



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Habilidades gerenciales y su relación con la gestión sanitaria en los
colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita-2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Farfán Yarlequé, Rosa Elena (ORCID: 0000-0002-9838-9821)

ASESORA:

Dra. Díaz Espinoza, Maribel (ORCID: 0000-0001-5208-8380)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

PIURA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios, a mis padres, a mis hermanos en especial a mi hermana incondicional Olinda por ser los pilares fundamentales en mi desarrollo personal y profesional de mí vida.

Farfán Yarlequé, Rosa Elena

Agradecimiento

A Dios por darme la oportunidad de lograr una meta más en mi vida, a mis padres y hermanos por su apoyo incondicional y a todos quienes hicieron posible el desarrollo de la presente tesis de investigación.

Página Del Jurado

Declaratoria de autenticidad

Índice

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página Del Jurado	iv
Declaratoria De Autenticidad	v
Índice	vi
Índice De Tablas	vii
Índice De Figuras	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	17
2.1. Tipo y diseño de investigación	17
2.2. Variables y operacionalización	18
2.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
2.5. Procedimientos	23
2.6. Método de análisis de datos	23
2.7. Aspectos éticos	23
III. RESULTADOS	25
IV. DISCUSIÓN	37
V. CONCLUSIONES	42
VI. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS	49

Índice de tablas

Tabla 1.	Matriz operacionalización de la variable habilidades gerenciales	19
Tabla 2.	Matriz operacionalización de la variable gestión sanitaria	19
Tabla 3.	Distribución de la población	20
Tabla 4.	Evaluación de la validez de instrumentos	22
Tabla 5.	Evaluación de la confiabilidad de instrumentos	23
Tabla 6.	Nivel de habilidades gerenciales de los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita	25
Tabla 7.	Nivel las dimensiones habilidades gerenciales de los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita	27
Tabla 8.	Nivel de gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita	29
Tabla 9.	Nivel de las dimensiones de gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita	30
Tabla 10.	Distribución normal de las variables mediante la prueba de Shapiro-wilk	31
Tabla 11.	Correlación entre las habilidades gerenciales y la gestión sanitaria en los trabajadores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita	32
Tabla 12.	Correlación entre las habilidades personales y la gestión sanitaria en los trabajadores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita	33
Tabla 13.	Correlación entre las habilidades interpersonales y la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita	34
Tabla 14.	Correlación entre las habilidades grupales y la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita	35
Tabla 15.	Correlación entre las habilidades grupales y la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita	36

Índice de figuras

<i>Figura 1</i>	Nivel de habilidades gerenciales en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita	26
<i>Figura 2</i>	Nivel de las dimensiones de habilidades gerenciales de los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita	27
<i>Figura 3</i>	Nivel de gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita	29
<i>Figura 4</i>	Nivel de las dimensiones de gestión sanitarias en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita	30

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo: Determinar la relación entre las habilidades gerenciales y la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita – 2020. Se planteó bajo el enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional. Se usó la técnica de la encuesta aplicándose dos cuestionarios que evalúan las habilidades gerenciales que consta de 25 ítems y la gestión sanitaria que consta de 25 ítems. Teniendo como muestra de estudio a 27 colaboradores que laboran en el Hospital de estudio. Las habilidades gerenciales se dimensionan en habilidades personales, habilidades interpersonales, habilidades grupales y habilidades específicas de comunicación y la gestión sanitaria se dimensionan en planeación, organización, dirección y control. Los resultados muestran que el grupo total de colaboradores del Hospital en estudio se hallan en un nivel alto en cuanto a las habilidades gerenciales según el 100%, y además la mayoría de los colaboradores evaluados del Hospital se encuentran en un nivel bueno según el 63.0% de acuerdo con la gestión sanitaria. Llegando a la conclusión: Las habilidades gerenciales se relacionan significativamente con la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita, asimismo se encontró que las dimensiones habilidades personales, habilidades interpersonales, habilidades grupales y habilidades específicas de comunicación se relacionan la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.

Palabras clave: Habilidades gerenciales, Habilidades personales, gestión sanitaria.

ABSTRACT

The present study aims to: Determine the relationship between managerial skills and health management in employees of the Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita - 2020. It was proposed under the quantitative, descriptive-correlational approach. The survey technique was used, applying two questionnaires that assess managerial skills consisting of 25 items and health management consisting of 25 items. Having as a study sample 27 collaborators who work in the study Hospital. Management skills were dimension in personal skills, interpersonal skills, group skills, and specific communication skills, and health management was dimension in planning, organization, direction, and control. The results show that the total group of collaborators of the Hospital under study are at a high level in terms of managerial skills according to 100%, and also the majority of the collaborators evaluated at the Hospital are at a good level according to 63.0% in accordance with health management. Concluding: Management skills are significantly related to health management in employees of the Nuestra Señora de las Mercedes Paita Hospital, it was also found that the dimensions of personal skills, interpersonal skills, group skills and specific communication skills are related to management in the collaborators of the Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.

Keywords: Management skills, Personal skills, health management.

I. INTRODUCCIÓN

El sistema de sanidad a nivel mundial está creciendo de forma paulatina volviéndose una estructura cada vez más ininteligibles que requieren de profesionales con la capacidad de realizar una eficiente gestión las instituciones donde laboran; el empuje de sus decisiones estará relacionadas con las habilidades como son el liderazgo, las estrategias de gestión, la capacitación sobre el rubro sanitario y otras habilidades para administrar de forma óptima los centros sanitarios. El ambiente social y económico presente, en grupo con otros componentes influyen en la salud personal y masiva, en tanto es relevante el uso de las habilidades gerenciales en los encargados de los procedimientos sanitarios¹. En los gobiernos del Caribe y América latina, es de gran importancia darse a conocer y solucionar los actuales problemas sanitarios, según la agenda del mejoramiento del sistema de salud en los gobiernos que se enmarcan en dos propósitos: el primero, prosperar y optimizar el acceso a atención sanitaria sin distinción para toda la comunidad; y el segundo, minimizar precios con el propósito de optimizar la eficacia de gastos como una solución a los pocos recursos que se hallan utilizables².

Además, en los últimos tiempos las diferentes instituciones, siendo las instituciones sanitarias, han incorporado en metodología de trabajo, una definición más dinámica de “Gerenciar”, lo que involucra optimizar el gasto de los materiales y equipos utilizables, así como de los profesionales, siendo las habilidades directivas la unión de la estrategia y la práctica administrativa, los instrumentos y métodos, el estilo y la personalidad, que están involucrados para brindar resultados eficientes en entidades sanitarias y lograr una óptima gestión en bien de la comunidad y de todo el personal de salud³. En tanto, Van Lill, y Agolla, aseveran que los agentes internos que el estado está incorporando en los servicios de salud es el liderazgo estratégico, la cultura organizacional, la habilidad empresarial, las habilidades gerenciales, recursos intangibles y la gestión sanitaria⁴. En tanto, en Ecuador, se muestra que la gestión del director de los establecimientos sanitarios fue regular en un 56% y satisfactorio en un 44%⁵.

Por otro lado, en Argentina, el estado brinda un amplio financiamiento del producto bruto interno en los establecimientos sanitarios en mayor grado que en los diferentes países de Latinoamérica. Sin embargo, el presupuesto económico es considerado que no cubre la demanda para todos los usuarios, ya que la gestión de los insumos y equipamiento no apoyan al logro de la programación de la finalidad sanitaria, ya que existe una inadecuada proyección, organización, orientación y control de la gestión. Sin embargo, la población considera que el problema es la gestión del financiamiento y su administración⁶. Asimismo, Lara, Rodríguez y Del canto manifiestan que es de gran valor la capacitación de la gestión gerencial con propósito académico, con el fin de que se formen profesionales con particulares indispensables en la actividad de planificar, organizar, orientar y controlar con éxito a las distintas entidades de Venezuela⁷.

Además, el servicio sanitario de Venezuela en el 2016, mostro indicadores sanitarios deficientes, ubicándose como una nación de una gestión pésima en comparación de otras naciones de Latinoamérica. Donde los resultados sobre la gestión sanitaria basada en la planificación, organización, dirección y control lograsen disminuir la problemática de los indicadores sanitarios más considerables, mejorando así la calidad del servicio a los usuarios⁸.

Por otro lado, en España, Jaráiz⁹ explica que el incremento de la inversión en los establecimientos sanitarios, no está relacionado en su totalidad con una buena atención los beneficiarios en la sanidad Gallega. Es decir, las necesidades de la población de los establecimientos sanitarios son totalmente ilimitadas, no obstante, el incremento del financiamiento y los materiales de apoyo, así como de los equipos de nueva tecnología, no se hallan asociados directamente con la mejora de la satisfacción sanitaria, estando mediatizado por los aspectos intangibles del procedimiento sanitario, como son la empatía, el buen trato, la amabilidad de los profesionales y la confianza en el sistema sanitario. En tanto, en el artículo científico publicado por Marín y Atencio, resalta la importancia del proceso administrativo en la tarea actual de gestiones, con

la aplicación de planificar, organizar, direccionar y controlar las labores efectuadas en todos los servicios de dicha institución¹⁰.

A nivel nacional, el financiamiento brindado para cubrir los gastos básicos sanitarios del periodo 2016, fue de 2.1% del Producto bruto interno, observándose una elevación de 1.7% en referencia al financiamiento logrado en el año anterior por gestión sanitaria del estado, sin embargo, esto aún no es suficiente con la demanda de la comunidad para poder atender de forma pertinente que cubra la necesidad básica de los usuarios ¹¹. El autor Luna¹², explica que hay correlación entre la aplicación de los procesos de salud y la gestión del centro de salud Picota-Tarapoto. Por consiguiente, en la investigación de Vera ¹³, asevera que hay una correlación considerable entre las habilidades gerenciales y el avance institucional del área de Enfermería del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima; por lo tanto, el mejoramiento de las capacidades gerenciales que pueden ser en capacitación, uso de técnicas y socialización con los usuarios y entorno favorece el proceso de planificación, organización, dirección y supervisión.

Por su parte Osorio¹⁴, deduce en su investigación en el Hospital Nacional Cayetano Heredia, que las competencias directivas en sus cuatro fases las cuales son planificar, organizar, controlar y direccionar, los profesionales lo evalúan como insatisfecho con un 45.5%, aceptable en un 37.1% y un 17.2% de los evaluados lo considera como satisfactorio. En tanto, Callata, ¹⁵ en Puno, refiere que un gran número de directivos que cuentan con habilidades directivas, muestran un desempeño entre excelente y regular, es decir, los directivos que poseen habilidades gerenciales en nivel regular, presentan un buen desempeño permitiendo aseverar que hay una correspondencia adecuada y moderada entre las capacidades directivas y el desempeño laboral. No obstante, Cainicela y Palomino en Lima,¹⁶ muestra que las capacidades directivas en la dimensión habilidades interpersonales de los jefes directivos no se relacionan de forma significativa en el clima institucional dentro de las áreas de enfermería, dejando notar la deficiencia en planificar una estructura

institucional, con la actitud y motivación del personal, y de sus expectativas como apoyo asistencial en las áreas de enfermería.

En cuanto a la problemática observada en el Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita, es relevante indicar que la gestión sanitaria empleada presenta ciertas deficiencias, siendo difícil obtener un seguro, baja accesibilidad a los recursos y una mala calidad de atención, los cuales son muy cuestionados por los pacientes; es así que resulta discutible el desenvolvimiento de los jefes en los diversos servicios del hospital, ya que puede que presenten pocas habilidades personales, interpersonales y grupales para una buena gestión, sin embargo ello no está vinculado a sus conocimiento ni calidad profesional, no obstante al no contar con habilidades gerenciales no consigue direccionar al personal a cargo para cumplir los objetivos programados, además varios de los directivos nombrado no cumple con su juramento hipocrático y se resiste a los nuevos cambios tecnológicos, de jefatura, entre otros, lo que se refleja en la insatisfacción de los pacientes, la carencia de medicamentos, deficiencia en la infraestructura y carencia de personal de salud.

En cuanto a la revisión de estudios relacionados a las variables Habilidades gerenciales y Gestión sanitaria, se plantea los siguientes estudios a nivel internacional:

Pereda¹⁷, en su doctorado titulado: Análisis de las habilidades directivas en la localidad de Córdoba, España, presentó como finalidad examinar el valor de las habilidades gerenciales en el área pública. En su método se enmarca en el tipo cuantitativo-descriptivo, de nivel explicativo, ya que se trabajó con datos derivados de los cuestionarios, asintiendo conseguir deducciones lógicas que precisen las particularidades de las habilidades gerenciales, evaluándose a una muestra de 27 directivos. Concluyendo que existe una mayor ventaja competitiva los que presenten mejores habilidades gerenciales, debido que el contexto de trabajo presente es versátil e implica grandes exigencias. Las entidades sanitarias necesitan de personas capacitadas y que presenten

habilidades directivas para el soporte y progreso del cuidado en los distintos servicios y procesos sanitarios.

Zapata¹⁸ en su Maestría: Sistemas de gestión de calidad y aplicación en los servicios hospitalarios de salud pública del Ecuador. Cuya finalidad fue relacionar el sistema de gestión comisión conjunta internacional, acreditación canada internacional y efqm, para determinar los componentes complementarios que ayuden a utilizar los servicios sanitarios públicos de Ecuador. Enmarcándose en un tipo descriptivo- documental, y para recaudar la información necesaria, se usó como herramienta la guía de observación y la examinación de documentación. Teniendo los siguientes resultados: evidencia un apoyo de análisis para la mejora de los indicadores sanitarios optimizando de forma progresiva el uso de equipos y materiales, además el avance de la calidad de atención y de la productividad. Llegando a la conclusión que los pilotos evaluados no avalan la gestión en los aspectos sanitarios.

En el estudio de Maestría de Naranjo ¹⁹ titulada: Cómo los equipos de dirección usan los sistemas de información y control en la gestión sanitaria. Cuya finalidad fue la asociación entre las particularidades de las variantes en estudio. Siendo una tesis cuantitativa, descriptiva no experimental. Siendo 231 establecimientos españoles evaluados en los cuales estuvieron enfermeras, directivos, directoras, gerentes. Obteniéndose los siguientes datos: que un grupo de miembros con diferentes características se asocian con el uso del método de datos y de control, los equipos directivos más jóvenes y con más experiencia, hicieron uso habitual del método de datos y gestión. Concluyendo que el aumento de hábito de uso del método de datos y control de la gestión sanitaria, influye directamente en la fomentación de los parámetros de la gestión, la coordinación de la gestión y la diversificación de la planificación entre los directivos de la institución sanitaria. Es decir que el sistema empleado, mejora en gran medida, la organización de las acciones, designación de los equipos y materiales de la institución gracias a la variedad de perfiles profesionales de los directivos como la edad, la experiencia, el nivel de conocimientos, entre otros.

A nivel nacional, Galván²⁰ en estudio de maestría titulado: Habilidades gerenciales y su relación con la gestión sanitaria de los servidores públicos de la red de salud José María Arguedas, Andahuaylas. Cuyo objeto fue establecer el grado de reciprocidad entre las variantes antes mencionadas. El estudio es cuantitativo, de tipo correlacional, no experimental. El objeto de estudio fueron los evaluados que trabajan en la red sanitaria José María Arguedas siendo un total 520 y su muestra estuvo reducida en 64 directivos que direccionan la gestión sanitaria. Se hizo uso de dos cuestionarios que evalúan las variantes. Se concluyó que las habilidades directivas se asocian de manera significativa con la gestión sanitaria en el servicio público del centro sanitario José María Arguedas, es decir al mejorar las habilidades directivas mejora la gestión sanitaria.

García²¹, en su estudio de Maestría: Relación de la gestión sanitaria con el cumplimiento de los indicadores sanitarios en el módulo de quimioterapia del Hospital II-E Lamas, 2018. Cuya finalidad fue analizar la correlación entre las variantes antes mencionadas. El estudio se basa en el enfoque cuantitativo, correlacional, no experimental, teniendo como objeto de estudio a 69 colaboradores a quienes se les aplicó dos instrumentos. Obteniendo como resultados que hay una correlación de manera característica entre la variante gestión sanitaria y la variante desempeño de los aspecto de salud. Llegando a la conclusión por medio del Chí - Cuadrado de $r = 5,339$, por lo que se determina que hay correlación de manera significativa entre las variantes de estudio.

En el estudio de Salazar²² Doctoral: Diligencia del taller educativo en la reforma de capacidades direccionales de licenciadas de enfermería del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo – Essalud-2017. Tuvo como propósito conocer la aplicación del proyecto de educación en la reforma de las habilidades directivas en el personal directivo de enfermería. La tesis fue cuasi-experimental con el uso de pre y post test y con un grupo control. La base evaluada fue de 38 profesionales directivos. Como resultado se halló que la mayoría de los evaluados tienen la edad de 60-69 años en un 42.11%, de 30 a

39 años de labor, un 68.42 son casadas y el 57.89% del personal de enfermería es nombrado. Las habilidades personales en el pre test fueron aceptables según el 26.3%, después de aplicar el proyecto de educación fue alto según el 100%. En cuanto a las habilidades interpersonales mostró en el post test una modificación al 100%, específicamente en las dimensiones manejo de conflictos y motivación. Finalmente, las habilidades grupales se ubican en el pre test en un nivel aceptable según el 94.7%, después de aplicación del proyecto se obtuvo una modificación de un 100% en el nivel aceptable y alto. Obteniendo con conclusión final las habilidades gerenciales en el pre test obtuvieron un puntaje de 94.7% siendo aceptable y en el post test se ubicó en el nivel aceptable y alto según el 100%.

Casique ²³ en su tesis de Maestría: Gestión sanitaria y su relación con los indicadores sanitarios en la red de salud Moyobamba – 2018. Cuya finalidad fue establecer la asociación entre la gestión sanitaria y los indicadores sanitarios de la Red de Salud Moyobamba. Siendo cuantitativa, de tipo correlacional de diseño. Teniendo como muestra de estudio constituida por 40 personal directivo, a quienes se les aplicó dos cuestionarios. Obteniendo como resultado que el nivel de gestión sanitaria se plantea en un nivel regular 48% y en relación al cumplimiento de los Indicadores Sanitarios se ubica en un nivel deficiente según el 40% y en proceso en un nivel 35%. Concluyendo que existe una asociación moderada positiva entre la Gestión Sanitaria con los Indicadores Sanitarios del establecimiento de Moyobamba, 2018; fundamentado en la correlación de Pearson de (0,7874); es decir el 62% del cumplimiento de los indicadores sanitarios está siendo influida por la gestión sanitaria.

Según Rivera²⁴ en su investigación de doctorado: Gestión sanitaria enmarcado al servicio sanitario rural y urbano marginal. Cuyo propósito fue determinar cuáles son los juicios que practican los directivos institucionales de la salud y de las entidades educativas en cuanto al Serum, en relación de las capacidades del profesional médico en el desarrollo de labores de gestión y medidas durante el proceso. El estudio fue evaluado a través de un estudio mixto-no experimental. La parte cuantitativa se enmarcó en los estudios

descriptivos transversales. La muestra estuvo constituida por 35 médicos serumistas y por 30 directivos, de los cuales 15 autoridades universitarias, 11 sanitarias locales, 3 regionales y 1 nacional. Los resultados cuantitativos permitieron reconocer aspectos poco conocidos de las situaciones que enfrentan los médicos al realizar el Serums existiendo poca evidencia científica sobre esto. Cualitativamente las autoridades sanitarias informaron sobre debilidades de los profesionales en gestión y administración. Se concluyó que existen limitaciones en la función de gestor por parte del médico serumista y que es importante que los directivos sanitarios y académicos coordinen acciones para mejorar los resultados en el primer nivel de atención y esto, a su vez, afecte positivamente los indicadores sanitarios del país.

En este orden de ideas respecto a las teorías relacionadas al tema, se procede a detallar la variable Habilidades gerenciales y la variable Gestión sanitaria. Hellriegel, Jackson y Slocum²⁵ afirman que las habilidades gerenciales son el grupo de aspectos positivos que un individuo debe de contar, siendo esto el conocimiento, conducta y una adecuada actitud, para realizar un trabajo eficaz en diferentes puestos y en distintas ocupaciones en diversas instituciones. Las habilidades gerenciales en relación a la gestión de la salud, busca optimizar los conocimientos, las relaciones con el entorno, con el propósito de mejorar la atención, asimismo que estos recursos sean accesibles para todos los usuarios²⁶. Asimismo, las habilidades gerenciales ²⁷ a diferencia de los gerentes que solo se dedican a imponer órdenes, buscan ejecutar los procedimientos de la administración de modo óptimo y con relación a sus actitudes, comportamientos positivos hacia su labor y hacia sus colaboradores generan una mejora a la institución y un adecuado clima laboral.

En tanto, la investigación se enmarca en el concepto establecido por Whetten y Cameron²⁸, quienes refieren que las habilidades gerenciales son el conjunto de capacidades relevantes para lograr un buen manejo de su calidad de vida, asimismo lograr direccionar a los demás para lograr un objetivo en común, las cuales son habilidades específicas de comunicación, habilidades personales, habilidades grupales, habilidades interpersonales.

En cuanto a la importancia de las habilidades gerenciales, Cuevas ²⁹, refiere que estas habilidades brindan la factibilidad por medio de uso de destrezas en la administración y que se relacionan al tipo de personalidad y como consecuencias se dan los resultados de forma eficiente dentro de las instituciones, es así que para cualquier institución sanitaria que incluya una dirección con el uso de estas destrezas, puede lograr cumplir sus metas y optimizar la característica del cuidado de la salud. Las instituciones que anhelan y trabajan para conseguir ser exitosas, consideran y seleccionan a un personal que posea habilidades que muestren competitividad dentro de cualquier área a cargo. El nivel de identificación y cooperación por parte de los directivos trabajando en base a las habilidades personales, interpersonales y grupales, como táctica principal para el avance y el logro de las metas planteadas. En tanto los directivos que ayudan a lograr tener un éxito o muestran características de empatía, destreza, creatividad e innovación, mostrando además una correcta delegación de responsabilidades a sus colaboradores y asimismo brindando un buen ejemplo. En resumen, se precisa que las habilidades gerenciales son relevantes ya que son parte de la estructura organizacional de una institución en donde sobresale una administración eficaz.

Por otra parte, la importancia del avance de las habilidades gerenciales según Madrigal³⁰ explica que se halla en el desempeño y toma de decisiones que realizan los directivos, siendo relevante los obtenidos por este proceso. Es decir que los directivos deben incentivar, dirigir, instruir y supervisar de manera oportuna a su personal a cargo, por lo que debe hacer uso de destrezas y capacidades personales, interpersonales y grupales con la aplicación de su capacitación y experiencia en el área a dirigir. En conclusión, ello se halla asociado a las capacidades con las que cuenta los directivos, siendo estos tres determinantes: el directivo debe saber, saber hacer y saber ser, lo cual significa que todo directivo debe poseer conocimiento, capacidades y habilidades, y cualidades. Sin embargo, se debe recalcar que una de las grandes dificultades es el improvisar creyendo que de esta manera el directivo está realizando un adecuado trabajo dentro de la institución y organización, resaltando que un

cargo directivo no se debe brindar solo porque se tenga un título profesional, ya que dicho documento no muestra de que el individuo se encuentre preparado para asumir el cargo directivo. Por ello, los directivos deben de desarrollar habilidades a la par del desarrollo de su carrera, ya que le ayuda a lograr relacionarse con los demás, a tener una buena comunicación con sus jefes, colegas y con todo el grupo del entorno³¹.

El estudio se basa en la teoría del intercambio de líder y miembros, que para Lussier y Achua³², esta teoría tiene el propósito de entender la calidad de asociación entre el líder y miembro, y los logros obtenidos al nivel institucional a través de esta asociación, además dichos escritores, refieren que esta asociación es única, involucrando en ello conocimiento, habilidades, empatía, entre otros. Lo antes mencionado también refiere a que el directivo debe desarrollar distintos tipos de habilidades dependiendo del personal a cargo, por otra parte, esta teoría refiere que originan dos tipos distintos de relaciones: la de empatía, creación y compromiso, mientras que la segunda muestra que un bajo intercambio positivo, es decir los colaboradores solo obedecen los mandatos del jefe. Dicha teoría presenta cuatro dimensiones: El primero relacionado al afecto donde se origina vínculos fuertes entre los individuos; el segundo relacionado al compromiso constante de los profesionales para alcanzar las metas trazadas; el tercero se relaciona a la eficacia y eficiencia de compromisos de cada sujeto y finalmente está el reconocimiento laboral de cada profesional.

De acuerdo con las dimensiones de las Habilidades gerenciales, están se basan en la definición de Whetten y Cameron²⁸, quienes proponen 4 dimensiones, siendo las siguientes a detallar.

Dimensión Habilidades personales: comprenden propósitos que no se relacionen totalmente con otros individuos, más bien se relaciona con el control de uno mismo. Teniendo como indicadores: el autoconocimiento y el manejo del estrés personal ²⁸.

El autoconocimiento: Whetten y Cameron²⁸, consideran que una de las razones importantes para centrarse en el conocimiento propio es estrategia

para ampliar la habilidad de localizar y deducir las distinciones con otros sujetos al relacionarse. Por consiguiente, el Manejo del estrés personal: Whetten y Cameron²⁸, aseveran que el estrés personal imposibilita relacionarse de forma eficaz como directivo que debe ser un modelo a seguir y mostrar ciertas características como saber escuchar, realizar toma de decisiones oportunas, solucionar problemas de manera eficaz, poder planificar y crear nuevas ideas.

Dimensión Habilidades interpersonales: comprende los temas que se suscitan al relacionarse con los demás individuos. Ya que existe una jerarquía entre estas habilidades. La determinación de vínculos entre los trabajadores se basa en la comunicación, influencia y motivación del directivo ante el personal. Teniendo como indicadores: la motivación y el manejo de conflictos²⁸.

Motivación: las distintas teóricas de motivación más resaltantes se originan en la identificación de las carencias mediante métodos científicos. Los cuales se clasifican en distintas teorías de acuerdo a que exista una jerarquía de las distintas necesidades del personal ²⁸. Por consiguiente, el Manejo de conflictos: Las primordiales circunstancias para la derrota en las entidades es que existen un descomunal contrato entre las altas gerencias, ya que discurren que el poco acuerdo es un índice que representa un buen líder, más bien siendo este una falta de comunicación con las permutaciones significativas que acontecen a nivel organizacional²⁸.

Dimensión Habilidades grupales: son habilidades que permiten la interacción saludable en un grupo de individuos sin distinción de ser líder o colaborador del grupo. Asimismo, se observa que existe una jerarquía entre las habilidades grupales, habilidades interpersonales y personales. Teniendo como indicadores: el trabajo en equipo, liderazgo y el facultamiento y delegación²⁸.

Trabajo en equipo: implica el conocimiento de la labor del grupo y las capacidades más relevantes que debe contar los directivos. Todos los individuos que laboran en una empresa sin distinción de rubro tienen responsabilidades específicas y procedimientos establecidos en las cuales se detalla tareas acordes al cargo desempeñado de manera individual y en conjunto¹⁹.

Liderazgo: Whetten y Cameron ²⁸, aseveran que el líder en toda institución, es quien se desenvuelve mostrando actitudes positivas y guiando al grupo a cargo, alentando, enseñando, escuchando y facilitando el desenvolvimiento de sus participantes y los convierte en triunfadores. La persona que es líder suele mostrarse gentil, colaborando y guiando a sus colaboradores a ser más competentes. Líder es un individuo que procede como guía o magistrado de un equipo. Por consiguiente, el Facultamiento y delegación: demuestra el poder de asignar responsabilidades a un colaborador basándose a un conglomerado de proyecciones en las que el colaborador tiene la disponibilidad de trabajar bajo su criterio profesional para alcanzar los propósitos planteados²⁸.

Dimensión Habilidades específicas de comunicación: son las que incluyen aquellas habilidades para promover la superación, actualización y promoción del cambio. Además, son las preparaciones de exposiciones escritas y orales; elaboración de entrevistas y orientación de reuniones de trabajo. Engloban habilidades de comunicación específicas, siendo estas muy significativas para los colaboradores que muestran poca experiencia en administración y deficiente conocimientos de estas habilidades. Teniendo como indicadores: la comunicación verbal y escrita, y la conducción de reuniones de trabajo²⁸. Comunicación verbal y escrita: Creando estrategias utilizando un estilo mejorado. Y Conducción de reuniones de trabajo: Direccionando a los colaboradores para lograr mayor productividad.

Con respecto a la variable Gestión sanitaria, Latama³³ refiere que la gestión sanitaria, ya sea pública o privada depende de manera concisa con la industria farmacéutica, la medicina y la tecnología relacionado a ella, entre otros. Por otra parte, García³⁴, indica que la conceptualización de la gestión sanitaria, es algo confusa, que está involucrada en aspectos técnicas y políticas. De forma global, se puede conceptualizar la gestión sanitaria, desde el aspecto técnico, como la reunión de distintas tipologías de caudales para lograr las metas institucionales, relacionadas específicamente a los procedimientos funcionarios y al estándar burocrático. Desde el aspecto político, si se quiere, negociar ello ayudaría a corregir ciertos errores. Más allá de la burocracia o de los

procedimientos funcionarios, se trata de hallar medidas adyacentes a mediano plazo, provisionales o concluyentes, para las dificultades que se hallan en la libreta política.

Según Gonzales, la gestión sanitaria es una manera de determinar las preferencias y el accionar para la movilización de distintos tipos de recursos y problemas que están en la agenda sanitaria, para hallar soluciones a mediano plazo³⁵. Además, la gestión sanitaria, comprende las actividades específicas de planificación, organización, control, y supervisión direccionadas a mejorar los indicadores de salud³⁶. También implica la adecuada utilización del financiamiento, equipos, materiales y personal a cargo direccionados al mejoramiento del servicio médico de la salud³⁷.

En tanto, el estudio se basa en la definición de Chiavenato³⁸ y Villalobos³⁹, quienes definen que la gestión sanitaria es el procedimiento de planificar, organizar, direccionar y controlar el consumo del financiamiento con el fin de cumplir las metas planificadas. Siendo asimismo un grupo de accionares que ejecutan los directivos de los hospitales para lograr las metas y acatar el interés de la institución.

De acuerdo a la Teoría de los Sistemas, fue introducida por Ludwig en la década de los 60, influenció notablemente en la administración. Esta teoría se contrapone al sistema cerrado, siendo su mayor aporte el sistema abierto, ya que consideran su conducta como un comportamiento probabilístico, capaz de generar crecimiento, producción y respuestas, permitiendo un análisis profundo y amplio de las organizaciones⁴⁰. A su vez Katz y Kahn consideran a una organización como un sistema abierto porque interacciona con su ambiente de forma variable y flexible, los elementos de estos sistemas ingresan a la organización a través del ambiente en forma de insumos, sufriendo una transformación dando por resultado productos y servicios. La teoría de sistemas presenta una naturaleza dinámica la cual se relaciona con las organizaciones y con la parte administrativa por medio de la planificación, organización, dirección y control. Nos permite comprender las consecuencias no previstas

que pueden presentarse y nos ayuda a planificar avances en la organización a través de un estudio minucioso de los elementos que conforman dicho sistema^{41,42}.

Con respecto a las dimensiones que mide la variable Gestión sanitaria, están se basan en la definición de Chiavenato³⁸ y Villalobos³⁹, quien planteada 4 dimensiones que son la planificación, organización, dirección y control.

Dimensión Planeación: Se plantea determinando la visión de la institución como consecuencia del planteamiento de la misión, fijando los objetivos, tácticas y parámetros institucionales, haciendo uso del método de los cronogramas estratégicos^{38,39}. En tanto se busca establecer estrategias relacionados a las metas que se han planteado con el propósito de lograr los objetivos⁴². Teniendo como indicadores: visión institucional, misión institucional y objetivos estratégicos.

Dimensión organización: Direccionada a establecer las labores de debe cumplir cada colaborador, así como determinar funciones, puentes de comunicación y actualización de los trabajos que se realizan en conjunto^{38,39}. Ello implica que el conjunto de responsabilidades, jerarquía, labores y materiales de la institución se direccionan a lograr ciertas metas planteadas⁴⁴. Teniendo como indicadores: actividades y delegación funciones.

Dimensión dirección: Esta etapa se encarga de promover las actividades mediante la guía por parte del personal directivo dirigido a capacitar continuamente a los colaboradores en el trabajo en equipo superando cualquier incidente no previsto^{38,39}. En tanto, busca detallar un sinfín de labores para el avance de la institución enmarcándose fielmente en las metas y propósitos de la institución de salud⁴². Teniendo como indicadores: asignación de tareas, distribución de tareas y coordinación.

Dimensión control: Es la valoración del rendimiento laboral que ejecuta en relación al cumplimiento de las metas y propósitos establecidos. En esta etapa se supervisa rigurosamente los procedimientos ejecutados a fin de determinar

ciertas falencias y lograr subsanarlas^{38,39}. Asimismo, en esta etapa se logra evaluar los resultados obtenidos para enmendar, optimizar e innovar las metas y normativas para el cumplimiento del propósito institucional⁴⁵. Teniendo como indicadores: monitoreo, control y evaluación.

De lo anterior expuesto se plantearon el problema general: ¿De qué manera las habilidades gerenciales se relacionan con la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita - 2020? Y los problemas específicos: ¿De qué manera se relacionan las habilidades personales y la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita - 2020?, ¿De qué manera se relacionan las habilidades interpersonales y la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita - 2020?, ¿De qué manera se relacionan las habilidades grupales y la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita - 2020?, ¿De qué manera se relacionan las habilidades específicas de comunicación y la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita - 2020?

Con respecto a la justificación del estudio: teóricamente, con el análisis obtenido del estudio se desea brindar un mayor conocimiento para integrar los ya fundados en la teoría del intercambio de líder y miembros que explica las habilidades gerenciales y en la teoría de los sistemas en torno a la gestión sanitaria, fortaleciendo, y afianzando los conocimientos existentes sobre la variante habilidades gerenciales y la variante gestión sanitaria. En base a ello, el estudio permitió establecer relación entre las variantes ya antes mencionadas en el Hospital. A nivel práctico, el análisis de la investigación que se obtuvo, se pone a manos de los directores de Hospital con el propósito de optimizar las habilidades gerenciales en favor de una adecuada gestión sanitaria dentro del Hospital. A nivel metodológico, a través del estudio se pondrá en disposición de la comunidad científica, los instrumentos que contarán con una validación por un grupo de expertos y con una confiabilidad. Siendo por ello accesible a los futuros investigadores con similar propuesta.

Por ello, el objetivo general fue: Determinar la relación entre las habilidades gerenciales y la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita – 2020. Luego consideramos como objetivos específicos: Identificar la relación entre las habilidades personales y la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita - 2020. Establecer la relación entre las habilidades interpersonales y la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita – 2020. Demostrar la relación entre las habilidades grupales y la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita - 2020. Determinar la relación entre las habilidades específicas de comunicación y la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita - 2020.

Finalmente consideramos como hipótesis general: H_i : Las habilidades gerenciales se relacionan significativamente con la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita – 2020. H_o : Las habilidades gerenciales no se relacionan significativamente con la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita – 2020. Y respecto a las hipótesis específicas: H_1 : Existe relación significativa entre las habilidades personales y la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita - 2020. H_2 : Existe relación significativa entre las habilidades interpersonales y la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita - 2020. H_3 : Existe relación significativa entre las habilidades grupales y la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita - 2020. H_4 : Existe relación significativa entre las habilidades específicas de comunicación y la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita - 2020.

II. MÉTODO

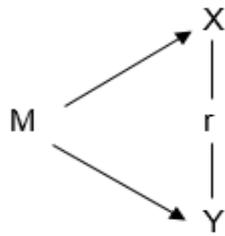
2.1. Tipo y diseño de investigación

En la tesis, se enmarca el paradigma cuantitativo, debido que se busca es corroborar las hipótesis determinadas en el proceso de estudio; en tanto Hernández, Fernández, y Baptista⁴⁶, refieren que este paradigma “utiliza la recaudación de información para corroborar las hipótesis, basándose en el cálculo numérico y el examen descriptivo, para determinar esquemas de actuación y acreditar teorías”.

La investigación será de tipo básica, según Valderrama⁴⁷, la investigación de tipo básica reconoce como investigación hipotética, pura o primordial y asimismo está predestinada a contribuir una entidad fundada de sapiencias científicas y no origina imperiosamente resultados de provecho práctico. Además, se preocupa por acopiar información de la realidad del ambiente o medio para engrandecer el discernimiento teórico–científico, encaminado al develamiento de leyes y principios. Al respecto, este trabajo de investigación es de tipo básico puro porque se obtuvo conocimiento actual inédito, estableciendo un campo moderno de investigación, dado que no se encontraron mayores referencias a nivel nacional e internacional sobre el tema en el planteamiento antes expuesto.

La tesis fue de diseño no experimental – descriptiva – transversal correlacional; debido “que no se crea ninguna de las situaciones, ya que solo se percibe la situación para analizarla, sin manipularla de manera premeditada”; es decir no se busca manipular las variantes: Habilidades gerenciales y la gestión sanitaria⁴⁶. Asimismo, la investigación es descriptiva - correlacional transversal, “ya que posee como propósito como finalidad hallar la relación entre dos variantes, población o situación en específico”. Además, es transversal o transeccional ya que indaga en describir las variantes y examinar su acontecimiento y correlación en un concluyente tiempo⁴⁴. Por lo tanto, se realizó la correlación entre las variantes planteadas.

El esquema es el siguiente:



Dónde:

M= Personal Directivo del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes

X= Habilidades gerenciales

Y= Gestión sanitaria

r= relación entre las variables

2.2. Operacionalización de las variables

2.1.1. Definición conceptual

Variable 1 Habilidades gerenciales:

Whetten y Cameron²⁸, refieren que las habilidades gerenciales son el grupo de capacidades relevantes para un buen manejo de su calidad de vida, asimismo lograr direccionar a los demás para lograr un objetivo en común.

Variable dependiente: Gestión sanitaria

Definición conceptual: Chiavenato³⁸ y Villalobos³⁹, quien define que la gestión sanitaria es el proceso de planificar, organizar, direccionar y controlar el consumo del financiamiento con el fin de cumplir las metas planificadas. Siendo asimismo un grupo de accionares que ejecutan los directivos de los hospitales para lograr las metas y acatar el interés de la institución.

2.1.2. Definición operacional

Tabla N°1: Matriz operacionalización de la variable habilidades gerenciales

Variables	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Habilidades gerenciales	Son habilidades y actitudes que desarrollan los servidores públicos de la salud en mejora de los servicios que presta el Hospital Nuestra señora de las Mercedes, basándose en las dimensiones habilidades personales, habilidades interpersonales, habilidades grupales, y habilidades específicas de comunicación, las cuales serán evaluadas con la escala de Likert.	Habilidades personales	Autoconocimiento Manejo del estrés personal	Ordinal
		Habilidades interpersonales	Motivación Manejo de conflictos	
		Habilidades grupales	Liderazgo Trabajo en equipo	
		Habilidades específicas de comunicación	Comunicación verbal y escrita Conducción de reuniones de trabajo	

Tabla N°2: Matriz operacionalización de la variable gestión sanitaria

Variables	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión sanitaria	Son movilización de recursos para hallar pronta solución en mejora de la prestación de los servicios,	Planeación	Visión institucional Misión institucional Objetivos estratégicos	

basándose a las dimensiones planeación, organización, dirección y control, las cuales serán evaluadas con la escala de Likert.	Organización	Actividades	Ordinal
		Delegación funciones	
	Dirección	Asignación de tareas	
		Distribución de tareas	
	Control	Coordinación	
		Monitoreo	
		Supervisión	
		Evaluación	

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

La población incluye a un grupo de personas que presentan similitud en varios aspectos, siendo el total de individuos que se va a estudiar quienes presentan una característica en común, lo cual es objeto de estudio⁴⁶. Por ello estuvo conformada por 27 trabajadores directivos que laboran en el Hospital Nuestra Señora de las Mercedes.

Tabla N°3. *Distribución de la población*

Grupos	N°	%
Nombrados	7	25.9%
Contratados	20	74.1%
Total	27	100%

Fuente: Registro del personal

2.3.2. Muestra

La muestra⁴⁶, es una porción proveniente de la cantidad que es analizada ya que presentan similares particularidades a analizar, la muestra quedo conformada por 27 directivos que laboran en el Hospital, siendo 20 contratados y 7 nombrados, con un tiempo de servicio mayor a 7 años, entre edades de 35 a más.

2.3.3. Muestreo

Para la presente tesis, la muestra se realizó por medio del muestreo no probabilístico intencional, quedando conformada la muestra por 27 directivos que laboran en el Hospital de estudio, y los criterios para la elección fueron los siguientes

2.3.4. Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión

Personal directivo o que tengan algún cargo dentro del Hospital

Personal que acepta participar de forma voluntaria

Personal que firma el consentimiento informado

Criterios de exclusión

Personal que no asisten el día de la aplicación del cuestionario

Personal que no acepte participar de forma voluntaria

Personal que no firme el consentimiento informado

Personal que no conteste todos los ítems del cuestionario

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica

Para la tesis se utilizó la técnica llamada encuesta, siendo un manuscrito que la investigadora formulará a un conjunto de individuos para analizar sus apreciaciones, costumbres, deseos, entre otros⁴⁶.

2.4.2. Instrumento

El instrumento que se utilizó es el cuestionario, denominada como el grupo de ítems diseñados para obtener la información relevante con el fin de llegar a determinar los objetivos⁴⁶.

Para medir las Habilidades gerenciales, se diseñó un cuestionario que contiene 25 ítems planteado en una escala ordinal en 5 categorías: 1 Nunca, 2 Casi nunca, 3 Algunas veces, 4 Casi siempre, 5 Siempre; el cuestionario estuvo conformado por las siguientes dimensiones: Habilidades personales (6 ítems: 1, 2, 3, 4, 5 y 6), habilidades interpersonales (6 ítems: 7,8, 9, 10, 11, y 12),

habilidades grupales (9 ítems: 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20 y 21), habilidades específicas de comunicación (4 ítems: 22, 23, 24 y 25)

Para evaluar la Gestión sanitaria se diseñó un cuestionario que contiene 25 ítems envuelto en una escala ordinal con 5 categorías: 1 Muy deficiente, 2 Deficiente, 3 Regular, 4 Eficiente, 5 Muy eficiente; el instrumento está conformado por las dimensiones: Planeación (8 ítems: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8), organización (8 ítems: 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16), dirección (5 ítems: 17, 18, 19, 20 y 21) control (4 ítems: 22, 23, 24 y 25)

2.4.3. Validez y confiabilidad

Validez

La validez, en bases globales trata del nivel en que un cuestionario llega a medir las variantes que se buscan medir. Esta técnica de validez de expertos o face validity, busca conocer el nivel que posee el cuestionario para lograr evaluar la variante en asunto, en base a “voces calificadas”⁴⁸. Para conseguir la validez se buscó dos expertos relacionados con el tema quienes evaluaron el cuestionario por medio de un documento denominado validez de expertos que calificaron y otorgaron las recomendaciones oportunas para que fuese un cuestionario validado.

Tabla N° 4. *Evaluación de la validez de instrumentos*

Apellidos y nombres	Grado	Evaluación
Marina Cajan Villanueva	Maestría	Aprobado con valoración de excelente
Pedro Pablo Sánchez Vargas	Maestría	Aprobado con valoración de muy buena

Fuente: Matriz de validez de experto

Confiabilidad

Es el nivel de un cuestionario que tomado a un grupo de individuos produce resultados semejantes y ligados; uno de los métodos para obtener la confiabilidad es a través del Alfa de Cronbach, cuyos valores fluctúan entre cero y uno, donde el coeficiente cero se debe a una nula confiabilidad y el coeficiente

uno es porque posee una alta confiabilidad^{48, 49}. Obteniéndose los siguientes calificativos.

Tabla N° 5. *Evaluación de la confiabilidad de instrumentos*

VARIABLES	N° ÍTEMS	ALFA DE CRONBACH
Habilidades gerenciales	25	,901 Elevada confiabilidad
Gestión sanitaria	28	,949 Elevada confiabilidad

Fuente: Prueba de confiabilidad

Los resultados arrojados por medio del proceso muestran una elevada confiabilidad, es decir que ambos cuestionarios son confiables para ser aplicados a un grupo de muestra.

2.5. Procedimiento

Se inició solicitando el permiso respectivo al Director del Hospital, quien a su vez emitió su aprobación para la elaboración de la investigación dentro de su jurisdicción, luego se continuó a realizar las coordinaciones pertinentes con los directivos de cada servicio para coordinar horarios y disponibilidad de tiempo para la explicación de los objetivos procediendo a la firma del consentimiento informado para luego continuar con la aplicación de los cuestionarios estimando el tiempo máximo de 30 minutos para ambos instrumentos.

2.6. Métodos de análisis de datos

Después de haber recolectados la información se procedió a codificar los instrumentos, separando los de habilidades gerenciales y la gestión sanitaria, luego los datos de cada encuesta fueron vaciados a una hoja de Excel donde se colocaron las respuestas de cada ítems de acuerdo a las dimensiones y variables, después de ello se ingresó los datos al programa estadístico SPSS versión 23, para realizar la examinación de la información con lo cual se realizó tablas descriptiva y las tablas inferenciales en base al coeficiente de Spearman para luego realizarse su discusión, conclusión y recomendación.

2.7. Aspectos éticos

La presente tesis de maestría se basa en los aspectos éticos brindados por la Universidad César Vallejo como son el Art.3° Respeto por los individuos en su integridad y autonomía, por el cual siempre se garantizó y respeto el bienestar de nuestra unidad investigada, y no se vulnerara de ninguna manera sus intereses y bienestar, asimismo cumpla con lo estipulado en los Art. 4° y 5° búsqueda de bienestar y justicia; evitando todo riesgo o daño que pudiera ocasionar el presente estudio logrando un trato equitativo a cada individuo⁵⁰.

En cuanto a mis acciones garantizó el cumplimiento del Art. 6° Honestidad, demostrando transparencia en el estudio, evitando el plagio y respetando los derechos de cada autor debidamente citado. Así mismo garantizo el Art. 7° rigor científico y Art. 8° competencia profesional y científica y Art. 9° Responsabilidad, garantizando con esto que la metodología establecida y criterios científicos serán llevado según proceso de manera rigurosa y minuciosa, lo cual se revisará antes de su publicación así también se cumplió estrictamente los requisitos éticos y legales respetando las condiciones establecidas⁵⁰.

Por último, se desarrolló la disposición del Art. 10° en el cual el estudio con población; solicite con anticipación la firma del consentimiento, además se brindó la información pertinente, completa, clara; garantizando que los datos obtenidos e investigados, son solo para fines de estudios y que no conlleven a causar riesgos inoportunos⁵⁰.

III. RESULTADOS

El estudio se centra en determinar la relación entre las habilidades gerenciales y la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita – 2020, así como la relación que existe entre las dimensiones planificación, organización, dirección, control y la gestión sanitaria; esto se debe a que el buen manejo de las habilidades gerenciales puede estar relacionado a la gestión sanitaria de los colaboradores del Hospital.

Para determinar la correlación se realizó una recolección de datos a través de dos cuestionarios formados en una escala de Likert, en base a 5 alternativas de contestación: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre, colocándose un valor del 1 al 5; mostrando que la escala tiene un promedio 3 puntos, y un puntaje de 4 o 5 significa que el tema evaluado si cumplen de alguna forma, presentando una puntuación alta en la variante asimismo en sus dimensiones. Los datos se presentan a continuación, en base al objetivo generales y específicos.

3.1. Estadística descriptiva

Variable: Habilidades gerenciales

Tabla N°6. *Nivel de habilidades gerenciales de los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.*

Niveles	Puntaje	Frecuencia	Porcentaje
Alto	92 a 125	27	100,0
Medio	59 – 91	0	0,0
Bajo	25 – 58	0	0,0
Total		27	100,0

Fuente: Instrumento de habilidades gerenciales

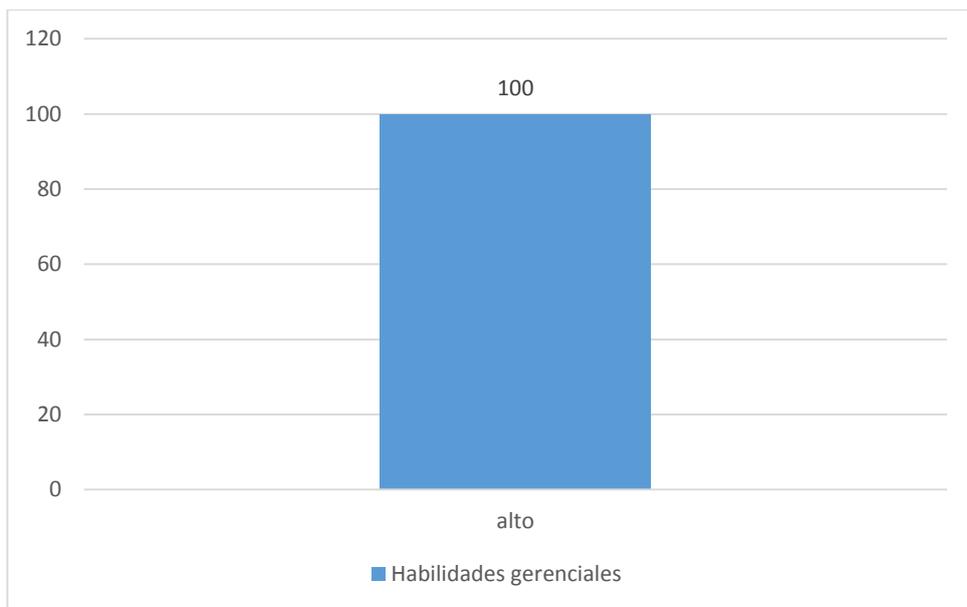


Figura 1: Nivel de habilidades gerenciales en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita

Interpretación

En la tabla 6 y figura 1 se evidencia que el grupo total de colaboradores se hallan en un nivel alto en cuanto a las habilidades gerenciales según el 100%, es decir todos los colaboradores evaluados cuentan con habilidades gerenciales que les ayuda a mejorar varios aspectos importantes dentro de su trabajo, involucrando a las habilidades personales, interpersonales, grupales y específicas.

Tabla N°7. Nivel de las dimensiones habilidades gerenciales de los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.

Dimensiones	Alto		Medio		Bajo	
	n°	%	n°	%	n°	%
Habilidades personal	25	92,6	2	7,4	0	0,0
Habilidades interpersonal	25	92,6	2	7,4	0	0,0
Habilidades grupales	27	100	0	0,0	0	0,0
Habilidades específicas	27	100	0	0,0	0	0,0

Fuente: Instrumento de habilidades gerenciales

n=27

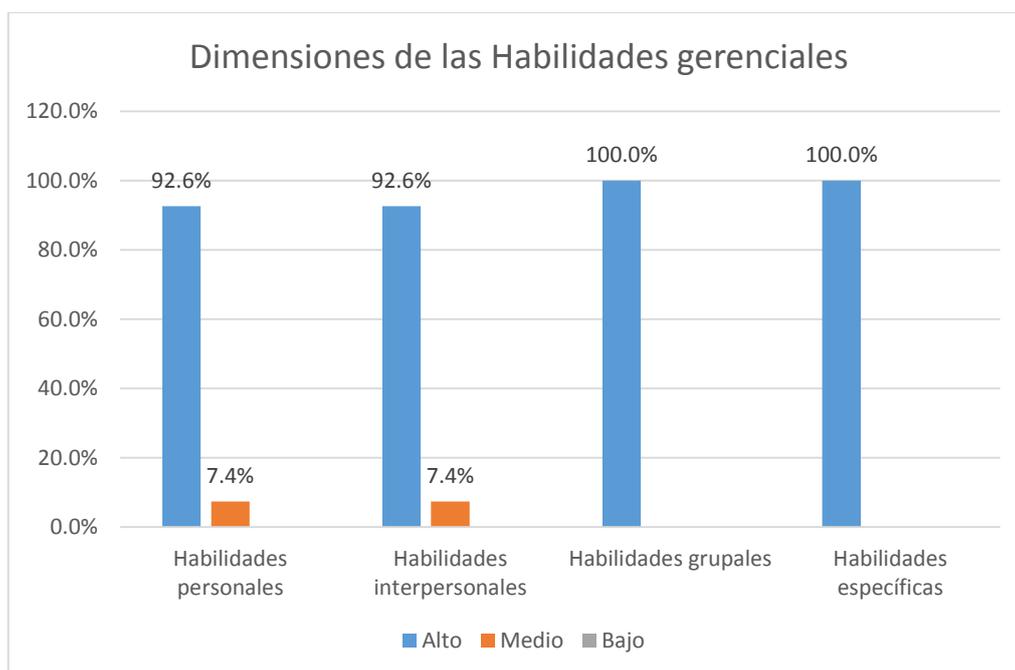


Figura 2: Nivel de las dimensiones de habilidades gerenciales de los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita

Interpretación

En la tabla 7 y figura 2, se observa que la mayoría de los colaboradores del Hospital consideran poseer un nivel alto en las dimensiones habilidades personales, habilidades interpersonales, habilidades grupales y las habilidades específicas de comunicación según el 92.6%, 92.6%,100% y el 100% respectivamente; es decir los colaboradores presentan capacidades relevantes para manejar su vida y lograr direccionar a sus compañeros para conseguir objetivos en común.

Variable: Gestión sanitaria

Tabla N°8. Nivel de gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.

Niveles	Puntaje	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	103 _ 140	17	63,0
Regular	66 – 102	10	37,0
Deficiente	28 – 65	0	0,0
Total		27	100,0

Fuente: Instrumento de gestión sanitaria

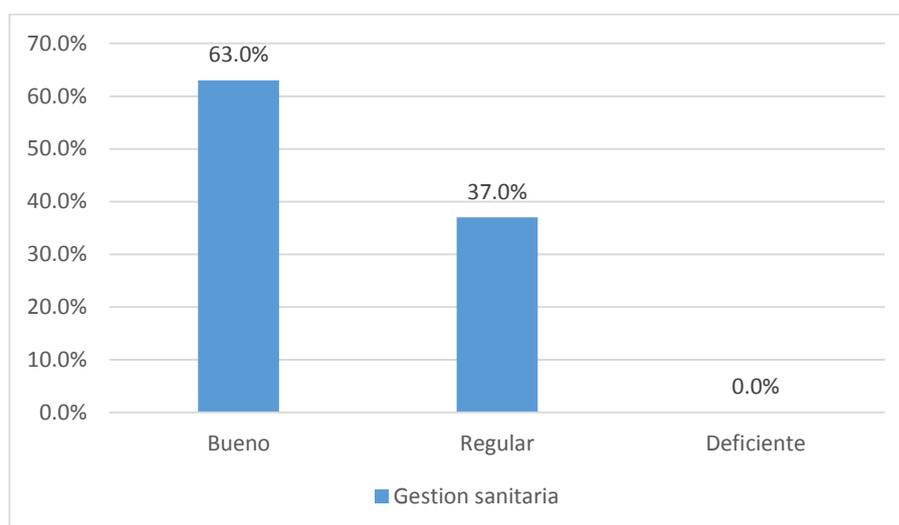


Figura 3: Nivel de gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita

Interpretación

En la tabla 8 y figura 3, se observa que la mayoría de los colaboradores evaluados del Hospital se encuentran en un nivel bueno según el 63.0% de acuerdo con la gestión sanitaria, seguido del nivel regular según el 37.0% de los evaluados; ello refiere que existe mejoras percibibles en los aspectos de planificación, organización, dirección y control dentro del Hospital brindando una adecuada utilización del financiamiento, equipos, materiales y personal a cargo direccionados al mejoramiento del servicio médico de la salud.

Tabla N°9. Nivel de las dimensiones de gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.

Dimensiones	Bueno		Regular		Deficiente	
	N°	%	N°	%	N°	%
Planificación	13	48,1	14	51,9	0	0,0
Organización	9	33,3	18	66,7	0	0,0
Dirección	19	70.4	8	29.6	0	0,0
Control	17	63,0	10	37,0	0	0,0

Fuente: Instrumento de gestión sanitaria

n=27

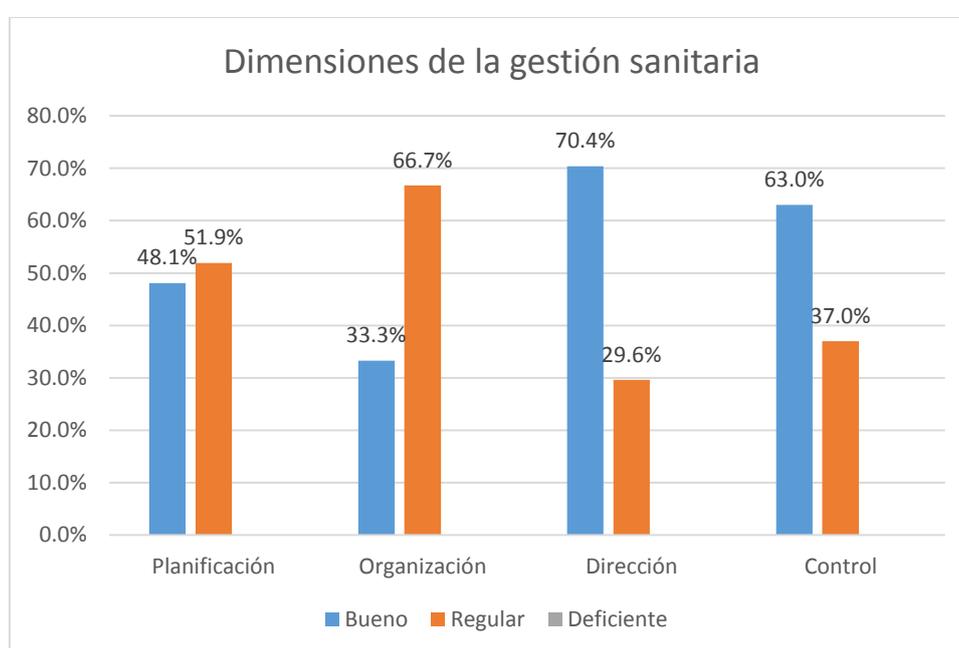


Figura 4: Nivel de las dimensiones de gestión sanitarias en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita

Interpretación

En la tabla 9 y figura 4, se observa que la mayoría de los colaboradores del Hospital evaluados se encuentran en un nivel bueno en cuanto a las dimensiones dirección y control según el 70.4% y el 63.0% respectivamente, y en un nivel regular en las dimensiones planificación y organización según el 51.9% y el 66.7% respectivamente, ello refiere que los colaboradores están direccionados a realizar de forma oportuna sus actividades dentro del Hospital en mejora de todos los involucrados mediante el cumplimiento de los objetivos planteados.

3.2. Estadística inferencial

Tabla N° 10. *Distribución normal de las variables mediante la prueba de Shapiro-wilk*

Variabes	Estadísticos	GL	p
Habilidades personales	,972	27	,657
Habilidades interpersonales	,953	27	,255
Habilidades grupales	,952	27	,244
Habilidades específicas	,897	27	,011
Habilidades gerenciales	,963	27	,442
Gestión sanitaria	,978	27	,818

Fuente: Resultados de prueba de normalidad de datos.

Interpretación

Las dos variantes manejadas son cualitativas ordinales, para establecer el estadístico de relación se ha manejado la prueba de normalidad de datos Shapiro-wilk; (muestra menor de 50) la cual fue menor y mayor a 0.05 lo que indica que la información no posee una distribución normal, por ello, el estadístico de comprobación de hipótesis fue la evaluación no paramétrica de Spearman.

Hipótesis general:

Hi: Las habilidades gerenciales se relacionan significativamente con la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita – 2020.

Ho: Las habilidades gerenciales no se relacionan significativamente con la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita – 2020.

Tabla N°11. *Correlación entre las habilidades gerenciales y la gestión sanitaria en los trabajadores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.*

Correlaciones		Habilidades gerenciales	Gestión sanitaria
Habilidades gerenciales	Correlación de Spearman	1,000	,934**
	Sig. (bilateral)		,000
		R ²	0.87=87%

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral) n=27

Interpretación

En la tabla 11, se presenta el resultado estadístico de la correlación de Spearman, y se evidencia que se alcanza un coeficiente de ,934 lo que indica una correlación alta, positiva y significativa (p menor 0,05). Por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general la misma que refiere: Las habilidades gerenciales se relacionan significativamente con la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital; esto demuestra que a mayor habilidades gerenciales mejor gestión sanitaria. En cuanto a R2, se muestra que el 87% de la variabilidad de la gestión sanitaria es producto de las habilidades gerenciales.

Hipótesis específica 1:

H1: Existe relación significativa entre las habilidades personales y la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita - 2020.

Ho: No existe relación significativa entre las habilidades personales y la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita - 2020.

Tabla N°12. *Correlación entre las habilidades personales y la gestión sanitaria en los trabajadores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.*

Correlaciones		Habilidades personales	Gestión sanitaria
Habilidades personales	Correlación de Spearman	1,000	,818**
	Sig. (bilateral)		,000
		R ²	66.9=67%

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral) n=27

Interpretación

En la tabla 12, se presenta el resultado estadístico de la correlación de Spearman, y se evidencia que se alcanza un coeficiente de ,818 lo que indica una correlación alta, positiva y significativa (p menor 0,05). Por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general la misma que refiere: Existe relación significativa entre las habilidades personales y la gestión sanitaria en los trabajadores del Hospital; esto demuestra que a mayor habilidades personales mejor gestión sanitaria. En cuanto a R2, se muestra que el 67% de la variabilidad de la gestión sanitaria es producto de las habilidades personales.

Hipótesis específica 2:

H2: Existe relación significativa entre las habilidades interpersonales y la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita - 2020.

Ho: No existe relación significativa entre las habilidades interpersonales y la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita - 2020.

Tabla N°13. *Correlación entre las habilidades interpersonales y la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita*

Correlaciones		Habilidades interpersonales	Gestión sanitaria
Habilidades interpersonales	Correlación de Spearman	1,000	,757**
	Sig. (bilateral)		,000
		R ²	57.3=57%
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)			n=27

Interpretación

En la tabla 13, se presenta el resultado estadístico de la correlación de Spearman, y se evidencia que se alcanza un coeficiente de ,757 lo que indica una correlación alta, positiva y significativa (p menor 0,05). Por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general la misma que refiere: Existe relación significativa entre las habilidades interpersonales y la gestión sanitaria en los trabajadores del Hospital; esto demuestra que mayor habilidad interpersonal mejor gestión sanitaria. En cuanto a R², se muestra que el 57% de la variabilidad de la gestión sanitaria es producto de las habilidades interpersonales.

Hipótesis específica 3:

H3: Existe relación significativa entre las habilidades grupales y la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita - 2020.

Ho: No existe relación significativa entre las habilidades grupales y la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita - 2020.

Tabla N°14. *Correlación entre las habilidades grupales y la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.*

Correlaciones		Habilidades grupales	Gestión sanitaria
Habilidades grupales	Correlación de Spearman	1,000	,906**
	Sig. (bilateral)		,000
		R ²	82=82%

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

n=27

Interpretación

En la tabla 14, se presenta el resultado estadístico de la correlación de Spearman, y se evidencia que se alcanza un coeficiente de ,906 lo que indica una correlación alta, positiva y significativa (p menor 0,05). Por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general la misma que refiere: Existe relación significativa entre las habilidades grupales y la gestión sanitaria en los trabajadores del Hospital; esto demuestra que a mayor habilidades grupales mejor gestión sanitaria. En cuanto a R², se muestra que el 82% de la variabilidad de la gestión sanitaria es producto de las habilidades grupales.

Hipótesis específica 4:

H3: Existe relación significativa entre las habilidades específicas de comunicación y la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita - 2020.

Ho: No existe relación significativa entre las habilidades específicas de comunicación y la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita - 2020.

Tabla N°15. *Relación entre las habilidades grupales y la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.*

Correlaciones		Habilidades específicas	Gestión sanitaria
Habilidades específicas de comunicación	Correlación de Spearman Sig. (bilateral)	1,000	,646**
		R ²	41.7=42%

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral) n=27

Interpretación

En la tabla 15, se presenta el resultado estadístico de la correlación de Spearman, y se evidencia que se alcanza un coeficiente de ,906 lo que indica una correlación moderada, positiva y significativa (p menor 0,05). Por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general la misma que refiere: Existe relación significativa entre las habilidades específicas de comunicación y la gestión sanitaria en los trabajadores del Hospital; esto demuestra que mayores habilidades específicas mejor gestión sanitaria. En cuanto a R², se muestra que el 42% de la variabilidad de la gestión sanitaria es producto de las habilidades específicas de comunicación.

IV. DISCUSIÓN

Actualmente se halla que en la mayoría de los Hospitales es de suma importancia que el personal directivo o encargado de los distintos servicios cuenten con habilidades gerenciales para así poder lograr alcanzar una adecuada gestión sanitaria.

En relación a las tablas descriptivas, se halló que el nivel de habilidades gerenciales se encuentra en un nivel alto, en cuanto a las dimensiones las habilidades personales, habilidades interpersonales, habilidades grupales y las habilidades específicas se encuentran en un nivel alto; ello refiere que los colaboradores cuentan con conocimientos, mantienen una conducta óptima y actitudes apropiadas para ser afectivos en las distintas áreas dentro del Hospital, contribuyendo al bienestar de su organización. En tanto en la variable gestión sanitaria se halló en un nivel bueno, en cuanto a sus dimensiones dirección y control se encuentran en un nivel bueno y en un nivel regular se encuentran las dimensiones planificación y organización; ello refiere que existe mejoras percibibles en los aspectos de planificación, organización, dirección y control dentro del Hospital brindando una adecuada utilización del financiamiento. Resultados similares se hallaron en el estudio de Pereda¹⁷, quien concluye que existe una mayor ventaja competitiva los que presenten mejores habilidades gerenciales constituyen ya que el entorno laboral actual es cambiante y de alta exigencia. En base al marco teórico los resultados se asemejan a lo planteado por Whetten y Cameron²⁸, que las habilidades gerenciales son un conjunto de capacidades relevantes para lograr un buen manejo de su calidad de vida, asimismo lograr direccionar a los demás para lograr un objetivo en común, las cuales son habilidades personales, habilidades interpersonales, habilidades grupales, y habilidades específicas de comunicación. Por otra parte, García³⁴, hace hincapié que la gestión puede ser algo embarazoso debido que involucran aspectos técnicos y asimismo políticos. También implica la adecuada utilización del financiamiento, equipos, materiales y personal a cargo direccionados al mejoramiento del servicio médico de la salud³⁶.

Por otra parte, en la hipótesis general: Las habilidades gerenciales se relacionan significativamente con la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita, se evidencia que existe relación alta positiva y significativa entre las habilidades gerenciales y la gestión sanitaria en los trabajadores del Hospital ($\rho = ,934^{**}$ $p=0,000$), ello permite denotar que a medida que las habilidades gerenciales aumenten mejorará de forma directa la gestión sanitaria, en tanto al incrementar las habilidades personales, interpersonales, grupales y específicas mejorará la forma de planificar, organizar, direccionar y controlar el uso de los recursos para alcanzar los objetivos institucional, además se halló a través de la R^2 que la gestión sanitaria se ve influenciada por las habilidades gerenciales en un 87%. Resultados similares se halló en la investigación de Galván²⁰, quien concluye que las habilidades gerenciales se asocian de forma significativa con la gestión sanitaria del establecimiento de salud José María Arguedas, Andahuaylas. Todo lo descrito coincide con la definición de Hellriegel, Jackson y Slocum²⁵, quienes afirman que las habilidades gerenciales son el grupo de aspectos positivos que un individuo debe de contar, siendo esto el conocimiento, conducta y una adecuada actitud, para realizar un trabajo eficaz en diferentes puestos y en distintas ocupaciones en diversas instituciones. En tanto, de manera general, se podría definir la gestión sanitaria, desde el aspecto técnico, como el desplazamiento de los diferentes bienes a fin de mejorar las metas institucionales relacionadas a los procedimientos de la administración y al teórico burocrático³³.

Con respecto a la hipótesis específica 1: Existe relación significativa entre las habilidades personales y la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital, se evidencia que existe relación alta positiva y significativa entre las habilidades personales y la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita ($\rho = ,818^{**}$ $p=0,000$); ello permite denotar que si aumentan las habilidades personales de los colaboradores mejorará de forma directa la gestión sanitaria, en tanto si todo el personal cuenta en su vida con un grupo de principios personales bien desarrollados ayudará con ello a mejorar los aspectos importantes de la gestión sanitaria,

además se halló a través de la R2 que la gestión sanitaria se ve influenciada por las habilidades personales en un 67%. Datos parcialmente similares se halló en la tesis de García²¹ quien concluye que existe una correlación reveladora entre la variante gestión sanitaria y la variante cumplimiento de los Indicadores sanitarios en el área de quimioterapia, por lo tanto, el estudio muestra que la gestión sanitaria es una variante de suma importancia para su evaluación en los Hospitales. Todo ello coincide con que las habilidades gerenciales en relación a la gestión de la salud, busca optimizar los conocimientos, las relaciones con el entorno, con el propósito de mejorar la atención, asimismo que estos recursos sean accesibles para todos los usuarios²⁶. Por otra parte, según Gonzales, la gestión sanitaria es una manera de determinar las preferencias y el accionar para la movilización de distintos tipos de recursos y problemas que están en la agenda sanitaria, para hallar soluciones a mediano plazo³⁴.

Con respecto a la hipótesis específica 2: Existe relación significativa entre las habilidades interpersonales y la gestión sanitaria en los trabajadores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita, se evidencia que existe relación alta positiva y significativa entre las habilidades interpersonales y la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital ($\rho = ,757^{**}$ $p = 0,000$); ello permite denotar que si aumentan las habilidades interpersonales de los colaboradores mejorará de forma directa la gestión sanitaria, por lo tanto si todo el personal se interrelacionan de forma adecuada mejorarán los aspectos importantes de la gestión sanitaria, además se halló a través de la R2 que la gestión sanitaria se ve influenciada por las habilidades interpersonales en un 57%. En tanto el estudio se asemeja parcialmente con la investigación de Casique²³ que concluye que existe una asociación moderada positiva entre la Gestión Sanitaria con los Indicadores Sanitarios del establecimiento Moyobamba, 2018; fundamentado en la correlación de Pearson de (0,7874); es decir el 62% del cumplimiento de los indicadores sanitarios está siendo influida por la gestión sanitaria. Asimismo, los datos mostrados se relacionan con que las habilidades gerenciales²⁷ a diferencia de los gerentes que solo se dedican a imponer ordenes, buscan ejecutar los procesos de la administración de forma

eficiente y con relación a sus actitudes, comportamientos positivos hacia su labor y hacia sus colaboradores generan una mejora a la institución y un adecuado clima laboral. Asimismo, con la definición de la gestión sanitaria, que comprende las actividades específicas de planificación, organización, control, y supervisión direccionadas a mejorar los indicadores de salud³⁵.

Por consiguiente, la hipótesis específica 3: Existe relación significativa entre las habilidades grupales y la gestión sanitaria en los trabajadores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita, se evidencia que existe relación alta positiva y significativa entre las habilidades grupales y la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital ($\rho = ,906^{**}$ $p=0,000$); ello permite denotar que si aumentan las habilidades grupales de los colaboradores mejorará de forma directa la gestión sanitaria, por lo tanto si los colaboradores trabajan como líderes o como miembros del grupo de manera activa mejorará de forma óptima la gestión sanitaria, además se halló a través de la R² que la gestión sanitaria se ve influenciada por las habilidades interpersonales en un 82%. Resultados parcialmente similares se muestra en el estudio de Salazar²², quien muestra que las habilidades grupales en el pre test se ubican en un nivel aceptable según el 94.7%, y después de aplicación del proyecto se obtuvo una modificación de un 100% en el nivel aceptable y alto, siendo importante conocer lo importante que es la mejora de las habilidades grupales en los Hospitales. Todo lo planteado se enmarca en el concepto establecido por Whetten y Cameron²⁸, quienes refieren que las habilidades gerenciales son el compendio de capacidades relevantes para lograr un buen manejo de su calidad de vida, asimismo lograr direccionar a los demás para lograr un objetivo en común. Y también se halló que la gestión sanitaria implica la adecuada utilización del financiamiento, equipos, materiales y personal a cargo direccionados al mejoramiento del servicio médico de la salud³⁶.

Finalmente, la hipótesis específica 4: Existe relación significativa entre las habilidades específicas de comunicación y la gestión sanitaria en los trabajadores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita, se evidencia que existe relación moderada positiva y significativa entre las habilidades

específicas de comunicación y la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital ($\rho = ,646^{**}$ $p=0,000$); ello permite denotar que si aumentan las habilidades específicas de comunicación de los colaboradores mejorará de forma directa la gestión sanitaria, por lo tanto si el personal logra trabajar de manera innovadora promoviendo el cambio, mejorará de forma conveniente la gestión sanitaria, además se halló a través de la R2 que la gestión sanitaria se ve influenciada por las habilidades interpersonales en un 42%. Resultados distintos se halló en el estudio de Rivera²⁴ que a través de su estudio muestra que las autoridades sanitarias informaron sobre debilidades de los profesionales en gestión y administración, además refiere el autor que existen limitaciones en la función de gestor por parte del médico serumista y que es importante que los directivos sanitarios y académicos coordinen acciones para mejorar los resultados en el primer nivel de atención y esto, a su vez, afecte positivamente los indicadores sanitarios del país. En tanto los datos obtenidos se relacionan con las ideas de Cuevas²⁹, quien refiere que las habilidades gerenciales brindan la factibilidad por medio de uso de destrezas en la administración y que se relacionan al tipo de personalidad y como consecuencias se suscitan resultados de forma eficiente dentro de las instituciones. Además, para Chiavenato³⁷ y Villalobos³⁸, definen que la gestión sanitaria es el proceso de planificar, organizar, direccionar y controlar el consumo del financiamiento con el fin de cumplir las metas planificadas. Siendo asimismo un grupo de accionares que ejecutan los directivos de los hospitales para lograr las metas y acatar el interés de la institución.

V. CONCLUSIONES

El estudio se enmarca en las siguientes conclusiones:

- Los resultados demuestran que las habilidades gerenciales es un indicativo para que la gestión sanitaria se lleve de manera adecuada en el Hospital, ello se percibe por los siguientes datos ($\rho = ,934^{**}$ $p=0,000$ $R^2=87\%$).
- Los resultados indican que las habilidades personales es un indicativo para que la gestión sanitaria se lleve de manera óptima en el Hospital, se plantea por los siguientes resultados ($\rho = ,818^{**}$ $p=0,000$ $R^2=67\%$).
- Los resultados hallados explican que las habilidades interpersonales es un indicativo para que la gestión sanitaria se lleve de manera adecuada en el Hospital, ello se percibe por los siguientes datos ($\rho = -,757^{**}$ $p=0,000$ $R^2=57\%$).
- Los resultados indican que las habilidades grupales es un indicativo para que la gestión sanitaria se lleve de manera óptima en el Hospital, se plantea por los siguientes resultados ($\rho = ,906^{**}$ $p=0,000$ $R^2=82\%$).
- Los resultados demuestran que las habilidades específicas de comunicación es un indicativo para que la gestión sanitaria se lleve de manera adecuada en el Hospital, ello se percibe por los siguientes resultados ($\rho = ,646^{**}$ $p=0,000$ $R^2=42\%$).

VI. RECOMENDACIONES

- A la oficina de Recursos Humanos, seleccionar a colaboradores para ocupar puestos medios en base a la gestión del talento humano y a todo personal contratado brindarles condiciones laborales básicas, ya que existe relación entre las habilidades gerenciales y la gestión sanitaria y así pueda continuar mejorando los aspectos de este último tema en bien de los profesionales y usuarios.
- A la jefatura del personal, coordinar con las diferentes jefaturas para desarrollar un plan de capacitaciones durante todo el año dirigido al personal asistencial y/o administrativo, con el propósito de ayudarlos a continuar fortaleciendo su autoconocimiento y el manejo del estrés personal, debido que es importante mantener este aspecto en un nivel alto ya que se relaciona con la gestión sanitaria.
- A los directivos, gestionar planes de capacitación intra y extra institucional para mejorar las habilidades intrapersonales relacionado a la motivación y el manejo de conflictos con el fin de obtener un desarrollo profesional y asimismo apoyar en la mejora de la gestión sanitaria.
- A los directivos, participar en talleres, charlas, investigaciones científicas en relación con el liderazgo, trabajo en equipo para continuar mejorando sus habilidades grupales y por ende la gestión sanitaria.
- A la jefatura del personal, continuar fortaleciendo las habilidades específicas de comunicación mediante programas diseñados en base a la comunicación verbal y escrita del directivo con el propósito que la gestión sanitaria sea mucho mejor en el transcurso del tiempo.

REFERENCIAS

1. Sánchez J, López E, Llano J. Liderazgo de organizaciones y equipos sanitarios; 2018. Disponible: <http://fundaciongasparcasal.org/publicaciones/cuadernos-gestion-sanitaria-numero-5-liderazgo-de-organizaciones-y-equipos-sanitarios.pdf>.
2. CEPAL. Indicadores de desempeño en el sector público. Santiago de Chile: Naciones Unidas; 2012.
3. García F, Boom F, Molina S. Habilidades del gerente en organizaciones del Sector Palmicultor en el Departamento Del Cesar-Colombia. Visión de futuro 21.2; 2017.
4. Agolla J, Van Lill J. "Public Sector Innovation Drivers: A Process Model". Journal Soc. Science, 34 (2); 2013, pp. 165-176.
5. Rodríguez G, Mendoza P. Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. An. Fac. med., Lima, v. 78, n. 2, p. 154-160, abr. 2017. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832017000200007&script=sci_arttext
6. Ahumada M. Salud enferma: la crisis de los hospitales públicos argentinos; 2015. Obtenido de La Nación: <https://www.lanacion.com.ar/>
7. Lara D, Rodríguez P, Del canto E. Management in the Current Venezuelan Context Sapienza Organizacional, vol. 3, no. 6, 2016 University of the Andes. Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5530/553056828004/html/index.html>
8. Jorge M. Los últimos latidos del sistema de salud de Venezuela; 2017. Obtenido de EL Estímulo: <http://elestimulo.com/climax/>
9. Jaráiz E. La gestión sanitaria orientada al ciudadano: Factores explicativos de la satisfacción ciudadana en la sanidad gallega. (Tesis Doctoral). Universidad de Santiago de Compostella. España; 2013.
10. Marín K, Atencio E. Proceso Administrativo. Revista Omnia; 2010. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/737/73711121009.pdf>

11. García U. Castillo O. Se reduce presupuesto del sector Salud para el año 2016. Obtenido de Inversión en la infancia: <https://inversionenlainfancia.net/>
12. Luna J. Relación entre la gestión administrativa y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud Picota. (Tesis de Maestría) Perú: Universidad César Vallejo de Tarapoto; 2017.
13. Vera M. Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional del Departamento de Enfermería del Instituto Nacional de Salud del Niño. (Tesis magistral) Lima: Universidad César Vallejo; 2017. Disponible en: <https://docplayer.es/88038167-Habilidades-gerenciales-y-desarrollo-organizacional-del-departamento-de-enfermeria-del-instituto-nacional-de-salud-del-nino-lima-2016.html>
14. Osorio R. Caracterización de la calidad de la gestión administrativa en el hospital nacional “Cayetano Heredia” – Lima 2015. (Tesis de Maestría) Chimbote: Universidad San Pedro; 2016. Disponible en: <http://publicaciones.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/920>
15. Callata L. Perfil gerencial y desempeño laboral de jefes de enfermería en establecimientos de salud de la red – puno 2016. (Tesis de Maestría) Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2017. <http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6214/EPG882-00882-01.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
16. Cainicela M, Palomino R. Destrezas gerenciales de las enfermeras jefes y su influencia en el clima organizacional en los servicios de enfermería del pabellón B del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. (Tesis de Maestría) Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2017.
17. Pereda F. Análisis de las habilidades directivas. Estudio aplicado al sector público de la Provincia de Córdoba. (Tesis doctoral) España-Córdoba: Universidad de Córdoba; 2016. Disponible en: <https://helvia.uco.es/xmlui/handle/10396/13398>.
18. Zapata C. Sistemas de gestión de calidad y aplicación en los servicios hospitalarios de salud pública del ecuador. (Tesis de Maestría) Quito: Universidad San Francisco de Quito; 2015.

19. Naranjo D. Cómo los equipos de dirección usan los sistemas de información y control en la gestión hospitalaria. *Gac Sanit.* 2016;30(4):287–292. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/gsv30n4/original7.pdf>
20. Galván J. Habilidades gerenciales y su relación con la gestión sanitaria de los servidores públicos de la red de salud José María Arguedas, Andahuaylas-2018. (Tesis de Maestría) Perú: Universidad César Vallejo; 2018.
21. García J. Relación de la gestión sanitaria con el cumplimiento de los indicadores sanitarios en el módulo de quimioterapia del Hospital II-E Lamas, 2018. (Tesis de Maestría) Tarapoto-Perú. Universidad César Vallejo; 2018.
22. Salazar C. Aplicación de un programa educativo en la modificación de habilidades directivas de enfermeras jefes del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo – Essalud-2017. (Tesis doctoral) Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2019.
23. Casique G. Gestión sanitaria y su relación con los indicadores sanitarios en la red de salud Moyobamba – 2018. (Tesis de Maestría) Tarapoto-Perú: Universidad César Vallejo; 2018.
24. Rivera M. Gestión sanitaria en el marco del servicio rural y urbano marginal de salud. (Tesis Doctoral) Lima: Universidad San Martín de Porres; 2017. Disponible en: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/3660/rivera_rm.pdf?sequence=3&isAllowed=y
25. Hellriegel D, Jackson S, Slocum J. Administración, un enfoque basado en competencias. México: Cengage Learning; 2012.
26. Sánchez F, Abellan J, Oliva J. Gestión pública y gestión privada de servicios sanitarios públicos: más allá del ruido y la furia, una comparación internacional. España: Real Instituto Elcano; 2013.
27. Ruiz P. Las habilidades gerenciales y su importancia en la dirección empresarial. *Revista M&M*, 2013.
28. Whetten D. Cameron K. Desarrollo de habilidades directivas. México: Pearson; 2011.

29. Cuevas M. Liderazgo, una Habilidad Directiva a Desarrollar en las Organizaciones - Facultad de Contaduría y Administración - Universidad Veracruzana – México; 2012.
30. Madrigal B. Habilidades directivas. México: MacGraw-Hill; 2011.
31. Bonifaz C. Desarrollo de habilidades directivas. México: Red Tercer Milenio, 2012.
32. Lussier R, Achua C. “Liderazgo: teoría, aplicación y desarrollo de habilidades”. México: CENGAGE.
33. Latama F. Manual de la administración y gestión sanitaria. España: Ediciones Díaz de santos; 2011.
34. García E. Modelos de Gestión en Salud, 2015. Boletín capacita salud, 1,3.
35. Gonzáles G. Las reformas sanitarias y los modelos de gestión. Rev Panam Salud Pública; 2011, 407,408.
36. Del Llano, J., Hidalgo, A., Pérez, S. Gestión Sanitaria. Innovaciones y desafíos. Barcelona: Masson; 2006.
37. Ministerio de Salud. Modelo de Gestión Hospitalaria. Lima, Perú: MINSA; 2012.
38. Chiavenato I. Comportamiento Organizacional. D.F., México. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V. (2da ed.); 2009.
39. Villalobos, J. Gestión sanitaria para los profesionales de la salud. Madrid, España: McGraw-Hill; 2010.
40. Chiavenato I. Introducción a la teoría general de la administración (7ma. ed.). México: McGraw- Hill/Interamericana; 2006.
41. Medina A, Ávila A. Evolución de la teoría administrativa. Una visión desde la psicología organizacional. Revista Cubana de psicología; 2009, 19 (3), 262-272. Recuperado de: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v19n3/12.pdf>
42. Días C. Administración. Lima, Perú: San Marcos E.I.R.L; 2010.
43. Sandoya E. Gestión clínica, 2008. Tendencias en medicina, 50-51.
44. Ponce A. Definición de Organización. En S. Hernández y A. Pulido. Autores (eds.), Fundamentos de gestión empresarial (p. 192). México: McGraw-Hill; 2011.

45. Ponce, A. Definición de control. En S. Hernández y A. Pulido. Autores (eds.), Fundamentos de gestión empresarial (p. 240). México: McGraw-Hill; 2012.
46. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. Quinta edición. México: Editorial Mac Graw Hill, 2015.
47. Valderrama S. Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. 4. a Ed. Perú: Editorial San Marcos, 2015.
48. Viladrich MC, Doval E. Fiabilidad. In: Medición: Fiabilidad y Validez. Villaterra: Laboratori d'Estadística Aplicada i de Modelització (UAB) 2014:27–88.
49. Cronbach LJ. Coefficient alpha and the internal structure of tests. Psychometrika 1951;16:297–334
50. Miranda A. Plagio y Ética de la investigación Científica. Rev. chil. derecho vol.40 no.2 Santiago ago. 2013. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-34372013000200016>

ANEXOS

ANEXO N°1. Ficha técnica del cuestionario

FICHA TÉCNICA DE HABILIDADES GERENCIALES

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Nombre : Cuestionario de habilidades gerenciales
- 1.2. Autor : Farfán Yarlequé, Rosa Elena
- 1.3. Fecha : 2020
- 1.4. País de origen : Perú
- 1.5. Dimensiones : Habilidades personales, habilidades interpersonales, habilidades grupales y habilidades específicas de comunicación.
- 1.6. N° de ítems : 25 ítems
- 1.7. Aplicación : Personal Directivo
- 1.8. Nivel de aplicación : Individual
- 1.9. Duración : 20 minutos
- 1.10. Numero de ítems : 25

II. Objetivo:

Evaluar de manera individual las habilidades gerenciales en los trabajadores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.

III. Validez y Confiabilidad

Validez de contenido: La validez de contenido se desarrolló a través de validación de expertos

Confiabilidad:

A través de estudio piloto el valor de Alfa de Cronbach ,901

IV. Descripción del instrumento:

El cuestionario de las habilidades gerenciales está compuesto por 4 dimensiones: Habilidades personales, habilidades interpersonales, habilidades grupales y habilidades específicas de comunicación, medidos a

través de 25 ítems. Seguidamente se presenta la tabla resumen que comprende las dimensiones y los respectivos ítems que los miden.

DIMENSIONES	Ítems	Total
Habilidades personales	1, 2, 3, 4, 5, 6	06
Habilidades interpersonales	7, 8, 9, 10, 11, 12	06
Habilidades grupales	13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21	09
Habilidades específicas de comunicación	22, 23, 24, 25	04

V. Categorías o niveles:

Bajo, Medio, Alto

Categorías de la variable	
25 – 58	Bajo
59 – 91	Medio
92 – 125	Alto

Categorías de las dimensiones de las habilidades gerenciales

Dimensiones	Bajo	Medio	Alto
Habilidades personales	6 – 14	15 – 22	23 – 30
Habilidades interpersonales	6 – 14	15 – 22	23 – 30
Habilidades grupales	1 – 15	16 – 30	31 – 45
Habilidades específicas de comunicación	1 – 6	7 – 13	14 – 20

HABILIDADES INTERPERSONALES				
7. ¿Utiliza diferentes recompensas para reforzar los desempeños de sus colaboradores?				
8. ¿Ayuda al personal a establecer metas de desempeño que sean desafiantes y específicas?				
9. ¿Se asegura que los colaboradores que están a su cargo se sientan tratados justa y equitativamente?				
10. ¿Cuando alguien se queja por algo que ha hecho usted, muestra preocupación e interés genuinos?				
11. ¿Cuándo dos colaboradores están en conflicto y usted es el mediador no toma partido, sino que permanece neutral?				
12. ¿Ante un conflicto, ayuda usted a las partes a generar alternativas múltiples?				
HABILIDADES GRUPALES				
13. ¿En el Hospital, suele usar más comentarios positivos que negativos?				
14. ¿Ayuda a los colaboradores a sentirse competente en su trabajo al reconocer y celebrar sus pequeños éxitos?				
15. ¿Brinda toda la información que el personal requiere para lograr sus tareas?				
16. ¿Enfatiza el impacto importante que tendrá el trabajo de una persona?				
17. ¿Ayuda al equipo a evitar el pensamiento grupal, asegurándose de que exprese suficiente diversidad de opiniones dentro del equipo?				
18. ¿Diagnóstica y capitaliza las competencias centrales de mi equipo o sus fortalezas?				
19. ¿Realiza el seguimiento y mantengo la responsabilidad de las tareas asignadas regularmente?				
20. ¿Motiva al equipo a lograr sus metas específicas a corto plazo?				
21. ¿Articula una visión clara de los resultados?				
HABILIDADES ESPECÍFICAS DE COMUNICACIÓN				
22. ¿Utiliza la comunicación como un canal más idóneo para mantener un clima armonioso entre el personal?				
23. ¿Suele modular la voz al momento de realizar sus conferencias o reuniones?				

24. ¿Entabla conversaciones o reuniones para comunicar algo o solucionar algún problema con el personal?					
25. ¿Usted complementa su presentación con respuestas seguras e informadas?					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO N° 3. Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Escala: RESULTADO DE HABILIDADES GERENCIALES

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,901	25

El valor de 0,901 del Coeficiente del Alfa de Cronbach está dentro de los parámetros considerados como de fuerte confiabilidad con una apreciación excelente, siendo este test consistente y adecuado para el estudio.

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P1	105,67	58,615	,576	,896
P2	105,63	61,242	,449	,898
P3	105,33	61,385	,418	,899
P4	105,41	61,328	,485	,898
P5	105,67	57,846	,646	,894
P6	105,85	60,439	,461	,898
P7	105,63	61,319	,441	,899
P8	105,44	61,949	,492	,898
P9	105,26	60,584	,566	,896
P10	105,41	61,558	,458	,898
P11	105,41	61,635	,397	,900
P12	105,52	58,952	,587	,895
P13	105,26	60,815	,624	,895
P14	105,26	62,276	,434	,899
P15	105,19	61,618	,536	,897
P16	105,33	62,769	,369	,900
P17	105,74	59,276	,603	,895
P18	105,52	61,798	,401	,899
P19	105,37	60,934	,609	,895
P20	105,30	62,370	,360	,900
P21	105,30	61,140	,578	,896
P22	105,22	62,410	,361	,900
P23	105,30	62,601	,390	,899
P24	105,30	60,140	,615	,895
P25	105,26	61,969	,474	,898

ANEXO N°4. Validez del instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE EXPERTO

Título de Tesis: Habilidades gerenciales y su relación con la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes
Paita-2020

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE HABILIDADES GERENCIALES

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado															74						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.															73						
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación															73						
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																77					 14/01/2020 Pedro Pablo Simón Vargas CIAD 11604



FICHA DE EXPERTO

Título de Tesis: Habilidades gerenciales y su relación con la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes

Paita-2020

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE HABILIDADES GERENCIALES

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	82				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.																	83				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																	85				
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																	85				

ANEXO N° 5. Ficha técnica

FICHA TÉCNICA DE GESTIÓN SANITARIA

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Nombre : Cuestionario de la gestión sanitaria
- 1.2. Autor : Farfán Yarlequé, Rosa Elena
- 1.3. Fecha : 2020
- 1.4. País de origen : Perú
- 1.5. Dimensiones : Planificación, organización, dirección y control.
- 1.6. N° de ítems : 28 ítems
- 1.7. Aplicación : Personal directivo
- 1.8. Nivel de aplicación : Individual
- 1.9. Duración : 20 minutos
- 1.10. Numero de ítems : 28

II. Objetivo:

Evaluar de manera individual la gestión sanitaria en los trabajadores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paíta.

III. Validez y Confiabilidad

Validez de contenido: La validez de contenido se desarrolló a través de validación de expertos

Confiabilidad:

A través de estudio piloto el valor de Alfa de Cronbach ,949

IV. Descripción del instrumento:

El cuestionario de la gestión sanitaria está compuesto por 4 dimensiones: Planificación, organización, dirección y control, medidos a través de 28 ítems. Seguidamente se presenta la tabla resumen que comprende las dimensiones y los respectivos ítems que los miden.

DIMENSIONES	Ítems	Total
Planificación	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	08
Organización	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15	07
Dirección	16, 17, 18, 19, 20, 21, 22	07
Control	23, 24, 25, 26, 27, 28	06

V. Categorías o niveles:

Deficiente, Regular, Bueno

Categorías de la variable	
28 – 65	Deficiente
66 – 102	Regular
103 – 140	Bueno

Categorías de las dimensiones de la gestión sanitaria

Dimensiones	Deficiente	Regular	Bueno
Planificación	8 – 18	19 – 29	30 – 40
Organización	7 – 16	17 – 26	27 – 35
Dirección	7 – 16	17 – 26	27 – 35
Control	6 – 13	14 – 21	22 – 30

6. ¿Cómo considera el desarrollo de los procesos de adquisición para los servicios institucionales?					
7. ¿Cómo califica la planificación de los objetivos estratégicos de la gestión sanitaria?					
8. ¿Cómo considera que están definidos los planes de trabajo en los servicios asistenciales y/o administrativos?					
ORGANIZACIÓN					
9. La cultura organizacional se basa en valores y actitudes hacia la satisfacción del usuario, ¿Como la considera?					
10. ¿Cómo considera la determinación del espacio físico de los servicios asistenciales y/o administrativos en donde labora?					
11. ¿Cómo califica la disponibilidad de los equipos e insumos necesarios en los servicios asistenciales y/o administrativos?					
12. ¿Considera que el organigrama del Hospital es?:					
13. ¿Cómo considera la organización institucional, en base a delegación de funciones para las acciones concretas por parte de los directivos?					
14. ¿Cómo considera la toma de decisiones de los funcionarios?					
15. ¿Cómo califica a la unidad de mando de los servicios asistenciales y/o administrativos?					
DIRECCIÓN					
16. ¿De qué manera califica la asignación de sus labores y tareas?					
17. ¿Cómo considera Usted la iniciativa del personal como parte de la asignación de tareas?					
18. ¿Cómo considera la gestión de la dirección en el reconocimiento de logros y compromiso?					
19. ¿Cómo considera Usted la distribución de tareas en los distintos servicios del Hospital?					
20. ¿Cómo considera el trabajo en equipo dentro de su servicio asistencial y/o administrativo?					
21. ¿Cómo considera la coordinación con su jefe directo?					

22. ¿Cómo considera la eficiencia y eficacia en su servicio asistencial y/o administrativo?					
CONTROL					
23. ¿Cómo considera el Control preventivo a los procesos, prácticas e instrumentos del hospital?					
24. ¿Cómo considera el monitoreo que realiza su jefe directo al cumplimiento de sus labores?					
25. ¿Cómo considera el control de los informes resultantes de sus acciones en los servicios asistenciales y/o administrativos?					
26. ¿Cómo considera usted los actos y operaciones del hospital en base a los lineamientos del plan anual?					
27. ¿Cómo califica la evaluación de la jefatura sobre el grado de satisfacción de los usuarios por los servicios brindados?					
28. ¿Cómo califica la evaluación de su desempeño por el órgano de control institucional?					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO N° 7. Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Escala: RESULTADOS GESTIÓN SANITARIA

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,949	28

El valor de 0,949 del Coeficiente del Alfa de Cronbach está dentro de los parámetros considerados como de fuerte confiabilidad con una apreciación excelente, siendo este test consistente y adecuado para el estudio.

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P01	103,59	145,174	,769	,946
P02	103,78	149,256	,690	,947
P03	103,74	147,584	,741	,946
P04	103,78	150,410	,619	,948
P05	103,63	152,473	,485	,949
P06	103,70	144,986	,790	,946
P07	103,56	151,256	,541	,948
P08	103,52	152,567	,528	,948
P09	103,59	148,097	,709	,947
P010	103,93	149,379	,670	,947
P011	103,81	150,234	,686	,947
P012	104,04	148,191	,574	,948
P013	103,78	151,718	,539	,948
P014	103,78	148,872	,658	,947
P015	103,56	151,872	,505	,949
P016	103,48	150,105	,719	,947
P017	103,22	149,026	,784	,946
P018	103,33	150,538	,624	,948
P019	103,48	147,798	,732	,946
P020	103,26	152,969	,537	,948
P021	103,37	153,934	,394	,950
P022	103,33	153,846	,465	,949
P023	103,63	151,781	,485	,949
P024	103,41	149,943	,657	,947
P025	103,33	148,923	,725	,947
P026	103,63	154,781	,499	,949
P027	103,52	150,721	,590	,948
P028	103,22	151,718	,601	,948

ANEXO N° 8. Validez del instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS: Habilidades gerenciales y su relación con la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita-2020

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN SANITARIA

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	82				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.																	84				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																	85				
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																	85				



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS: Habilidades gerenciales y su relación con la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita-2020

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN SANITARIA

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado															72						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.															74						
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																76					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																76					

[Handwritten Signature]
 Mg. María Piedad Sánchez Vargas
 C.M.P. 7162

ANEXO N° 9. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMS	MÉTODO
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General				Tipo de Investigación:
¿De qué manera las habilidades gerenciales se relacionan con la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita - 2020?	Determinar la relación entre las habilidades gerenciales y la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita – 2020.	Las habilidades gerenciales se relacionan significativamente con la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita – 2020.	Habilidades gerenciales	Habilidades personales Habilidades interpersonales Habilidades grupales Habilidades específicas de comunicación	Ítems N°1 al N°6 Ítems N°7 al N°12 Ítems N°13 al N°21 Ítems N°22 al N°25	Básica Diseño de Investigación: No experimental – correlacional - transversal Población: 27 trabajadores directivos del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes. Muestra: 27
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas				Muestra: 27
1) ¿De qué manera se relacionan las habilidades personales y la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita - 2020?	1) Identificar la relación entre las habilidades personales y la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita - 2020	1) Existe relación significativa entre las habilidades personales y la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita - 2020.	Gestión sanitaria	Planificación Organización Dirección	Ítems N°1 al N°8 Ítems N°9 al N°15 Ítems N°16 al N°22	trabajadores directivos del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes. Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionarios
2) ¿De qué manera se relacionan las habilidades	2) Establecer la relación entre las habilidades	2) Existe relación significativa entre las		Control		

interpersonales y la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita - 2020?	interpersonales y la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita - 2020.	habilidades interpersonales y la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita - 2020.			Ítems N°23 al N°28	
3) ¿De qué manera se relacionan las habilidades grupales y la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita - 2020?	3) Demostrar la relación entre las habilidades grupales y la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita - 2020.	3) Existe relación significativa entre las habilidades grupales y la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita - 2020.				
4) ¿De qué manera se relacionan las habilidades específicas de comunicación y la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita - 2020?	4) Determinar la relación entre las habilidades específicas de comunicación y la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita - 2020.	4) Existe relación significativa entre las habilidades específicas de comunicación y la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita - 2020.				

ANEXO N° 10. Matriz de operacionalización de la variable

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Variable 1 Habilidades gerenciales	Whetten y Cameron ²⁸ , refieren que las habilidades gerenciales como aquellas destrezas necesarias para manejar la propia vida, así como las relaciones con otros, las cuales son habilidades personales, habilidades interpersonales, habilidades grupales, y habilidades específicas de comunicación.	Son habilidades y actitudes que desarrollan los servidores públicos de la salud en mejora de los servicios que presta el Hospital Nuestra señora de las Mercedes, basándose en las dimensiones habilidades personales, habilidades interpersonales, habilidades grupales, y habilidades específicas de comunicación, las cuales serán evaluadas con las escala de Likert.	Habilidades personales	<ul style="list-style-type: none"> • Autoconocimiento • Manejo del estrés personal 	Ítems N°1 al N°6	Ordinal
			Habilidades interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación • Manejo de conflictos 	Ítems N°7 al N°12	
			Habilidades grupales	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Trabajo en equipo • Facultamiento y delegación 	Ítems N°13 al N°21	
			Habilidades específicas de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación verbal y escrita • Conducción de reuniones de trabajo 	Ítems N°22 al N°25	
Variable 2	Chiavenato ³⁷ y Villalobos ³⁸ , quien define que la gestión sanitaria es el proceso de planear,	Son movilización de recursos para hallar pronta solución en mejora de la	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Visión institucional • Misión institucional • Objetivos estratégicos 	Ítems N°1 al N°8	

Gestión sanitaria	organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales. Siendo asimismo un conjunto de acciones y efectos que realizan los directivos en los hospitales para conseguir los propósitos y acatamiento de intereses organizacionales.	prestación de los servicios, basándose a las dimensiones planeación, organización, dirección y control, las cuales serán evaluadas con la escala de Likert.	Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades • Delegación funciones 	Ítems N°9 al N°15	Ordinal
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de tareas • Distribución de tareas • Coordinación 	Ítems N°16 al N°22	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo • Supervisión • Evaluación 	Ítems N°23 al N°28	

ANEXO N° 11. Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Br. Rosa Elena Farfán, Yarlequé, , estudiantes de la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, estoy desarrollando una investigación denominada: Habilidades gerenciales y su relación con la gestión sanitaria en los colaboradores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita-2020; con el objetivo de **determinar la relación entre las habilidades gerenciales y la gestión sanitaria en los trabajadores del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita – 2020**, por lo que solicito su autorización en la participación de la presente investigación y a la vez queda evidencia de haber informado sobre la investigación realizada; es importante indicarle que todo lo que se recoja como información será únicamente utilizada como dato estadístico para el análisis de los resultados y se guardará confiabilidad de la información brindada.

Muchas gracias por su comprensión y participación en este estudio.

Documento de Identidad..... 40600583.....

Piura, 26..... de JUNIO..... de 2020

Firma del investigador

Firma del participante

ANEXO N° 12. Evidencias

