas extras es el adecuado de acuerdo al tipo de trabajo que se realiza?	
	Reconocimiento	23,24	¿El director de la dirección regional de salud reconoce cuando los trabajadores realizan buenas prácticas? ¿Con que frecuencia existe reuniones o actividades donde se reconozca la labor realizada por los trabajadores?	
	Motivación	25	¿Con que frecuencia se desarrolla actividades que motiven a los trabajadores de la dirección regional de salud?	
Supervisión	Orientación	26,27	¿Con que frecuencia los trabajadores reciben orientaciones para desarrollar buenas prácticas en el desarrollo de sus funciones? ¿Con que frecuencia a un trabajador nuevo se le orienta para el desarrollo de sus actividades?	
	Control	28,29	¿Se realiza el control del desarrollo de las actividades en la dirección regional de salud? ¿Se realiza el control sobre el uso de los equipos o herramientas en la dirección regional de salud?	
	Acompañamiento	30	¿Con que frecuencia se hace el acompañamiento a los trabajadores en el desarrollo de sus actividades?	

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la investigación

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, según Hernández et al. (2018), este enfoque “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. (p. 21).

La investigación fue aplicada, porque según Hernández, et al. (2018), “porque permite resolver problemas y aplica teorías existentes para el estudio de las variables seleccionadas” (p. 25).

El método utilizado en la investigación es: Hipotético – Deductivo, según Hernández et al. (2018), el “Método deductivo es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares” (p.12).

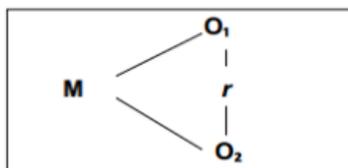
El diseño de la investigación fue no experimental, Según Hernández et al. (2018), estos estudios “no manipulan las variables, sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 185).

Finalmente, el alcance del diseño no experimental que se ha usado es el descriptivo correlacional esto según Hernández et al. (2018), define que una investigación es descriptivo y correlacional porque “consideran al fenómeno estudiado y sus componentes,

definen variables describiendo tendencias de la población o muestra, el cual permite establecer la relación entre las variables” (p. 90).

Según lo fundamentado en la teoría de investigación, se tiene el siguiente diagrama:

El diagrama es el siguiente:



Donde:

M = Muestra del personal administrativo de Dirección Regional de Salud de Ucayali

O1 = Sistema de gestión hospitalario

O2 = Satisfacción

r = Coeficiente de correlación.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población fue el número de trabajadores administrativos de la dirección regional de salud de Ucayali, como se detalla a continuación:

Tabla N° 1. Población de la investigación

N°	Áreas	Cantidad
1	Dirección general	4
2	Administración	4
3	Logística, abastecimiento y mantenimiento	20
4	Recursos humano	15
5	Dirección en atención de calidad en salud	18
6	Epidemiología	8
7	Planeamiento y presupuesto	8
8	Estadística, informática y telecomunicaciones	10
9	Economía	10
10	Legajo	8
Total		105

Nota. Elaboración propia

3.2.2. Muestra

Se utilizó una muestra probabilística, según Hernández et al. (2018), es un “Subgrupo de la población en el que todos los elementos

tienen la misma posibilidad de ser elegidos” (p. 176), por lo que el criterio para la muestra que se va a considerar será lo siguiente:

Tamaño del universo: 105

Error máximo aceptable: 5%

Porcentaje estimado de la muestra: 50%

Nivel deseado de confianza: 95%

Calculando:

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2(N-1) + z^2 * p * q}$$
$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 105}{0.05^2(105-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = 83$$

La muestra para esta investigación será de 83 trabajadores

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1 Técnica

La Encuesta

Se utilizó la técnica de la encuesta para esta investigación, al ser el más adecuado, según Hernández et al. (2018), “Es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas” (p. 120).

3.3.2 Instrumentos

Cuestionario

De acuerdo a Hernández et al. (2018), “es un documento que recoge en forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta”.

El instrumento que se utilizó para ambas variables será un cuestionario de 30 ítems, 15 preguntas sobre sistema de gestión hospitalaria y 15 preguntas sobre satisfacción, la escala y valores serán considerados de 1 a 5.

3.4. Validez y confiabilidad del instrumento

Validez

Se realizó mediante la técnica de juicio de expertos (03), quienes emitieron su valides mediante la firma de las respectivas constancias, este es el resumen de resultados obtenidos:

Tabla N° 2. Resumen de validez de juicio de experto

N°	Grado académico	Apellidos y nombres del experto	Apreciación
1	Doctor	Guillermo Martín Montalvo Taboada	Aplicable
2	Magister	Carlos Santiago Amado Ramírez	Aplicable
3	Magister	Adrian Marcelo Sifuentes Rosales	Aplicable

Nota. Elaboración propia

Confiabilidad

Según Hernández et al. (2018), La confiabilidad de un instrumento de medición es considerada como el grado en que, al aplicarse de manera repetitiva al mismo objeto de estudio u otro diferente, se producirán resultados iguales o similares.

Por lo que se realizó mediante el método de consistencia interna de Alpha de Cronbach, sistematizando los resultados con un programa de cálculos como el Microsoft Excel y la utilización del programa de SPSS versión 23, los resultados están en anexo N° 4.

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

3.5.1. Recolección de datos

Luego de aplicar el instrumento de recolección de datos en la muestra, fue procesado, mediante la sistematización de una base de datos en una hoja de cálculo Excel con las respuestas obtenidas y luego se empleó un software estadístico como lo es el SPSS 25.0. para su tratamiento usando la estadística descriptiva e inferencial.

La presentación de la información fue mediante cuadros y gráficos estadísticos, tablas de frecuencias, porcentajes, prueba de normalidad (Kolmogórov-Smirnov) y la prueba de Rho Spearman, para la hipótesis de los coeficientes de correlación entre las dos variables

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación de resultados

Análisis descriptivo

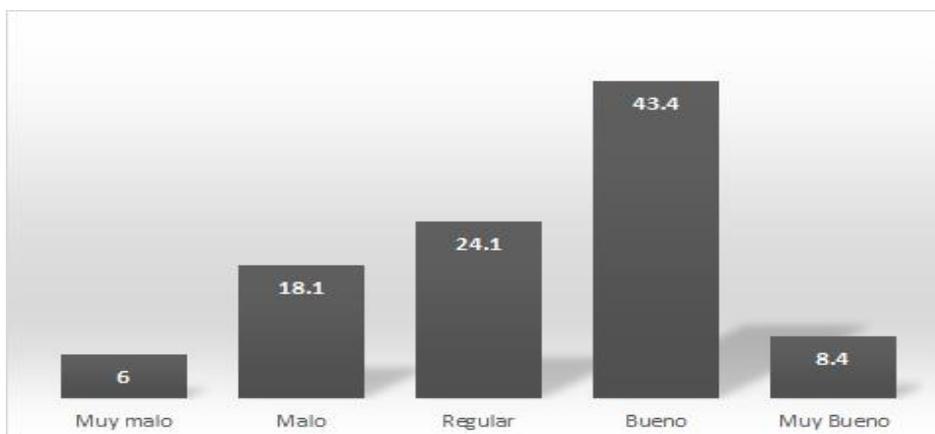
Variable 1: Sistema de gestión hospitalario

Tabla N° 3. Niveles obtenidos sobre el sistema de gestión hospitalario

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Muy malo	5	6.1	6
Malo	15	18.1	24.1
Regular	20	24.1	48.2
Bueno	36	43.3	91.6
Muy Bueno	7	8.4	100
Total	83	100	

Nota. Elaboración propia

Figura N° 1. Niveles obtenidos sobre el sistema de gestión hospitalario



Nota. Elaboración propia

Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores respecto al sistema de gestión hospitalario mostrados en la tabla y el gráfico, indican que, un 43.4% indicó que el sistema es bueno, el 24.1% indicó que el sistema es regular, el 18.1% indicó que el sistema es malo, el 8.4% indicó

que el sistema es muy bueno y el 6.1% indico que el sistema es muy malo, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores el sistema de gestión hospitalario es bueno.

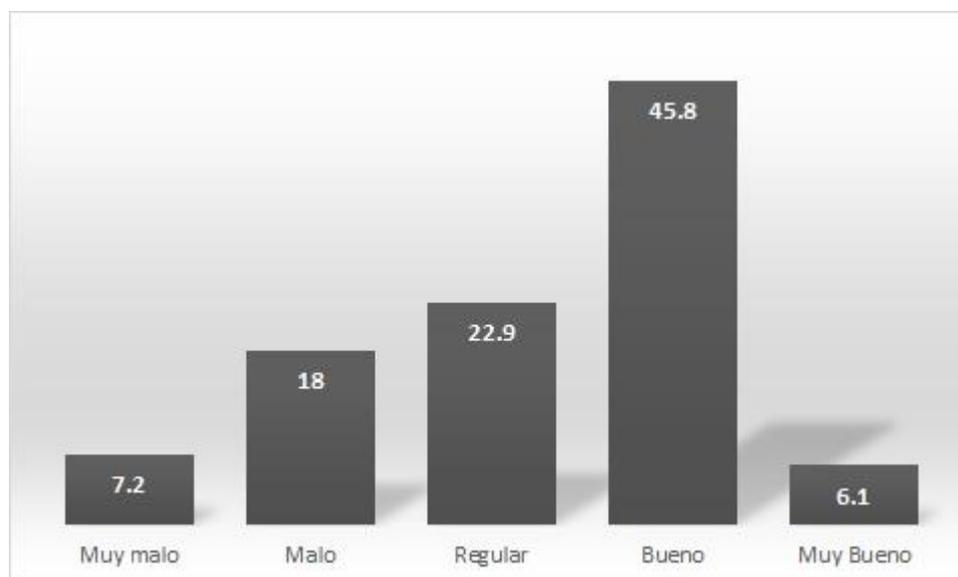
Dimensiones de la variable sistema de gestión hospitalario

Tabla N° 4. Niveles obtenidos sobre la captación y recolección de datos

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Muy malo	6	7.2	7.2
Malo	15	18	25.2
Regular	19	22.9	48.1
Bueno	38	45.8	93.9
Muy Bueno	5	6.1	100
Total	83	100	

Nota. Elaboración propia

Figura N° 2. Niveles obtenidos sobre la dimensión captación y recolección de datos.



Nota. Elaboración propia

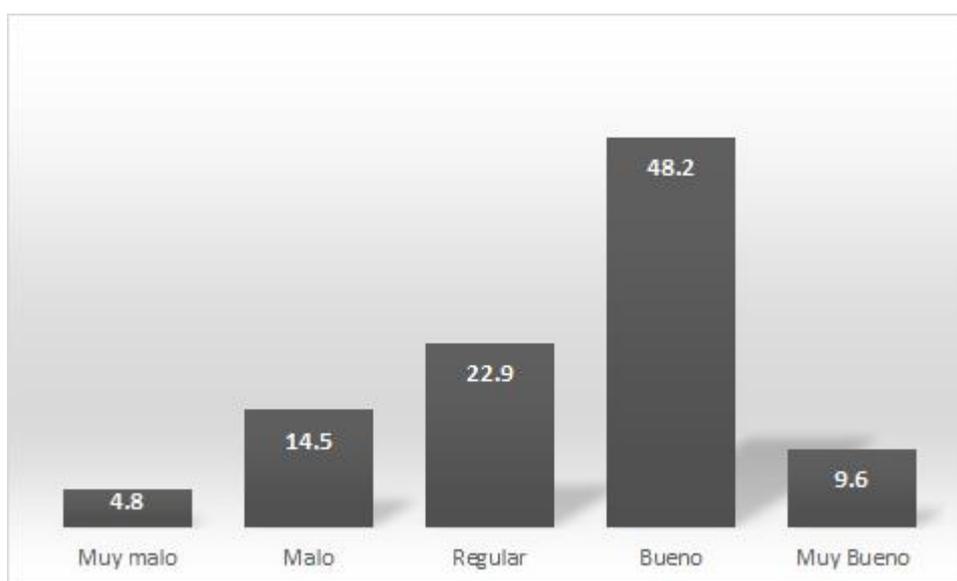
Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores respecto a la dimensión captación y recolección de datos mostrados en la tabla y el grafico, indican que, un 45.8% indico que es bueno, el 22.9% indicio que es regular, el 18% indico que el sistema es malo, el 7.2% indico es muy malo y el 6.1% indico que el sistema es muy bueno, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores la captación y recolección de datos es bueno.

Tabla N° 5. Niveles obtenidos sobre la dimensión almacenamiento

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Muy malo	4	4.8	4.8
Malo	12	14.5	19.3
Regular	19	22.9	42.2
Bueno	40	48.2	90.4
Muy Bueno	8	9.6	100
Total	83	100	

Nota. Elaboración propia

Figura N° 3. Niveles obtenidos sobre la dimensión almacenamiento



Nota. Elaboración propia

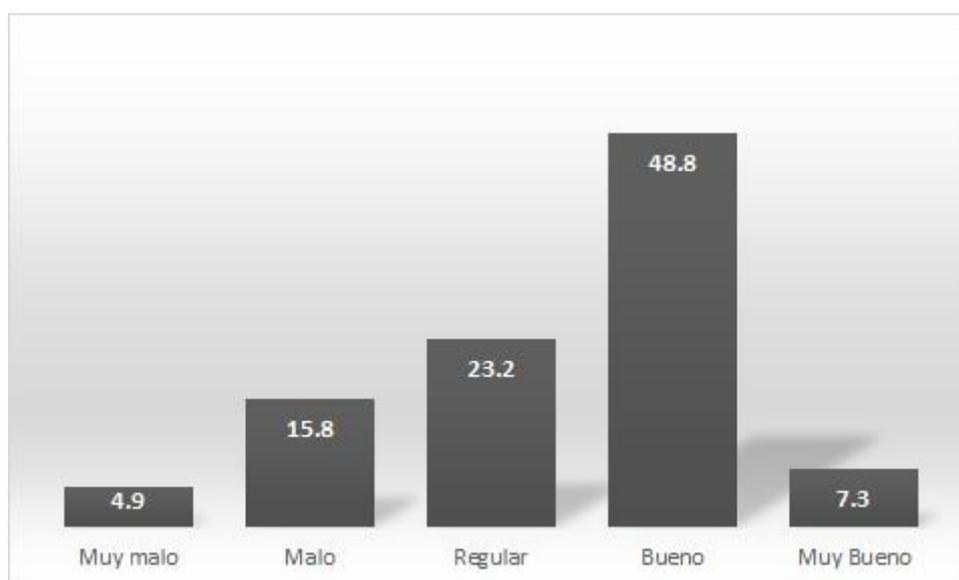
Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores respecto a la dimensión almacenamiento mostrados en la tabla y el gráfico, indican que, un 48.2% indicó que es bueno, el 22.9% indicó que es regular, el 14.5% indicó que el sistema es malo, el 9.6% indicó que es muy bueno y el 4.8% indicó que el sistema es muy malo, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores el almacenamiento es bueno.

Tabla N° 6. Niveles obtenidos sobre la dimensión tratamiento de la información

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Muy malo	4	4.9	4.9
Malo	13	15.8	20.7
Regular	19	23.2	43.9
Bueno	40	48.8	92.7
Muy Bueno	6	7.3	100
Total	83	100	

Nota. Elaboración propia

Figura N° 4. Niveles obtenidos sobre la dimensión tratamiento de la información



Nota. Elaboración propia

Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores respecto a la dimensión tratamiento de la información mostrados en la tabla y el gráfico, indican que, un 48.8% indicó que es bueno, el 23.2% indicó que es regular, el 15.8% indicó que el sistema es malo, el 7.3% indicó que es muy bueno y el 4.9% indicó que el sistema es muy malo, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores el tratamiento de información es bueno.

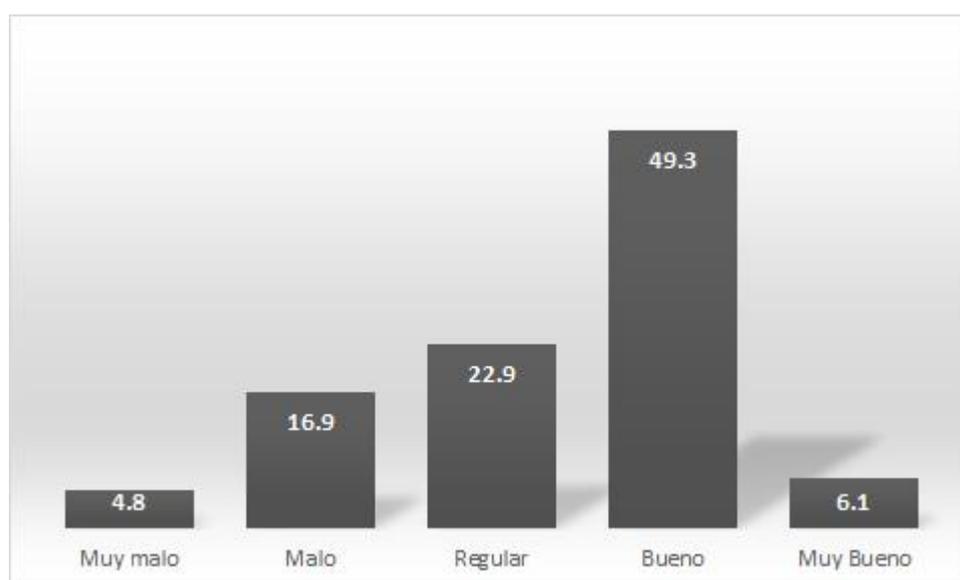
Variable 2: Satisfacción

Tabla N° 7. Niveles obtenidos sobre la satisfacción

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Muy malo	4	4.8	4.8
Malo	14	16.9	21.7
Regular	19	22.9	44.6
Bueno	41	49.3	93.9
Muy Bueno	5	6.1	100
Total	83	100	

Nota. Elaboración propia

Figura N° 5. Niveles obtenidos sobre la satisfacción



Nota. Elaboración propia

Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores respecto a la satisfacción mostrados en la tabla y el gráfico, indican que, un 49.3% indicó que es bueno, el 22.9% indicó que es regular, el 16.9% indicó que es malo, el 6.1% indicó que es muy bueno y el 4.8% indicó que es muy malo, lo que nos indica que ante la percepción de los trabajadores la satisfacción es buena.

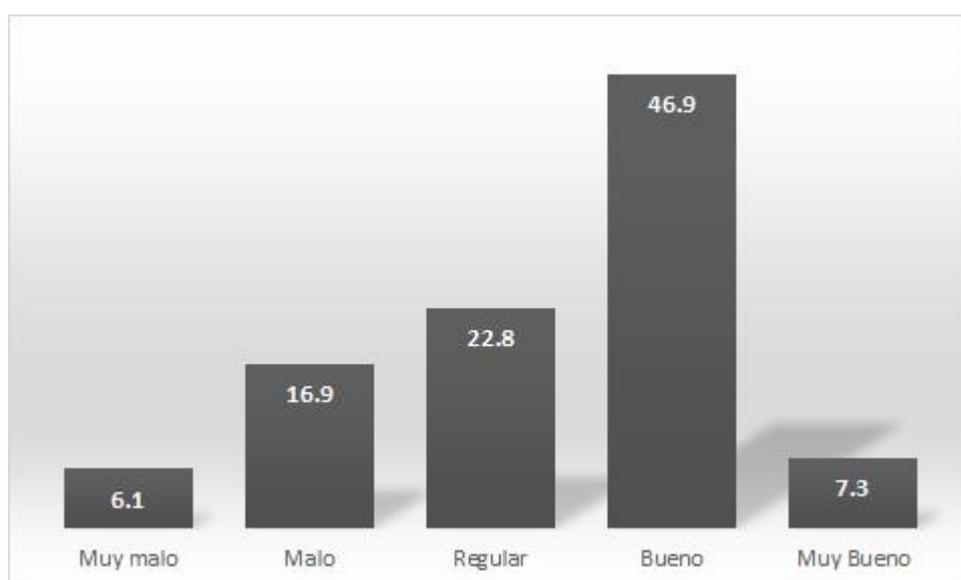
Dimensiones de la variable satisfacción

Tabla N° 8. Niveles obtenidos sobre la dimensión condiciones laborales

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Muy malo	5	6.1	6.1
Malo	14	16.9	23
Regular	19	22.8	45.8
Bueno	39	46.9	92.7
Muy Bueno	6	7.3	100
Total	83	100	

Nota. Elaboración propia

Figura N° 6. Niveles obtenidos sobre la dimensión condiciones laborales



Nota. Elaboración propia

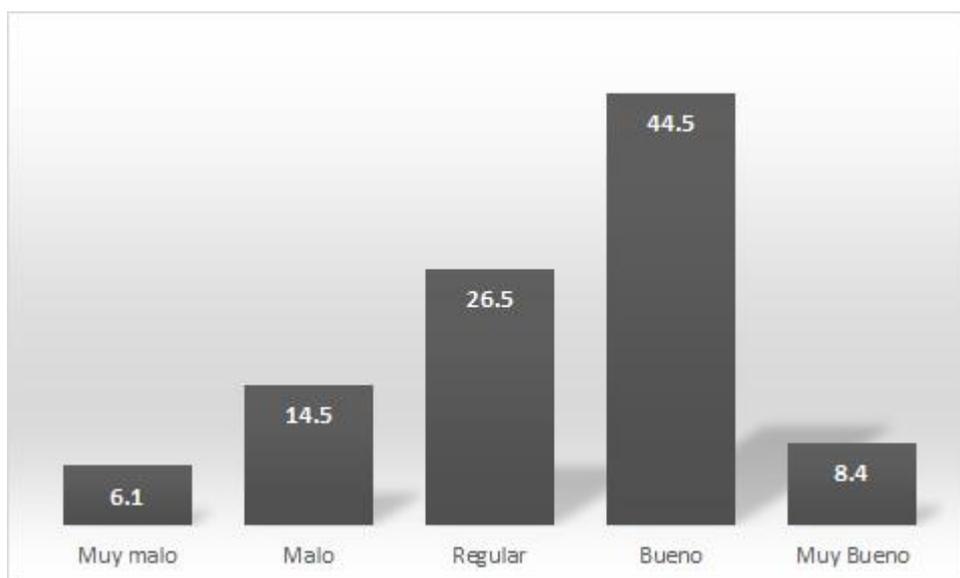
Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores respecto a la dimensión condiciones laborales de la variable satisfacción mostrados en la tabla y el gráfico, indican que, un 46.9% indicó que es bueno, el 22.8% indicó que es regular, el 16.9% indicó que es malo, el 7.3% indicó que muy bueno y el 6.1% indicó que es muy malo, lo que indica que bajo la percepción de los trabajadores la satisfacción es buena.

Tabla N° 9. Niveles obtenidos sobre sobre la dimensión remuneraciones y beneficios laborales

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Muy malo	5	6.1	6.1
Malo	12	14.5	20.6
Regular	22	26.5	47.1
Bueno	37	44.5	91.6
Muy Bueno	7	8.4	100
Total	83	100	

Nota. Elaboración propia

Figura N° 7. Niveles obtenidos sobre la dimensión remuneraciones y beneficios laborales



Nota. Elaboración propia

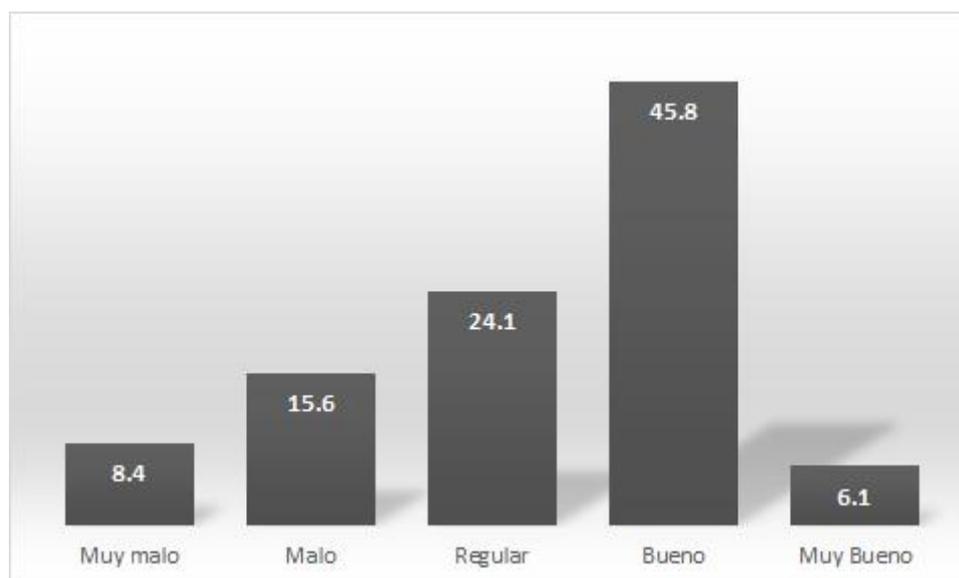
Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores respecto a la dimensión remuneraciones y beneficios laborales de la variable satisfacción mostrados en la tabla y el gráfico, indican que, un 44.5% indicó que es bueno, el 26.5% indicó que es regular, el 14.5% indicó que es malo, el 8.4% indicó que muy bueno y el 6.1% indicó que es muy malo, lo que indica que bajo la percepción de los trabajadores sobre las remuneraciones y beneficios laborales es bueno.

Tabla N° 10. Niveles obtenidos sobre sobre la dimensión supervisión

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Muy malo	7	8.4	8.4
Malo	13	15.6	24
Regular	20	24.1	48.1
Bueno	38	45.8	93.9
Muy Bueno	5	6.1	100
Total	83	100	

Nota. Elaboración propia

Figura N° 8. Niveles obtenidos sobre la dimensión supervisión



Nota. Elaboración propia

Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores respecto a la dimensión supervisión de la variable satisfacción mostrados en la tabla y el gráfico, indican que, un 45.8% indicó que es bueno, el 24.1% indicó que es regular, el 15.6% indicó que es malo, el 8.4% indicó que muy malo y el 6.1% indicó que es muy bueno, lo que indica que bajo la percepción de los trabajadores sobre la supervisión es bueno.

Análisis inferencial

Prueba de normalidad

Tabla N° 11. Resultados de la prueba de normalidad de la variable 1

Sistema de gestión hospitalario	Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl	P -Sig.
Captación y recolección de datos	.358	83	.007
Almacenamiento	.345	83	.003
Tratamiento de la información	.348	83	.005

Nota. Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a los resultados de la aplicación de la prueba de Normalidad según el test de Shapairo Wilk para la variable sistema de gestión hospitalario y sus dimensiones los valores de P Sig. son menores a 0.05 por lo tanto las variables no cumplen las condiciones de normalidad, por lo que se usó pruebas de hipótesis no paramétricas, en este caso la correlación de Rho de Spearman.

Tabla N° 12. Resultados de la prueba de normalidad de la variable 2

Satisfacción	Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl	P- Sig.
Condiciones laborales	.378	83	.009
Remuneraciones y beneficios laborales	.334	83	.002
Supervisión	.356	83	.006

Nota. Elaboración propia

Descripción: De acuerdo a los resultados de la aplicación de la prueba de Normalidad según el test de Shapiro Wilk para la variable satisfacción y sus dimensiones, los valores de P Sig. son menores a 0.05 por lo tanto las variables no cumplen las condiciones de normalidad, por lo que se usó pruebas de hipótesis no paramétricas, en este caso la correlación de Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis

Contraste de la hipótesis general

h₀: No existe relación significativa entre el sistema de gestión hospitalario y la satisfacción del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, 2022.

h₁: Existe relación significativa entre el sistema de gestión hospitalario y la satisfacción del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, 2022.

Tabla N° 13. Prueba de hipótesis general

			Sistema de gestión hospitalario	Satisfacción
RHO DE SPEARMAN	Sistema de gestión hospitalario	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	0.884
		N	83	83
	Satisfacción	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	0.884	1.000
		N	83	83

Nota. Elaboración propia

Descripción: Según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman para analizar la correlación entre el sistema de gestión hospitalario y la satisfacción, se obtuvo un valor del coeficiente de correlación $r_{ho} = 0.884$ y un grado de significancia de $P = 0.005$ lo que indica que existe una correlación positiva y alta entre ambas variables, por lo que existe una evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada.

Hipótesis específicos

Contraste de la hipótesis específico

h₀: No existe relación significativa entre el sistema de gestión hospitalario y las condiciones laborales del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, 2022.

h₁: Existe relación significativa entre el sistema de gestión hospitalario y las condiciones laborales del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, 2022.

Tabla N° 14. Prueba de hipótesis específico 1

		Sistema de gestión hospitalario	Condiciones laborales
RHO DE SPEARMAN	Sistema de gestión hospitalario	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	0.812
		N	83
	Condiciones laborales	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000
		N	83

Nota. Elaboración propia

Descripción: Según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman para analizar la correlación entre el sistema de gestión hospitalario y la dimensión condiciones laboral de la variable satisfacción, se obtuvo un valor del coeficiente de correlación $r_{ho} = 0.812$ y un grado de significancia de $P = 0.003$ lo que indica que existe una correlación positiva y alta entre el sistema de gestión hospitalario y condiciones laboral dimensión de la variable satisfacción, es decir existe una evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada.

Contraste de la hipótesis específico 2

h₀: No existe relación significativa entre el sistema de gestión hospitalario y las remuneraciones y beneficios laborales del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, 2022.

h₁: Existe relación significativa entre el sistema de gestión hospitalario y las remuneraciones y beneficios laborales del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, 2022.

Tabla N° 15. Prueba de hipótesis específico 2

			Sistema de gestión hospitalario	Remuneraciones y beneficios laborales
RHO DE SPEARMAN	Sistema de gestión hospitalario	Coeficiente de correlación	1.000	0.838
		Sig. (bilateral)		0.002
		N	83	83
	Remuneraciones y beneficios laborales	Coeficiente de correlación	0.838	1.000
		Sig. (bilateral)	0.002	
		N	83	83

Nota. Elaboración propia

Descripción: Según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman para analizar la correlación entre el sistema de gestión hospitalario y la dimensión remuneraciones y beneficios laborales dimensión de la variable satisfacción, se obtuvo un valor del coeficiente de correlación $r_{ho}=0.838$ y un grado de significancia de $p=0.002$ lo que indica que existe una correlación positiva y alta entre el sistema de gestión hospitalario y las remuneraciones y beneficios laborales dimensión de la variable satisfacción, es decir existe una evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada.

Contraste de la hipótesis específico 3

h₀: No existe relación significativa entre el sistema de gestión hospitalario y la supervisión del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, 2022.

h₁: Existe relación significativa entre el sistema de gestión hospitalario y la supervisión del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, 2022.

Tabla N° 16. Prueba de hipótesis específico 3

			Sistema de gestión hospitalario	Supervisión
RHO DE SPEARMAN	Sistema de gestión hospitalario	Coeficiente de correlación	1.000	0.854
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	83	83
	Supervisión	Coeficiente de correlación	0.854	1.000
Sig. (bilateral)		0.001		
N		83	83	

Nota. Elaboración propia

Descripción: Según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman para analizar la correlación entre el sistema de gestión hospitalario y la dimensión supervisión dimensión de la variable satisfacción, se obtuvo un valor del coeficiente de correlación $r_{ho} = 0.854$ y un grado de significancia de $p = 0.001$ lo que indica que existe una correlación positiva y alta entre el sistema de gestión hospitalario y supervisión dimensión de la variable satisfacción, es decir existe una evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada.

4.1. Discusión

1. De acuerdo a los resultados obtenidos donde se muestra que existe un nivel de relación positiva entre el sistema de gestión hospitalario y la satisfacción con resultados del coeficiente de correlación $\rho = 0.884$ y un grado de significancia de $P = 0.005$, se observa que este resultado no es ajeno a otras investigaciones, donde se analiza también el nivel de relación de un sistema de gestión y la satisfacción en otro ámbito y tiempo de estudio, como en la de Ordóñez, A. (2018), quien llegó a la conclusión que existe una relación positiva y significativa entre el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de alcantarillado de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., 2017, con un $Rho = 0,750$ y $p > 0,01$, lo que significa que un sistema de gestión según Devece, et al. (2018), “Es el conjunto formal de procesos que, operando sobre una colección de datos estructurada de acuerdo con las necesidades de una organización, recopila, elabora y distribuye la información necesaria para la operación de dicha organización y para las actividades de gestión apoyando, al menos en parte, los procesos de toma de decisiones necesarios para desempeñar las funciones de negocio de la organización de acuerdo con su estrategia” (p. 13) y satisfacción según Gonzales, M. (2018), “es el conjunto de actitudes que tiene un sujeto hacia la tarea asignada dentro de la organización, estas actitudes vendrán definidas por las características del puesto de trabajo y por cómo está considerada dicha labor por el sujeto” (p.117).

2. De acuerdo los resultados obtenidos donde se muestra que existe un nivel de relación positiva significativa entre el sistema de gestión hospitalario y las condiciones laborales dimensión de la variable satisfacción, con resultados del coeficiente de correlación $\rho = 0.812$ y un grado de significancia de $P = 0.003$, se puede constatar que este resultado no es ajeno a otras investigaciones, donde se analiza el nivel de relación de un sistema de gestión con esta dimensión en otro ámbito y tiempo de estudio, como lo es la investigación que realizó Tapia, P. (2018), quien llegó en una de sus conclusiones específicas que el sistema de gestión de calidad incide significativamente en las condiciones laboral del personal de la

Municipalidad de San Isidro, Lima 2018, teniendo una relación positiva, con un coeficiente de correlación de 0,821 y un grado de significación del 0,01, teniendo en cuenta que las condiciones laborales Según Gonzales, M. (2018), “La condición de trabajo es el estado en el que se encuentra el entorno laboral, que permitan prevenir los accidentes de trabajo y las enfermedades producidas por la exposición a factores de riesgo en el entorno en donde se realizan” (p. 120).

3. Los resultados obtenidos muestra que existe un nivel de relación positiva entre el sistema de gestión hospitalario y las remuneraciones y beneficios laborales, con resultados del coeficiente de correlación $\rho = 0.838$ y un grado de significancia de $p = 0.002$, se puede constatar que este resultado no es ajeno a otras investigaciones, donde se analiza el nivel de relación de un sistema de gestión y con esta dimensión en otro ámbito y tiempo de estudio, como lo es la investigación que realizó Alanoca, R. (2018), quien llegó en una de sus conclusiones específicas que existe una a relación positiva entre gestión de la calidad y las remuneraciones y beneficios laborales personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora con un $\rho = 0,805$ $p = 0,001$, teniendo en cuenta que las remuneraciones y beneficios laborales según Gonzales, M. (2018), “es la ganancia que obtiene un trabajador por la realización de una actividad, asignada por la organización, para reconocer su labor, con ello trata de garantizar su satisfacción y mejorar su calidad de vida, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo motivada y productiva” (p. 121).

4. Los resultados obtenidos muestra que existe un nivel de relación positiva entre el sistema de gestión hospitalario y la supervisión del personal, con resultados del coeficiente de correlación $\rho = 0.854$ y un grado de significancia de $p = 0.001$, se puede constatar que este resultado no es ajeno a otras investigaciones, donde se analiza el nivel de relación de un sistema de gestión y otra variable, en otro ámbito y tiempo de estudio, como lo es la investigación que realizó Pérez, D. (2018), quien llegó a la conclusión que del sistema de gestión se relaciona e influye de manera positiva con la calidad en la empresa Construecuador S.A, debido, teniendo en cuenta que

un sistema de gestión según Ros, O. (2018), “Es una herramienta tecnológica que permite realizar el seguimiento y control de la planificación prevista en cada una de las actividades que la organización tiene para el logro de sus objetivos” (p. 64).

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Conclusión general

Se concluye que existe un nivel de relación positiva entre el sistema de gestión hospitalario y la satisfacción del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, 2022, de acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un valor $\rho=0.884$ y un grado de significancia de $P=0.005$, lo que indica un grado de correlación alta.

Conclusiones específicas

1. Se concluye que existe un nivel de relación positiva entre el sistema de gestión hospitalario y las condiciones laborales del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, 2022, según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un valor $\rho=0.812$ y un grado de significancia de $P=0.003$, lo que indica un grado de correlación alta.

2. Se concluye que existe un nivel de relación positiva entre el sistema de gestión hospitalario y las remuneraciones y beneficios laborales del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, 2022, según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un valor $\rho=0.838$ y un grado de significancia de $p=0.002$, lo que indica un grado de correlación alto.

3. Se concluye que existe un nivel de relación positiva entre el sistema de gestión hospitalario y la supervisión del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, 2022, según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un valor $\rho=0.854$ y un grado de significancia de $p=0.001$, lo que indica un grado de correlación alto.

Recomendaciones

1. A la alta dirección incluir como parte de la planificación estratégica de la dirección regional de salud, el desarrollo de buenas prácticas en el uso del sistema de gestión hospitalario y otras herramientas tecnológicas que permita satisfacer a los trabajadores, siendo que estas buenas practicas formen parte de competencia transversal de desarrollo y aprendizaje el uso de TIC, el cual agilizaría muchos procesos y mejorando las condiciones laborales, el cual permita monitorear y asegurar captación y recolección de datos que el sistema realiza, el nivel y exactitud de la información que brinda, el tratamiento adecuado del uso de la información por parte de los trabajadores, implementando más infraestructura tecnológica, como la mejora del servicio de internet, el mantenimiento preventivo de los equipos y mantenimiento de los servidores .

2. A los jefes de área dirigir las actividades del desarrollo de capacidades en el uso adecuado del sistema de gestión y las otras herramientas tecnológicas con el que el hospital cuenta, de la mano con la supervisión contante, el acompañamiento y la recompensa, permitiendo el recojo de información para la toma de decisiones sobre mejorar continuamente de la tecnología información con el que cuenta la dirección regional, sabiendo que la calidad de un servicio mejora si los trabajadores están satisfechos laboralmente.

3. A los trabajadores, desarrollar sus actividades de acuerdo a la supervisión y acompañamiento de los jefes de área, haciendo un buen uso del sistema de gestión hospitalario y los recursos tecnológicos que se involucran en su uso, como lo es el hardware, los servicios como el internet, el cuidado del cableado y estructura de las redes, y la parte operativa del sistema, que permita brindar un servicio de calidad.

4 A los futuros investigadores, que esta investigación sirva como un antecedente para contribuir a futuras investigaciones relacionadas a un sistema de gestión hospitalario y la satisfacción.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alanoca, R. (2018). Gestión de la calidad y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22405>
- Arias, J. (2018). Sistema de gestión y la calidad en la empresa Quality & Consulting Group SAC [Tesis de maestría, Universidad Libre de Colombia]. Repositorio institucional. <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/9057>
- Bernal, E. y Piña, A (2018). Sistema de gestión para cotización vía web en una empresa naviera [tesis de pre grado, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio institucional Unu. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4095>
- Calderón, J. y Jiménez, L. (2018), Motivación y satisfacción laboral en la empresa Joe Banana de la ciudad de La Paz [Tesis de pre grado, Universidad Mayor de San Andrés de Bolivia]. Repositorio institucional UMSA. <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/11201>
- Chiquilín, N. (2018). Diseño de un sistema de gestión de mantenimiento hospitalario para optimizar la vida útil de los equipos en la unidad de servicios generales, del Hospital Regional Docente de Cajamarca [Tesis de pre grado, Universidad Privada de Norte]. Repositorio institucional UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12796>
- Devece, et al. (2018). Introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa. Editorial Publicacions de la Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions. <https://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/193/8/978-84-693-9894-4.pdf>
- Fernández, V. (2018). Desarrollo de sistemas de información. Editorial ediciones UPC. España. https://books.google.com.pe/books?id=Sqm7jNZS_L0C&pg
- Figuroa, O. (2018). Sistema de gestión para incidencias en el área de soporte técnico de la Universidad Peruana Simón Bolívar SAC, [tesis de grado,

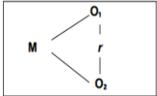
- universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37619>
- Griffin, R. y Ebert, R. (2019). Negocios. Editorial Pearson Educación. México.
<https://books.google.com.pe/books?id=BkgR5LPBHPgC&pg=PP280&dq>
- Nieto, E. (2018). Análisis de la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico, en el año 2017 [tesis de pre grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio institucional PUCEC. <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/14304>
- Ortega, O. (2018). Mejoramiento continuo de procesos: Aspectos Conceptuales. Editorial Ediciones de la U. Mexico. <https://books.google.com.pe/books?id=-TOjDwAAQBAJ&pg=PA229&dq>
- Hernández et al. (2018). Metodología de la investigación. Santa fe, México: McGRAW-HIL.
- Ordóñez, A.(2018). Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de alcantarillado de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A. - 2017 [tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio Institucional UNSA. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5765>
- Pascagaza, J. (2018). Sistema de información para la gestión de los proyectos de responsabilidad social del programa de ingeniería de sistemas de la universidad católica de Colombia. [Tesis de pre grado. Universidad Católica de Colombia]. Recuperado de https://repository.uca tolica.edu.co/bitstream/10983/16047/1/Trabajo%20de%20grado_juan%20manuel_625353.pdf.
- Pérez, D. (2018)- "Implementación de un sistema de gestión y la mejora de la calidad en la empresa Construecuador S.A. [tesis de maestría, Universidad Andina Simón Sede Ecuador]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5871/1/T2413-MAE-Perez-Dise%c3%b1o.pdf>
- Ros, O. (2018). Planificación y gestión integra. Editorial grupo Eulen. México. <https://books.google.com.pe/books?id=4qhLrK58SxwC&pg>

Tapia, P. (2018). Sistema de gestión de la calidad y satisfacción laboral del personal de la Municipalidad de San Isidro, Lima 2018 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31453>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Sistema de gestión hospitalario y satisfacción del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, 2022

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables			Metodología
			Nombre	Dimensiones	Indicadores	
¿Qué nivel de relación existe entre el sistema de gestión hospitalario y satisfacción del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, 2022?	Determinar el nivel de relación que existe entre el sistema de gestión hospitalario y satisfacción del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, 2022.	Existe relación significativa entre el sistema de gestión hospitalario y la satisfacción del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, 2022.	VARIABLE 1: Sistema de gestión hospitalario	Captación y recolección de datos	Capacidad de respuesta. Exactitud Adecuación	Enfoque: Cuantitativo Diseño de Investigación: No Experimental Alcance de investigación: Descriptivo Correlacional 
Problema Especifico	Objetivo Especifico	Hipótesis Especifico		Almacenamiento:	Seguridad Tolerancia a errores Recuperabilidad	
. P1. ¿Qué nivel de relación existe entre el sistema de gestión hospitalario y las condiciones laborales del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, 2022?	O1: Analizar el nivel de relación que existe entre el sistema de gestión hospitalario y las condiciones laborales del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, 2022.	H1: Existe relación significativa entre el sistema de gestión hospitalario y las condiciones laborales del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, 2022.		Tratamiento de la información	Fiabilidad Capacidad de brindar información en tiempo real Discriminación de datos	
P2. ¿Qué nivel de relación existe entre el sistema de gestión hospitalario y las remuneraciones y beneficios laborales del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, 2022?	O2: Analizar el nivel de relación que existe entre el sistema de gestión hospitalario y las remuneraciones y beneficios laborales del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, 2022.	H2: Existe relación significativa entre el sistema de gestión hospitalario y las remuneraciones y beneficios laborales del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, 2022.	VARIABLE 2: Satisfacción	Condiciones laborales	Entorno laboral Riesgos Materiales y herramientas.	
				Remuneraciones y beneficios laborales	Salario Reconocimiento Motivación	
P3. ¿Qué nivel de relación existe entre el sistema de gestión hospitalario y la supervisión del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, 2022?	O3: Analizar el nivel de relación que existe entre el sistema de gestión hospitalario y la supervisión del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, 2022...	H3: Existe relación significativa entre el sistema de gestión hospitalario y la supervisión del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, 2022...		Supervisión	Orientación Control Acompañamiento	

Anexo 2: Instrumento de aplicación

SISTEMA DE GESTIÓN HOSPITALARIO Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE UCAYALI, 2022

El presente cuestionario tiene el propósito de recoger información para el desarrollo de una tesis, cuya temática está relacionada al sistema de gestión hospitalario y satisfacción. Para cuyo efecto, le agradecemos de antemano la veracidad de sus respuestas, pues así lo exige la seriedad y la rigurosidad de la investigación.

INSTRUCCIONES:

Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación, marcando con una "X" la respuesta que corresponda, considerando la siguiente escala:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Ítems	SISTEMA DE GESTIÓN HOSPITALARIO					
D1	CAPTACIÓN Y RECOLECCIÓN DE DATOS	1	2	3	4	5
01	¿La capacidad de respuesta del sistema de gestión hospitalario le permite realizar su trabajo en tiempo real?					
02	¿Con que frecuencia ocurre errores o tiempos muertos en la capacidad de respuesta del sistema de gestión?					
03	¿Es exacta la información que recolecta el sistema de gestión?					
04	¿Cuándo se guarda en el sistema información, la información guardada es exacta					
05	¿El sistema se adecua a las necesidades del recojo de información del trabajo que realiza?					
D2	ALMACENAMIENTO:	1	2	3	4	5
06	¿Con que frecuencia ocurre errores en la seguridad de la información en el sistema?					
07	¿Con que frecuencia a tenido problemas con los Backus de seguridad que el sistema genera?					
08	¿El sistema de gestión hospitalario maneja adecuadamente los errores que puedan presentarse durante el procesamiento de información?					
09	¿El sistema de gestión hospitalario maneja adecuadamente los errores que puedan presentarse durante la transferencia de información?					
10	¿Considera que la recuperación que realiza el sistema de gestión es buena?					
D3	TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	1	2	3	4	5

11	¿La información que el sistema le brinda es fiable para la toma de decisiones?					
12	¿Con que frecuencia la información que el sistema de gestión no es fiable conteniendo errores?					
13	¿El sistema de gestión le permite tener información en tiempo real para el desarrollo de sus actividades?					
14	¿Con que frecuencia ocurre errores en tiempo real al momento de actualizar la información de alguna actividad realizada en el sistema de gestión?					
15	¿El sistema realiza una discriminación de datos que es pertinente de acuerdo al tipo de operación que se realiza?					
Ítems	SATISFACCIÓN					
D1	CONDICIONES LABORALES	1	2	3	4	5
16	¿El entorno laboral para las actividades administrativas con el que cuenta dirección regional de salud es el adecuado					
17	¿El entorno laboral para las actividades asistenciales con el que cuenta dirección regional de salud es el adecuado?					
18	¿Con qué frecuencia infraestructura de la dirección regional de salud que ponga en riesgo su integridad física?					
19	¿La Dirección regional de salud cuenta con los materiales e instrumentos de prevención de riesgos?					
20	¿Con que frecuencia La dirección regional de salud cuenta con las herramientas materiales para una adecuada atención?					
D2	REMUNERACIONES Y BENEFICIOS LABORALES	1	2	3	4	5
21	¿El salario con el que cuenta cumple con las expectativas de los trabajadores?					
22	¿El pago de horas extras es el adecuado de acuerdo al tipo de trabajo que se realiza?					
23	¿El director de la dirección regional de salud reconoce cuando los trabajadores realizan buenas prácticas?					
24	¿Con que frecuencia existe reuniones o actividades donde se reconozca la labor realizada por los trabajadores?					
25	¿Con que frecuencia se desarrolla actividades que motiven a los trabajadores de la dirección regional de salud?					
D3	SUPERVISIÓN	1	2	3	4	5
26	¿Con que frecuencia los trabajadores reciben orientaciones para desarrollar buenas prácticas en el desarrollo de sus funciones?					
27	¿Con que frecuencia a un trabajador nuevo se le orienta para el desarrollo de sus actividades?					
28	¿Se realiza el control del desarrollo de las actividades en la dirección regional de salud?					
29	¿Se realiza el control sobre el uso de los equipos o herramientas en la dirección regional de salud?					
30	¿Con que frecuencia se hace el acompañamiento a los trabajadores en el desarrollo de sus actividades?					

Anexo 3: Matriz de validación

Sistema de gestión hospitalario y satisfacción del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, 2022

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Opciones de respuesta					Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y a dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y las opciones de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Sistema de gestión hospitalario	Captación y recolección de datos	- Capacidad de respuesta.	¿El sistema de gestión hospitalario le permite realizar su trabajo en tiempo real?						x		x		x		x		
			¿Con que frecuencia ocurre errores o tiempo muertos al momento de interactuar con el sistema de gestión?						x		x		x		x		
		- Exactitud	¿Es exacta la información que recolecta el sistema de gestión?						x		x		x		x		
			¿Cuándo se guarda en el sistema información, la información guardada es exacta?						x		x		x		x		
	- Adecuación	¿El sistema se adecua a las necesidades del recojo de información del trabajo que realiza?						x		x		x		x			
		Almacenamiento:	- Seguridad	¿Con que frecuencia ocurre errores en la opción de respaldo y recuperación de información en el sistema?						x		x		x		x	
	¿Con que frecuencia a tenido problemas con los Backups que el sistema genera?								x		x		x		x		
	- Tolerancia a errores		¿Considera que el sistema de gestión hospitalario maneja adecuadamente las fallas que puedan presentarse durante el procesamiento o transferencia de información?						x		x		x		x		
			¿El sistema de gestión permite el uso de múltiples usuarios sin presentar errores?						x		x		x		x		
	- Recuperabilidad	¿Considera que la recuperación que realiza el sistema de gestión es buena?						x		x		x		x			
		Tratamiento de la información	- Fiabilidad	¿La información que el sistema le brinda es fiable para la toma de decisiones?						x		x		x		x	
	¿Con que frecuencia la información que el sistema de gestión le brinda contiene errores?								x		x		x		x		
	- Capacidad de brindar información en tiempo real		¿El sistema de gestión le permite tener información en tiempo real para el desarrollo de sus actividades?						x		x		x		x		
			¿Con que frecuencia ocurre errores al momento de actualizar la información de alguna actividad realizada en el sistema de gestión?						x		x		x		x		
	- Discriminación de datos	¿El sistema brinda la información que es pertinente de acuerdo al tipo de usuario con el cual se inicia una sección?						x		x		x		x			
		Condiciones laborales	- Entorno laboral	¿La infraestructura para las actividades administrativas con el que cuenta dirección regional de salud es el adecuado?						x		x		x		x	
	¿La infraestructura para las actividades asistenciales con el que cuenta dirección regional de salud es el adecuado?								x		x		x		x		

Sistema de gestión hospitalario y satisfacción del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, 2022

Variable	Dimensión	Indicador	Item	Opciones de respuesta					Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación	
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y a dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y las opciones de respuesta			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Sistema de gestión hospitalario	Captación y recolección de datos	- Capacidad de respuesta.	¿El sistema de gestión hospitalario le permite realizar su trabajo en tiempo real?						X		X		X		X			
			¿Con que frecuencia ocurre errores o tiempo muertos al momento de interactuar con el sistema de gestión?						X		X		X		X			
			¿Es exacta la información que recolecta el sistema de gestión?						X		X		X		X			
	- Exactitud	¿Cuándo se guarda en el sistema información, la información guardada es exacta?							X		X		X		X			
		¿El sistema se adecua a las necesidades del recojo de información del trabajo que realiza?							X		X		X		X			
		¿Con que frecuencia ocurre errores en la opción de respaldo y recuperación de información en el sistema?							X		X		X		X			
	Almacenamiento:	- Seguridad	¿Con que frecuencia a tenido problemas con los Backups que el sistema genera?							X		X		X		X		
			¿Considera que el sistema de gestión hospitalario maneja adecuadamente las fallas que pueden presentarse durante el procesamiento o transferencia de información?							X		X		X		X		
			¿El sistema de gestión permite el uso de múltiples usuarios sin presentar errores?							X		X		X		X		
	- Recuperabilidad	¿Considera que la recuperación que realiza el sistema de gestión es buena?							X		X		X		X			
		- Fiabilidad	¿La información que el sistema le brinda es fiable para la toma de decisiones?							X		X		X		X		
			¿Con que frecuencia la información que el sistema de gestión le brinda contiene errores?							X		X		X		X		
	Tratamiento de la información	- Capacidad de brindar información en tiempo real	¿El sistema de gestión le permite tener información en tiempo real para el desarrollo de sus actividades?							X		X		X		X		
			¿Con que frecuencia ocurre errores al momento de actualizar la información de alguna actividad realizada en el sistema de gestión?							X		X		X		X		
		- Discriminación de datos	¿El sistema brinda la información que es pertinente de acuerdo al tipo de usuario con el cual se inicia una sesión?							X		X		X		X		
Condiciones laborales	- Entorno laboral	¿La infraestructura para las actividades administrativas con el que cuenta dirección regional de salud es el adecuado?							X		X		X		X			

Sistema de gestión hospitalario y satisfacción del personal administrativo en la Dirección Regional de Salud de Ucayali, 2022

Variable	Dimensión	Indicador	Item	Opciones de respuesta					Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación	
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y a dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y las opciones de respuesta			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Sistema de gestión hospitalario	Captación y recolección de datos	- Capacidad de respuesta.	¿El sistema de gestión hospitalario le permite realizar su trabajo en tiempo real?						✓		✓		✓		✓			
			¿Con que frecuencia ocurre errores o tiempo muertos al momento de interactuar con el sistema de gestión?						✓		✓		✓		✓			
			¿Es exacta la información que recolecta el sistema de gestión?						✓		✓		✓		✓			
	- Exactitud	¿Cuándo se guarda en el sistema información, la información guardada es exacta?						✓		✓		✓		✓				
		- Adecuación	¿El sistema se adecua a las necesidades del recojo de información del trabajo que realiza?						✓		✓		✓		✓			
			- Seguridad	¿Con que frecuencia ocurre errores en la opción de respaldo y recuperación de información en el sistema?						✓		✓		✓		✓		
	¿Con que frecuencia a tenido problemas con los Backups que el sistema genera?								✓		✓		✓		✓			
	Almacenamiento:	- Tolerancia a errores		¿Considera que el sistema de gestión hospitalario maneja adecuadamente las falas que puedan presentarse durante el procesamiento o transferencia de información?						✓		✓		✓		✓		
			¿El sistema de gestión permite el uso de múltiples usuarios sin presentar errores?						✓		✓		✓		✓			
		- Recuperabilidad	¿Considera que la recuperación que realiza el sistema de gestión es buena?						✓		✓		✓		✓			
	Tratamiento de la información	- Fiabilidad	¿La información que el sistema le brinda es fiable para la toma de decisiones?						✓		✓		✓		✓			
			¿Con que frecuencia la información que el sistema de gestión le brinda contiene errores?						✓		✓		✓		✓			
- Capacidad de brindar información en tiempo real		¿El sistema de gestión le permite tener información en tiempo real para el desarrollo de sus actividades?						✓		✓		✓		✓				
		¿Con que frecuencia ocurre errores al momento de actualizar la información de alguna actividad realizada en el sistema de gestión?						✓		✓		✓		✓				
- Discriminación de datos	¿El sistema brinda la información que es pertinente de acuerdo al tipo de usuario con el cual se inicia una sesión?						✓		✓		✓		✓					
	Condiciones laborales	- Entorno laboral	¿La infraestructura para las actividades administrativas con el que cuenta dirección regional de salud es el adecuado?						✓		✓		✓		✓			

Satisfacción	- Riesgos	¿La infraestructura para las actividades asistenciales con el que cuenta dirección regional de salud es el adecuado?	U					✓		✓	✓	✓		
		¿Dirección regional de salud tiene infraestructura que ponga en riesgo su integridad física?						✓		✓	✓	✓		
		¿Dirección regional de salud cuenta con los materiales para una adecuada atención?						✓		✓	✓	✓		
	- Materiales y herramientas.	¿Dirección regional de salud cuenta con los herramientas para una adecuada atención?						✓		✓	✓	✓		
		- Salario	¿El salario con el que cuenta cumple con las expectativas de los trabajadores?					✓		✓	✓	✓		
			¿El pago de horas extras es el adecuado de acuerdo al tipo de trabajo que se realiza?						✓		✓	✓	✓	
	- Reconocimiento	¿El director de la dirección regional de salud reconoce cuando los trabajadores realizan buenas prácticas?						✓		✓	✓	✓		
		¿Con que frecuencia existe flexibilidad ante alguna dificultad que los trabajadores pueden tener?						✓		✓	✓	✓		
	Supervisión	- Motivación	¿Con que frecuencia se desarrolla actividades que motivan a los trabajadores de la dirección regional de salud?					✓		✓	✓	✓		
			¿Con que frecuencia los trabajadores reciben orientaciones para desarrollar buenas prácticas en el desarrollo de su funciones?					✓		✓	✓	✓		
		- Orientación	¿con que frecuencia a un trabajador nuevo se le orienta para el desarrollo de sus actividades?					✓		✓	✓	✓		
			¿Con que frecuencia se realiza el control del desarrollo de las actividades en la dirección regional de salud?					✓		✓	✓	✓		
- Control		¿Con que frecuencia se realiza el control sobre el uso de los equipos o herramientas en la dirección regional de salud?					✓		✓	✓	✓			
		¿Con que frecuencia se hace el acompañamiento a los trabajadores en el desarrollo de sus actividades?					✓		✓	✓	✓			



Validador

Mg. Ing. Sist. Carlos Santiago Amado Ramirez.

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Variable 1: Sistema de gestión hospitalario

La confiabilidad de los instrumentos se realizó mediante el método de consistencia interna de Alpha de Cronbach con el uso de SPSS v25.

Instrumento	N° ítems	α : Alfa de Cronbach
Cuestionario sobre sistema de gestión hospitalario	15	0,875

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos muestran un valor del Alfa de Cronbach del 0,875 para el cuestionario con preguntas sobre sistema de gestión hospitalario este resultado se aproxima a 1, esto quiere decir que existe una elevada confiabilidad de aplicar el instrumento de recopilación de datos.

Variable 2: Satisfacción

Instrumento	N° ítems	α : Alfa de Cronbach
Cuestionario sobre satisfacción	15	0,869

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos muestran un valor del Alfa de Cronbach del 0,869 para el cuestionario con preguntas sobre satisfacción, este resultado se aproxima a 1, esto quiere decir que existe una elevada confiabilidad de aplicar el instrumento de recopilación de datos.



Validador: Dr. Ing. Sist. Guillermo Martin Montalvo Taboada

Anexo 5: Base de datos

Base de datos de la confiabilidad

Variables	Sistema de gestión hospitalario									Satisfacen																				
	Captación y recolección de datos			Almacenamiento			Tratamiento de la información			Condiciones laborales			Remuneraciones y beneficios laborales			Supervisión														
Indicadores	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3												
PREGUNTAS																														
Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	4	2	2	4	3	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	4	5	4	4	5	4	4	5	5
2	3	4	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	5	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3
3	2	3	2	2	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	5	3	5	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4
4	2	5	4	3	3	4	2	4	4	2	4	4	2	2	4	4	5	2	2	3	2	3	4	2	3	4	2	3	4	4
5	3	2	3	2	4	2	4	3	2	4	3	2	4	4	4	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	4	3	3
6	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
7	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	2	2	5	2	4	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3
8	4	2	2	3	4	2	2	2	2	3	3	2	1	3	2	2	4	2	2	4	4	4	3	4	3	5	5	4	3	2
9	3	2	4	3	3	2	4	2	4	2	4	3	1	2	3	2	3	4	2	3	4	4	3	3	4	5	3	5	3	4
10	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	4	4	4	2	4	2	3	2	4	2	2	4	4	5	2	2	3	2	4
11	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	3	3	4	3	2	5	4	2	4	4	4	2	3	3	3	2	2	2
12	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	2	3	5	4	4	4	3	4	3	3	3	2	4
13	3	5	3	4	5	5	3	4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	5	2	2	5	2	4	3	2	2	2	2	4
14	3	5	4	3	3	4	5	3	5	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	1	3	2	2	4	2	2	4	3	5
15	3	3	3	4	4	5	2	2	3	2	3	4	2	3	2	3	4	2	2	3	1	2	3	2	3	4	2	3	3	3
16	3	2	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	2	4	4	4	4	2	4	2	3	2	2	2	2

17	2	4	3	1	2	3	5	4	3	2	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	5	4	3	3	3
18	2	4	4	4	4	2	3	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	3	4	2	4	3	2	3	2	4	4

Base de datos del instrumento de recolección de datos

Variables	Sistema de gestión hospitalario															Satisfacción														
	Almacenamiento			Tratamiento de la información			Almacenamiento			Tratamiento de la información			Almacenamiento			Tratamiento de la información														
Indicadores	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3									
PREGUNTAS																														
Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	3	3	5	5	2	3	3	3	2	2	2	4	5	4	4	5	4	4	5	5
2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	5	3	3	4	3	5	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3
3	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	3	5	4	3	3	4	5	3	5	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4
4	4	3	4	2	3	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	4	5	2	2	3	2	3	4	2	3	4	2	3	4	4
5	2	5	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	4	3	3
6	3	4	5	2	3	3	2	2	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
7	3	2	3	3	2	5	3	3	3	3	3	2	2	4	2	4	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3
8	5	4	2	4	4	5	2	4	2	2	2	2	3	3	2	2	4	2	2	4	3	2	2	4	2	2	4	2	2	2
9	4	4	4	3	4	4	4	2	2	4	2	4	2	4	3	2	3	4	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4
10	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	3	2	2	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4
11	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	3	3	4	3	2	5	4	3	3	4	2	4	4	2	4	4	2	2
12	5	4	4	5	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	2	3	2	4	2	4	3	2	4	3	2	4	4
13	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4

14	3	2	2	4	2	5	5	3	5	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	2	2	5	
15	2	2	3	3	2	4	3	2	3	2	3	4	2	3	2	3	4	2	2	3	4	2	2	2	2	3	3	2	1	3	
16	2	4	2	4	3	5	2	2	2	2	3	3	2	3	4	3	3	2	4	3	3	2	4	2	4	2	4	3	1	2	
17	4	3	3	5	3	4	3	3	4	4	5	4	5	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	4	
18	4	3	3	5	5	4	4	3	4	4	5	5		4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	5	5	4	3	4	
19	3	5	3	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	4	4	3	3	4	5	3	5	3	3	
20	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	2	2	3	2	3	
21	5	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	2	2	3	
22	4	4	4	2	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	2	3
23	4	3	2	2	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	
24	5	2	2	3	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	
25	4	2	4	2	3	3	4	4	4	4	5	5	5	3	3	2	4	5	5	5	5	3	2	3	3	3	2	3	3	4	
26	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	2	2	3	4	2	2	4	
27	3	2	4	3	4	4	3	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	3	3	3	3	2	4	3	3	2	4	5	
28	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	
29	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4
30	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	2	2	3	4	2	2	3	4	3	3	5	5	2	3	3	3	2	2	2	4	5	4	4	5	4	4	5	5	
32	4	5	4	3	3	5	4	3	3	3	3	3	5	3	3	4	3	5	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	
33	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	3	3	4	5	3	5	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	
34	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	2	2	3	2	3	4	2	3	4	2	3	4	4	
35	4	4	4	2	3	4	4	2	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	4	3	3	
36	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	
37	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	2	4	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	
38	3	2	3	4	2	2	3	4	2	2	2	2	3	3	2	2	4	2	2	4	3	2	2	4	2	2	4	2	2	2	
39	3	4	3	3	2	4	3	3	2	4	2	4	2	4	3	2	3	4	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	
40	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	4	4	4	2	4	2	3	2	2	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	

41	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	3	3	4	3	2	5	4	3	3	4	2	4	4	2	4	4	2	2
42	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	2	3	2	4	2	4	3	2	4	3	2	4	4
43	3	5	3	4	5	5	3	4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
44	3	5	4	3	3	4	5	3	5	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	2	2	5
45	3	3	3	4	4	5	2	2	3	2	3	4	2	3	2	3	4	2	2	3	4	2	2	2	2	3	3	2	1	3
46	3	2	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	2	4	3	3	2	4	2	4	2	4	3	1	2
47	4	4	2	2	3	4	2	2	3	4	3	3	5	5	2	3	3	3	2	2	2	4	5	4	4	5	4	4	5	5
48	4	5	4	3	3	5	4	3	3	3	3	3	5	3	3	4	3	5	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3
49	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	3	3	4	5	3	5	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4
50	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	2	2	3	2	3	4	2	3	4	2	3	4	4
51	4	4	4	2	3	4	4	2	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	4	3	3
52	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
53	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	2	4	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3
54	3	2	3	4	2	2	3	4	2	2	2	2	3	3	2	2	4	2	2	4	3	2	2	4	2	2	4	2	2	2
55	3	4	3	3	2	4	3	3	2	4	2	4	2	4	3	2	3	4	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4
56	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	4	4	4	2	4	2	3	2	2	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4
57	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	3	3	4	3	2	5	4	3	3	4	2	4	4	2	4	4	2	2
58	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	2	3	2	4	2	4	3	2	4	3	2	4	4
59	3	5	3	4	5	5	3	4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
60	3	5	4	3	3	4	5	3	5	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	2	2	5
61	3	3	3	4	4	5	2	2	3	2	3	4	2	3	2	3	4	2	2	3	4	2	2	2	2	3	3	2	1	3
62	3	2	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	2	4	3	3	2	4	2	4	2	4	3	1	2
63	3	4	4	5	4	5	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	4	4	4	2	2	3	4	5	4
64	3	4	4	5	5		4	3	3	3	3	3	5	3	3	4	3	5	5	4	3	4	4	5	4	3	3	4	3	4
65	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	4	3	3	4	5	3	5	3	3	5	4	5	5	5	3	4	3
66	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	2	2	3	2	3	1	1	4	3	4	3	4	3
67	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	2	2	3	4	4	4	2	3	4	3	5

68	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	5	3	2	3	4	4	4	3	1	1	1	5
69	4	4	4	4	5	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3
70	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	2	2	5	2	4	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3
71	4	2	2	3	4	2	2	2	2	3	3	2	1	3	2	2	4	2	2	4	4	4	3	4	3	5	5	4	3	2
72	3	2	4	3	3	2	4	2	4	2	4	3	1	2	3	2	3	4	2	3	4	4	3	3	4	5	3	5	3	4
73	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	4	4	4	2	4	2	3	2	4	2	2	4	4	5	2	2	3	2	4
74	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	3	3	4	3	2	5	4	2	4	4	4	2	3	3	3	2	2	2
75	4	4	3	2	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	4	2	2	2	3	3	3	2	2	4	4	3
76	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	2	2	2	2	3	3	4	2
77	2	2	2	2	4	2	4	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	4	2	2	3	2	4	2	4	2	4	3	2
78	4	2	2	3	3	2	2	4	2	2	4	3	2	2	4	2	4	3	3	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3
79	2	4	4	2	4	3	4	3	3	3	4	2	3	4	2	3	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	4	4	4	2
80	4	2	4	4	4	2	4	2	3	2	2	2	3	4	4	3	4	4	3	2	2	3	4	3	3	5	5	2	3	2
81	3	4	4	3	3	4	3	2	5	4	3	3	4	2	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	5	3	3	5	4
82	5	5	2	2	3	4	3	3	5	5	2	1	3	5	4	3	3	4	5	5	5	5	4	5	3	5	4	3	3	5
83	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	2	2	4	2	4	4	5	2	2	3	2	3	4	2	3	4	2	3	4

Anexo 6: Evidencias (imágenes y/o fotos)

