



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Mejora continua y actitud proactiva de los profesionales que
laboran en un hospital público de Chimbote, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Ferrer Turriate, Daniela Del Rosario (orcid.org/0000-0001-8000-7779)

ASESOR:

Dr. Castillo Saavedra, Ericson Félix (orcid.org/0000-0002-9279-7189)

CO-ASESORA:

Dra. Salas Sánchez Rosa María (orcid.org/0000-0002-6454-8740)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud comunitaria

CHIMBOTE-PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis padres, mi abuela Esperanza, mi hermana Xiomara y Erick por todo su apoyo brindado en cada momento y ser mi inspiración.

Daniela

Agradecimiento

En primer lugar, a la Divina Misericordia por ser mi fuente de sabiduría y fortaleza.

Por otro lado, a mi familia por su apoyo incondicional y brindarme su aliento.

Por último, a mi asesor por la paciencia y apoyo brindado en cada paso de mi investigación.

Daniela

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas I	v
Índice de gráficos	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	13
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	14
3.6. Métodos de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN	21
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	35

Índice de tablas

Tabla 1	Mejora continua de los profesionales que laboran en un Hospital público de Chimbote, 2022	16
Tabla 2	Actitud proactiva de los profesionales que laboran en un Hospital público de Chimbote, 2022	17
Tabla 3	Prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov mejora continua - actitud proactiva	18
Tabla 4	Relación entre las dimensiones de la mejora continua y actitud proactiva de los profesionales que laboran en un Hospital público de Chimbote, 2022.	19
Tabla 5	Relación que existe entre mejora continua y actitud proactiva de los profesionales que laboran en un Hospital público de Chimbote, 2022.	20

Índice de gráficos

Figura 1.Esquema de diseño no experimental correlacional

12

Resumen

La investigación tuvo como finalidad determinar la relación que existe entre mejora continua y actitud proactiva de los profesionales que laboran en un hospital público de Chimbote, 2022. Se basó en teorías relacionadas al tema de cada una de las variables, la metodología fue de tipo básica, según su enfoque fue cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal correlacional. Su población conformada por 675 profesionales de la salud, la muestra fue obtenida por medio de una fórmula que se empleó para sacar el promedio de 246 profesionales, el muestreo fue probabilístico, como técnicas se utilizaron las encuestas y como instrumentos los cuestionarios, los resultados que se obtuvieron fueron que la relación entre la mejora continua y la actitud proactiva de los profesionales que laboran en un hospital, mostro que un Rho de Spearman fue de 0,677 valor que indica una relación positiva (directa), además un p – valor es 0,000 menor a 0,05 representando valores significativos. Por tanto, se concluye que la mejora continua tiene relación con la actitud proactiva de los profesionales que laboran en un Hospital público de Chimbote, 2022.

Palabras clave: mejora continua, actitud proactiva, personal de salud, planificación

Abstract

The purpose of the research was to determine the relationship that exists between continuous improvement and the proactive attitude of the professionals who work in a Chimbote Hospital, 2022. It was based on theories related to the subject of each of the variables, the public methodology was of the type Basic according to his approach was a non-experimental quantitative design of correlational cross-section. Its population made up of 675 health professionals, the sample was used by a formula for finite populations 246 had a proven probabilistic, as techniques and instruments were surveys and questionnaires, the relationship between continuous improvement and the proactive attitude of the professionals who They work in a Hospital, where a Spearman's Rho value of 0.677 was obtained, indicating a positive (direct) relationship, in addition, a p - value is 0.000 less than 0.05, representing significant values. Therefore, it can be concluded that continuous improvement is related to the proactive attitude of the professionals who work in a public Hospital in Chimbote, 2022.

Keywords: continuous improvement, proactive attitude, health personnel, planning

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, todos los países deben buscar fortalecer sus sistemas de salud para garantizar a las personas no solamente la salud que es un primordial para la calidad de vida de cada usuario, sino que además se le brinde respeto e igualdad. Una de las organizaciones dentro del sistema de las naciones unidas, encargada de velar por la salud humana, es la Organización Mundial de la Salud (OMS), manifiesta que los sistemas de salud están en malas condiciones en todo el mundo donde cada día se van desarrollando, y se presentan obstáculos para incrementar la atención sanitaria. Por lo tanto, las dificultades relacionadas con los procedimientos de salud no solo afectan a las naciones de bajos recursos, donde gran parte de la población no tiene acceso a la atención de salud debido a disposiciones desiguales en relación a la protección social (OMS 2018)

Para lograr una gestión eficaz y productiva en las instituciones de salud, se debe mejorar continuamente los procesos materiales que se implementan en las mismas; especialmente en un momento caracterizado por la inestabilidad y las contradicciones que enfrentan la mayoría de los gobiernos latinoamericanos que están legítimamente establecidos y la gente trabaja duro con dignidad (Posluns y Gall, 2020).

En Latinoamérica, los cambios que han ocurrido en los establecimiento de salud se han visto afectados, donde la atención se ha transformado en uno de los ejes importantes dentro de su funcionamiento; por lo tanto, un requisito fundamental que conduce a una atención eficiente a los usuarios (Bi et al.2021).

Van (2021) en Holanda, se ha promovido la formación y el uso de un método de mejora común como mecanismos importantes para promover la mejora continua. Como resultado, las organizaciones han adquirido métodos estándar de mejora listos para usar en capacitar a sus empleados con este tipo de métodos y las herramientas y técnicas asociadas. En la práctica; sin embargo, muchos programas de mejoramiento no han tenido el éxito esperado.

El mejorar los resultados de salud y bienestar es un enfoque clave de las organizaciones del sector público. Durante la última década, ha habido un esfuerzo significativo para utilizar la mejora de la calidad dentro de la atención médica, como

un medio para brindar atención basada en evidencia, mejorar los mecanismos de atención y los resultados clínicos. La mejora de la calidad es la aplicación intencional y sistemática de métodos específicos para mejorar la configuración o la entrega del servicio, con el fin de lograr un cambio positivo. Las características clave se identifican como la combinación de un cambio (mejora) y un método (un enfoque con las herramientas apropiadas), mientras se presta atención al contexto, para lograr mejores resultados (Berwick, 2019).

Jue et al. (2022) señala que la actitud proactiva es la suma de todas las actividades sociales que se centran en la salud y la prevención, que se basan en toda personal de salud y en todo el ciclo de vida, y que integran los objetivos de salud en todas las políticas, busca promover que todas las personas indaguen activamente la salud; reducir la aparición de enfermedades; fortalecer el diagnóstico temprano y la rehabilitación temprana; y posibilitar que todos reciban servicios de salud integrales, equitativos, accesibles, calificados y eficientes.

En este caso, un enfoque de mejora continua con una actitud positiva hacia la calidad anticipa las potenciales necesidades futuras de los usuarios, componentes del proceso de alineación de los trabajadores de la salud y las satisface adecuadamente y en el menor tiempo posible. La posibilidad de ser logrado de manera sostenible puede conducir al éxito organizacional (Brunner et al. 2018).

En el contexto a nivel institucional, en un hospital público de Chimbote, el problema por el cual atraviesan el en servicio que perciben los usuarios por parte del personal de salud no solo depende de la atención; si no también de las mejoras que puedan establecer la institución para ser un buen servicio y el personal trate al paciente como debe ser y dar solución a problemas que puedan tener durante la atención que se les brinda. De esta manera se planteó la interrogante ¿Cuál es la relación que existe entre la mejora continua y la actitud proactiva de los profesionales que laboran un hospital público de Chimbote, 2022?

Este estudio se justifica es importante por medirá la relación de las variables en estudio para saber en qué se debe mejorar en la instrucción. Asimismo, tiene justificación teórica, tiene como propósito el de contribuir el conocimiento sobre la mejora continua y la actitud proactiva de los profesionales de salud, en el presente

estudio los resultados, permitirá fortalecer con los argumentos científicos y sistemáticos. Es práctica, porque tiene la necesidad de conseguir información respecto a mejora continua y la actitud que tiene el personal de salud, ya que servirán para una mejora dentro del establecimiento. Tienen utilidad metodológica, porque presenta un proceso de obtención de datos, a partir de la adaptabilidad de los instrumentos de medición.

Como objetivos específicos tenemos: Determinar la relación que existe entre Mejora continua y actitud proactiva de los profesionales que laboran en un Hospital público de Chimbote, 2022. Y los objetivos específicos. (i) identificar el nivel de la mejora continua de los profesionales que laboran en un hospital público de Chimbote, 2022. (ii) identificar el nivel de actitud proactiva de los profesionales que laboran en un hospital público de Chimbote, 2022. (iii) establecer la relación de las dimensiones de la mejora continua y la actitud proactiva de los profesionales que laboran en un hospital público de Chimbote, 2022.

La hipótesis se formuló de la siguiente manera. H_i : existe relación significativa entre la mejora continua y la actitud proactiva de los profesionales que laboran en un hospital público de Chimbote, 2022. H_0 : No existe relación significativa entre la mejora continua y la actitud proactiva de los profesionales que laboran en un hospital público de Chimbote, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En Estado Unidos, Gonzales et al. (2018) en su artículo, tuvo como propósito determinar la mejora continua dentro de factores críticos en hospitales. El enfoque del estudio es cuantitativo descriptivo no experimental. Sus resultados existen diferencias importantes entre los factores críticos para lograr el éxito de mejora en hospitales. Llegando a la conclusión que los profesionales involucrados en las actividades de los proyectos de mejora en los hospitales podrían utilizar el conocimiento extraído de esta investigación para mejorar el impacto de sus conocimientos.

En España, Segarra y García (2019) el propósito de este artículo fue analizar el grado en que la actitud proactiva de los empleados contribuye al desempeño en los hospitales. Tipo aplicada con una muestra de 173, tuvo como resultados que revelan una asociación positiva y significativa entre las variables. Se concluye que por medio del coeficiente de correlación que se obtuvo la relación de 0.976 indicando asociación positiva, en la cual se acepta la hipótesis alterna.

En Irán, Yahyaei et al (2020) en esta pesquisa se analizó la mejora continua para satisfacer y aumentar la eficiencia en la organización y crear una ventaja competitiva sostenible. Este estudio fue descriptivo. Tuvo como resultados que la integración de los modelos de calidad puede proporcionar un marco adecuado para la mejora continua del desempeño, ya que se ha realizado con éxito en los hospitales de Shahroud, esta investigación se concluye que busca la mejora continua y el aumento de la productividad en el hospital es eficiente.

Quenta (2018) en Lima se publicó un artículo tuvo como propósito determinar la mejora continua y la calidad d servicio de la salud, este trabajo utilizó un diseño transversal no experimental correlativo. Establecida por una muestra aleatoria de 360 pacientes ambulatorios. Los resultados muestran que el Rho de Spearman es de 0,912, lo que señal que $p = 0,000$ es menor que el nivel de 0,05, lo que indica un cierto nivel de significación, y se rechazó la hipótesis nula, por lo que la relación es fuerte.

Chara (2019) en Lima, publicó su tesis, con el objetivo de identificar la mejora continua en pacientes que asisten al hospital para su control radiológico. El método utilizado tuvo un diseño descriptivo, cuantitativo y transversal que incluyó a 371

pacientes, por otro lado, los pacientes (60,4%) fueron atendidos con radiografías simples y el resto (39,4%) fueron atendidos en salas de mamografía. Los profesionales médicos calificaron la calidad del servicio un 0,3% por encima del 99,7% de los usuarios.

En cuanto a las bases teóricas, Novillo et al. (2017) definen la mejora continua como el proceso a ejecutar para mejorar los productos y servicios que se brindan para mejorar el desempeño de los establecimientos de salud (p.98).

Además, Vermeil et al. (2019) señala que son actividades continuas del sistema de gestión de la calidad para mejorar la satisfacción del usuario y otras áreas críticas de la organización. Asimismo; Vindrola et al. (2020) afirma que esta es una capacitación continua en toda la empresa y todos los empleados deben estar capacitados en técnicas, métodos y filosofía de calidad total para buscar cambios de comportamiento y actitud (p.66).

Por lo tanto; Herrera et al. (2018) menciona que el proceso de mejora continua aporta a que las instituciones de salud puedan ahorrar ya que reduce los defectos de calidad y ayuda a evitar costos adicionales para los pacientes.

Asimismo, en el enfoque teórico de la mejora continua Deming citado por Herrera y Arzola (2017) afirma que el control de calidad requiere de un proceso constante definido como continuo. De tal manera que se esfuerza por mejorar en lugar de lograr la perfección. según Deming, esta teoría propone una nueva definición en la que las instituciones están interesadas en la innovación y la mejora continua más allá de ganar dinero.

El libro de Deming presenta 14 principios para la mejora continua, el autor manifestó que se debe reconocer nuevas filosofías de trabajo para brindar diferentes y excelentes servicios y seguir siendo competitivos y estar a la altura del mercado. Se debe trabajar en equipo para un servicio productivo. En la cual todos los empleados trabajen juntos para lograr sus objetivos, los controles de calidad al final de cada proceso se deben incluir desde un principio hasta el final del servicio para mejorar continuamente los procesos de producción para trabajar de manera eficaz (Zhang et al, 2020).

El personal debe estar constantemente capacitado para ofrecer servicios de

calidad, asimismo establecer un sistema de certificación para aumentar la competitividad entre los empleados. Por el contrario, la sanción de cualquier tipo debe eliminarse, para que los trabajadores tengan la confianza que necesitan para rendir al máximo. Deming menciona que el castigo solo crea rivalidades en los equipos de trabajo, lo que se refleja una menor productividad. Con esto, Deming quiere dar a sus empleados la importancia que necesitan, esto se debe a que los empleados son los principales actores que manifiestan su atención y brindan servicios de calidad (Alauddin y Yamada, 2019).

Otra contribución de Deming es el ciclo PDCA de mejora continua, también destacado como el “ciclo Deming”. Los autores dicen que el ciclo ayuda a las organizaciones a conocer el origen de los problemas, enfrentarlos y eliminar o reducir su impacto en la calidad de sus productos y servicios. El ciclo consta de las consecutivas fases:

La planificación, estudia el problema y nivelan las causas que lo provocan y finalmente elabora un plan de acción correctivo. Para ello se establecen metas y planes de acción como hacer, señala el plan que llevan a cabo en la primera fase, en donde se realizar actividades en la cual se hará un seguimiento. Asimismo; verificar, indica que compara los resultados que se obtuvo con los que se plantearon al inicio. Y por lo tanto actuar, manifiesta el fin de normalizar los procesos que se estén manejando en una condición correcta.

Teoría de la mejora continua de Philip Crosby (Cero defectos) enfoque, la calidad general está vinculada a los requisitos del servicio y apunta a un estándar de atención eficaz. Los autores sugieren examinar los enfoques de calidad actuales para definir los defectos que ocurren en la producción. En cambio, en diferentes enfoques basados únicamente en la inspección, propone y se centra en mejorar la parte de gestión (Grados y Obregón, 2018, p.69)

Mejora continua de la calidad Alvarado y Pumisacho (2017) señalan que en el campo del servicio es necesaria y debe implementarse con mecanismos que busquen constantemente la mejora. Harrington en el 1993 afirma: la mejora de procesos significa cambiarlos para hacerlos más eficientes, efectivos o adaptables. Si realmente depende de las prácticas y procesos específicos del emprendedor. Por lo tanto,

Kabboul en el año 1994, citado por (Hong et al. 2020) define la mejora continua como la transformación en mecanismos viables y accesibles para cerrar las brechas tecnológicas que las organizaciones de las naciones en desarrollo mantienen en sus relaciones con los diferentes países.

Como todos sabemos, las instituciones de salud son organizaciones complejas que han desarrollado estrategias a lo largo de los años para mejorar y optimizar la calidad de los servicios de salud. La seguridad del paciente manifiesta los conocimientos de métodos, normas y actitudes asociadas con una cultura de errores prevenibles el personal de la salud utiliza para brindar atención en el entorno sanitario. Los hechos relacionados con la atención del usuario, valores y actitudes compartidas influyen en los resultados y aspectos organizacionales (Tartaglia y Guerra, 2018).

La teoría de Maslow, por su parte, establece que la mejora continua es una filosofía que trasciende no solo el nivel empresarial, sino todos los aspectos de la vida, porque el hombre por naturaleza debe evolucionar hacia la superación personal. Con fundamentos, la mejora continua se convierte en un mejor la cultura más allá de la economía porque no admitir tus errores es el primer paso para frenar el crecimiento, tanto en el trabajo como en tu vida privada.

Amós et al. (2022) señala que la calidad se puede trabajar de muchas maneras desarrollando aún más estrategias especializadas con los clientes, distinguiendo y abordando problemas, cambiando o elaborando normas, desarrollando aún más la administración, desarrollando aún más los ciclos, elaborando programas o potencialmente ausencia de información o trabajo administrativo competente. Deben ser establecidos colectivamente para resolver problemas, desglosar y dar arreglos con un objetivo determinado en mente.

Con respecto a Gueterman et al. (2019) se refieren a esto como el proceso de mejora continua que es un medio eficaz para crear un cambio positivo que ahorrará dinero a la empresa y al cliente (p. 193).

Los creadores también indican que este asunto de mejora continua incluye poner recursos en equipos y dispositivos de última generación nuevos y competentes. Mejorar la situación de la organización en el mercado aprendiendo constantemente y poniendo recursos en el trabajo innovador de nuevas innovaciones, desarrollando aún

más la experiencia del cliente al expandir la eficiencia de los recursos humanos (p. 193),

Dimensiones de mejora continua de Deming: Herrera, Armas y Arzola (2017, p. 145) menciona las siguientes dimensiones de un modelo de mejora continua:

La planeación, se elabora una propuesta de acción con las metas y actividades, incluyendo a la unidad de trabajo, de tal manera que el grupo participa y opinan de la mejora.

El liderazgo, se basa en un conjunto de líderes responsables que establecen objetivos y metas, en su grupo de trabajo.

Los procesos, manifiestan las actividades que de manera contante se realizan para poder definir actividades mayores.

Los resultados, Decisiones tomadas en base a acciones realizadas, a partir de las cuales se toman acciones correctivas y se instituyen modelos de calidad.

La calidad es importante para cualquier asociación, ya que es una imagen de la seguridad de la organización frente a los clientes y clientes externos, cómo lograr objetivos y satisfacer a los clientes y personas de la asociación. Los rivales en cuanto a beneficio e imagen incorporan todas las propiedades y oportunidades relacionadas con el patrón de existencia de un producto o administración. Todos los instrumentos esenciales se utilizan para evitar errores garrafales, considerar todas las necesidades del cliente e incluir a todos los representantes. El objetivo principal es cumplir con las necesidades y supuestos de los clientes.

Al respecto Heredia (2017), La calidad depende en parte del juicio del paciente, ya sea un producto o un servicio, que se evalúa en función de los diferentes usos y la necesidad de poseerlo. De manera similar, Collins (2016) afirma que la calidad es la capacidad de un sistema para funcionar de manera confiable y segura a lo largo del tiempo, asimismo Ishikawa (1998) cree que es inevitable que todo lo que hace una persona en todo el proceso sea asegurar que los clientes fuera o dentro de la organización obtengan justamente lo que quiere, teniendo en cuenta los aspectos inherentes, los costos y las inquietudes.

En la variable actitud proactiva, Para Salessi y Omar (2017) señala que la

actitud proactiva significa un conjunto voluntario de acciones que son positivas y están dirigidas hacia el cambio. Por tanto, las personas proactivas son aquellas que buscan oportunidades de cambio, buscan la mejora, muestran iniciativa, se anticipan y resuelven problemas, y se mantienen proactivas hasta lograr sus objetivos (p. 458).

Choquecondo (2019) enunciar que es la capacidad de realizar cambios o innovaciones, iniciar nuevos proyectos, promover nuevas ideas o resolver nuevos patrones de situaciones problemáticas (pág. 23). El mismo autor señaló que el comportamiento proactivo convierte al empleado en un líder en su vida y, en última instancia, en el entorno laboral.

De acuerdo con Rodríguez (2015) señala que una actitud positiva es un factor clave para sobrevivir en el entorno cambiante y competitivo de hoy. Las empresas quieren personas flexibles que puedan adaptarse a lo inesperado y sepan lidiar con la incertidumbre.

Características de la actitud proactiva, esta es una competencia importante en un lugar de trabajo donde la competencia es clave y la innovación es el primer requisito. Las personas activas hacen mejor su trabajo.

Por otro lado, ser proactivo es fundamental para el éxito profesional personal (Choquecondo, 2019). Algunos autores han propuesto tres categorías para clasificar el comportamiento activo: ajuste persona-entorno, comportamiento laboral activo y comportamiento estratégico activo. El primero incluye acciones que aseguren un alto grado de compatibilidad entre las capacidades humanas, deseos, valores, etc., y el entorno organizacional. El segundo está relacionado con los esfuerzos para mejorar el entorno laboral. El tercero está relacionado con las actividades que facilitan la adaptación de la organización al entorno macro.

También es importante considerar que los empleados pueden discutir activamente diversos cambios o cambios que ocurren en la organización, o en el mejor de los casos desarrollar ciertas tareas o trabajos con el objetivo de mostrar resultados a la organización, desempeño y darse áreas de mejora que conduzcan a un buen desarrollo profesional (Parker & Collins, 2018). Si bien el comportamiento proactivo tiende a ganar y los empleados logran gradualmente sus objetivos, sienten una importante sensación de autonomía sobre sus funciones laborales, lo que les permite

dar forma proactiva a su trabajo y pueden interactuar con inteligencia y la capacidad de recibir continuamente capacitación o retroalimentación de la empresa para ser más efectivos. (Greguras & Diefendor, 2018).

Por ello, a lo largo de los años, la actitud proactiva se ha posicionado como un factor esencial en el análisis del comportamiento organizacional, gracias a la validación brindada en diversas unidades estructurales, y hoy es considerada un factor muy feliz y decidido en la organización; Por esta razón, el comportamiento proactivo tiene un efecto sinérgico en la competitividad organizacional a lo largo del tiempo (Tornau & Frese, 2018).

Así mismo, es importante recordar que Parker y Collins (2017) dividieron estos patrones de comportamiento activo en tres categorías para una mejor comprensión: Primero, está el comportamiento activo que se adapta a las personas y al entorno, que incluye tendencias para lograr una alta compatibilidad con el entorno; segundo, demostrando un comportamiento laboral positivo, centrándose en mejorar el entorno laboral y por último, un comportamiento estratégico positivo, que a menudo ayuda a las empresas a adaptarse a las operaciones de los sistemas que utilizan.

Simultáneamente, Belschak y Den Hartog (2018) Consideraron categorizar las variables de la siguiente manera: motivación amigable con el individuo, que busca mejorar el desempeño de cada miembro de la empresa, seguida de motivación social amigable, que busca mejorar el desempeño de los empleados; y, por último, la motivación favorable a la organización, que apunta a lograr los objetivos de la organización de forma cooperativa.

Belschak y Den Hartog (2017) concluyen de manera más reciente: “Una actitud proactiva es un amplio conjunto de conductas automotivadas y orientadas al cambio que buscan promover el logro de metas personales, grupales u organizacionales.

Según Salesi y Omar (2018), utilizan y realizan análisis psicométricos para medir el comportamiento proactivo en el lugar de trabajo a partir de tres dimensiones:

Comportamiento proactivo orientado a la organización. Esta dimensión se refiere al comportamiento de los empleados para lograr las metas establecidas por el establecimiento.

Comportamiento proactivo orientado hacia los demás. En este caso, el comportamiento del empleado es prosocial, y lo hace para influir positivamente en el desempeño de sus compañeros y así aumentar el potencial del equipo al que pertenece.

Comportamiento proactivo orientado a uno mismo. Esta dimensión del comportamiento proactivo incluye todos los eventos y actitudes que los empleados crean para mejorar su desempeño y adaptarse más fácilmente al entorno organizacional en el que trabajan.

III. METODOLOGÍA

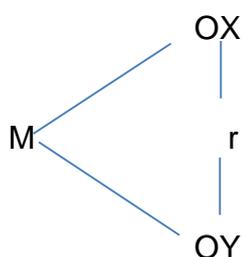
3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo fue básico; ya que se basó en la adquisición de nuevos conocimientos, donde se analizan otros criterios para las variables presentadas en el estudio. Por lo tanto fue de enfoque cuantitativo, el estudio se basó en una base datos en tablas y gráficos estadísticos (CONCYTEC, 2019)

El diseño fue no experimental; porque se niveló un grupo de instituciones que simbolizaron la dificultad del estudio, asimismo este diseño se efectuó en un solo tiempo sin manipular los datos. Fue correlacional, se calculó la relación de las variables del estudio, y fue transversal; porque se realizaron en un tiempo determinado (Hernández y Mendoza, 2018).

Figura 1

Esquema de diseño no experimental correlacional



Donde:

M: Muestra de estudio (profesionales de salud)

Ox: Mejora continua

Oy: Actitud proactiva

r: relación de variables

3.2. Variables y operacionalización

V1. Mejora continua

Definición conceptual: la mejora continua es un instrumento para mejorar cualquier proceso o servicio relacionado con la planificación, gestión, proceso y consecuencias de un producto o servicio.

Definición operacional: se midió conforme los instrumentos a utilizar

Indicadores: Organización, evaluación, actitudes, valores, trabajo en equipo, atención, tramites, expectativas y cambios.

Escala de medición: Ordinal

V2. Actitud proactiva

Definición conceptual: De forma sencilla y comprensible, la iniciativa fue una acción rápida para evitar mayores complicaciones. También se trata de gestionarte a ti mismo, aprender y desarrollar la actitud de que puedes anticiparte a los problemas y actuar antes de que sucedan.

Definición operacional: conforme a los instrumentos formulados se midieron la variable.

Indicadores; nivel de organización, nivel a los demás, nivel de orientación de uno mismo

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1. Población: señala que es un grupo de individuos y elementos con un fin determinado y elementos compatibles (Hernández y Mendoza, 2018). Estuvo compuesto por 675 profesionales de salud, que laboran en dicha institución.

Criterios de inclusión: personal de salud de ambos sexos, mayores de 18 años, personal que desea participar del estudio.

Criterios de exclusión; personal que labora en otros establecimientos, y los que no desean participar.

3.3.2. Muestra: se basó en la fórmula para poblaciones finitas.

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.95 \times 675}{0.05^2 675 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.95}$$

n= 246

3.3.3. Muestreo: es un método en lo que los investigadores utilizaron para verificar las muestras dando lugar a una selección probabilístico (Hernández y Mendoza, 2018). Por lo tanto, se utilizó un tipo de muestreo probabilístico.

Unidad de análisis, profesionales de salud que trabajaron en un hospital público de Chimbote.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

De tal manera que el trabajo de campo se utilizaron encuestas. Se considera una técnica de recogida de información sobre las características de los profesionales sanitarios que participan en el estudio (Hernández y Mnedoza,2018). Las encuestas son técnicas que se utilizó para recopilar información porque tienen excelentes capacidades de normalización de datos que permiten a las computadoras procesar y generalizar datos. Se utilizo para las variables dos encuestas para cada una de las variables.

Instrumentos: Se trata de un grupo de preguntas cerradas con diferentes opciones a elegir y cuyo objetivo es obtener información sobre la encuesta (Arias y Gallardo, 2020). Para la recolección de información, el cuestionario utilizado como instrumento en este estudio constó de 20 ítems con una escala tipo Likert ordinal en la variable de mejora continua este instrumento fue tomados de Vidalon (2019) y en la variable de actitud proactiva y fue diseñado en base a 15 ítems con una escala de medición de tipo Likert, y fue tomado por los autores Moreno et al. (2018).

La validez, se realizó tras la evaluación de 3 expertos que indicaron sus calificaciones para cada una de las variables. La verificación también se denomina precisión porque indico el grado en que el instrumento representa la realidad propuesta para indicar si el instrumento se midió correctamente (Hernández y Mendoza, 2018).

La confiabilidad, se hizo conforme la prueba piloto en la cual se aplico 10 en encuestas y se obtuvo un coeficiente de Alfa de Crombach, con un valor de 0,854 para la variable mejora continua y 0,949 para la variable actitud proactiva, manifestando que ambos instrumentos son confiable.

3.5. Procedimientos

Se formularon el tema para su respectiva revisión del docente, después ser aceptado se desarrollara el proyecto y conforme se avance se ira presentando para su respectiva revisión, de tal manera que se envió una carta dirigida al director del hospital donde se realizaron la investigación, para su respectiva autorización de la aplicación de instrumentos de los cuales se les aplicaron a los profesionales de la salud, y se les explicaron acerca del estudio no es obligatorio y en cualquier momento no desea participar del estudio se puede retirar, asimismo después de haber obtenido la información se pasó a un Excel y tabulación de los resultados de los cuales se presentaron en tablas y gráficos estadísticos, y se analizaron mediante la discusión y conclusiones que se redactaron en la investigación.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se utilizaron estadísticas descriptivas; donde es un grupo de métodos y herramientas que admiten medir el comportamiento de una población a partir de información de una muestra con cierto margen de error. Y la estadística inferencial; se definió como una rama deductiva de la investigación, de tal manera que se realizaron conclusiones a un previo análisis de datos y corresponde a una muestra (Hernández y Mendoza, 2018). Para el procesamiento de datos y el análisis se utilizó el programa estadístico SPSS V23, ya que tuvo como finalidad presentar en tablas y gráficos.

3.7. Aspectos éticos

Se incluyeron el código de conducta de la Universidad Cesar Vallejo. El principio de autonomía, ya que los encuestados participaron voluntariamente y los resultados obtenidos fueron evaluados de forma estrictamente confidencial. El principio de beneficencia busca el bienestar de la población para mejorar gestión administrativa y alcanzar los objetivos. El principio de no maleficencia en el cuidado de la salud general del personal sanitario implicado en el estudio. Además, se respetan los principios de justicia porque el plan se implementa con sensatez sin causar daño.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de mejora continua de los profesionales que laboran en un Hospital público de Chimbote, 2022

		<i>f</i>	%
Válido	Malo	27	11,0
	Regular	161	65,4
	Bueno	58	23,6
	Total	246	100,0

Nota. *Porcentajes obtenidos al aplicar instrumento

En la tabla anterior indican el nivel de mejora continua de los profesionales que laboran en un Hospital público, donde 65,4% (161) de los profesionales indican un nivel regular de mejora continua; 23,6% (58) de los profesionales indican un nivel bueno y 11,0% (27) de las enfermeras indican un nivel malo de mejora continua.

Tabla 2

Nivel de actitud proactiva de los profesionales que laboran en un Hospital público de Chimbote, 2022

		<i>f</i>	%
Válido	Malo	27	11,0
	Regular	133	54,0
	Bueno	86	35,0
	Total	246	100,0

Nota. *Porcentajes obtenidos al aplicar instrumento

Señala que el nivel de actitud proactiva de los profesionales que laboran en un Hospital público, donde 54,0% (133) de los profesionales indican un nivel regular de actitud proactiva; 35,0% (86) de los profesionales indican un nivel bueno y 11,0% (27) de las enfermeras indican un nivel malo de actitud proactiva.

Análisis inferencial

Para ello se calcula la desviación estándar, para ello se estima la relación de Kolmogorov-Smirnov, ya que se estiman 246 muestras sobre 50.

La regla que se aplicada fue.

- Ho: datos con distribución normal ($p > 0,05$)
- H1: datos con distribución no normal ($p < 0,05$)

Tabla 3

Prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov mejora continua - actitud proactiva

		Mejora continua	Actitud proactiva
N		246	246
Parámetros normales	Media	2,13	2,24
	Desviación	,575	,635
Sig. asintótica(bilateral)		,000	,000

Nota. *Se muestra la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov

Para comprobar la relación entre las variables mejora continua y actitud proactiva se plantean las siguientes hipótesis

Hi: existe relación significativa entre las dimensiones de la mejora continua y la actitud proactiva de los profesionales que laboran en un Hospital público de Chimbote, 2022.

H0: No existe relación significativa entre las dimensiones de la mejora continua y la actitud proactiva de los profesionales que laboran en un Hospital público de Chimbote, 2022.

Regla de decisión

- Se acepta Ho; si $p > 0,05$
- Se rechaza Ho; si $p < 0,05$

Tabla 4

Relación entre las dimensiones de la mejora continua y actitud proactiva de los profesionales que laboran en un Hospital público de Chimbote, 2022.

		Actitud proactiva	
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	,528
		Sig. (bilateral)	,000
		N	246
	Liderazgo	Coeficiente de correlación	,571
		Sig. (bilateral)	,000
		N	246
	Procesos	Coeficiente de correlación	,595
		Sig. (bilateral)	,000
		N	246
Resultados	Coeficiente de correlación	,501	
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	246	

Nota. *Porcentajes obtenidos al aplicar instrumento

La tabla anterior muestra la conexión entre los componentes de mejora consistente con la mentalidad proactiva, es decir, en el aspecto de arreglo con la actitud proactiva se obtuvo un Rho de Spearman de 0.528 y un valor de p de 0.000 por debajo de 0.05 mostrando una relación positiva.

En la dimensión liderazgo con la actitud proactiva se obtuvo un Rho de Spearman de 0,571 y un p – valor de 0,000 menor a 0,05 lo que indica una relación positiva.

También, en la dimensión procesos con la actitud proactiva se obtuvo un Rho de Spearman de 0,595 y un p – valor de 0,000 menor a 0,05 lo que indica una relación positiva significativa.

Finalmente, en la dimensión resultados con la actitud proactiva se obtuvo un Rho de Spearman de 0,501 y un p – valor de 0,000 menor a 0,05 lo que indica una relación positiva significativa.

Tabla 5

Relación entre mejora continua y actitud proactiva de los profesionales que laboran en un Hospital público de Chimbote, 2022.

		Actitud proactiva
		,677
Rho de Spearman	Mejora continua	,000
		246

Nota: Datos estadísticos SPSS

En la tabla 5 se muestra la relación entre la mejora constante y la disposición proactiva de los expertos que laboran en una clínica médica, donde se obtuvo un Rho de Spearman de 0.677, valor que demuestra una relación positiva (directa), además una p - estima de 0.000 por debajo de 0.05 frente a enormes cualidades. Por lo tanto, muy bien se puede suponer que la mejora continua está relacionada con la actitud proactiva de los expertos que trabajan en una clínica de Emergencia pública en Chimbote, 2022.

V. DISCUSIÓN

En el análisis del objetivo general, señala que la relación de las variables de mejora continua y actitud proactiva se relaciona con un Rho de Spearman de 0,677, indicando correlación positiva directa. Este análisis tiene similitud con el estudio de Vanichchinchai (2021), evaluando la asociación de las variables del estudio, donde manifestó que existe una relación directa de 0,876 indicando relación entre sí, asimismo, se concluyó que, a mayor compromiso con la investigación, mayor nivel de gestión de la calidad (ISO 9001) en el hospital. Por otro lado, un estudio de Cervantes (2020) evaluó la relación entre la mejora continua y la calidad en un área hospitalaria de Lima de la misma manera y pudo establecer la relación entre las medidas de mejora continua y la calidad. El liderazgo es grande, importante y positivo. Con base en los resultados de este estudio y la superposición con estudios previos, podemos argumentar que la mejora continua es un predictor significativo de la calidad de los servicios prestados por los usuarios de los establecimientos de salud.

Berwick (2019) en su artículo señala que la atención médica estadounidense moderna, existen dos enfoques del problema de mejorar la calidad, dos teorías de la calidad que describen el clima en el que se brinda la atención. Uno nos servirá bien: el otro probablemente no. Los profesionales de calidad ocupan un lugar central en tales estructuras, ya que la calidad ocupa un lugar central en la agenda gerencial, a la par de las finanzas. Los equipos de proyecto flexibles deben crearse, capacitarse y liderarse de manera competente para abordar procesos complejos que cruzan los límites departamentales habituales. Los internos que dudan de que los métodos diseñados para mejorar la atención y puedan ayudarlos en la práctica diaria en la cual plantea varias preguntas. Las teorías de mejora de la calidad son convincentes en gran parte porque se centran en el servicio.

Tnag et al (2018) señala que la actitud proactiva de los pacientes hipertensos que buscan servicios de seguimiento (FUS) se encuentra en el centro de la autoeficacia. Sin embargo, pocas evidencias han demostrado la actividad de buscar un servicio eficiente en el contexto del control entre pacientes. Las mejoras en las visitas de seguimiento no solo por los servicios en sí pueden causar un mejor control

de la presión arterial entre los pacientes hipertensos, sino por la actitud proactiva del paciente en la búsqueda de servicios de calidad.

El presente estudio tiene como objetivo describir y explicar cómo la fiscalización con estándares de mejora continua puede mejorar la gestión de procesos en las unidades estructurales nacionales que brindan servicios de atención, con base en las recomendaciones de los informes de los órganos de control institucional que integran el sistema nacional de control. , con el objetivo de introducir los criterios básicos de eficiencia, eficacia, economía y legalidad de los servicios de salud que brinda el sector público representado por el Minsa) y el Ministerio de la Seguridad Social (EsSalud)

En el primer análisis del objetivo específico, en la mejora continua manifiesta que existe un nivel regular de 65.4%, bueno 23.6% y malo 11%. Estos resultados coinciden con Vermeil et al (2019) La mejora continua es una de las prácticas activas relacionadas con la gestión de la institución, cuyo propósito es mejorar los procesos, operaciones y tareas realizadas, aplicando la mejora continua, la institución trabaja para generar cambios y mejoras organizacionales. y estructuras que reducen brechas, cuellos de botella y otros factores que afectan el proceso e indican la calidad del producto o servicio, teniendo al cliente o usuario como principio y fin de cada meta propuesta (Proaño & Gisbert, 2017). Sin embargo, al igual que cualquier movimiento que busca romper los estándares habituales o convencionales, durante la ejecución puede haber protección contra el uso y vulnerabilidad sobre los resultados que se obtendrán de la aplicación en el entorno.

Desde el ángulo hipotético, la conexión actual entre la mejora persistente y la administración de la calidad se puede encontrar, como lo muestran Zolla y Winter (2002), que los ejercicios relacionados con la mejora constante se ven como actividades dinámicas que deben ejecutarse, de esta manera ruedan. realizar mejoras deliberadas que lleven a las sustancias a adecuarse a los objetivos planteados por la asociación, permitiéndole así realizar una gestión de gran calidad. Por otra parte, Proaño y Gisberth (2017) enfatizan que los ejercicios de mejora deben considerar la iniciativa dentro de los ciclos entendidos que tiene un elemento, para que puedan lograr resultados que cumplan con las medidas de competencia y

viabilidad dentro de los límites esperados por la gestión de calidad.

Coincidiendo con Wang (2018) cuando en su examen alude que una de las restricciones para transmitir una ayuda de calidad es la sobrecarga de trabajo, el agotamiento de expertos, retrasos significativos, problemas naturales y problemas regulatorios. En este tipo de circunstancias, deben diseñarse planes de mejora persistentes para ayudar a corregir las debilidades que puedan estar ocurriendo en la división y, por lo tanto, aumentar la naturaleza de la administración. Una ilustración de los grandes resultados que esto da se presenta en Pérez (2015), quien impulsó un Acuerdo para trabajar la naturaleza de la atención a los pacientes de corta estancia en la Administración de Cuadros de la Clínica de Emergencias Quito N° 1 de la Policía Pública, aminorando la sosteniendo la lista en consideración tranquila, mejorando los activos humanos, físicos y mecánicos accesibles.

Crall y Vujicic (2020) señala en estas bases teóricas que se puede crear una cultura de mejora continua de la calidad con el establecimiento de una infraestructura de QI que eduque e involucre a los aprendices como partes interesadas. La asignación de roles discretos para aumentar la responsabilidad de los residentes respalda la educación formal e informal de los residentes que puede afectar sustancialmente las métricas de evaluación comparativa del hospital. Las iniciativas de calidad basadas en hospitales tradicionalmente se enfocan en los comportamientos de los médicos en ejercicio y la creación de un equipo unificado de atención al paciente. Se puede crear una cultura de mejora continua de la calidad con el establecimiento de una infraestructura de QI que eduque e involucre a los aprendices como partes interesadas. La asignación de roles discretos para aumentar la responsabilidad de los residentes respalda la educación formal e informal de los residentes que puede afectar sustancialmente las métricas de evaluación comparativa del hospital y crear un entorno.

Es importante comenzar a utilizar nuevas estrategias y mejores prácticas para continuar mejorando la atención médica. Y esto se logra a través de las métricas de satisfacción del usuario, menos casos de falla, menores costos y mejora de la rentabilidad, gestión de pedidos y liberaciones, mejor aprovechamiento de los recursos, tiempo de estancia hospitalaria, satisfacción interna de los clientes,

descuento de listas de espera y más (Betsch et al, 2018).

Los esfuerzos de mejora continua también deben centrarse en los procesos, los estándares de rendimiento y los servicios de concesión de licencias. Estas herramientas mejorarán la salud al mejorar la atención al paciente y reducir los errores clínicos y administrativos, lo que conducirá a una mejor gestión que se reconocerá a corto y mediano plazo.

Los expertos generalmente llevan un punto de vista singular de valor para su práctica clínica, siendo su caso auténtico, con toda honestidad, tomar la mejor decisión de la manera correcta. Los pacientes, además, aportan un singular punto de vista, al proponer como rasgos de valor asistencial la correspondencia relacional satisfactoria con los expertos, a los que demandan una especialización, al mismo tiempo que necesitan una útil apertura hacia las administraciones. Mientras tanto, las organizaciones y asociaciones de bienestar se inclinan más por el punto de vista del ámbito local, solicitando una presentación suficientemente especializada en la disposición de los cuidados, que sea buena para los pacientes y que tenga como resultado la mejora del grado de fortaleza del área local (Berwick, 2019).

Smit et al (2020) en este artículo manifiesta que las organizaciones logren una mejora sostenida y un alto rendimiento constante, los líderes deben establecer una nueva norma. Usando un caso de mejora de la cultura de seguridad del paciente, este capítulo proporciona una forma innovadora de pensar y hacer precisamente esto: impulsar y mantener la mejora continua. Este enfoque organizacional orientado a la retroalimentación no es solo para mejorar la cultura de seguridad del paciente, sino también para una mejora organizacional más amplia.

En el segundo objetivo específico, manifiesta que el 54% tiene un nivel regular, 35% bueno y 11% malo de actitud proactiva. En cuanto a establecer formas proactivas de comportamiento, se acentúa el desarrollo de fundamentos, lo que demanda la ejecución de innovación y sistemas de datos y correspondencia, así como mejores enfoques para la supervisión de la Capacidad Humana (Stecher, Godoy y Toro, 2010). Es fundamental pensar en las técnicas de adaptabilidad para la determinación de los compañeros de edad Y, ya que se trata de una edad que se caracteriza por una posición en continua evolución, y generalmente buscan una

ocupación superior a los requerimientos y propósitos, establecimientos, por ejemplo, Gallup, reportan que esta edad muestra su forma de comportarse como compradores de trabajo (Peters, 2018). En este sentido, se les considera como una era especializada, que se beneficia continuamente de la ciencia y la innovación, por lo que se recomienda hacer avanzar la imaginación (Coral, 2018).

Su visión es asegurar y fomentar todos los proyectos importantes de servicios médicos para desarrollar dinámicamente la consideración dada, para asegurar básicamente los mismos niveles de valor y límite que se obtiene en alguna otra parte del país. Su principal objetivo es lograr una asociación de vanguardia y vanguardia de administraciones de bienestar general, caracterizada por el desarrollo y naturaleza de la ayuda a nivel mundial (medicamentos, enfermería, administraciones auxiliares, cordialidad), por la precisión en la localización y el trato, por la seguridad, la cercanía y la agilidad, por el consuelo, por la consideración y clasificación personalizada, por el apoyo de expertos y la cooperación social, por el trato y consideración de los proveedores y por la competencia en el aprovechamiento de los bienes públicos. Las cualidades dependen de la obligación de: pacientes y clientes, ofreciendo servicios médicos de calidad, protegidos, productivos, hábiles y agradables, poniendo al paciente en el centro de todas las elecciones; y con los especialistas, sus circunstancias de funcionamiento, sus supuestos expertos, su inspiración al encargo, que son fundamentales para el buen funcionamiento de la asociación (Ahmed, 2019).

A lo largo de los años, los sistemas de salud han invertido significativamente en proyectos de mejora de la seguridad y la calidad. A pesar de la inversión, queda la oportunidad de sistematizar las actividades de mejora de la calidad y la seguridad de la organización. En una era de cambios constantes y complejos, los líderes de atención médica luchan por crear y mantener el enfoque y la claridad en los esfuerzos de mejora. Estos problemas se ven exacerbados por las brechas internas en el liderazgo y la infraestructura de la organización, los procesos de mejora y los datos (Johnson et al 2019).

Betsch et al (2018) señalan existe un nivel regular y no solo fueron causadas por el servicio de seguimiento en sí, sino por la actitud del paciente. La actividad es

un elemento importante de la autoeficacia, que se conoce como uno de los componentes más importantes de la teoría cognitiva social. La autoeficacia se refiere a la motivación de los individuos para llevar a cabo una tarea específica con el fin de producir un resultado deseado, lo que puede conducir a mejoras en los comportamientos relacionados con la salud y el cumplimiento de la medicación.

El tercer objetivo específico, en las dimensiones de la mejora continua y actitud proactiva, planificación se obtuvo un Rho de Spearman de 0,528, Liderazgo fue de 0,571; procesos fue de 0,595 y resultados fue de 0,501. Se contrasta con Vuong (2019) Se encontraron diferencias significativas en las escalas de autorregulación, afrontamiento proactivo, y actitud proactiva entre los participantes que calificaron su estado gingival como muy bueno/excelente y los que lo evaluaron como malo, muy malo o normal ($p < 0,05$). Los resultados revelaron diferencias significativas entre las personas que nunca visitan al médico y las que visitan a para un chequeo o limpieza y raspado ($p = 0,001$) o cuando necesitan tratamiento o cuando sienten dolor ($p < 0,05$). En análisis de regresión lineal múltiple, el afrontamiento proactivo se asoció con la frecuencia.

Por lo tanto, este estudio es relevante porque, se analizó la mejora continua y la actitud proactiva en los profesionales de la salud, con la finalidad de visualizar las falencias que ocasiona el no tener una mejora continua eficaz y eficiente y manteniendo la actitud del personal para obtener una productividad en cada área del establecimiento y tenga una atención de calidad.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se ha determinado que el nivel de la mejora continua de los profesionales de salud, se encuentra en un nivel regular (65.4%), es decir que la prestación brindada por el personal de salud no es la adecuada, debido a que el nivel el que más predomina es el regular.

Segunda: En relación al nivel de actitud proactiva del personal que labora en un hospital público de Chimbote, el nivel que más sobresale fue el regular de (54,0%). Donde manifiesta que se tiene que mejorar la actitud que tienen los profesionales de salud hacia el paciente.

Tercera: Se ha concluido que a través del Rho de Spearman se obtuvo el valor de 0,000 siendo menor al 0,005, manifiesta que la relación de las dimensiones entre la actitud proactiva, en lo que es planificación, mediante el coeficiente de correlación de 0,528; Liderazgo obtuvo un 0,571; procesos fue de 0,595 y resultados de 0,501. Se concluye que existe una relación positiva entre las dimensiones y la variable.

Cuarta: Se ha concluido que a través del Rho de Spearman se obtuvo el valor de 0,000 siendo menor al 0,005; indicando que la mejora continua se relaciona de manera directa con la actitud proactiva donde existe una correlación positiva, de 0,677 entre la mejora continua y la actitud proactiva.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Al director de los establecimientos de los hospitales públicos de Chimbote, se sugiere realizar actividades de mejoras para que el personal de salud trabaje en un ambiente adecuado y de calidad, de esa manera brindar una atención favorable.

Segundo: Al personal de salud, capacitarse de manera periódica para tener más información de la actitud que tienen ellos al momento de la atención a los pacientes asimismo realizar jornadas que puedan ser en equipo de capacitadores externos y se elaboran métodos de acompañamiento y seguimiento que fortifiquen las capacidades del personal de salud.

Tercero: A la escuela seguir investigando sobre estos temas que no son muy comunes y obtener más información para futuros estudios y que esta investigación sea de ejemplo para futuros estudios.

Cuarto: A los maestrantes de las diferentes escuelas que esta investigación lo puedan tomar de referencia con respecto a los resultados que arroja para una eficaz mejora continúa

Referencias

- Alvarado, K., & Pumisacho, V. (2017). Prácticas de mejora continua, con enfoque Kaizen, en empresas del Distrito Metropolitano de Quito: Un estudio exploratorio. *Red de Revistas Científicas de América Latina, El Caribe, España y Portugal*, 13(2), 479–497. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54950452008>
- Amos, D., Au-Yong, C., & Musa, Z. (2022). The mediation effects of finance on the relationship between service quality and performance of hospital facilities management services. *Facilities*, 40(3–4), 149–163. <https://doi.org/10.1108/F12-2020-0130>
- Alauddin, N., & Yamada, S. (2019). Overview of Deming criteria for total quality management conceptual framework design in education services. *Journal of Engineering and Science Research*, 3(5), 12-20.
- Ahmed, S. (2019). Integración del enfoque DMAIC de Lean Six Sigma y la teoría de las restricciones hacia la mejora de la calidad en la atención médica. *Reseñas sobre salud ambiental*, 34 (4), 427-434.
- Anand, G., Chhajed, D., & Delfin, L. (2012). Job autonomy, trust in leadership, and continuous improvement: An empirical study in health care. *Operations Management Research*, 5(3), 70-80.
- Betsch, C., Schmid, P., Heinemeier, D., Korn, L., Holtmann, C., & Böhm, R. (2018). Beyond confidence: Development of a measure assessing the 5C psychological antecedents of vaccination. *PloS one*, 13(12), e0208601.
- Berwick, D. M. (2019). Sounding board: Continuous improvement as an ideal in health care. In *Management of Health Care* (pp. 183-186). Routledge.
- Bi, Y., Zhang, J., Nie, Q., & Wang, M. (2021). Do adaptable employees always display high performance? Dual roles of proactive behavior and self-construal. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 49(8), 1-16.
- Bryk, AS (2021). *Mejora en acción: Mejorando la calidad en las escuelas de Estados Unidos*. Prensa de educación de Harvard.
- Berwick, D. M. (2019). Sounding board: Continuous improvement as an ideal in health

- care. In *Management of Health Care* (pp. 183-186). Routledge.
- Brunner, M., McGregor, D., Keep, M., Janssen, A., Spallek, H., Quinn, D & Shaw, T. (2018). An eHealth capabilities framework for graduates and health professionals: mixed-methods study. *Journal of medical Internet research*, 20(5), e10229.
- Cairney, P., St Denny, E., & Mitchell, H. (2021). The future of public health policymaking after COVID-19: A qualitative systematic review of lessons from Health in All Policies. *Open Research Europe*, 1(23), 23.
- Cudney, E. A., Murray, S. L., Sprague, C. M., Byrd, L. M., Morris, F. M., Merwin, N., & Warner, D. L. (2015). Engaging healthcare users through gamification in knowledge sharing of continuous improvement in healthcare. *Procedia Manufacturing*, 3, 3416-3423.
- Chara, L. (2019). Mejora continua del tecnólogo médico de radiodiagnóstico según usuarios externos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú). https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6451/Chara_el.pdf?s equence=2&isAllowed=y
- Crall, J. J., & Vujcic, M. (2020). Children's Oral Health: Progress, Policy Development, And Priorities For Continued Improvement: Study examines improvements in American children's oral health and oral health care that stem from major federal and state initiatives, and persistent disparities. *Health Affairs*, 39(10), 1762-1769.
- Delgado, J., Bueno, C., & Brito, H. (2018). Quality of nursing care from the perception of the hospitalized patient. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 6(2), 1–27.
- Daragmeh, A., Sáji, J. y Zéman, Z. (2021). Intención continua de usar monedero electrónico en el contexto de la pandemia de covid-19: Integración del modelo de creencias sobre la salud (hbm) y la teoría continua de la tecnología (tct). *Revista de Innovación Abierta: Tecnología, Mercado y Complejidad*, 7 (2), 132.

- Gonzalez F., Van Aken, E.M., Cross, J. and Glover, W.J. (2018), "Continuous improvement project within Kaizen: critical success factors in hospitals", *The TQM Journal*, Vol. 30 No. 4, pp. 335-355. <https://doi.org/10.1108/TQM-12-2017-0175>.
- Guetterman, T. C., Kellenberg, J. E., Krein, S. L., Harrod, M., Lehrich, J. L., Iwashyna, T. J., & Nallamotheu, B. K. (2019). Nursing roles for in-hospital cardiac arrest response: higher versus lower performing hospitals. *BMJ quality & safety*, 28(11), 916-924.
- Graham, R. N. J., & Woodhead, T. (2021). Leadership for continuous improvement in healthcare during the time of COVID-19. *Clinical Radiology*, 76(1), 67-72.
- Grados, R. A. y Obregón A. J. (2018). Implementación del ciclo de mejora continua Deming para mejorar la productividad en el área de logística de la empresa de confecciones KUYU S.A.C LIMA-2016. *Revista científica USS*, 5(2), 1-12. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/download/969/828/>
- Harrison, R., Fischer, S., Walpola, RL, Chauhan, A., Babalola, T., Mears, S. y Le-Dao, H. (2021). ¿Dónde se encuentran los modelos para la gestión, mejora e implementación del cambio? Una revisión sistemática de las aplicaciones de los modelos de gestión del cambio en el cuidado de la salud. *Revista de liderazgo en atención médica* , 13 , 85.
- Haims, MC y Carayón, P. (1998). Teoría y práctica para la implementación de programas ergonómicos participativos de mejora continua 'in-house'. *Ergonomía aplicada* , 29 (6), 461-472.
- Herrera, J., Armas, M., & Arzola, M. (2017). Análisis de los diferentes Métodos de Mejora Continua. *Unexpo*, 193–204.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Hewett, R. y Shantz, A. (2021). Una teoría de la co-creación de RRHH. *Revisión de gestión de recursos humanos*, 31 (4), 100823.
- Henrique D., Filho M., Marodin, G., Jabbour, A., & Chiappetta J. (2021). A framework

- to assess sustaining continuous improvement in lean healthcare. *International Journal of Production Research*, 59(10), 2885-2904.
- Hong, Y., Ye, Z., Gao, Z., & Rao, Y. (2020). Continuous improvement on the rationality of prophylactic injectable PPIs usage by a clinical pharmacist-led guidance team at a Chinese tertiary teaching hospital. *Journal of International Medical Research*, 48(10), 0300060520954729.
- Jasiulewicz, M., Żywica, P. y Gola, A. (2021). Modelo de evaluación del rendimiento de la sostenibilidad del mantenimiento impulsado por la teoría de conjuntos borrosos: un enfoque de criterios múltiples. *Revista de fabricación inteligente*, 32 (5), 1497-1515.
- Jue Liu, Weidong Li, Hongyan Yao, Jianjun Liu (2022) Proactive Health: An Imperative to Achieve the Goal of Healthy China [J]. *China CDC Weekly*, 2022, 4(36): 799-801. doi: 10.46234/ccdcw2022.156
- Jeffries, P. (2021). *The NLN Jeffries simulation theory*. Lippincott Williams & Wilkins.
- Johnson, CE, Peralta, J., Lawrence, L., Issai, A., Weaver, FA y Ham, SW (2019). La educación enfocada de los residentes y el compromiso con la mejora de la calidad mejora la documentación, acorta la duración de la estadía en el hospital y crea una cultura de mejora continua. *Revista de educación quirúrgica*, 76 (3), 771-778.
- Magableh, G. M. (2021). Supply chains and the COVID-19 pandemic: A comprehensive framework. *European Management Review*, 18(3), 363-382.
- Munoz-Gama, J., Martin, N., Fernandez-Llatas, C., Johnson, O. A., Sepúlveda, M., Helm, E & Zerbato, F. (2022). Process mining for healthcare: Characteristics and challenges. *Journal of Biomedical Informatics*, 127, 103994.
- Novillo, E. F., Parra, E. B., Ramón, D. I. y Lopez, M. L. (2017). *Gestión de la Calidad: Un enfoque práctico*. (1ra. ed.). Guayaquil, Ecuador: Grupo Compás. Recuperado de <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/93/1/LIBRO%20GESTION%20 libro.pdf>
- Organización Mundial de la Salud (2018). *Mejorar la calidad de la atención de salud*

en todo el sistema sanitario. <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>

- Parra, M., Duran, S., & Marceles, V. (2018). Factores del clima organizacional existentes en el área administrativa en empresas de Barranquilla. *Revista Espacios*, 39(50). <http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395021.html>
- Posluns, K., & Gall, T. L. (2020). Dear mental health practitioners, take care of yourselves: A literature review on self-care. *International Journal for the Advancement of Counselling*, 42(1), 1-20.
- Quenta, A. (2018). Mejora continua y la calidad de servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán, Lima – 2018 (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú). <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/31270?locale-attribute=es>.
- Segarra M., & García B. (2019), "Employees' proactive behavior and innovation performance: Examining the moderating role of informal and formal controls", *European Journal of Innovation Management*, Vol. 22 No. 5, pp. 866-888. <https://doi.org/10.1108/EJIM-02-2019-0041>
- Smith, C. and Millar, L. and Makate, M. (2020). Measuring the cost of continuous improvement in cancer care: A WA 'proof of concept' project. *The Health Advocate*. (61): pp. 34-37.
- Shah, A., Pereira, P. y Tuma, P. (2021). Mejora de la calidad en tiempos de crisis. *bmj*, 373.
- Tang, S., Bishwajit, G., Ji, L., Feng, D., Fang, H., Fu, H. & Luba, T. R. (2018). Improving the blood pressure control with the proactive attitude of hypertensive patients seeking follow-up services: evidence from China. *Medicine*, 95(14).
- Tartaglia S, Guerra P (2018) The patient safety culture: a systematic review by characteristics of Hospital Survey on Patient Safety Culture dimensions, *International Journal for Quality in Health Care*, Volume 30, Issue 9, November, Pages 660–677, <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzy080>
- Van M. (2021). Training, employee involvement and continuous improvement—the moderating effect of a common improvement method. *Production Planning &*

Control, 32(2), 132-144.

- Van Assen, MF (2021). Formación, implicación de los empleados y mejora continua: el efecto moderador de un método común de mejora. *Planificación y control de la producción*, 32 (2), 132-144.
- Vermeil, T., Peters, A., Kilpatrick, C., Pires, D., Allegranzi, B., & Pittet, D. (2019). Hand hygiene in hospitals: anatomy of a revolution. *Journal of Hospital Infection*, 101(4), 383-392.
- Vindrola C., Andrews, L., Dowrick, A., Djellouli, N., Fillmore, H., Gonzalez, E & Johnson, G. (2020). Perceptions and experiences of healthcare workers during the COVID-19 pandemic in the UK. *BMJ open*, 10(11), e040503.
- Vidalon G (2019) mejora continua en la atención odontológica de la Microred José Carlos Mariátegui - San Juan de Lurigancho. (Tesis maestría) Universidad Nacional Mayor de San Marco. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10612>
- Vuong, QH (2019) Breaking barriers in publishing demands a proactive attitude. *Nat Hum Behav* 3, 1034. <https://doi.org/10.1038/s41562-019-0667-6>
- Wong, BM y Headrick, LA (2021). Aplicación de la mejora continua de la calidad a la educación médica. *Educación Médica* , 55 (1), 72-81.
- Yahyaei M, Ahmadi AA, Koulivand P, Rajab Beygi M (2020) Integration of Kaizen Management and Balanced Scorecard (BSC) Models to Provide a Model for Continuous Improvement of Hospital Performance(Case Study: Hospitals of Shahrour University of Medical Sciences). *payavard* 2020; 13 (5) :369-381 URL: <http://payavard.tums.ac.ir/article-1-6879-en.html>
- Yen-Tsang, C., Csillag, J. M., & Siegler, J. (2012). Theory of reasoned action for continuous improvement capabilities: a behavioral approach. *Revista de Administração de Empresas*, 52, 546-564.
- Zhang, Z., Liu, S., Xiang, M., Li, S., Zhao, D., Huang, C., & Chen, S. (2020). Protecting healthcare personnel from 2019-nCoV infection risks: lessons and suggestions. *Frontiers of medicine*, 14(2), 229-231.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos
Mejora continua	La mejora continua es una planificación que se utiliza considerando el liderazgo del personal y los procesos implícitos para así obtener resultados eficientes y eficaces en la organización (Proaño & Gisbert, 2017)	Se evalúa mediante el formulario de preguntas de mejora continua, el cual se diseñó por 20 ítems desglosados en las 4 dimensiones de: planificación, liderazgo, procesos y resultados.	Planificación	Organización Evaluación	Técnicas: encuesta Instrumentos: cuestionarios Escala: ordinal
			Liderazgo	Actitudes Valores Trabajo en equipo	
			Procesos	Atención Tramites	
			Resultados	Expectativas Cambios	
Actitud proactiva	Conjunto de acciones originadas desde un sujeto mismo y encamina en propiciar cambios de manera tal que afecten al contexto logrando cumplir metas propuestas, sean estas individuales, de grupo o de organización (Den Hartog & Belschak, 2017).	Se define por la valoración que se da a cada respuesta obtenida en la aplicación de la escala de comportamientos proactivos.	Orientados a la organización	Nivel de organización	Técnicas: encuesta Instrumentos: cuestionarios Escala: ordinal
			Orientados a los demás	Nivel a los demás	
			Orientados a uno mismos	Nivel de orientación de uno mismo	

Anexo 2: instrumentos de recolección de datos

Encuesta de mejora continua de los profesionales que laboran en un Hospital público de Chimbote

Instrucciones: Analice las preguntas y responda como crea conveniente.

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

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	¿Los hospitales públicos de Chimbote, planifican las actividades operativas de atención al paciente teniendo en cuenta los requerimientos y necesidades de los profesionales de la salud?					
2	¿Los hospitales públicos de Chimbote, están organizados y distribuidos en función del número de personal de profesionales de salud existente en la Unidad Hospitalaria?					
3	¿En el hospital se realizan evaluaciones al personal sin excepción alguna?					
4	¿En el hospital se evalúa constantemente la satisfacción del personal de salud dentro del entorno de trabajo?					
5	¿En el hospital se cuenta con suficiente cantidad del personal de salud para atender la demanda de pacientes?					
6	¿Los altos mandos en la institución influyen de manera positiva motivando al personal de salud?					
7	¿Los profesionales de la salud demuestran responsabilidad en las actividades que realizan?					
8	¿Los profesionales de la salud cumplen con los principios y valores éticos durante sus labores?					
9	¿El personal de salud trabaja en equipo para brindar una mejor atención?					
10	¿Las actividades operativas de atención al paciente se desarrollan de manera coordinada entre el personal de salud?					
11	¿El personal de salud recoge y da importancia a las sugerencias de los pacientes?					
12	¿En el hospital, se cuenta con una cantidad suficiente de personal para cubrir la demanda de pacientes?					
13	¿El tiempo de atención que se realiza a cada paciente en las consultas es suficiente considerando la carga de trabajo diario de los colaboradores en el hospital?					
14	¿El personal de salud respeta la fecha y hora de atención a los pacientes?					
15	¿El personal de salud, trabaja de manera coordinada con otros					

	servicios hospitalarios para dar agilidad a los trámites?					
16	¿El personal de salud cumple con las expectativas de atención de los pacientes?					
17	El personal de salud cuando da una explicación sobre el estado de salud ¿brinda un trato cálido y respetable al paciente?					
18	¿Se aplican protocolos de servicio a los pacientes con el fin de satisfacer las necesidades de atención?					
19	¿El personal de salud procura mejorar los errores que comete durante el proceso de atención?					
20	¿Se realizan retroalimentaciones a los resultados obtenidos con el objetivo de realizar cambios para la mejora?					

Encuesta sobre la actitud proactiva de los profesionales que laboran en un Hospital público de Chimbote

Instrucciones: Marca con un aspa la respuesta que creas conveniente.

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

N°	Ítems	1	2	3	4	5
Dimensión: Actitud proactiva orientados a la organización						
1	¿Sugiero soluciones para los problemas de mi organización?					
2	¿Aprendo nuevos conocimientos que beneficiarán a mi organización?					
3	¿Optimizo la distribución de mi trabajo para ayudar a que la organización logre sus metas?					
Dimensión: actitud proactiva orientados a los demás						
4	¿Comparto mis conocimientos con mis compañeros?					
5	¿Colaboro con las tareas de mis compañeros, aunque no esté obligado a hacerlo?					
6	¿Oriento a nuevos compañeros?					
7	¿Ayudo a que mis compañeros concreten sus ideas?					
Dimensión: actitud proactiva orientados a uno mismo						
8	¿Busco nuevos modos de realizar mi trabajo para ser más eficiente?					
9	¿Me capacito para desarrollarme profesionalmente?					
10	¿Me esfuerzo por lograr mis objetivos personales en mi trabajo?					
11	¿Asumo tareas que contribuyen al desarrollo de mi carrera laboral?					

Anexo 3. Validez y Confiabilidad del instrumento

FICHA TÉCNICA SOBRE MEJORA CONTINUA

1. **Autora** : Daniela del Rosario Ferrer Turriate
2. **Administración** : Individual
3. **Duración** : 15 minutos
4. **Sujetos de Aplicación** : Profesionales de salud, que laboran en un Hospital Público de Chimbote

5. Consigna

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación, consta de 15 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.

6. Consistencia Interna

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó la consistencia interna dada por el método del alfa de Cronbach, el mismo que se define como:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

V_i = Varianza de cada Ítem

V_t = Varianza total

Luego el instrumento tiene una consistencia interna de:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,854	15

FICHA TÉCNICA SOBRE ACTITUD PROACTIVA

1. **Autora** : Daniela del Rosario Ferrer Turriate
2. **Administración** : Individual
3. **Duración** : 10 minutos
4. **Sujetos de Aplicación** : Profesionales de salud, que laboran en un Hospital Público de Chimbote
5. **Consigna**

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación, consta de 11 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.

6. Consistencia Interna

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó la consistencia interna dada por el método del alfa de Cronbach, el mismo que se define como:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

V_i = Varianza de cada Ítem

V_t = Varianza total

Luego el instrumento tiene una consistencia interna de:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,949	11

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr.

Aranaga Zavaleta David

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de Posgrado de la UCV, campus Nuevo Chimbote, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar una investigación con el objetivo de obtener el grado académico de Maestra en la Gestión de los Servicios de la Salud,

El título del Proyecto de investigación es: *“Mejora continua y actitud proactiva de los profesionales que laboran en un Hospital público de Chimbote, 2022”* y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente.



FERRER TURRIATE DANIELA DEL ROSARIO
DNI: 70525551
Celular: 972670130

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA DE MEJORA CONTINUA

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador **Dr. Aranaga Zavaleta David**

DNI: 18186656

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Doctorado de Psicología	Universidad Cesar Vallejo	2022
02	Cursos de capacitación en investigación	Universidad Privada del Norte	

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Asesor de tesis en la UPN	2018 hasta 2021		
02	Jurado de tesis en la UPN	2021 hasta la fecha		
03	Docente de la UPN	Hasta la fecha		



Dr. Aranaga Zavaleta David

10 de Octubre de 2022

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr.
Robles Villanueva Oscar Antonio

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Posgrado de la UCV, campus Nuevo Chimbote, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar una investigación con el objetivo de obtener el grado académico de Maestra en la Gestión de los Servicios de la Salud,

El título del Proyecto de investigación es: *“Mejora continua y actitud proactiva de los profesionales que laboran en un Hospital público de Chimbote, 2022”* y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente.



FERRER TURRIATE DANIELA DEL ROSARIO
DNI: 70525551
Celular: 972670130

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA DE MEJORA CONTINUA

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Robles Villanueva Oscar Antonio

DNI: 32762171

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Licenciado en Estadística	1992	Universidad Nacional de Trujillo
02	Doctorado en gestión y ciencias de la educación	2004	Universidad San Pedro
03	Doctorado en estadística	2018	Universidad San Pedro

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Universidad San Pedro	29 años	Jefe de oficina de Investigación	Doctor en maestría en Gestión de Salud, Educación, etc.
02	Universidad Nacional Mayor de San Marcos	3 años	Director de servicio en consultoría en Matemática	Docente de Pregrado y Posgrado
03	Universidad Nacional Mayor de San Marcos	5 años	Director de servicio en consultoría en Matemática	Docente de Posgrado

Dr. Robles Villanueva Oscar Antonio

10 de Octubre de 2022

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg.
Ocana Domínguez Elder

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Posgrado de la UCV, campus Nuevo Chimbote, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar una investigación con el objetivo de obtener el grado académico de Maestra en la Gestión de los Servicios de la Salud,

El título del Proyecto de investigación es: *“Mejora continua y actitud proactiva de los profesionales que laboran en un Hospital público de Chimbote, 2022”* y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente.



FERRER TURRIATE DANIELA DEL ROSARIO
DNI: 70525551
Celular: 972670130

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA DE MEJORA CONTINUA

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Ocana Domínguez Elder

DNI: 32990261

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Licenciado en Enfermería	2006	Universidad Nacional Antúnez de Mayolo
02	Especialista en Emergencias y Desastres	2016	Universidad José Carlos Mariátegui
03	Maestro en Gestión de los Servicios de Salud	2020	Universidad César Vallejo

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Licenciado en enfermería	Essalud	Desde 2012 hasta la fecha
----	--------------------------	---------	---------------------------



Mg. Ocana Domínguez Elder

10 de Octubre de 2022

Anexo 4. Cálculo de la muestra

Con respecto a la muestra de la población, se basó en la fórmula para poblaciones finitas.

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2(N - 1) + Z^2(p \times q)}$$

Dónde:

N= es el total de la población =675

p= 0.70

q = 0.30

Z= Nivel de confianza al 95% = 1.96

e= Error 0.05

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.95 \times 675}{0.05^2 675 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.95}$$

n= 246

P	Mejora continua															total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
2	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
3	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
4	5	4	4	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	44
5	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
6	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
7	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
9	3	4	3	2	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	41
10	2	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	46
11	2	3	3	1	3	4	4	4	3	3	1	1	4	4	2	42
12	3	4	2	3	2	4	5	4	3	3	2	3	1	4	3	46
13	2	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	46
14	2	3	3	1	3	4	4	4	3	3	1	1	4	4	2	42
15	3	4	2	3	2	4	5	4	3	3	2	3	1	4	3	46
16	2	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	46
17	2	3	3	1	3	4	4	4	3	3	1	1	4	4	2	42
18	3	4	2	3	2	4	5	4	3	3	2	3	1	4	3	46
19	2	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	46
20	2	3	3	1	3	4	4	4	3	3	1	1	4	4	2	42
21	3	4	2	3	2	4	5	4	3	3	2	3	1	4	3	46
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
23	3	4	3	2	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	41
24	2	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	46
25	2	3	3	1	3	4	4	4	3	3	1	1	4	4	2	42
26	3	4	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	39
27	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
29	3	4	3	2	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	41

30	2	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	46
31	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
32	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
33	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
34	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
35	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
36	5	4	4	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	44
37	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
38	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
40	3	4	3	2	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	41
41	2	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	46
42	2	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	46
43	2	3	3	1	3	4	4	4	3	3	1	1	4	4	2	42
44	3	4	2	3	2	4	5	4	3	3	2	3	1	4	3	46
45	2	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	46
46	2	3	3	1	3	4	4	4	3	3	1	1	4	4	2	42
47	3	4	2	3	2	4	5	4	3	3	2	3	1	4	3	46
48	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
50	3	4	3	2	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	41
51	2	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	46
52	2	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	46
53	2	3	3	1	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	37
54	3	4	2	3	2	4	5	4	3	3	2	3	1	4	3	46
55	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
56	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
57	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
58	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
59	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
60	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60

62	3	4	3	2	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	41
63	2	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	46
64	3	4	3	2	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	41
65	2	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	46
66	2	3	3	1	3	4	4	4	3	3	1	1	4	4	2	42
67	3	4	2	3	2	4	5	4	3	3	2	3	1	4	3	46
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
69	3	4	3	2	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	41
70	2	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	46
71	2	3	3	1	3	4	4	4	3	3	1	1	4	4	2	42
72	3	4	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	39
73	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
75	3	4	3	2	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	41
76	2	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	46
77	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
78	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
79	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
80	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
81	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
82	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
83	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
84	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	38
85	2	3	3	1	3	4	4	4	3	3	1	1	4	4	2	42
86	3	4	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	39
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
88	3	4	3	2	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	41
89	2	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	46
90	2	3	3	1	3	4	4	4	3	3	1	1	4	4	2	42
91	3	4	2	3	2	4	5	4	3	3	2	3	1	4	3	46
92	2	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	46
93	2	3	3	1	3	4	4	4	3	3	1	1	4	4	2	42

94	3	4	2	3	2	4	5	4	3	3	2	3	1	4	3	46
95	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
96	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
97	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
98	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
99	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
100	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
101	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
103	3	4	3	2	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	41
104	2	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	46
105	2	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	46
106	2	3	3	1	3	4	4	4	3	3	1	1	4	4	2	42
107	3	4	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	39
108	2	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	46
109	2	3	3	1	3	4	4	4	3	3	1	1	4	4	2	42
110	3	4	2	3	2	4	5	4	3	3	2	3	1	4	3	46
111	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
113	3	4	3	2	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	41
114	2	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	46
115	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
116	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
117	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
118	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
119	5	4	4	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	44

120	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
121	5	4	4	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	44
122	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
124	3	4	3	2	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	41
125	2	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	46
126	2	3	3	1	3	4	4	4	3	3	1	1	4	4	2	42
127	3	4	2	3	2	4	5	4	3	3	2	3	1	4	3	46
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
129	3	4	3	2	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	41
130	2	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	46
131	2	3	3	1	3	4	4	4	3	3	1	1	4	4	2	42
132	3	4	2	3	2	4	5	4	3	3	2	3	1	4	3	46
133	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
135	3	4	3	2	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	41
136	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	38
137	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
138	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
139	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
140	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
141	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
142	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52

143	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
144	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
146	3	4	3	2	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	41
147	2	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	46
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
149	3	4	3	2	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	41
150	2	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	46
151	2	3	3	1	3	4	4	4	3	3	1	1	4	4	2	42
152	3	4	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	39
153	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
155	3	4	3	2	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	41
156	2	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	46
157	2	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	46
158	2	3	3	1	3	4	4	4	3	3	1	1	4	4	2	42
159	3	4	2	3	2	4	5	4	3	3	2	3	1	4	3	46
160	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
161	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
162	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
163	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
164	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
165	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52

166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
167	3	4	3	2	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	41
168	2	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	46
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
170	3	4	3	2	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	41
171	2	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	46
172	2	3	3	1	3	4	4	4	3	3	1	1	4	4	2	42
173	3	4	2	3	2	4	5	4	3	3	2	3	1	4	3	46
174	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
176	3	4	3	2	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	41
177	2	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	46
178	2	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	46
179	2	3	3	1	3	4	4	4	3	3	1	1	4	4	2	42
180	3	4	2	3	2	4	5	4	3	3	2	3	1	4	3	46
181	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
182	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
183	5	4	4	3	5	4	5	3	5	5	5	2	5	4	5	64
184	5	4	4	3	5	4	5	3	5	5	5	2	5	4	5	64
185	5	4	4	3	5	4	5	3	5	5	5	2	5	4	5	64
186	5	4	4	3	5	4	5	3	5	5	5	2	5	4	5	64
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
188	3	4	3	2	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	41

189	2	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	46
190	3	4	3	2	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	41
191	2	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	46
192	2	3	3	1	3	4	4	4	3	3	1	1	4	4	2	42
193	5	4	4	3	5	4	5	3	5	5	5	2	5	4	5	64
194	5	4	4	3	5	4	5	3	5	5	5	2	5	4	5	64
195	5	4	4	3	5	4	5	3	5	5	5	2	5	4	5	64
196	5	4	4	3	5	4	5	3	5	5	5	2	5	4	5	64
197	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
199	3	4	3	2	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	41
200	2	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	46
201	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
202	5	4	4	3	5	4	5	3	5	5	5	2	5	4	5	64
203	5	4	4	3	5	4	5	3	5	5	5	2	5	4	5	64
204	5	4	4	3	5	4	5	3	5	5	5	2	5	4	5	64
205	5	4	4	3	5	4	5	3	5	5	5	2	5	4	5	64
206	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
207	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
208	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
210	3	4	3	2	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	41
211	2	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	46

212	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
214	3	4	3	2	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	41
215	5	4	4	3	5	4	5	3	5	5	5	2	5	4	5	64
216	5	4	4	3	5	4	5	3	5	5	5	2	5	4	5	64
217	5	4	4	3	5	4	5	3	5	5	5	2	5	4	5	64
218	5	4	4	3	5	4	5	3	5	5	5	2	5	4	5	64
219	5	4	4	3	5	4	5	3	5	5	5	2	5	4	5	64
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
221	3	4	3	2	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	41
222	2	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	46
223	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
224	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
225	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
226	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
227	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
228	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
230	3	4	3	2	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	41
231	2	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	46
232	2	3	3	1	3	4	4	4	3	3	1	1	4	4	2	42
233	3	4	2	3	2	4	5	4	3	3	2	3	1	4	3	46
234	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52

235	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
236	3	4	3	2	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	41
237	2	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	46
238	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
239	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
240	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
241	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
242	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
243	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	2	2	4	4	3	52
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
245	3	4	3	2	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	41
246	2	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	46

Actitud Proactiva											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	total
3	2	3	3	2	3	2	3	3	5	3	32
3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	51
4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	46
4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	51
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	37
4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	44
5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	52
3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	49
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	39
4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	41
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	42
4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	50
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	37
4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	44
4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	41
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	48
3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	51
4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	46
4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	51
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	37
4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	44

3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	41
4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	51
4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	41
5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	48
3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	51
4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	46
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	37
4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	44
4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	41
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	41
4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	51
5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	48
3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	51
4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	46
4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	51
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	51
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	37
4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	44

4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	41
4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	41
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	37
4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	44
4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	51
4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	41
5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	48
3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	51
4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	46
4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	51
4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	51
4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	41
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	41
4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	41
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	41
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	48
3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	51
4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	46
4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	51
4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	40

3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	41
4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	51
4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	41
4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	51
4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	51
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	51
5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	48
3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	51
4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	46
4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	51
4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	41
4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	44
4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	51
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	51
4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	41
4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	51
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	41
4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	51
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	41
4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	51
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	48

3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	51
4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	46
4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	51
4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	41
4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	41
4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	41
5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	48
3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	51
4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	46
4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	51
4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	51
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	37
4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	44
4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	41
4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	41
3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	51
4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	46
4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	51
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	41

3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	37
4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	44
4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	41
3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	51
4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	46
4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	51
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	41
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	37
4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	44
4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	41
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	51
5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	48
3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	51
4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	46
4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	51
4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	41
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	37
4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	44
4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	41
5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	48

3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	51
4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	46
4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	51
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	41
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	37
4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	44
4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	51
4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	51
4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	41
4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	41
4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	51
4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	51
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	51
4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	46
4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	51
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	41
4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	41
4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	51

5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	48
3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	51
4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	46
4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	51
4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	51
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	41
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	37
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	41
4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	29
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	41
5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	48
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	32
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	32
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	32
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	32
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	32
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	32
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	32
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	32
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	32
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	32
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	32
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	32
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	32



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Mejora continua y actitud proactiva de los profesionales que laboran en un hospital público de Chimbote, 2022", cuyo autor es FERRER TURRIATE DANIELA DEL ROSARIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHIMBOTE, 07 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX DNI: 40809471 ORCID: 0000-0002-9279-7189	Firmado electrónicamente por: EFCASTILLOS el 13- 01-2023 19:06:51

Código documento Trilce: TRI - 0513381