



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN**  
**PÚBLICA**

Habilidades directivas y calidad de procesos en el Hospital II-1  
Moyobamba, San Martín, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Pérez Bardález, Cindy Minely (orcid.org/0000-0001-7227-0200)

**ASESORES:**

Mtr. Horna Rodríguez, Richard Foster (orcid.org/0000-0001-5055-9222)

Dr. Saavedra Sandoval, Renán (orcid.org/0000-0002-3018-9460)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**TARAPOTO – PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

A mi mamita Mercedes Mozombite, que desde el cielo me cuida y protege día a día en mi caminar.

A mi Mamá Elizabeth Bardález Mozombite por su apoyo incondicional e invaluable, a mi papá Waldemar Pérez Labajos por motivarme a seguir estudiando y ser una mejor profesional, a mis hermanas por su apoyo constante en este proceso de estudio, mi familia mi soporte indispensable en este trayecto llamado vida, y sobre todo a mí, por mi constancia y esfuerzo para el logro de mis metas.

Cindy Minely

## **Agradecimiento**

A Dios por su gracia infinita y permitirme culminar esta etapa, a mis docentes de la Universidad Cesar Vallejo por su disposición de enseñanza y por compartir con esmero sus conocimientos, gracias a ellos poder impartir lo aprendido en mi realidad laboral.

A mis compañeros de trabajo por su colaboración y a mis compañeros de grupo que se convirtieron en grandes amigos, que en conjunto aprendimos que podemos aportar con conocimiento y acciones en la mejora de la gestión pública.

La autora

## Declaratoria de autenticidad del asesor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Habilidades directivas y calidad de procesos en el Hospital II-1 Moyobamba, San Martín, 2023", cuyo autor es PÉREZ BARDÁLEZ CINDY MINELY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 04 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 42445436 ORCID: 0000-0001-5055-9222	Firmado electrónicamente por: RHORNAR el 04-08-2023 20:30:10
HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 00974279 ORCID: 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 04-08-2023 20:18:20

Código documento Trilce: TRI - 0641322



## Declaratoria de originalidad del autor/ autores



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PÉREZ BARDÁLEZ CINDY MINELY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Habilidades directivas y calidad de procesos en el Hospital II-1 Moyobamba, San Martín, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
CINDY MINELY PÉREZ BARDÁLEZ DNI: 72686610 ORCID: 0000-0001-7227-0200	Firmado electrónicamente por: CPEREZBAR el 02-07- 2023 21:26:34

Código documento Trilce: TRI - 0564086



## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	iv
Declaratoria de originalidad del autor/ autores.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
<b>I. Introducción.....</b>	<b>1</b>
<b>ii. Marco teórico.....</b>	<b>5</b>
<b>iii. Metodología.....</b>	<b>20</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	20
3.2. Variables y operacionalización.....	21
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.5. Procedimientos.....	24
3.6. Método de análisis de datos.....	24
3.7. Aspectos éticos.....	25
<b>Iv. Resultados.....</b>	<b>26</b>
<b>v. Discusión.....</b>	<b>32</b>
<b>vi. Conclusiones.....</b>	<b>36</b>
<b>vii. Recomendaciones.....</b>	<b>37</b>
<b>Referencias.....</b>	<b>38</b>
<b>Anexos</b>	

## Índice de tablas

Tabla 1 <i>Tipo de profesionales del hospital tomadas como muestra</i> .....	23
Tabla 2 <i>Nivel de las habilidades directivas</i> .....	26
Tabla 3 <i>Nivel de calidad de procesos</i> .....	27
Tabla 4 <i>Prueba para determinar la normalidad de las variables</i> .....	28
Tabla 5 <i>Relación de las dimensiones de las habilidades directivas con la variable calidad de procesos</i> .....	29
Tabla 6 <i>análisis de normalidad</i> .....	30
Tabla 7 <i>Relación existente entre las habilidades directivas y calidad de procesos</i> .....	31

## Índice de figuras

<i>Figura 1 Elementos que componen las habilidades directivas .....</i>	<i>14</i>
<i>Figura 2 Elementos que componen la calidad de procesos .....</i>	<i>19</i>

## Resumen

El presente desarrollo de tesis tuvo como propósito determinar la relación entre las habilidades directivas y la calidad de los procesos en el Hospital II-1 Moyobamba en 2023, la cual se optó por una metodología de nivel correlacional, tipo básica y no experimental el diseño, donde se elaboraron dos instrumentos para poder encuestar a 106 trabajadores de dicho hospital de estudio. Tras el procesamiento de los datos, se determinó que las habilidades directivas son inadecuadas según a percepción del 46.2%, pues existe carencia de la experiencia necesaria para llevar a cabo sus tareas, la disposición limitada para negociar y resolver conflictos y la escasa predisposición para trabajar en equipo. Asimismo, la calidad de los procesos es calificada como baja (47.2%), ya que el hospital no proporciona un entorno de trabajo adecuado para llevar a cabo las actividades de manera efectiva. Además, se evidenció un coeficiente de correlación positiva y considerable de 0.822, y una significancia de 0.000 entre las habilidades directivas y la calidad de procesos. Así también, se determinó la relación de las dimensiones de las habilidades directivas y la calidad de los procesos fueron significativas, siendo las dimensiones habilidades personales ( $Rho=0.735$ ), interpersonales ( $Rho=0.741$ ) y grupales ( $Rho=0.635$ ), estas dimensiones fueron significativas al nivel 0.000.

Palabras clave: Habilidad, dirección, calidad, procesos.

## **Abstract**

The purpose of this thesis development was to determine the relationship between management skills and the quality of processes in Hospital II-1 Moyobamba in 2023, which opted for a methodology of correlational level, basic type and non-experimental design, where two instruments were developed to survey 106 workers of said study hospital. After processing the data, it was determined that management skills are inadequate according to the perception of 46.2%, since there is a lack of the necessary experience to carry out their tasks, the limited willingness to negotiate and resolve conflicts and the low predisposition to work in a team. Likewise, the quality of the processes is rated as low (47.2%), since the hospital does not provide an adequate work environment to carry out the activities effectively. In addition, a positive and considerable correlation coefficient of 0.822 was evidenced, and a significance of 0.000 between management skills and process quality. Likewise, the relationship of the dimensions of the managerial skills and the quality of the processes were significant, being the dimensions personal skills ( $Rho = 0.735$ ), interpersonal ( $Rho = 0.741$ ) and group ( $Rho = 0.635$ ), these dimensions were significant at the level 0.000.

Keywords: Skill, management, quality, processes.

## I. Introducción

Una de las principales preocupaciones para los hospitales es la calidad de los procesos. Puesto que ellos son un factor de gran importancia para el éxito de un hospital, ya que pueden afectar directamente la eficacia de la prestación y el bienestar de los pacientes (Aini 2018). Para asegurar que los procesos de un hospital sean de la máxima calidad, los líderes hospitalarios deben tener una sólida comprensión de la administración y una habilidad para implementarla. Esto significa que los líderes deben comprender cómo funcionan los distintos procesos, los procedimientos y las políticas que rigen el hospital (Huamán.et al, 2023). Además, deben ser capaces de identificar los problemas inmersos en ellos y tomar las medidas necesarias para abordarlos. Los líderes también deben tener habilidades de comunicación para poder trabajar con el personal médico, los administradores, los especialistas de área y los usuarios. Esto significa saber traducir los resultados en términos comprensibles para todos los involucrados (Fatemeh et al., 2023).

Asimismo, a nivel nacional, la gran cantidad de los centros sanitarios de Tumbes poseen ciertos problemas en términos de gestión realizada por los gerentes, lo que provoca una falta de dirección positiva hacia los trabajadores con respecto a sus tareas diarias, causando una insatisfacción laboral y un bajo rendimiento. La mayoría de los departamentos del Perú, especialmente en los ámbitos rurales y urbano marginal, presentan la necesidad urgente de contar con directivos profesionalmente capacitados para poder llevar a cabo los cambios que el puesto requiere, ya sea desde una perspectiva técnica, conceptual o humana (Lazo, 2023). La falta de habilidades directivas y visión estratégica en algunos directivos de centros de salud puede dificultar la correcta ejecución de los procesos administrativos en los diferentes niveles organizativos. Las habilidades gerenciales son consideradas como la clave para provocar cambios en las organizaciones, lo que ha generado un auge en la búsqueda de personas con estas destrezas para impulsar la rentabilidad y la calidad de las instituciones (Arrascue-Lino et al., 2021).

De la misma manera, a nivel local, el Hospital II-1 Moyobamba, uno de los principales hospitales de la región, se enfrenta a un gran desafío en relación con la calidad de sus procesos y habilidades directivas. El hospital carece de una estructura organizacional clara y establecida, lo cual ha afectado de manera significativa en la efectividad de sus servicios. Así también muchos de los líderes no tienen la experiencia ni los conocimientos necesarios para implementar y supervisar los procesos adecuados. Esto ha llevado a un aumento en los errores médicos, el personal mal dotado y la falta de recursos. Además, el hospital carece de un plan para mejorar dichos procesos, lo que ha provocado una disminución en la satisfacción del paciente.

Por otra parte, tras lo indicado en el estudio se plantea como problema principal, ¿Cuál es la relación existente entre las habilidades directivas y calidad de procesos en el Hospital II-1 Moyobamba, 2023? Para lo cual se evaluó cada una de las variables asociadas a dicho problema y mediante una fórmula estadística se logró dar con la respuesta, así también como problemas específicos se plantearon: ¿Cuál es nivel de las habilidades directivas en el Hospital II-1 Moyobamba, 2023?, ¿Cuál es nivel de calidad de procesos en el Hospital II-1 Moyobamba, 2023?; y ¿Cuál es la relación de las dimensiones de las habilidades directivas con la variable calidad de procesos en el Hospital II-1 Moyobamba, 2023? Para dar solución a dichas interrogantes se analizó las variables de manera individual y mediante una fórmula estadística se relacionó cada una de las dimensiones de la variable habilidades directivas con la variable calidad de procesos.

Por lo tanto, el desarrollo de la investigación resultó conveniente, pues permitió mediante el análisis preliminar conocer de manera clara y concisa las falencias tanto en las habilidades de dirección como en la calidad de procesos en el Hospital II-1 Moyobamba, permitiendo así conocer los errores y deficiencias existentes en las actividades que se realizan a fin de poder mejorarlos. Además de relevancia social, con los resultados conseguidos sobre las variables de indagación se vieron beneficiados la comunidad

educativa, asimismo, el contar con calidad de procesos hospitalarios más eficientes evitará situaciones de caos, temor e impotencia como la que estaban viviendo los miembros del hospital, como también se vieron beneficiados los ciudadanos al contar con una mejor calidad de atención en dicho centro.

Por otro lado, la tesis se justificó teóricamente, ya que permitió conocer la asociación existente entre la variable habilidades directivas y la variable calidad de procesos, asimismo, aportó información relevante, se elaboraron instrumentos y comprobación de teorías, pues para la elaboración del estudio, el investigador debió documentar y consultar una gran cantidad de artículos científicos, libros y sitios web, con el fin de tener un conocimiento suficiente de las variables de investigación. Asimismo, se justificó de manera práctica, puesto que tras la identificación de las falencias permitió a los líderes analizar y mejorar sus habilidades, lo cual permitió que la calidad de los procesos en el hospital se incremente. Finalmente, se justificó metodológicamente, ya que primeramente se identificó la problemática en el Hospital II-1 de la ciudad de Moyobamba, asimismo, se empleó dos instrumentos para las variables, es decir, el cuestionario, también, sirvió como referencia bibliográfica para otras investigaciones similares.

Asimismo, como objetivo principal del estudio se planteó: Determinar la relación entre las habilidades directivas y la calidad de los procesos en el Hospital II-1 Moyobamba en 2023. Los objetivos específicos incluyen conocer el nivel de habilidades directivas y el nivel de calidad de los procesos en el Hospital II-1 Moyobamba en 2023, así como conocer la relación entre las dimensiones de las habilidades directivas y la calidad de los procesos en el Hospital II-1 Moyobamba en 2023. De modo que, la hipótesis principal es que existe una relación significativa entre las habilidades directivas y la calidad de los procesos en el Hospital II-1 Moyobamba en 2023. Las hipótesis específicas incluyen que el nivel de habilidades directivas en el Hospital II-1 Moyobamba en 2023 es de nivel medio, que el nivel de calidad de los procesos en el Hospital II-1 Moyobamba en 2023 es alto y que las dimensiones de las

habilidades directivas están significativamente relacionadas con la calidad de los procesos en el Hospital II-1 Moyobamba en 2023.

## II. Marco teórico

En el ámbito mundial, Merino et al. (2019), manifestaron que, la complejidad de los servicios hospitalarios y la cantidad de recursos involucrados hacen que la gestión sea una tarea desafiante, pues muchos de los líderes de Atención Integrada no presentan habilidades relacionadas con el Enfoque Centrado en el Paciente, por lo que la comunicación con estos no es muy fluida, no tienen el conocimiento necesario para desarrollar las mejores prácticas y la poca capacidad de identificar problemas, entre otros, todo ello afecta el desarrollo de las actividades en la atención del hospital. Por otro lado, los líderes carecen de la capacidad de liderar el equipo, lo cual se manifiesta como una falta de dirección, así como una incapacidad para hacer frente a problemas emergentes. Los ejecutivos deberían tener un conocimiento a fondo de las disciplinas tales como el paciente como eje central de la atención, coaching, habilidades comunicativas, la Administración de Recursos Humanos y la Transformación Digital para fomentar el objetivo común de la organización.

Asimismo, Hernández (2020), concluyó que; entre las competencias más relevantes para los directivos de enfermería están las de programar, gestionar los servicios, coordinarse, trabajar en equipo, negociar, administrar recursos, supervisar, seleccionar y capacitar personal, resolución de conflictos, toma de decisiones, así como cualidades esenciales para una enfermera como compromiso, responsabilidad, asertividad, simpatía, perseverancia, resiliencia, anticipación y liderazgo. Asimismo, el estudio logró identificar que los directivos de enfermería carecen de conocimientos sobre los múltiples requisitos administrativos y reglamentarios relacionados con la gestión del cuidado de la salud, esto debido a que carecen del entrenamiento y experiencia relevantes en la administración, lo cual afecta el desarrollo eficiente de sus actividades y responsabilidades que tiene que cumplir. La falta de estas habilidades ha reducido la calidad de servicio brindado a los usuarios lo cual ha afectado los resultados clínicos y la productividad.

Por su parte, Moreno (2022), concluyó que, durante la pandemia de Covid-19, los hospitales han experimentado un incremento en los errores en la toma de decisiones debido a que los líderes no cuentan con las habilidades necesarias para afrontar esta situación, ello ha acarreado a que muchos de estos no comprendan adecuadamente la complejidad de los problemas, no evalúen correctamente los riesgos. Asimismo, ha ocasionado que la interacción comunicativa entre el área administrativa y los colaboradores se haya visto comprometida debido a la falta de habilidades y experiencia en el uso de medios virtuales. Es evidente la necesidad de contar con profesionales actualizados para mantenerse a la vanguardia de los cambios, por lo que cualidades como innovación, flexibilidad para el cambio, visión de equipos, mando, confianza, habilidad para manejar situaciones complejas, aguante, comprensión y agilidad en las resoluciones serán fundamentales para alcanzar la eficacia y productividad en cualquier ámbito durante la pandemia, y continuarán teniendo un valor trascendente después de él.

Adicionalmente, Ruiz, et al. (2019), concluyeron que, la gestión por procesos debe ser una prioridad clara para la dirección, ya que su adecuado desarrollo es la base para lograr una mejora continua en la calidad. Para ello, es importante que los profesionales trabajen en equipo y se acostumbren a utilizar esta metodología. Para lograr esto, es necesario brindar una formación adecuada, apoyo metodológico y acceso a la información necesaria para medir los indicadores. Algunas de las acciones que ya se están implementando incluyen la integración de procesos, una mayor coordinación entre profesionales y estamentos, brindando mejores condiciones en relación a los requerimientos individuales de los usuarios, empleando herramientas científicas para optimizar los sistemas y respaldado por una avanzada plataforma digital. Identificando los procesos clave para el éxito de la institución y estableciendo un procedimiento de manejo sofisticado, se reforzará la mejora sostenida.

En el contexto nacional, Zinelli (2022), concluyó que, se evidenció una falta de liderazgo en los directivos, por lo que no orientan ni motivan a sus equipos

y tampoco establecen objetivos claros. Además, la falta de comunicación ha afectado la calidad de los procesos hospitalarios, pues los líderes de los hospitales no se comuniquen con los miembros del equipo de forma clara, eficaz y oportuna, por último, carecen de capacitación, razón por la que el equipo de trabajo no comprende cómo implementar los procesos de forma eficaz. Mostrándose una falta de guía por parte de los líderes de los hospitales, los objetivos no son específicos y la comunicación no es fluida, lo cual ha evidenciado una disminución en la calidad de los procesos hospitalarios. De igual forma, la falta de capacitación por parte de los administradores genera que los equipos no dominen la implementación de procesos efectivamente.

Según un estudio de Arrascue et al. (2021), concluyeron que, los empleados del Hospital Municipal Los Olivos consideran que las habilidades gerenciales son adecuadas. Las habilidades analíticas e interpersonales obtuvieron las mejores valoraciones, mientras que las habilidades emocionales, motivaciones y valores fueron valoradas como regulares. Además, se encontró una relación entre el tiempo de servicio de los trabajadores y sus habilidades gerenciales. Los resultados obtenidos de la evaluación mostraron que el 69% de los encuestados consideraron las habilidades analíticas e interpersonales de sus jefes como adecuadas, el 69% consideró sus habilidades emocionales como regulares y el 58% apreció sus motivaciones y valores como regulares. Las evaluaciones globales reflejaron que el 55,8% consideraron las habilidades gerenciales de sus jefes como adecuadas, el 44,2% como regulares y nadie opinó que eran inadecuadas. La prueba de Chi-cuadrado de Pearson mostró una correlación entre el tiempo de servicio y las habilidades gerenciales ( $p=0,021$ ).

Así también Ascoy (2021), concluyó que, alrededor de un tercio de los trabajadores de la salud expresaron una evaluación baja de sus competencias directivas mientras que casi la mitad consideró su desempeño aceptable. Y tan solo un escaso 17.4% señaló un nivel alto en dichas competencias. Por su parte, en cuanto a la gestión logística hospitalaria, solo un 5.8% calificó a

dicha variable como deficiente, el 90.3% consideró que el manejo de esta es regular y tan solo un 3.9% consideró que dicho manejo es eficiente, así también según la evaluación de los trabajadores que laboran en el hospital II - 1 de la ciudad de Pichanaki, el 53.5%, el 43% y el 40.3%, respectivamente, fueron los porcentajes promedio considerados "aceptables" para las dimensiones personal, interpersonal y grupal para el año 2021. Finalmente, los resultados del coeficiente Rho indicaron la existencia de una relación positiva media entre el manejo logístico del hospital y las destrezas en la dirección, lo cual fue demostrado estadísticamente ( $p < 0.05$ ). Esto nos permite concluir que existe un significativo paralelismo entre estas variables.

Además Llacza (2020), en su estudio encontró que las excelentes habilidades directivas y el trabajo colaborativo de los empleados han contribuido enormemente a un elevado rendimiento en los puestos de trabajo, condicionando la percepción de la imagen empresarial. Por lo tanto, la mejora de la imagen se ve reflejada por la dedicación a la gestión de los trabajadores, donde continúan identificándose plenamente con la organización, comprometidos con los planes estratégicos, normas y procedimientos internos, y logrando los objetivos propuestos con éxito, incentivando así el avance constante de los resultados. Así también el investigador identificó según los resultados del R cuadrado de Nagelkerke sugiere que existe una significativa correlación entre las destrezas gerenciales y la labor en equipo y la imagen de una empresa, con un nivel de 68.8%. Además, esta influencia se extiende a las diferentes áreas de la imagen institucional, que incluyen la Historia Organizacional, la Estructura Corporativa, la Calidad del Servicio, la Reputación y la Identidad Social.

A nivel local; Piña (2021), en su estudio llevado a cabo en el año 2021 en el Hospital II-2 de Tarapoto reveló que existe una fuerte vinculación positiva entre la sistematización de procesos y la calidad de los servicios prestados por parte del centro de salud, esta relación fue establecida con un Coeficiente de Correlación de 0.972 y un valor-p igual a 0.000 ( $\text{valor-p} \leq 0.01$ ). Por otra parte, el 94.48% del procedimiento operativo impacta la calidad de servicios

brindados y se constató que el 55% de los procesos de gestión son de un nivel regular, el 30% de un nivel malo y el 15% de un nivel aceptable. Se reflejó que estas problemáticas se deben a que no se tiene en cuenta las necesidades de cada espacio, así como también la insuficiente capacitación aportada a los empleados más recientes. Además, se determinó que la gestión por procesos marca una correlación significativamente positiva con los resultados de calidad del hospital, comprobado con un Rho de Spearman de 0.969, 0.967 y 0.929, un valor-p igual a 0.000 ( $p$ -valor  $\leq 0.01$ ).

Por su parte, Herrera y Landívar (2020), concluyeron que, en el Hospital II, la calidad de procesos en cuanto al otorgamiento de citas es eficiente, gracias a la adecuada actuación del personal encargado de las referencias, quienes se empeñan en lograr satisfacer a los pacientes. La distribución de cargos y tareas se realiza de manera prudente, se utilizan adecuadamente los recursos disponibles y se cuenta con la cantidad y calidad necesarias de equipos informáticos, así como el acceso adecuado a la red y al correo electrónico. Asimismo, se realizó un análisis y se encontró una relación significativa, con un valor de "r" (Coeficiente correlacional = 0.793). Esto demuestra que el proceso de asignación de citas tiene una influencia considerable en la calidad de atención brindada a los asegurados en el Hospital II EsSalud Tarapoto durante el año 2018.

Por consiguiente; Paima (2020), concluyó que, la gestión centrada en los procesos del Centro de Servicios de Atención al Usuario, se situó en un nivel medio del 58%, debido a una serie de deficiencias que deben mejorarse, como la carencia de una definición clara y estructurada, lo que dificulta su comprensión y ejecución eficiente. Así como el escaso seguimiento y vigilancia de los procesos puede dar lugar a desviaciones y faltas que afectan la eficacia del trabajo realizado. Por otro lado, se identificó la falta de asignación de responsabilidades, pues no asignar claramente las responsabilidades y roles en los procesos puede generar confusión y falta de rendición de cuentas. La carente comunicación efectiva los individuos que forman parte del proceso puede generar malentendidos, retrasos y errores en

la ejecución. Además, el personal no cuenta con la capacitación adecuada para llevar a cabo los procesos, por lo que es más probable que se cometan errores y se generen ineficiencias.

Asimismo, Vallejos (2018), concluyó que, los procesos de capacitación y formación continua de la UNSM-T se caracterizan por un 44.00% deficientes y un 34.7% regulares, mientras que el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad alcanza un 57.33% deficiente y un 32.00% regular, asimismo encontró que la calidad de la atención recibida es regular, debido a que, en ocasiones, los empleados no proporcionan los datos necesarios al estudiante, y, por otro lado, no hay suficientes herramientas y materiales a su disposición para proporcionar una buena atención. Los alumnos muestran una ligera insatisfacción con los procesos de capacitación y formación continua ofrecidos por la UNSM-T, además su Sistema de Gestión de la Calidad resulta deficiente. La urgencia de mejorar el proceso de capacitación y formación continua los lleva a necesitar aplicar un SGC basado en la ISO 9001:2015.

Por otro lado para abordar la primera variable se tomarán fundamentos teóricos, que describan las características relevantes de las habilidades directivas. Por su parte, Whetten & Cameron (2011), hacen referencia al conjunto de habilidades y competencias que una persona debe tener para dirigir y administrar un equipo de trabajo. Estas habilidades incluyen la capacidad de comunicarse eficazmente con los empleados, tomar decisiones, establecer metas, motivar a los empleados, resolver problemas y tomar decisiones estratégicas (Pedraza-Rodríguez et al., 2023). Para Rivera y Morales (2019), las habilidades directivas son acciones específicas y visibles que las personas realizan para lograr resultados concretos. Estas habilidades son reconocibles, pueden ser reguladas y mejoradas, aunque a veces pueden ser contradictorias. Ascón y García (2021), sostienen que los individuos presentan variedad de habilidades las cuales pueden ser útiles para el desempeño de una tarea. Sin embargo, hay una parte de la población que tiene aptitudes particulares para realizar tareas que otros no (Davey et al., 2022).

En el sector salud, las habilidades directivas son fundamentales, pues son útiles para tomar decisiones críticas, garantizar la eficiencia y el bienestar de los pacientes, optimizar la eficiencia del servicio brindado, desarrollar nuevos programas y políticas, motivar al personal médico y administrativo, administrar el talento humano y los recursos para el financiamiento, así como la planificación, el liderazgo y la comunicación, entre otros (Aburto y Bonales, 2011). Los gerentes de salud deben tener la capacidad de identificar, comprender y abordar los problemas, así como abordar los desafíos de manera efectiva (Potjanajaruwit, 2022). Estas habilidades les permiten alcanzar los objetivos, perfeccionar la calidad de los servicios de salud, reducir el costo de los servicios y proporcionar una atención adecuada (Cortez, 2021).

Según Hernández (2020), el propósito de las destrezas o habilidades de dirección en el sector salud es promover una gestión eficiente y eficaz. Esto se logra mediante el liderazgo para mejorar eficacia del servicio y los resultados alcanzados, así como para desarrollar y mantener una cultura de calidad orientada a los resultados (Jun et al., 2021). Para lograr esto, es necesario crear un entorno de liderazgo que fomente la eficiencia, la colaboración y la innovación (Chen et al., 2020). y desarrollar habilidades para la gestión de recursos, la toma de decisiones, la comunicación, la planificación y la gestión del cambio (Mihail & Kloutsiniotis, 2014).

Por otra parte, Artieda et al. (2021), sostienen que los directivos deben poseer habilidades que les permitan liderar, manejar conflictos y trabajar en equipo. Además, deben ser comunicativos, resolutivos, innovadores, improvisadores, creativos, líderes y asertivos (Chen et al., 2018). Estas capacidades se relacionan con su habilidad para inspirar y ejercer influencia en el personal a su cargo, y contar con las herramientas necesarias para tomar decisiones ágiles que resuelvan los problemas institucionales (Supic et al., 2010).

De acuerdo con Paredes-Zempual et al. (2021), las habilidades directivas, tiene las siguientes características, conocimiento Técnico (conocimiento

profundo de la práctica de salud, las instituciones y los sistemas de salud) así como de la legislación (normas y reglamentos que rigen el sector). Los líderes de salud necesitan ser capaces de tomar decisiones velozmente y de manera independiente (Espinoza y Gallegos, 2020). Esto significa que deben tener la habilidad de evaluar y aplicar soluciones a los problemas de manera eficaz. (Coello et al., 2021). Esto incluye la habilidad de establecer los haberes manera mucho más eficiente. Capacidad de identificar y aprovechar oportunidades de cambio para mejorar la eficiencia y los resultados (Giulia y Osvaldo, 2021). Esto requiere una comprensión profunda del entorno y una habilidad para implementar y gestionar los cambios con éxito y la capacidad para comunicarse de forma clara, eficaz y persuasiva (Olaz, 2018). Esto significa que deben ser capaces de establecer relaciones y desarrollar equipos eficaces (Pereda-Pèrez et al., 2018).

Según Ascón y García (2018), la importancia de las habilidades directivas en un hospital radica en la capacidad de gestionar eficazmente el talento humano, materiales y financieros, así como de liderar equipos multidisciplinares que brinden una atención de calidad a los pacientes. Un buen director o directora de hospital debe tener una visión estratégica, una comunicación efectiva, una toma de decisiones basada en la evidencia, una orientación al cliente, una adaptación al cambio y una responsabilidad social (Cáceres y Gallegos 2018). Estas habilidades le permitirán planear, organizar, dirigir y fiscalizar las actividades del hospital, así como motivar, capacitar y evaluar al personal. Además, debe fomentar un clima laboral positivo, una cultura de seguridad y una mejora continua de los métodos y los resultados (González, 2020).

Así también; Ramírez (2018), hace ver que las habilidades directivas y la calidad de servicio son dos aspectos fundamentales para el buen funcionamiento de un hospital. Por un lado, las habilidades directivas se refieren a la capacidad de liderar, motivar, comunicar y gestionar equipos de trabajo en un entorno complejo y cambiante (Peñalver 2020). Mientras que la calidad de servicio se refiere al nivel de satisfacción de los pacientes y sus

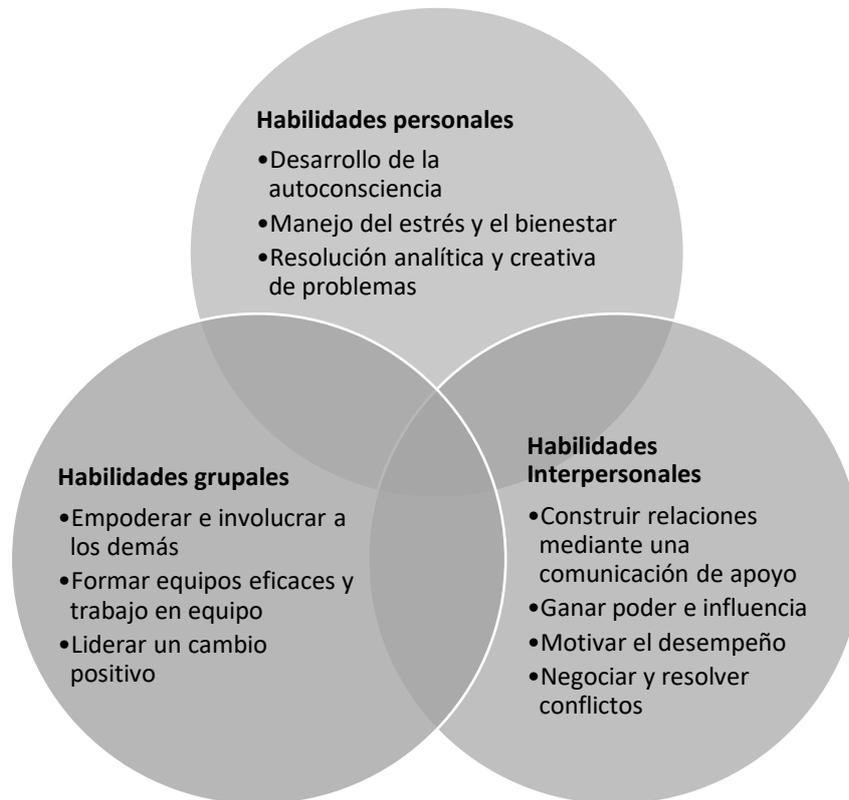
allegados respecto al trato recibido, tanto a nivel técnico como interpersonal. (Fanelli et al 2020). Ambos aspectos están relacionados, ya que un buen liderazgo influye positivamente en el clima laboral, la eficiencia, la innovación y mejora constante en los procesos asistenciales (Van de Riet et al 2020). Por ello, es importante que los directivos de un hospital cuenten con una formación adecuada y actualizada en estas materias, así como con herramientas y recursos que les permitan desarrollar sus competencias y evaluar su desempeño (Diaz, et al 2021).

Por consiguiente, la evaluación de las habilidades directivas implica medir la capacidad del líder para tomar decisiones y dirigir el equipo de trabajo (Suaza 2021). Se evaluará el desempeño en áreas como la comunicación, el liderazgo, el trabajo colaborativo, el estímulo, la dirección de cambios y la consecución de objetivos (Aburto y Bonales, 2011). Se evalúa como el líder organiza, motiva y guía a su grupo humano para el logro de las metas trazadas por la institución. Whetten y Cameron (2011), miden esta variable mediante 10 indicadores agrupados en tres dimensiones: habilidades propias del individuo para interactuar con los demás (interpersonales), habilidades propias de la formación del individuo (personales) y grupales (para trabajar en equipo).

Así también, se hace referencia al desarrollo de la autodeterminación, la gestión del estrés propio y la aptitud para lidiar con situaciones problemáticas de forma análisis y creativa (Aburto y Bonales, 2011). Estas habilidades se centran en la gestión del propio ser. Centrarse en las habilidades interpersonales implica el desarrollo de relaciones por medio de comunicación que provea apoyo, facultades de poder e influencia, motivación para una adecuada labor y la negociación de conflictos. Por otra parte, las habilidades grupales se enfocan en trabajar con grupos de individuos siendo sea un líder o formando parte de un equipo. Estas habilidades incluyen empoderar e involucrar a los demás, formar equipos eficaces y liderar un cambio positivo (Whetten y Cameron, 2011).

## **Figura 1**

### *Elementos que componen las habilidades directivas*



Fuente: Desarrollo de habilidades directivas, Pearson Educación Whetten y Cameron (2011).

De igual forma, los procesos de la administración pública son un conjunto de acciones llevadas a cabo para llevar consigo un beneficio directo o indirecto para la sociedad. La administración pública desarrolla diversas actividades, basadas en la obtención de data para conseguir lograr una labor eficaz, potenciada por la optimización de los procesos. Un proceso de administración pública comienza con la planificación de las actividades, luego una ejecución, control y finalmente una evaluación. Esta última se realiza para mejorar los procesos que permitan conseguir los objetivos fijados. (Heredia, 2001)

En cuanto a la calidad de procesos, la teoría de Vázquez et al. (1996) citado por Kottmann *et al.* (2022), plantea que esta busca lograr la identificación y satisfacción de requerimientos, deseos y expectativas de los usuarios. Así

mismo, Larrea (1992), establece que el concepto de calidad dentro las organizaciones incluye cuatro elementos determinantes: procesos, sistemas, estructuras organizativas y personales. Estos elementos incluyen la voluntad (motivación y educación de actitudes), la capacidad (implementación de programas de formación que mejoren las habilidades técnicas) y el conocimiento (desarrollo de sistemas de información). A partir de las teorías mencionadas, se puede concebir la calidad como un componente integral de la estrategia de responsabilidad social. Esto implica que la responsabilidad social no solo se limita al cumplimiento de prácticas ambientales y sociales óptimas, sino también implica ofrecer productos y servicios que aseguren la máxima satisfacción de los clientes (Kottmann *et al.*,2022).

Así también, la calidad de los procesos es una de las principales prioridades en un hospital. Los procesos se relacionan directamente con la calidad de los resultados que se obtienen en dicha institución. La eficiencia de los procesos es esencial para una optimización de costos, mejora en el servicio al paciente y satisfacción de los requerimientos legales. Además, una mejora de la calidad de los procesos conducirá a la prevención y eliminación de errores y riesgos que pudieran darse debido a malas prácticas. Por lo tanto, contar con procesos de calidad es fundamental para la optimización de los servicios que brindan los hospitales. (Piña Garcia, 2021)

En un hospital, la calidad de los procesos es de vital importancia para garantizar una atención médica segura y efectiva para los pacientes. Estos procesos incluyen desde la admisión de los pacientes, pasando por el manejo de la información médica, hasta los procedimientos quirúrgicos y el seguimiento postoperatorio. Una gestión de calidad eficiente permite minimizar los errores médicos, mejorar la eficiencia en la atención y asegurar que los pacientes reciban el mejor tratamiento posible. Además, los procesos de calidad también se traducen en una mayor satisfacción tanto para los pacientes como para el personal médico, lo que a su vez contribuye a una mejora en la reputación del hospital y a una mayor confianza por parte de la comunidad. (Degos & Piriou, 2023)

Desde la perspectiva conceptual, Degos y Piriou (2023), hacen referencia a cómo una organización maneja los procesos de producción de un producto o servicio. Esto abarca el diseño de los métodos, los estándares en cuestión de calidad por aplicar y los procesos de medición para garantizar que el producto o servicio satisfaga los requerimientos establecidos. Martínez et al. (2022), lo definen como la forma en que se llevan a cabo los procedimientos y actividades del hospital para lograr los objetivos de atención de salud. Esto incluye los procesos de administración, servicios de atención al paciente, gestión de la información y comunicación, gestión de recursos, seguridad e higiene, control de infecciones, entre otros (Hou et al., 2023). Por su parte, Inga y Arosquipa (2019), sostienen que la calidad se evalúa mediante el uso de indicadores como el cumplimiento de los estándares de atención médica, resultados clínicos, seguridad del paciente, tiempos de espera, satisfacción del paciente y otros.

Es así que el objetivo de la calidad de los procesos en un hospital brindar al paciente una experiencia de calidad y mejorar la eficacia del servicio médica brindado, pues la calidad de los procesos se enfoca en la implementación de procesos eficientes, capaces de reaccionar de manera flexible a los cambios, controlando la competitividad, mejorando la calidad, aumentando la flexibilidad organizativa y orientando a todas las actividades hacia la satisfacción de los clientes. Esto permitirá que la organización obtenga excelentes resultados (Martínez et al., 2022).

Asimismo, Gao *et al.* (2022), señalan que los procesos tienen un comienzo y un término claramente definidos y su alcance es conocido. Están compuestos por diversas tareas a ejecutar por los participantes relacionados con el proceso. Esta forma de trabajar ha hecho obsoleto el enfoque de la administración funcional, que se concentra en la jerarquía vertical. Además, la calidad de los procesos de un hospital puede tener un gran impacto en el cuidado de los usuarios y en la eficacia del servicio brindado (Paarima *et al.*, 2021). Los beneficios de la implementación de estándares de calidad en procesos hospitalarios incluyen el proceso de mejora de la eficacia en el

servicio brindado en términos de calidad, una reducción en el tiempo de espera para los pacientes y una reducción en los errores médicos (Avia *et al.* 2021). Esto a su vez puede ayudar a disminuir el costo del servicio y mejorar la eficiencia, los niveles de satisfacción del usuario. Además, mejorar la calidad de los procesos hospitalarios ayuda a asegurar que los pacientes reciban la atención adecuada y un trato respetuoso.

La gestión de los procesos en un hospital es crucial, pues asegura la eficiencia y calidad en la atención médica ofrecida. Mediante una buena gestión, se consigue una mejor organización de las actividades hospitalarias, reduciendo los tiempos de espera de los pacientes, la asignación de recursos y la coordinación entre los diferentes profesionales de la salud. Asimismo, la gestión de procesos permite mantener altos niveles de seguridad y prevención de riesgos, lo que es esencial en un ambiente donde la vida y la salud de las personas está en riesgo. Por lo tanto, la medición de los procesos en términos de implica un estudio detallado de todos los elementos y condiciones involucrados en la organización. Esta evaluación es una herramienta clave para identificar áreas de oportunidad y vulnerabilidad en relación con el conjunto de procesos. Según Heredia (2001), la calidad de los procesos se evalúa a través de 6 dimensiones: liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación de desempeño y mejora.

Asimismo, Heredia (2001), manifiesta que, liderar en la calidad de los procesos implica implementar programas diseñados para alcanzar un rendimiento óptimo en los procesos. Esto implica compromiso, enfoque en el cliente, establecimiento y comunicación de políticas de calidad, y definición de roles y responsabilidades en la organización. La planificación en la calidad de los procesos involucra definir, desarrollar y documentar los procesos necesarios para alcanzar los niveles de calidad deseados. Esto incluye la gestión de peligros y oportunidades, el establecimiento de objetivos de calidad y la planificación de los cambios necesarios. El apoyo en la calidad de los procesos implica la implementación de mejoras en los métodos de producción dentro de una empresa. Esto abarca aspectos como el recurso humano, la

infraestructura, el espacio físico para operar los procesos, los recursos para la supervisión y medición, la capacitación y la gestión de información.

Finalmente, Heredia (2001), señala que la *operación*, es continua mejora de los procedimientos organizacionales para aumentar la efectividad del mismo y reducir los costos en los que incurra. La *evaluación del desempeño* implica principalmente el uso de indicadores de calidad para evaluar la eficiencia, efectividad y eficacia de los procesos. La *mejora* en la calidad de procesos se puede lograr implementando una variedad de estrategias. Estas incluyen los procesos de análisis de causa raíz, el análisis de los procesos, la implementación de mejoras, el seguimiento de resultados y la implementación de estándares y controles. En definitiva, una buena gestión de procesos en un hospital contribuye a brindar una atención eficiente, segura y de calidad a los pacientes.

## Figura 2

### *Elementos que componen la calidad de procesos*

#### Liderazgo

- compromiso
- cliente como eje central
- politicas eficientes
- promocion de politicas
- escalas de puestos

#### Planificación

- estrategias de afrontamiento de amenazas y oportunidades
- estregias planificadas para el logro de objetivos
- adaptacion al cambio

#### Apoyo

- talento humano
- oficinas
- area de operaciones
- Recursos para el monitoreo
- habilidades y destrezas
- administracion documentaria

#### Operación

- recursos para brindar el servicio
- monitoreo y proyeccion de operaciones
- necesidades para brindar el servicio
- forma de entregar el servicio
- monitoreo de las operaciones diarias

#### Evaluación del desempeño

- monitoreo
- evaluacion
- Análisis

#### Mejora

- mejora de errores
- Mejora continua

Fuente: Sistema de indicadores para la mejora y el control integrado de la calidad de los procesos - Publicaciones de la Universitat Jaume - Heredia (2001).

### III. Metodología

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de estudio

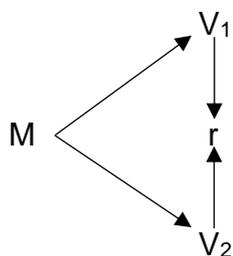
La indagación fue básica y cuantitativa, ya que se midió la variable en una población determinada para generar más conocimiento y fortalecer los aspectos teóricos en cuanto a las habilidades directivas y calidad de procesos en el sector salud, así como su relación (Concytec, 2018).

##### 3.1.2. Diseño de investigación

El estudio fue descriptivo y se buscó especificar las propiedades, características y perfiles del fenómeno en análisis. Se buscó evaluar y recolectar data relacionada con las variables en estudio. También fue correlacional, ya que se buscó establecer el grado de relación estadística entre ellas (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

La investigación se llevó a cabo bajo un diseño no experimental, pues se evaluaron individualmente las variables y posteriormente medidas en su estado natural. Además, fue transversal ya que las mediciones de las variables se desarrollaron una única vez (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Diseño que se esquematiza en lo siguiente:



Donde:

M: Muestra a tomar.

V<sub>1</sub>: Habilidades directivas

V<sub>2</sub>: Calidad de procesos

r: Relación existente entre las mediciones individuales

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable 1. Habilidades directivas**

Definición conceptual: Las habilidades directivas hace referencia a las habilidades y competencias que una persona debe tener para dirigir y administrar un equipo de trabajo. las cuales son necesarias para liderar equipos de trabajo y dirigir la actividad de una organización (Whetten y Cameron, 2011).

Definición operacional: La variable fue evaluada mediante 10 indicadores, lo cual se agrupan en tres dimensiones propuesto por Whetten y Cameron (2011), destrezas propias, interpersonales y de equipo.

#### **Variable 2. Calidad de procesos**

Definición conceptual: Un conjunto de técnicas y herramientas concebidas para disminuir la cantidad de deficiencias y desvíos en los procesos operativos de elaboración del servicio y en los servicios finales (Heredia ,2001).

Definición operacional: dicho concepto fue medido haciendo uso de 6 dimensiones propuestas por Heredia (2001), liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación de desempeño y mejora.

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **3.3.1. Población:**

La población estuvo compuesta por el personal del Hospital II-1 de la ciudad de Moyobamba, es decir, en la actualidad sumaron una totalidad de 908 personas laborando.

### Criterios de selección

#### Inclusión:

- Personal que permita el consentimiento informado para colaborar con la investigación.

#### Exclusión:

- Personal con descanso médico.
- Personal que este gozando de sus vacaciones.
- Personal que muestre desinterés por colaborar con la investigación.
- Jefes de Área

### 3.3.2. Muestra:

Debido a la cantidad de la población, se ha visto necesario emplear la fórmula, a fin de establecer la muestra de estudio.

Fórmula:

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

CONFIANZA	0.92
Z=	1.75
d=	0.08
p=	0.5
q=	0.5
N=	908

n=	908	x	3.0625	X	0.25
	0.0064	x	907	+	0.7656

n=	695.1875
	6.576825

n=	106
----	-----

Habiendo utilizado la fórmula, se determina que la muestra estará conformada por 106 personas, en la cual se obtuvo la distribución de la siguiente manera:

Tabla 1

*Tipo de profesionales del hospital tomadas como muestra*

<b>Muestra</b>	<b>Cantidad</b>
Médico cirujano	14
Personal administrativo	23
Licenciados en enfermería	19
Técnicos en enfermería	29
Obstetras, Odontólogos, Psicólogos, Químicos farmacéuticos, Biólogos, Nutricionistas, Tecnólogos médicos, Asistente social.	21
<b>Total</b>	<b>106</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos del hospital II-1 - Moyobamba

### **3.3.3. Muestreo:**

En este caso, el estudio utilizó el muestreo probabilístico aleatorio estratificado, para poder tener una muestra que represente al estudio frente a su población. Para ello, se identificaron previamente los diferentes estratos dentro de la población total, con alguna característica relevante o criterio de interés, seguidamente se seleccionó aleatoriamente una muestra de cada uno de ellos, asegurando que todos los subgrupos estén representados en proporciones adecuadas en la muestra final.

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Trabajador del Hospital II-1, Moyobamba.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para la recolección de datos en cuanto a las habilidades directivas, se empleó la encuesta, a través del cual se buscó conocer la percepción de los colaboradores, del mismo modo se evaluó la calidad de procesos, a

través de la encuesta, siendo el evaluador el responsable de cada área del Hospital II-1 de la ciudad de Moyobamba.

Asimismo, Se utilizó un cuestionario para evaluar las habilidades directivas con 14 ítems y la calidad de procesos con 24 ítems. Cada ítem se utilizó una escala Likert.

Por otro lado, la validez de los reactivos que conforman el cuestionario se validó mediante el juicio de cinco expertos que analizaron los ítems con los indicadores y dimensiones de las variables. Los datos recolectados fueron confiabilizados mediante el Alfa de Cronbach utilizando el programa de análisis en estadística SPSS versión 26. Ante ello, se determinó un índice de 0.831 para la variable habilidades directivas y 0.891 para la variable calidad de procesos.

### **3.5. Procedimientos**

Para el desarrollo del procedimiento de los datos, primero, se identificó la muestra, quienes fueron los principales informantes para responder el cuestionario de preguntas de las variables. En seguida, para la aplicación de la encuesta, se presentó un documento al director del Hospital II-1 Moyobamba solicitando un permiso para proceder, al mismo tiempo explicarle el propósito de la investigación, después, de recibir el acceso se procedió a reunir a todos los trabajadores, explicar cuán importante es su apoyo, como también indicarle el proceso de llenado que durara de 15 a 20 min.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Los resultados de la recopilación de datos fueron procesados en Excel para la realización de análisis inferenciales, lo cual permitió generar tablas y figuras para observar el comportamiento de las variables examinadas. Además, para medir cada aspecto individualmente se aplicó actualización de baremación. Por otro lado, el programa SPSS

v.26 se empleó para almacenar los datos, y a su vez realizar pruebas de fiabilidad, normalidad (Kolmogorov-Smirnov) y correlación estadística.

### **3.7. Aspectos éticos**

Esta investigación se realizó de acuerdo a los principios de respeto por la propiedad intelectual, cuyo objetivo era prevenir el plagio. Para tal fin se citaron las opiniones de otros autores de acuerdo a las directrices de la séptima edición de APA. Además, se aseguró que la información contenida fuera precisa, protegiendo los detalles de los participantes. Por último, los resultados obtenidos fueron exactos, sin distorsiones ni manipulaciones para provechar al investigador.

## IV. Resultados

### 4.1. Conocer nivel de las habilidades directivas en el Hospital II-1 Moyobamba, 2023.

Tabla 2

*Nivel de las habilidades directivas*

	Escala	Intervalos	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	14 – 32	49	46.2
	Medio	33 – 51	47	44.3
	Alto	52 - 70	10	9.4
	Total		106	100.0

**Fuente:** Elaboración propia a partir de cuestionarios aplicado a los trabajadores.

#### **Interpretación**

según se ve en la tabla 2, se afirma que el 46.2% del personal de salud del Hospital II-1 de Moyobamba manifiestan que las habilidades directivas son inadecuadas, el 44.3% calificaron las habilidades directivas como regular y el 9.4% indico adecuado. Esto indica que casi la mitad del personal de salud del hospital siente que tienen deficiencias significativas en sus habilidades para ejercer funciones directivas.

#### 4.2. Conocer el nivel de calidad de procesos en el Hospital II-1 Moyobamba, 2023.

Tabla 3

*Nivel de calidad de procesos*

	Escala	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	24 – 55	50	47.2
	Medio	56 – 88	46	43.4
	Alto	89 – 120	10	9.4
	Total		106	100.0

Fuente: elaboración propia a partir de cuestionarios aplicado a los trabajadores.

#### **Interpretación**

Dada a la tabla 3, se logra evidenciar que el 47.2% de los trabajadores evaluaron la calidad de los procesos en el Hospital II-1 en Moyobamba como baja, asimismo, el 43.4% calificó como medio y el 9.4% evaluó la calidad de los procesos como alta. Esto indica que casi la mitad de los encuestados considera que los procesos en el hospital son deficientes o no cumplen con los estándares esperados.

#### 4.3. Conocer la relación de las dimensiones de las habilidades directivas con la variable calidad de procesos en el Hospital II-1 Moyobamba, 2023.

Tabla 4

*Prueba para determinar la normalidad de las variables*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	GI	Sig.
Habilidades personales	.149	106	.000
Habilidades interpersonales	.178	106	.000
Habilidades grupales	.166	106	.000
Calidad de procesos	.174	106	.000

Fuente: elaboración propia, sobre la base del procesamiento de datos desarrollado en el sistema estadístico SPSS v26.

Los datos relacionados a las variables calidad de procesos, habilidades personales, habilidades interpersonales y habilidades grupales presentaron un resultado de significancia  $p$  (0.000) menor a 0.05, indicando que no poseen una distribución normal homogénea. Por esta razón, se empleó el estadístico de correlación Rho de Spearman para lograr los objetivos inferenciales, el cual permite determinar los niveles de correlación entre ellos, así como detectar posibles cambios en las relaciones entre ellas.

Tabla 5

*Relación de las dimensiones de las habilidades directivas con la variable calidad de procesos*

V1 Habilidades directivas	N	V2 Calidad de procesos	
		Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)
D1 Habilidades personales	106	0.735	0.000
D2 Habilidades interpersonales	106	0.741	0.000
D3 Habilidades grupales	106	0.635	0.000

Fuente: elaboración propia, sobre la base del procesamiento de datos desarrollado en el sistema estadístico SPSS v26.

Los resultados de la prueba de correlación Rho de Spearman presentaron una fuerte correlación positiva entre las habilidades personales (Rho=0.735), interpersonales (Rho=0.741) y grupales (Rho=0.635) con la calidad de procesos en el Hospital II-1 Moyobamba para 2023. Los coeficientes de correlación resultantes indicaron una correlación altamente significativa con un valor p de 0.000, lo cual nos permite afirmar que los resultados son estadísticamente significativos. Este hallazgo aceptó la hipótesis de investigación, la cual establece que las dimensiones de habilidades directivas se relacionan significativamente con la variable calidad de procesos.

**4.4. Determinar la relación existente entre las habilidades directivas y calidad de procesos en el Hospital II-1 Moyobamba, 2023.**

Tabla 6  
*análisis de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	GI	Sig.
Habilidades directivas	.157	106	.000
Calidad de procesos	.174	106	.000

Fuente: elaboración propia, sobre la base del procesamiento de datos desarrollado en el sistema estadístico SPSS v26.

Los datos presentaron una significancia  $p$  (0.000) menor a 0.05 para las variables habilidades directivas y calidad de procesos, lo cual indica que no se distribuyen de manera normal. Por consiguiente, se aplicó el estadístico de correlación Rho de Spearman para obtener resultados inferenciales.

Tabla 7

*Relación existente entre las habilidades directivas y calidad de procesos*

			V2 Calidad de procesos
Rho de Spearman	V1 Habilidades directivas	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0.822 0.000 106

Fuente: elaboración propia, sobre la base del procesamiento de datos desarrollado en el sistema estadístico SPSS v26.

La prueba de correlación Rho de Spearman ha mostrado un resultado altamente significativo que evidencia una correlación de 0.822 entre las habilidades directivas y la calidad de los procesos en el Hospital II-1 Moyobamba para 2023. Esto indica que, el comportamiento de las habilidades directivas de los empleados condicionará el comportamiento de la calidad de los procesos dentro del hospital, lo que evidencia una fuerte relación entre estas dos variables. Por lo tanto, la hipótesis de investigación ha sido aceptada, ya que el coeficiente de correlación fue significativamente menor a 0,05.

## V. **Discusión**

Esta investigación se enfocó en el análisis de las habilidades directivas y la calidad de los procesos en el Hospital II-1 Moyobamba durante el año 2023. El propósito central consistió en comprender y analizar los resultados a raíz de las encuestas aplicadas a los profesionales de la salud. Esto toma relevancia debido a la gran influencia que tienen estas variables para el funcionamiento eficiente y efectivo del hospital.

En cuanto al primer objetivo específico, se ha observado que las habilidades directivas en el Hospital II-1 de Moyobamba son considerados con un nivel “bajo” por el 46.2% de los encuestados. Se han identificado deficiencias significativas en el desempeño de funciones directivas, como la falta de evaluación regular de su propio desempeño en el puesto, la participación ocasional en grupos de discusión para proponer soluciones a problemas, la carencia de la experiencia necesaria para llevar a cabo sus tareas, la dependencia constante del poder e influencia para alcanzar objetivos, la disposición limitada para negociar y resolver conflictos, la dificultad para adaptarse a diversas circunstancias laborales, la falta de colaboración en el uso de recursos para lograr metas y la escasa predisposición para trabajar en equipo.

El resultado obtenido tiene afinidad o relación con la conclusión de Moreno (2022), quién encontró que durante la pandemia de Covid-19, los hospitales han experimentado un incremento en los errores en la toma de decisiones debido a que los líderes no cuentan con las habilidades necesaria para afrontar esta situación, ello ha acarreado a que muchos de estos no comprendan adecuadamente la complejidad de los problemas, no evalúen correctamente los riesgos. Otro estudio realizado por Zinelli (2022) evidenció una falta de liderazgo en los directivos, por lo que no orientan ni motivan a sus equipos y tampoco establecen objetivos claros, además, la falta de comunicación ha afectado la calidad de los procesos hospitalarios.

Estos resultados enfatizan la importancia de contar con líderes capacitados y competentes en el ámbito hospitalario. La falta de habilidades directivas puede tener un impacto negativo en el desempeño del personal y en la calidad de los servicios de salud proporcionados. Por lo tanto, es crucial que los líderes sean capacitados. Una forma de abordar esta situación es proporcionar programas de capacitación y desarrollo para los líderes del hospital. Estos programas pueden incluir temas como toma de decisiones estratégicas, gestión del riesgo, comunicación efectiva, motivación de equipos y establecimiento de objetivos claros. Además, es importante fomentar una cultura de aprendizaje continuo en el hospital, donde los líderes se sientan motivados y apoyados para mejorar sus habilidades y conocimientos.

Adicionalmente, con respecto al segundo objetivo específico, se descubrió que el 47.2% de los empleados evaluaron la calidad de procesos en el Hospital II-1 Moyobamba como "bajo". Estos señalaron que los líderes muestran escaso compromiso con la calidad de los procesos, y aunque se ha establecido una política de calidad para la institución, esta no se comunica, aplica ni se encuentra disponible para las partes interesadas. Además, no se han determinado de manera adecuada los riesgos y oportunidades en la anticipación y puesta en marcha de las acciones. El hospital no proporciona un entorno de trabajo adecuado para poner en marcha las actividades de manera efectiva, y tampoco cuenta con un procedimiento para asegurar la disponibilidad de la información documentada.

Por otro lado, los procesos que se realizan de forma cotidiana no son planificados y controlados de manera adecuada. El monitoreo de la buena aceptación del servicio por el cliente se realiza de forma intermitente y la promoción de la mejora continua en la institución es ocasional. Estos datos contradicen a los resultados encontrado por Herrera y Landívar (2020), pues evidenció que en el Hospital II, la calidad de procesos en cuanto al otorgamiento de citas es eficiente, gracias a la adecuada actuación del personal encargado de las referencias, quienes buscan poder satisfacer a los pacientes con esmero. La distribución de cargos y tareas se realiza de manera

prudente, se utilizan adecuadamente los recursos disponibles y se cuenta con la cantidad y calidad necesarias de equipos informáticos, así como el acceso adecuado a la red y al correo electrónico.

Es importante señalar que estas discrepancias pueden estar relacionadas con diferencias en la metodología utilizada en ambos estudios, así como con la muestra y el contexto específico en el que se realizaron las investigaciones. Es posible que existan variables adicionales que influyan en la percepción de los empleados sobre la calidad de los procesos en el hospital que no se tuvieron en cuenta en ambos estudios. Estas variables podrían incluir factores como la carga de trabajo, la capacitación del personal, la disponibilidad de recursos, entre otros. Dadas estas discrepancias en los resultados, sería recomendable realizar un análisis más detallado para identificar las posibles causas de la percepción negativa de los empleados sobre la calidad de los procesos en el hospital. Esto podría incluir la recopilación de datos adicionales o la realización de entrevistas o focus groups con los empleados para comprender mejor sus perspectivas y experiencias.

Los resultados de la prueba de correlación Rho de Spearman revelan que hay un vínculo considerable y fuerte entre la competencia gerencial y la eficacia de los procesos en el Hospital II-1 Moyobamba, año 2023. Esto se evidencia por el alto coeficiente de correlación, de 0.822, la cual, según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) esta a un nivel positivo y considerable. Los resultados de la prueba con una significancia de 0.000 respaldan la investigación al marcar un valor menor a 0.05, lo que indica que existe una relación significativa entre las habilidades directivas y la calidad de los procesos en el Hospital. Además, los datos de la prueba de correlación Rho de Spearman indican que hay una correlación significativa y positiva de las habilidades personales, interpersonales y grupales respecto a la calidad de los procesos. En particular, la correlación más fuerte se observó entre las habilidades interpersonales y la calidad de los procesos, con un coeficiente de 0.741. La correlación entre habilidades personales y calidad de procesos fue de 0.735, mientras que la correlación entre habilidades grupales y calidad

de procesos fue de 0.635. Los datos de esta investigación evidencian que el aumento de las habilidades personales, interpersonales y grupales de los empleados es crucial para conseguir procesos de mayor calidad en el Hospital. Esto está sustentado en la investigación de Hernández (2020) la cual refiere que las destrezas de los directivos influyen en la calidad de los procesos de atención, estando visible que los directivos de enfermería carecen de habilidades para motivar a sus empleados para obtener un mejor rendimiento. Esto resulta en entornos poco productivos y trabajos mal realizados. La falta de estas habilidades ha reducido la eficacia del proceso de atención de los pacientes afectando así los resultados clínicos y la productividad. Asimismo, Zinelli (2022) a través de su investigación muestra una falta de guía por parte de los líderes de los hospitales, los objetivos no son específicos y la comunicación no es fluida, lo cual ha evidenciado una disminución en la calidad de los procesos hospitalarios. Por su parte, Arrascue-Lino et al. (2021) establece que la falta de habilidades directivas y visión estratégica en algunos directivos de centros de salud puede dificultar la correcta ejecución de los procedimientos de gestión en los distintos escalafones organizativos, por lo que, estas variables se encuentran directamente relacionadas.

Es importante tener en cuenta que una correlación fuerte entre la competencia gerencial y la eficacia de los procesos no implica necesariamente una relación causal directa. Otros factores o variables pueden influir en la calidad de los procesos en el hospital y es posible que existan variables confusas que no se tuvieron en cuenta en este estudio. Dicho esto, los resultados sugieren que mejorar las habilidades gerenciales, especialmente en términos de motivación y liderazgo, podría tener un impacto positivo en la eficacia de los procesos en el Hospital II-1 de Moyobamba. Es recomendable proporcionar programas de capacitación y desarrollo para los directivos de enfermería, enfocados en mejorar sus habilidades de liderazgo y motivación.

## VI. Conclusiones

- 6.1 Se concluye que, los resultados de la prueba de correlación Rho de Spearman mostraron un coeficiente de correlación positivo de 0.822, más un nivel de significancia de 0.000 que fue menor a 0.05. Por ende, la hipótesis de la investigación fue aprobada y demuestra que hay un significativo vínculo entre las habilidades directivas y la calidad de procesos en el Hospital II-1 de Moyobamba para el año 2023.
- 6.2 Se determina que las habilidades directivas en dicho Hospital son de bajo nivel según a percepción del 46.2% de encuestados, pues se identificó deficiencias significativas como la falta de evaluación regular de su propio desempeño en el puesto, la participación ocasional en grupos de discusión para proponer soluciones a problemas, la carencia de la experiencia necesaria para llevar a cabo sus tareas, la disposición limitada para negociar y resolver conflictos y la escasa predisposición para trabajar en equipo.
- 6.3 De acuerdo con lo observado, un 47.2% de los empleados califican la calidad de los procesos en el Hospital como bajo. Esto se debe al desfavorable contexto laboral donde articular las actividades en dicha institución no es eficaz, no hay procedimientos para garantizar la preservación de la información, el control de la satisfacción del usuario no se cumple de modo constante y la iniciativa para asegurar un progreso sostenido al hospital es aleatoria.
- 6.4. Al mismo tiempo, la prueba estadística Rho de Spearman establece una fuerte correlación positiva entre las habilidades personales ( $Rho=0.735$ ), interpersonales ( $Rho=0.741$ ) y grupales ( $Rho=0.635$ ) con la calidad de procesos en el Hospital II-1 Moyobamba para 2023. Correlaciones que, además, fueron significativa a un nivel 0.000, deduciendo que las dimensiones de las habilidades directivas son determinantes en el comportamiento de la calidad de procesos en la entidad estudiada.

## **VII. Recomendaciones**

- 7.1. Se sugiere al titular de la institución que adopte un enfoque de mejora continua en todos los aspectos del Hospital II-1 de Moyobamba, mediante tecnologías como el análisis de causa raíz y el ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) que se deben usar para empujar la progresión incesante y asimismo incentivar la implicación de los trabajadores en la localización de áreas de mejora y el planteamiento de soluciones.
- 7.2. Al área de Recursos Humanos del Hospital II-1 Moyobamba se recomienda fortalecer el liderazgo inspirador entre sus directivos, mediante charlas de motivación enfocadas en el desarrollo de capacidades y habilidades blandas, asimismo fomentar las pausas activas entre colaboradores y a través de reuniones de coordinación establecer metas claras, proveer apoyo y reconocimiento e impulsar el crecimiento de los empleados con el objetivo de crear un ambiente motivacional que impulse a sus equipos de trabajo a la mejora continua.
- 7.3. Al Hospital II-1 de Moyobamba se sugiere desarrollar capacitaciones y entrenamiento efectivos sobre normas médicas, gestión del paciente y medidas de prevención de infecciones, esto debe incluir talleres en la práctica para asegurar que todos los profesionales estén al día en los últimos avances.
- 7.4. Al Hospital II-1 de Moyobamba se sugiere administrar eficientemente los recursos disponibles, como el personal, el equipo médico y los suministros, mediante un seguimiento de los indicadores clave de desempeño y asegúrese de que se utilice de manera óptima para fortalecer los procesos hospitalarios.

## Referencias

- Aini Q. Management Skill and Leadership: A Case Study from Hospital Managers of Charity Business in Health. *J Soc Sci Res.* 2018; 4(12): 478-82. doi: 10.32861/jssr.412.478.482
- Arrascue-Lino, I., Podestá-Gavilano, L., Matzumura-Kasano, J., Gutiérrez-Crespo, H., & Ruiz-Arias, R. (2021). Habilidades gerenciales desde la percepción del personal en el hospital municipal los olivos. *Rev. Fac. Med. Hum*, 21(2), 275-282. doi:10.25176/RFMH.v21i2.3715
- Artieda, J., Guarnizo, W., Caiza, M., & Vayas, G. (2021). Las habilidades gerenciales en la gestión pública. *Investigación y Negocios*, 14(24), 149-156. Obtenido de <http://www.scielo.org.bo/pdf/riyn/v14n24/2521-2737-riyn-14-24-149.pdf>
- Ascón, J., & García, M. (2018). Habilidades directivas. Estrategias de formación turística en la Universidad de La Habana. *Explorador digital*, 2(1), 45-56. Obtenido de <https://doi.org/10.33262/exploradordigital.v2i1.326>
- Ascón, J., & Garcia, M. (2021). Metodología para el desarrollo de habilidades directivas esenciales desde la formación turística. *Coodes*, 9(1), 116-136. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/cod/v9n1/2310-340X-cod-9-01-116.pdf>
- Ascón, J., García, M., & Lajara, A. (2019). Pirámide para el desarrollo de habilidades directivas en las instituciones de educación superior (IES). *Revista Cubana de Educación Superior*, 38(3), 1-11. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0257-43142019000300005](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142019000300005)
- Avia, I., Handiyani, H., & Gayatri, D. (2021). Relationship between nurse case manager's communication skills and patient satisfaction at hospital in Jakarta. *Enfermería Clínica*, 31(2), S413-S418. doi:<https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2020.09.036>
- Caceres, L., & Gallegos, W. (2018). Importancia de las competencias directivas desde la percepción de los empresarios ariquepeños. *Contabilidad y Negocios*, 13(26), 109-128. Obtenido de <https://doi.org/10.18800/contabilidad.201802.007>

- Chen, F., Qian, M., Sun, P.-W., & Yu, B. (2018). In search for managerial skills beyond common performance measures. *Journal of Banking & Finance*, *86*, 224-239. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2015.12.008>
- Chen, J. L., Song, W., & Zhou, S. (2020). General managerial skills and corporate social responsibility. *Journal of Empirical Finance*, *55*, 43-59. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jempfin.2019.10.007>
- Coello, J. N., Jiménez, M. L., & Huilcapi, N. M. (2021). Habilidades directivas y su influencia en los resultados de una institución educativa. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, *9*(1), 1-21. Obtenido de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78902021000700039&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78902021000700039&script=sci_arttext)
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los Investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - Reglamento RENACYT*. Lima, Perú: CONCYTEC. Obtenido de [https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)
- Cortez, L. (2021). Competencias directivas y confianza en una empresa privada de servicios. *Ind. data*, *24*(1), 121-137. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/pdf/idata/v24n1/en\\_1810-9993-idata-24-01-121.pdf](http://www.scielo.org.pe/pdf/idata/v24n1/en_1810-9993-idata-24-01-121.pdf)
- Davey, B. J., Lindsay, D., Cousins, J., & Glass, B. D. (2022). Scoping the required business management skills for community pharmacy: Perspectives of pharmacy stakeholders and pharmacy students. *Currents in Pharmacy Teaching and Learning*, *14*(7), 909-928. doi:<https://doi.org/10.1016/j.cptl.2022.07.002>
- Degos, V., & Piriou, V. (2023). Procesos de calidad y de seguridad en los establecimientos de salud. *EMC-Anestesia-Reanimacion*, *49*(2), 1-6. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1280470323476530?via%3Dihub>
- Díaz, J., Ledesma, M., Cárdenas, J., & Díaz, L. (2021). Habilidades directivas en un contexto de emergencia sanitaria COVID-19 en el Perú. *Revista*

- Venezolana de Gerencia*, 26(5), 505-519. Obtenido de <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.33>
- Espinoza, M. A., & Gallegos, D. (2020). Habilidades blandas en la educación y la empresa: Mapeo Sistemático. *Uisrael Revista Científica*, 7(2), 41-58. doi:<https://doi.org/10.35290/rcui.v7n2.2020.245>
- Fanelli, S., Lanza, G., Enna, C., & Zangrandi, A. (2020). Managerial competences in public organisations: the healthcare professionals' perspective. *BMC Health Serv Res.*, 20(303 ), 1-9. doi:doi: 10.1186/s12913-020-05179-5
- Fatemeh , A., Tahereh , P., Mohammad , H., & Soleiman , K. (2023). Effects of Empowerment Programs on Nurses' Competence in Disaster Response. *Health in emergencies y disaters quaterly*, 8. doi:<http://dx.doi.org/10.32598/hdq.8.2.143.1>
- Gao, H., Lu, S., & Kou, X. (2022). Investigación sobre la identificación de factores de calidad del servicio médico: basada en un método basado en datos. *Internet Research*, 32(5), 1617-1645. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/INTR-10-2020-0554/full/html>
- Giulia, A., & Osvaldo, F. (2021). Labor Insertion of Italian Professionals in Valencia: Between Emerging and Traditional Professions. *Professions and Professionalism*, 11(1), e3890. doi:<https://doi.org/10.7577/pp.3890>
- González, J. (2020). Indicadores de la gestión de calidad en las empresas de fluidos de perforación. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración*, 15(4), 185-191. doi:<http://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v4i15.90>
- Heredia, J. A. (2001). *Sistema de indicadores para la mejora y el control integrado de la calidad de los procesos*. España: Publicacions de la Universitat Jaume I. Obtenido de <https://www.digitaliapublishing.com/a/14734/sistema-de-indicadores-para-la-mejora-y-el-control-integrado-de-la-calidad-de-los-procesos>
- Hernández, E. (2020). Sistematización de competencias gerenciales de directivos de enfermería en el contexto hospitalario. *Revista Cubana de Enfermería*, 36(4), 1-15. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192020000400018](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192020000400018)

- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1a ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V. Obtenido de [https://www.academia.edu/41957962/METODOLOGIA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACION\\_LAS\\_RUTAS\\_CUANTITATIVA\\_CUALITATIVA\\_Y\\_MIXTA](https://www.academia.edu/41957962/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_LAS_RUTAS_CUANTITATIVA_CUALITATIVA_Y_MIXTA)
- Herrera, B., & Landivar, J. (2020). *El proceso de otorgamiento de citas y su influencia en la calidad de atención al asegurado del Hospital II EsSalud, Tarapoto 2018*. Tarapoto. Obtenido de <https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/11458/3728/3/ADMINISTRACION%20-%20Brayan%20Jos%c3%a9%20Herrera%20C%c3%a1rdenas%20%26%20Jonatan%20Samu.pdf>
- Hou, Y., Wang, H., Fu, Y., Gao, K., & Zhang, H. (2023). Multi-Objective brain storm optimization for integrated scheduling of distributed flow shop and distribution with maximal processing quality and minimal total weighted earliness and tardiness. *Computers & Industrial Engineering*, 179, 1-14. doi:<https://doi.org/10.1016/j.cie.2023.109217>
- Huamán, M., Trigos, J., Bernedo, D. H., & Romero, R. (2023). Gestión logística hospitalaria y calidad de servicio del cliente interno en tiempos de pandemia. *Revista de ciencias humanísticas y sociales*, 17. doi:<https://doi.org/10.33936/rehuso.v8i1.4615>
- Inga, F., & Arosquipa, C. (2019). Avances en el desarrollo del recurso humano en salud en el Perú y su importancia en la calidad de la atención. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 36(2), 312-318. doi:<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493>
- Jun, X., Ren, H., & Sun, P.-W. (2021). Deriving managerial skills by dissecting holding changes of mutual funds: Evidence from China. *Pacific-Basin Finance Journal*, 68, 101612. doi:<https://doi.org/10.1016/j.pacfin.2021.101612>
- Kottmann, A., Kruger, A., Roislien, J., Heltne, J., Carron, P., Lockey, D., & Sollid, S. (2022). Establishing quality indicators for pre-hospital advanced airway management: a modified nominal group technique consensus process. *British Journal of Anaesthesia*, 128(2), 143-150. Obtenido de

<https://www.bjanaesthesia.org/action/showPdf?pii=S0007-0912%2821%2900580-8>

- Lazo, Y. (2023). La importancia de las habilidades directivas para mejorar la satisfacción Laboral en el sector de la salud del Perú. 7(1), 11256-11273. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.5451](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.5451)
- Lizama-Mendoza, V. (2020). Incidencia de las Habilidades Gerenciales en la Organización Saludable del Puesto de Salud Coayllo – Cañete, 2020. *Digital Publisher CEIT*, 6(2), 74-94. doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2.467>
- Martínez, N., Lage, J., & Jorna, A. (2022). Procedimiento de integración de referenciación competitiva y estudio de procesos para la calidad en salud. *Revista Cubana de Salud Pública*, 48(3), 1-10. Obtenido de <https://revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/3499/1847>
- Merino, M., Bayona, M., López-Pardo, E., & Morera, R. (2019). Desarrollo de Competencias Directivas para la mejora de la Atención integrada. *International journal of integrated care*, 19, 1-8. doi:[dx.doi.org/10.5334/ijic.s3110](https://doi.org/10.5334/ijic.s3110)
- Mihail, D. M., & Kloutsiniotis, P. V. (2014). The impact of an MBA on managerial skills and career advancement: The Greek case. *The International Journal of Management Education*, 12(3), 212-222. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijme.2014.04.002>
- Moreno, J. (2022). Habilidades directivas y cambio organizacional en tiempos de Covid-19. *Rev. Int. Investig. Cienc. Soc.*, 18(1), 91-106. doi:<https://doi.org/10.18004/riics.2022.junio.91>
- Olaz, Á. J. (2018). *Guía práctica para el diseño y medición de competencias profesionales*. Madrid: ESIC Editorial. ISBN: 978-84-17513-22-1. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=1-qEDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=1-qEDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Paarima, Y., Adzo, A., & Ansah, A. M. (2021). Financial management skills of nurse managers in the Eastern Region of Ghana. *International Journal of Africa Nursing Sciences*, 14, 100269. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijans.2020.100269>

- Paima, M. (2020). *El desempeño laboral y las competencias directivas en los colaboradores de las empresas comerciales en el distrito de Tarapoto*. Tarapoto. Obtenido de [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4215/Mary\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4215/Mary_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Paredes-Zempual, D., Ibarra-Morales, L., & Moreno-Freites, Z. (2021). Habilidades directivas y clima organizacional en pequeñas y medianas empresas. *Investig. adm.*, 50(127), 69-90. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/ia/v50n127/2448-7678-ia-50-127-00005.pdf>
- Pedraza-Rodríguez, J. A., Ruiz-Vélez, A., Sánchez-Rodríguez, I., & Fernández-Esquinas, M. (2023). Management skills and organizational culture as sources of innovation for firms in peripheral regions. *Technological Forecasting and Social Change*, 191, 122518. doi:<https://doi.org/10.1016/j.techfore.2023.122518>
- Peñalver, A. (2020). La habilidades interpersonales de los jefes de proyecto. *Capital Humano*(533), 84-90. doi:<https://doi.org/10.12973/iji.2018.11319a>
- Pereda-Pérez, F., López-Guzman, Tomás, & González-Santa, F. (2018). Habilidades directivas y diferencias de género en el sector público: el caso de Córdoba (España). *Revista española de ciencia política*(46), 199-230. doi:<https://doi.org/10.21308/recp.46.09>
- Piña Garcia, F. J. (2021). *Gestión por procesos y calidad de atención en el Hospital II-2, Tarapoto*, 202. Tarapoto. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82467/Pi%c3%b1a\\_GFJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82467/Pi%c3%b1a_GFJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Potjanjaruwit, P. (2022). The Structural Relationship between Personnel's Professional Skills, Internal Control System, and Efficiency of Supply Management of Transport Organization in Thailand. *Transportation Research Procedia*, 63, 2434-2441. doi:<https://doi.org/10.1016/j.trpro.2022.06.279>
- Ramírez, J. (2018). Habilidades directivas una condiciones para una ejecucion eficaz. *Investigacion y Negocios*, 11(17), 23-29. doi:[http://www.scielo.org.bo/pdf/riyn/v11n17/v11n17\\_a04.pdf](http://www.scielo.org.bo/pdf/riyn/v11n17/v11n17_a04.pdf)

- Rivera, Y., & Morales, T. (2019). Caracterización de habilidades directivas en la Empresa ImportadoraExportadora Farmacuba. Comparación con el perfil óptimo del directivo cubano. *Folletos Gerenciales*, XXIII(3), 160-167. Obtenido de <https://docplayer.es/214545406-Caracterizacion-de-habilidades-directivas-en-la-empresa-importadora-exportadora-farmacuba-comparacion-con-el-perfil-optimo-del-directivo-cubano.html>
- Ruiz López, P., Martínez Hernández, J., & Alcalde Escribano, J. (2019). Gestión de procesos en el Hospital Universitario 12 de Octubre. *Revista de Administración Sanitaria Siglo XXI*, 17. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-administracion-sanitaria-siglo-xxi-261-articulo-gestion-procesos-el-hospital-universitario-13091835>
- Suaza, J. (2021). Habilidades gerenciales de empresarios pymes de la ciudad de Medellín. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(6), 592-606. Obtenido de <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e6.36>
- Supic, Z. T., Bjegovic, V., Marinkovic, J., Milicevic, M. S., & Vasic, V. (2010). Hospital management training and improvement in managerial skills: Serbian experience. *Health Policy*, 96(1), 80-89. doi:<https://doi.org/10.1016/j.healthpol.2010.01.002>
- Vallejos Monja, V. M. (2018). *Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015 para mejorar procesos de capacitación*, Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2018. Tarapoto. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37461>
- Van de Riet, M., Berghout, M., Buljac-Samardžić, M., van Exel, J., Hilders, & CGJM. (2019). What makes an ideal hospital-based medical leader? Three views of healthcare professionals and managers: A case study. *PLoS ONE*, 14(6), 15-26. doi:doi: 10.1371/journal.pone.0218095
- Whetten, D. A., & Cameron, K. S. (2011). *Desarrollo de habilidades directivas*. México: Pearson Educación. Obtenido de <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/f12eda1de07b7c59560816f683210111.pdf>
- Zinelli, H. (2022). Hospital management of a public-private partnership and a traditional model in two hospitals in callao. *Rev. Fac. Med. Hum.*, 22(2), 280-286. doi:<https://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/4796>

# Anexos

**Tabla de operacionalización de variables**

<b>Variables de estudio</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
Habilidades directivas	Las habilidades directivas son aquellas habilidades necesarias para liderar equipos de trabajo y dirigir la actividad de una organización (Whetten y Cameron, 2011).	La variable será evaluada mediante 10 indicadores, lo cual se agrupan en tres dimensiones propuesto por Whetten y Cameron (2011).	Habilidades personales	Desarrollo de la autoconsciencia	Ordinal
				Manejo del estrés y el bienestar	
				Resolución analítica y creativa de problemas	
			Habilidades Interpersonales	Construir relaciones mediante una comunicación de apoyo	
				Ganar poder e influencia	
				Motivar el desempeño	
				Negociar y resolver conflictos	
			Habilidades grupales	Empoderar e involucrar a los demás	
				Formar equipos eficaces y trabajo en equipo	
				Liderar un cambio positivo	
calidad de procesos	Conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos a través de él (Heredia ,2001).	La variable será evaluada a través de 6 dimensiones propuestas por Heredia (2001).	Liderazgo	compromiso	Ordinal
				Enfoque al cliente	
				Establecimiento de la política de la calidad	
				Comunicación de la política de la calidad	
			Planificación	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	
				Acciones para abordar riesgos y oportunidades	
				Establecer los objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	
				Planificación de los cambios	
			Apoyo	Personas	
				Infraestructura	
				Ambiente para la operación de los procesos	
				Recursos de seguimiento y medición	
				Competencia	
			Operación	Información documentada	
				Determinación de los requisitos para los servicios	
				Planificación y control operacional	
				Requisitos para el servicio	
				Diseño y desarrollo del servicio	
				Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	
			Evaluación del desempeño	Seguimiento	
				Medición	
				Análisis	
			Mejora	No conformidad y acción correctiva	
				Mejora continua	

## Matriz de consistencia

### Título: Habilidades directivas y calidad de procesos en el Hospital II-1 Moyobamba, San Martín, 2023

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos														
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación existente entre las habilidades directivas y calidad de procesos en el Hospital II-1 Moyobamba, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es nivel de las habilidades directivas en el Hospital II-1 Moyobamba, 2023?  ¿Cuál es nivel de calidad de procesos en el Hospital II-1 Moyobamba, 2023?  ¿Cuál es la relación de las dimensiones de las habilidades directivas con la variable calidad de procesos en el Hospital II-1 Moyobamba, 2023?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación existente entre las habilidades directivas y calidad de procesos en el Hospital II-1 Moyobamba, 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Conocer nivel de las habilidades directivas en el Hospital II-1 Moyobamba, 2023.  Conocer el nivel de calidad de procesos en el Hospital II-1 Moyobamba, 2023.  Conocer la relación de las dimensiones de las habilidades directivas con la variable calidad de procesos en el Hospital II-1 Moyobamba, 2023.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Hi: Existe relación significativa entre las habilidades directivas y calidad de procesos en el Hospital II-1 Moyobamba, 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> H1: El nivel de las habilidades directivas en el Hospital II-1 Moyobamba, 2023, es medio.  H2: El nivel de calidad de procesos en el Hospital II-1 Moyobamba, 2023, es alto.  Hi3: Las dimensiones de las habilidades directivas se relaciona significativamente con la variable calidad de procesos en el Hospital II-1 Moyobamba, 2023.</p>	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario</p>														
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>															
<p><b>Tipo de investigación:</b> Será tipo básica</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Nivel descriptivo-correlacional</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental</p>	<p><b>Población</b> Estuvo compuesta por el personal del Hospital II-1 de la ciudad de Moyobamba, es decir, en la actualidad suman una totalidad de 908 personas que vienen laborando.</p> <p><b>Muestra</b> Habiendo utilizado la fórmula, se determinó que la muestra estará conformada por 106 personas.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">Variables</th> <th style="width: 80%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Habilidades directivas</td> <td>Habilidades personales</td> </tr> <tr> <td>Habilidades Interpersonales</td> </tr> <tr> <td>Habilidades grupales</td> </tr> <tr> <td rowspan="5" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Calidad de procesos</td> <td>Liderazgo</td> </tr> <tr> <td>Planificación</td> </tr> <tr> <td>Apoyo</td> </tr> <tr> <td>Operación</td> </tr> <tr> <td>Evaluación del desempeño</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Mejora</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Habilidades directivas	Habilidades personales	Habilidades Interpersonales	Habilidades grupales	Calidad de procesos	Liderazgo	Planificación	Apoyo	Operación	Evaluación del desempeño		Mejora	
Variables	Dimensiones																
Habilidades directivas	Habilidades personales																
	Habilidades Interpersonales																
	Habilidades grupales																
Calidad de procesos	Liderazgo																
	Planificación																
	Apoyo																
	Operación																
	Evaluación del desempeño																
	Mejora																

## Instrumento de recolección de datos

### Encuesta sobre las habilidades directivas

Estimado trabajador, seguidamente se le presenta una relación de ítems, por lo cual tiene como objetivo conocer el nivel de las habilidades directivas en el Hospital II-1 Moyobamba, 2023, sírvase marcar con una X dentro del recuadro, que usted considere su percepción.

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

Nº	Dimensiones	Escala de medición				
	<b>Habilidades personales</b>					
1	Hace una evaluación regularmente de su actuación en su puesto.	1	2	3	4	5
2	Se muestra positivo a pesar de las situaciones estresantes.	1	2	3	4	5
3	Participa en grupos de discusión con el objetivo de plantear nuevas soluciones a los problemas.	1	2	3	4	5
4	Cuenta con la experiencia necesaria para el desarrollo de su labor.	1	2	3	4	5
5	Da la iniciativa al emprender una tarea.	1	2	3	4	5
	<b>Habilidades Interpersonales</b>					
6	Construye relaciones mediante una comunicación de apoyo.	1	2	3	4	5
7	Utiliza el poder e influencia para lograr sus objetivos.	1	2	3	4	5
8	Motiva el desempeño de su equipo.	1	2	3	4	5
9	Se compromete a negociar y resolver conflictos.	1	2	3	4	5
10	Se compromete con una meta y no descansa hasta verla cumplida.	1	2	3	4	5
11	Sabe adaptarse a las diferentes circunstancias del trabajo.	1	2	3	4	5
	<b>Habilidades grupales</b>					
12	Comparte con los demás todos los recursos que son necesarios para lograr los objetivos.	1	2	3	4	5
13	Muestra una disposición para trabajar en equipo.	1	2	3	4	5
14	Ayuda a los demás a ver cómo los cambios positivos van a contribuir a mejoras.	1	2	3	4	5

## ENCUESTA SOBRE LA CALIDAD DE PROCESOS

Estimado trabajador, seguidamente se le presenta una relación de ítems, por lo cual tiene como objetivo conocer el nivel de calidad de procesos en el Hospital II-1 Moyobamba, 2023, sírvase marcar con una X dentro del recuadro, que usted considere su percepción.

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

Nº	Dimensiones	Escala de medición				
	Liderazgo	1	2	3	4	5
1	Los líderes muestran compromiso con la calidad de los procesos.	1	2	3	4	5
2	Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción al usuario.	1	2	3	4	5
3	Se ha establecido la política de calidad para la institución.	1	2	3	4	5
4	La política de calidad es comunicada, aplicada y se encuentra disponible para las partes interesadas.	1	2	3	4	5
5	En el Hospital se han determinado roles, responsabilidades y autoridades relacionados con Calidad de los procesos.	1	2	3	4	5
	<b>Planificación</b>					
6	En la institución se ha determinado los riesgos y oportunidades en la planificación y ejecución de las acciones.	1	2	3	4	5
7	En el Hospital se han establecido objetivos de calidad y planificación para la conformidad del servicio.	1	2	3	4	5
8	En el Hospital se identifican con antelación los cambios que puedan afectar la calidad de procesos.	1	2	3	4	5
	<b>Apoyo</b>					
9	Tiene identificadas a aquellas personas que realizan trabajos que inciden sobre la calidad del servicio.	1	2	3	4	5
10	El Hospital proporciona un espacio de trabajo adecuado a fin de poder realizar de manera adecuada tus actividades.	1	2	3	4	5
11	El Hospital proporciona un ambiente laboral adecuado.	1	2	3	4	5
12	El Hospital define quienes serán los responsables para el seguimiento y medición de los procesos de calidad.	1	2	3	4	5
13	Existen procedimientos que permita identificar las necesidades de formación y tomar acciones para adquirir la competencia necesaria en el personal.	1	2	3	4	5
14	El hospital cuenta con un procedimiento para asegurarse que la información documentada se encuentre disponible.	1	2	3	4	5
	<b>Operación</b>					
15	Se han determinado los requisitos para los servicios que brinda el hospital al usuario.	1	2	3	4	5
16	Se planifican y controlan los procesos que se realizan de manera cotidiana.	1	2	3	4	5
17	Se cumple con los requisitos para brindar los servicios en su área.	1	2	3	4	5

18	La institución verifica el cumplimiento del diseño y desarrollo de la calidad de procesos.	1	2	3	4	5
19	Se realiza un control de los procesos y servicios suministrados externamente.	1	2	3	4	5
	<b>Evaluación del desempeño</b>					
20	Se realiza seguimiento a la satisfacción del usuario.	1	2	3	4	5
21	Se realiza la medición de los procesos para cumplir las expectativas del usuario.	1	2	3	4	5
22	Se realiza un análisis de datos e información para garantizar la calidad de los procesos.	1	2	3	4	5
	<b>Mejora</b>					
23	Se cuenta con un procedimiento para implementar y verificar la eficacia de las acciones correctivas	1	2	3	4	5
24	Se promueve la mejora continua en la institución.	1	2	3	4	5

## Consentimiento y/o asentimiento informado



### Consentimiento informado (\*)

Título de la investigación: Habilidades directivas y calidad de procesos en el Hospital II-1 Moyobamba, San Martín, 2023

Investigador (a): Bach. Pérez Bardález, Cindy Minely

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Habilidades directivas y calidad de procesos en el Hospital II-1 Moyobamba, San Martín, 2023", cuyo objetivo es determinar la relación entre las habilidades directivas y la calidad de procesos en el Hospital II-1 Moyobamba en 2023. Esta investigación es desarrollada por el estudiante de Posgrado del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Hospital II-1 Moyobamba.

#### **Describir el impacto del problema de la investigación.**

Esta Investigación permitirá mediante el análisis de variables, conocer de manera clara y concisa el nivel de desarrollo de las habilidades directivas y el impacto en la calidad de procesos hospitalarios con el fin de identificar falencias y establecer recomendaciones para mejorarlos.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "*Habilidades directivas y Calidad de procesos en el Hospital II-1 Moyobamba, San Martín, 2023*".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de Sala de Reuniones de la institución Hospital II-1 Moyobamba.

Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

*\*Obligatorio a partir de 18 años*



**Participación voluntaria (principio de autonomía):** Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

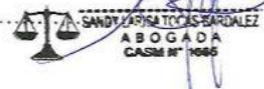
**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador (a) *Pérez Bardález, Cindy Minely* email: cperezbar@ucvvirtual.edu.pe y docente asesor *Mtr. Horna Rodríguez, Richard Foster* email: rhornar@ucvvirtual.edu.pe

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Sandy Larisa Tocas Bardalez  
Fecha y hora: 17 de Junio - 11:51 am  
DNI: 73175326

*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.*

*\*Obligatorio a partir de 18 años*



12	Comparte con los demás todos los recursos que son necesarios para lograr los objetivos				X			X					X	
13	Muestra una disposición para trabajar en equipo.				X			X			X			
14	Ayuda a los demás a ver cómo los cambios positivos van a contribuir a mejoras.				X			X					X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Con suficiencia para aplicación**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** ALVAREZ RIOS LIN

**DNI:** 41762753

**Especialidad del validador (a)** Dr. En Gestión Pública y Gobernabilidad

Moyobamba, 23 de mayo del 2023

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

DOCTOR EN GESTIÓN  
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD  
Dr. Lin Alvarez Rios  
CLAS N° 1946

-----  
**Firma del experto informante**

## MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### Calidad de Procesos

<b>Variable: Calidad de Procesos</b>		<b>Claridad<sup>1</sup></b>				<b>Coherencia<sup>2</sup></b>				<b>Relevancia<sup>3</sup></b>				Observaciones/ Recomendaciones
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / Liderazgo</b>													
01	Los líderes muestran compromiso con la calidad de los procesos.			X					X				X	
02	Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción al usuario.		X					X				X		
03	Se ha establecido la política de calidad para la institución.			X					X				X	
04	La política de calidad es comunicada, aplicada y se encuentra disponible para las partes interesadas.		X						X				X	
05	En el Hospital se han determinado roles, responsabilidades y autoridades relacionados con Calidad de los procesos.			X					X				X	
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / Planificación</b>													
06	En la institución se ha determinado los riesgos y oportunidades en la planificación y ejecución de las acciones.			X					X				X	
07	En el Hospital se han establecido objetivos de calidad y planificación para la conformidad del servicio.			X					X				X	
08	En el Hospital se identifican con antelación los cambios que puedan afectar la calidad de procesos.			X					X				X	
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / Apoyo</b>													
09	Tiene identificadas a aquellas personas que realizan trabajos que inciden sobre la calidad del servicio.			X					X				X	
10	El Hospital proporciona un espacio de trabajo adecuado a fin de poder realizar de manera adecuada tus actividades.		X						X				X	
11	El Hospital proporciona un ambiente laboral adecuado.			X					X				X	

12	El Hospital define quienes serán los responsables para el seguimiento y medición de los procesos de calidad.			X					X				X	
13	Existen procedimientos que permita identificar las necesidades de formación y tomar acciones para adquirir la competencia necesaria en el personal.				X				X				X	
14	El hospital cuenta con un procedimiento para asegurarse que la información documentada se encuentre disponible.				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / Operación</b>													
15	Se han determinado los requisitos para los servicios que brinda el hospital al usuario.				X				X				X	
16	Se planifican y controlan los procesos que se realizan de manera cotidiana.				X			X					X	
17	Se cumple con los requisitos para brindar los servicios en su área.				X				X				X	
18	La institución verifica el cumplimiento del diseño y desarrollo de la calidad de procesos.				X				X				X	
19	Se realiza un control de los procesos y servicios suministrados externamente.				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / Evaluación de desempeño</b>													
20	Se realiza seguimiento a la satisfacción del usuario.				X				X				X	
21	Se realiza la medición de los procesos para cumplir las expectativas del usuario.				X				X			X		
22	Se realiza un análisis de datos e información para garantizar la calidad de los procesos.				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / Evaluación de desempeño</b>													
23	Se cuenta con un procedimiento para implementar y verificar la eficacia de las acciones correctivas				X				X				X	
24	Se promueve la mejora continua en la institución.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Con suficiencia para aplicación**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. ALVAREZ RIOS LIN**

**DNI 41762753**

**Especialidad del validador (a) Dr. En Gestión Pública y Gobernabilidad**

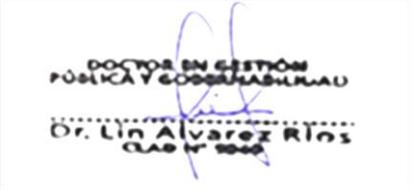
**Moyobamba, 23 de mayo del 2023**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



DOCTOR EN GESTIÓN  
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD  
.....  
Dr. Lin Alvarez Rios  
C.I. N° 41762753

-----  
**Firma del experto informante**



12	Comparte con los demás todos los recursos que son necesarios para lograr los objetivos				X				X				X	
13	Muestra una disposición para trabajar en equipo.				X				X				X	
14	Ayuda a los demás a ver cómo los cambios positivos van a contribuir a mejoras.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Con suficiencia para aplicación**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Oscar Mori Apagueño**

**DNI: 48261033**

**Especialidad del validador (a) Magister en Auditoria y Gestión Pública**

Moyobamba, 25 de mayo del 2023

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Lic. Mg. Oscar Mori Apagueño  
REGUC N° 24048  
CLAD - PERÚ

-----  
**Firma del experto informante**

## MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### Calidad de Procesos

<b>Variable: Calidad de Procesos</b>		<b>Claridad<sup>1</sup></b>				<b>Coherencia<sup>2</sup></b>				<b>Relevancia<sup>3</sup></b>				Observaciones/ Recomendaciones
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / Liderazgo</b>													
01	Los líderes muestran compromiso con la calidad de los procesos.			X				X				X		
02	Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción al usuario.			X				X				X		
03	Se ha establecido la política de calidad para la institución.			X				X				X		
04	La política de calidad es comunicada, aplicada y se encuentra disponible para las partes interesadas.			X				X				X		
05	En el Hospital se han determinado roles, responsabilidades y autoridades relacionados con Calidad de los procesos.			X				X				X		
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / Planificación</b>													
06	En la institución se ha determinado los riesgos y oportunidades en la planificación y ejecución de las acciones.			X				X				X		
07	En el Hospital se han establecido objetivos de calidad y planificación para la conformidad del servicio.			X				X				X		
08	En el Hospital se identifican con antelación los cambios que puedan afectar la calidad de procesos.			X				X				X		
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / Apoyo</b>													
09	Tiene identificadas a aquellas personas que realizan trabajos que inciden sobre la calidad del servicio.			X				X				X		
10	El Hospital proporciona un espacio de trabajo adecuado a fin de poder realizar de manera adecuada tus actividades.			X				X				X		
11	El Hospital proporciona un ambiente laboral adecuado.			X				X			X			

12	El Hospital define quienes serán los responsables para el seguimiento y medición de los procesos de calidad.				X				X				X
13	Existen procedimientos que permita identificar las necesidades de formación y tomar acciones para adquirir la competencia necesaria en el personal.				X				X				X
14	El hospital cuenta con un procedimiento para asegurarse que la información documentada se encuentre disponible.				X				X				X
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / Operación</b>												
15	Se han determinado los requisitos para los servicios que brinda el hospital al usuario.				X				X				X
16	Se planifican y controlan los procesos que se realizan de manera cotidiana.				X				X				X
17	Se cumple con los requisitos para brindar los servicios en su área.				X				X				X
18	La institución verifica el cumplimiento del diseño y desarrollo de la calidad de procesos.				X				X				X
19	Se realiza un control de los procesos y servicios suministrados externamente.				X				X				X
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / Evaluación de desempeño</b>												
20	Se realiza seguimiento a la satisfacción del usuario.				X				X				X
21	Se realiza la medición de los procesos para cumplir las expectativas del usuario.				X				X				X
22	Se realiza un análisis de datos e información para garantizar la calidad de los procesos.				X				X				X
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / Evaluación de desempeño</b>												
23	Se cuenta con un procedimiento para implementar y verificar la eficacia de las acciones correctivas			X					X				X
24	Se promueve la mejora continua en la institución.				X				X				X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

<b>1. No cumple con el criterio</b>	<b>2. Bajo nivel</b>	<b>3. Moderado nivel</b>	<b>4. Alto nivel</b>
-------------------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Con suficiencia para aplicación**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Oscar Mori Apagueño**

**DNI: 48261033**

**Especialidad del validador (a) Magister en Auditoria y Gestión Pública**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Moyobamba, 25 de mayo del 2023



Lic. Mg. Oscar Mori Apagueño  
REGUC N° 24048  
CLAD - PERÚ

-----  
**Firma del experto informante**



12	Comparte con los demás todos los recursos que son necesarios para lograr los objetivos				X				X				X	
13	Muestra una disposición para trabajar en equipo.			X					X			X		
14	Ayuda a los demás a ver cómo los cambios positivos van a contribuir a mejoras.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en el instrumento**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Urquia Chuqui, Ronald

**DNI:** 70307545

**Especialidad del validador (a):** Magister en Gestión Pública.

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Moyobamba, 25 de mayo del 2023



M.G. C.P.C. Ronald Urquia Chuqui  
Matrícula N° 129 - 1851

-----  
**Firma del experto informante**

## MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### Calidad de Procesos

<b>Variable: Calidad de Procesos</b>		<b>Claridad<sup>1</sup></b>				<b>Coherencia<sup>2</sup></b>				<b>Relevancia<sup>3</sup></b>				Observaciones/ Recomendaciones
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / Liderazgo</b>													
01	Los líderes muestran compromiso con la calidad de los procesos.			X					X				X	
02	Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción al usuario.			X					X				X	
03	Se ha establecido la política de calidad para la institución.			X					X				X	
04	La política de calidad es comunicada, aplicada y se encuentra disponible para las partes interesadas.			X					X				X	
05	En el Hospital se han determinado roles, responsabilidades y autoridades relacionados con Calidad de los procesos.			X					X				X	
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / Planificación</b>													
06	En la institución se ha determinado los riesgos y oportunidades en la planificación y ejecución de las acciones.			X					X				X	
07	En el Hospital se han establecido objetivos de calidad y planificación para la conformidad del servicio.			X					X				X	
08	En el Hospital se identifican con antelación los cambios que puedan afectar la calidad de procesos.			X					X			X		
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / Apoyo</b>													
09	Tiene identificadas a aquellas personas que realizan trabajos que inciden sobre la calidad del servicio.			X					X				X	
10	El Hospital proporciona un espacio de trabajo adecuado a fin de poder realizar de manera adecuada tus actividades.			X					X				X	

11	El Hospital proporciona un ambiente laboral adecuado.				X				X				X
12	El Hospital define quienes serán los responsables para el seguimiento y medición de los procesos de calidad.				X				X				X
13	Existen procedimientos que permita identificar las necesidades de formación y tomar acciones para adquirir la competencia necesaria en el personal.				X			X					X
14	El hospital cuenta con un procedimiento para asegurarse que la información documentada se encuentre disponible.				X				X				X
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / Operación</b>												
15	Se han determinado los requisitos para los servicios que brinda el hospital al usuario.				X				X			X	
16	Se planifican y controlan los procesos que se realizan de manera cotidiana.			X					X				X
17	Se cumple con los requisitos para brindar los servicios en su área.				X				X				X
18	La institución verifica el cumplimiento del diseño y desarrollo de la calidad de procesos.				X				X				X
19	Se realiza un control de los procesos y servicios suministrados externamente.				X				X				X
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / Evaluación de desempeño</b>												
20	Se realiza seguimiento a la satisfacción del usuario.				X				X				X
21	Se realiza la medición de los procesos para cumplir las expectativas del usuario.				X				X				X
22	Se realiza un análisis de datos e información para garantizar la calidad de los procesos.				X				X				X
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / Evaluación de desempeño</b>												
23	Se cuenta con un procedimiento para implementar y verificar la eficacia de las acciones correctivas				X				X				X
24	Se promueve la mejora continua en la institución.				X				X				X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en el instrumento**

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Urquia Chuqui, Ronald

**DNI:** 70307545

**Especialidad del validador (a):** Magister en Gestión Pública.

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Moyobamba, 25 de mayo del 2023**



-----  
**MG. C.P.C. Ronald Urquia Chuqui**  
Matrícula N° 129 - 1651

-----  
**Firma del experto informante**



12	Comparte con los demás todos los recursos que son necesarios para lograr los objetivos				X				X				X	
13	Muestra una disposición para trabajar en equipo.				X				X				X	
14	Ayuda a los demás a ver cómo los cambios positivos van a contribuir a mejoras.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en el instrumento**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Chomba Amasifén, Andy Rocío**

**DNI: 70258789**

**Especialidad del validador (a): Magister en Gestión Pública.**

Moyobamba, 25 de mayo del 2023

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Uc. Mg. Andy Rocío Chomba Amasifén  
REGUC N° 35564  
CLAD - PERÚ

-----  
**Firma del experto informante**

## MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### Calidad de Procesos

	<b>Variable: Calidad de Procesos</b>	<b>Claridad<sup>1</sup></b>				<b>Coherencia<sup>2</sup></b>				<b>Relevancia<sup>3</sup></b>				Observaciones/ Recomendaciones
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / Liderazgo</b>													
01	Los líderes muestran compromiso con la calidad de los procesos.			X				X				X		
02	Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción al usuario.			X				X				X		
03	Se ha establecido la política de calidad para la institución.			X				X				X		
04	La política de calidad es comunicada, aplicada y se encuentra disponible para las partes interesadas.			X				X				X		
05	En el Hospital se han determinado roles, responsabilidades y autoridades relacionados con Calidad de los procesos.			X				X				X		
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / Planificación</b>													
06	En la institución se ha determinado los riesgos y oportunidades en la planificación y ejecución de las acciones.			X				X				X		
07	En el Hospital se han establecido objetivos de calidad y planificación para la conformidad del servicio.			X				X				X		
08	En el Hospital se identifican con antelación los cambios que puedan afectar la calidad de procesos.			X				X				X		
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / Apoyo</b>													
09	Tiene identificadas a aquellas personas que realizan trabajos que inciden sobre la calidad del servicio.			X			X					X		
10	El Hospital proporciona un espacio de trabajo adecuado a fin de poder realizar de manera adecuada tus actividades.			X			X				X			

11	El Hospital proporciona un ambiente laboral adecuado.				X				X				X
12	El Hospital define quienes serán los responsables para el seguimiento y medición de los procesos de calidad.				X				X				X
13	Existen procedimientos que permita identificar las necesidades de formación y tomar acciones para adquirir la competencia necesaria en el personal.				X				X				X
14	El hospital cuenta con un procedimiento para asegurarse que la información documentada se encuentre disponible.				X				X				X
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / Operación</b>												
15	Se han determinado los requisitos para los servicios que brinda el hospital al usuario.				X				X				X
16	Se planifican y controlan los procesos que se realizan de manera cotidiana.				X				X				X
17	Se cumple con los requisitos para brindar los servicios en su área.				X				X				X
18	La institución verifica el cumplimiento del diseño y desarrollo de la calidad de procesos.				X				X			X	
19	Se realiza un control de los procesos y servicios suministrados externamente.				X				X				X
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / Evaluación de desempeño</b>												
20	Se realiza seguimiento a la satisfacción del usuario.				X				X				X
21	Se realiza la medición de los procesos para cumplir las expectativas del usuario.				X				X				X
22	Se realiza un análisis de datos e información para garantizar la calidad de los procesos.			X					X				X
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / Evaluación de desempeño</b>												
23	Se cuenta con un procedimiento para implementar y verificar la eficacia de las acciones correctivas				X				X				X
24	Se promueve la mejora continua en la institución.			X					X				X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en el instrumento**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Chomba Amasifén, Andy Rocío**

**DNI: 70258789**

**Especialidad del validador (a): Magister en Gestión Pública.**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Moyobamba, 25 de mayo del 2023**



Handwritten signature in blue ink over a blue official stamp. The stamp contains the text: "Lic. Mg. Andy Rocío Chomba Amasifén", "REGUC N° 35564", and "CLAD - PERÚ".

-----  
**Firma del experto informante**



12	Comparte con los demás todos los recursos que son necesarios para lograr los objetivos				X				X				X	
13	Muestra una disposición para trabajar en equipo.			X					X				X	
14	Ayuda a los demás a ver cómo los cambios positivos van a contribuir a mejoras.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en el instrumento**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mego Pezo, Dany

**DNI:** 47308828

**Especialidad del validador (a):** Magister en Gestión Pública.

Moyobamba, 25 de mayo del 2023

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Firma del experto informante**

## MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### Calidad de Procesos

<b>Variable: Calidad de Procesos</b>		<b>Claridad<sup>1</sup></b>				<b>Coherencia<sup>2</sup></b>				<b>Relevancia<sup>3</sup></b>				Observaciones/ Recomendaciones
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / Liderazgo</b>													
01	Los líderes muestran compromiso con la calidad de los procesos.			X				X				X		
02	Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción al usuario.			X				X				X		
03	Se ha establecido la política de calidad para la institución.			X				X				X		
04	La política de calidad es comunicada, aplicada y se encuentra disponible para las partes interesadas.			X				X				X		
05	En el Hospital se han determinado roles, responsabilidades y autoridades relacionados con Calidad de los procesos.			X				X				X		
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / Planificación</b>													
06	En la institución se ha determinado los riesgos y oportunidades en la planificación y ejecución de las acciones.			X				X			X			
07	En el Hospital se han establecido objetivos de calidad y planificación para la conformidad del servicio.			X				X				X		
08	En el Hospital se identifican con antelación los cambios que puedan afectar la calidad de procesos.			X				X				X		
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / Apoyo</b>													
09	Tiene identificadas a aquellas personas que realizan trabajos que inciden sobre la calidad del servicio.			X			X					X		
10	El Hospital proporciona un espacio de trabajo adecuado a fin de poder realizar de manera adecuada tus actividades.			X				X			X			

11	El Hospital proporciona un ambiente laboral adecuado.				X				X				X
12	El Hospital define quienes serán los responsables para el seguimiento y medición de los procesos de calidad.				X				X				X
13	Existen procedimientos que permita identificar las necesidades de formación y tomar acciones para adquirir la competencia necesaria en el personal.				X				X				X
14	El hospital cuenta con un procedimiento para asegurarse que la información documentada se encuentre disponible.				X				X				X
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / Operación</b>												
15	Se han determinado los requisitos para los servicios que brinda el hospital al usuario.				X				X				X
16	Se planifican y controlan los procesos que se realizan de manera cotidiana.				X				X				X
17	Se cumple con los requisitos para brindar los servicios en su área.				X				X				X
18	La institución verifica el cumplimiento del diseño y desarrollo de la calidad de procesos.				X				X			X	
19	Se realiza un control de los procesos y servicios suministrados externamente.				X				X				X
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / Evaluación de desempeño</b>												
20	Se realiza seguimiento a la satisfacción del usuario.				X				X				X
21	Se realiza la medición de los procesos para cumplir las expectativas del usuario.				X				X				X
22	Se realiza un análisis de datos e información para garantizar la calidad de los procesos.				X			X					X
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / Evaluación de desempeño</b>												
23	Se cuenta con un procedimiento para implementar y verificar la eficacia de las acciones correctivas				X				X				X
24	Se promueve la mejora continua en la institución.			X					X				X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en el instrumento**

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mego Pezo, Dany

**DNI:** 47308828

**Especialidad del validador (a):** Magister en Gestión Pública.

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Moyobamba, 25 de mayo del 2023**



**Firma del experto informante**

## Prueba de AIKEN

### Variable 1: Habilidades Directivas

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
	P2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
	P3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3
	P4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
	P5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3
D2	P6	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P7	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
	P8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
	P10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
	P11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
D3	P12	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P13	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
	P14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

**V de Ayken**

**0.95**

## Variable 2: Calidad de Procesos

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D2	P6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	P7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D3	P9	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
	P10	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
	P11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
	P12	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D4	P15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P16	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
	P19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D5	P20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P22	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
D6	P23	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P24	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

V de Ayken

0.98

## Confiabilidad de los instrumentos de investigación

### Análisis de fiabilidad de Habilidades Directivas

---

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	106	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	106	100,0

---

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Confiabilidad del número de preguntas

---

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach 0.831	N de elementos

---

14

### Análisis de fiabilidad de Calidad de Procesos

---

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	106	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	106	100,0

---

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Confiabilidad del número de preguntas

---

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach 0.891	N de elementos

---

24

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



HOSPITAL II- 1 MOYOBAMBA  
UNIDAD DE CAPACITACIÓN Y APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Reg. N° 011-2023267649

Moyobamba, 29 de mayo 2023

**OFICIO N° 598-2023- DIRESA-OGESS-AM/DHII-1M-UCADel**

Señor:

**DICK ACUÑA NAVARRO**

Director General  
Universidad Cesar Vallejo – Filial Tarapoto  
Av. Grau Cdra. 01

**CIUDAD.-**

**ASUNTO :** SE AUTORIZA RELIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN Y PUBLICACIÓN DEL NOMBRE DE LA ENTIDAD EN LOS RESULTADOS DEL ESTUDIO.

**ATENCIÓN :** Dra. ROSA MABEL CONTRERAS JULIÁN  
Jefa de la Unidad de Posgrado

**REF. :** CARTA S/N de fecha 25 de mayo del 2023  
N° Reg. 011-2023205937



Reciba un saludo cordial en nombre del Hospital II-1 Moyobamba y en atención al documento de la referencia, con el cual la Jefa de la Unidad de Posgrado presenta a la profesional **CPC. CINDY MINELY PEREZ BARDALEZ**, estudiante de posgrado para la obtención del grado de Maestría con mención en Gestión Pública, solicita autorización para realizar una investigación que lleva por título "**Habilidades Directivas y Calidad de Procesos en el Hospital II-1 Moyobamba, San Martín 2023**" y a su vez la publicación del nombre de su organización en los resultados de estudio.

En base a lo coordinado con la Unidad de Capacitación y Apoyo a la Docencia e Investigación, se **AUTORIZA la realización de la investigación y la publicación del nombre de la entidad en los resultados de la investigación**; asimismo, se solicita que una vez culminada y debidamente aprobado el trabajo de investigación, remitir un ejemplar debidamente empastado para custodia de la biblioteca del Hospital.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente;

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD SAN MARTÍN  
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SAN MARTÍN  
M.C. Ociel Vicente Vargas Esgus  
DIRECTOR HOSPITAL II-1 MOYOBAMBA

C.C.  
DIRECCION  
UCV  
UCADel  
VVE/APT/vnr

Av. Grau Cdra 04 – Moyobamba-San Martín  
Teléfono: 042-787590 (Anexo 1052) (SAMU)-042-351806 (Anexo 1132) (Emergencia)-042-787593 Anexo (1174) (REFERENCIAS) – 042-351826 Anexo (1046) (CALL CENTER)  
Correo: hospitalmoyobamba@hotmail.com

## Base de datos estadísticos

	VARIABLE I: HABILIDADES DIRECTIVAS													
	Habilidades personales					Habilidades interpersonales						Habilidades grupales		
	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14
Trabajador 1	1	3	1	2	1	3	1	1	2	1	3	2	3	1
Trabajador 2	2	3	4	5	4	2	2	1	4	5	4	1	4	1
Trabajador 3	3	1	2	1	3	3	1	2	1	3	3	2	1	3
Trabajador 4	1	2	5	4	2	4	5	4	1	4	3	2	4	1
Trabajador 5	2	1	2	2	1	2	3	2	3	1	1	2	3	1
Trabajador 6	2	5	5	5	3	1	2	5	2	5	1	1	5	4
Trabajador 7	4	5	5	5	1	1	1	5	5	3	5	4	2	2
Trabajador 8	3	2	3	3	1	1	3	1	1	2	2	2	3	2
Trabajador 9	2	1	2	3	4	3	2	2	3	3	5	4	1	4
Trabajador 10	1	1	4	5	1	5	2	4	5	2	5	4	5	5
Trabajador 11	1	3	3	1	2	2	3	3	2	1	1	1	3	3
Trabajador 12	1	1	2	2	1	2	1	3	2	3	2	2	2	3
Trabajador 13	1	2	2	1	2	1	2	3	3	2	1	2	2	1
Trabajador 14	1	2	1	3	3	1	1	1	3	3	1	2	2	1
Trabajador 15	5	2	5	4	3	1	3	5	4	3	4	5	4	2
Trabajador 16	2	3	3	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	3
Trabajador 17	3	4	1	1	2	3	4	4	1	3	4	5	1	5
Trabajador 18	3	5	3	4	3	4	5	5	4	5	4	4	5	4
Trabajador 19	2	3	2	1	2	3	2	2	1	3	3	2	1	3
Trabajador 20	4	3	4	5	5	3	3	4	5	4	5	3	3	5
Trabajador 21	2	3	3	2	3	1	2	2	1	1	2	1	2	1
Trabajador 22	2	2	1	1	1	1	5	3	5	2	5	4	5	4
Trabajador 23	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	2	3	1	3

Trabajador 24	4	4	2	5	3	1	4	3	4	4	5	5	2	5
Trabajador 25	5	4	5	2	1	5	5	1	3	1	2	4	5	1
Trabajador 26	2	1	3	1	1	2	3	1	1	3	3	2	3	1
Trabajador 27	2	2	1	1	3	1	3	1	1	3	2	3	3	3
Trabajador 28	2	1	2	3	1	2	3	3	2	2	2	3	3	1
Trabajador 29	4	5	3	3	4	3	3	4	3	5	3	3	4	3
Trabajador 30	3	1	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	1	2
Trabajador 31	3	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	4	4	3
Trabajador 32	3	1	3	2	1	2	3	3	1	1	1	2	2	2
Trabajador 33	4	5	2	2	4	4	3	4	2	3	1	1	5	5
Trabajador 34	3	5	4	3	3	1	2	4	3	2	2	4	1	1
Trabajador 35	2	1	2	2	2	1	4	5	3	2	1	2	5	1
Trabajador 36	2	3	3	3	2	2	1	2	2	1	1	3	3	2
Trabajador 37	2	5	3	1	2	5	5	2	3	5	3	2	5	1
Trabajador 38	2	3	2	2	2	1	3	2	1	1	3	2	5	5
Trabajador 39	4	4	4	1	5	1	1	1	1	5	4	1	3	1
Trabajador 40	1	3	3	2	3	1	2	1	1	2	3	3	1	2
Trabajador 41	2	1	1	3	1	2	3	3	3	1	3	1	3	2
Trabajador 42	1	5	2	1	5	1	5	4	1	5	2	3	4	2
Trabajador 43	1	3	2	3	1	1	3	2	1	2	3	2	2	1
Trabajador 44	5	3	5	4	3	4	5	5	3	5	4	3	4	5
Trabajador 45	5	5	5	5	5	3	4	3	3	4	5	5	5	5
Trabajador 46	1	1	2	3	3	3	2	5	1	3	5	3	4	1
Trabajador 47	3	3	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	5	5
Trabajador 48	2	3	2	2	1	2	3	2	1	2	3	3	2	1
Trabajador 49	3	5	5	3	3	5	5	4	4	5	4	4	4	5
Trabajador 50	4	2	1	3	5	5	4	1	1	2	5	2	5	3
Trabajador 51	1	2	1	3	3	1	2	2	3	2	2	1	1	1
Trabajador 52	5	2	1	3	2	5	1	5	3	4	4	2	3	1

Trabajador 53	4	3	1	1	1	4	1	4	5	3	2	5	1	4
Trabajador 54	2	2	1	1	2	3	1	2	3	2	1	2	3	3
Trabajador 55	3	5	2	3	2	2	1	5	2	1	2	2	2	5
Trabajador 56	2	3	3	2	3	2	1	5	5	5	5	3	2	4
Trabajador 57	5	3	1	3	3	1	4	5	4	3	1	3	4	3
Trabajador 58	2	1	1	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	1
Trabajador 59	2	1	2	3	2	2	1	3	3	2	2	3	1	1
Trabajador 60	1	5	5	2	1	2	5	3	3	1	5	5	3	5
Trabajador 61	2	2	1	3	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1
Trabajador 62	3	1	2	1	3	1	3	1	2	1	2	3	2	1
Trabajador 63	2	1	2	1	3	2	1	2	3	3	2	1	1	2
Trabajador 64	2	4	3	2	5	2	1	3	4	5	2	1	3	4
Trabajador 65	3	2	2	3	3	2	2	2	1	3	1	3	2	2
Trabajador 66	3	1	3	2	1	3	1	1	2	3	3	1	3	3
Trabajador 67	1	1	3	2	1	1	1	3	1	1	1	3	2	1
Trabajador 68	2	4	5	5	4	4	5	5	2	4	4	4	4	5
Trabajador 69	1	2	4	3	3	4	5	4	2	4	2	3	4	5
Trabajador 70	4	1	3	1	5	3	3	4	3	1	5	2	2	1
Trabajador 71	3	2	1	3	2	3	2	1	1	1	1	2	3	2
Trabajador 72	1	1	3	2	1	2	1	3	2	3	3	2	2	2
Trabajador 73	2	2	3	3	1	1	3	3	1	1	2	2	1	2
Trabajador 74	5	5	2	1	5	5	3	2	3	2	2	3	2	5
Trabajador 75	5	3	3	4	4	4	3	1	1	5	3	4	4	2
Trabajador 76	1	4	2	5	4	4	2	5	1	1	5	3	3	5
Trabajador 77	2	1	1	2	2	1	3	1	1	3	3	2	1	2
Trabajador 78	1	1	1	3	3	3	3	4	5	4	5	2	2	4
Trabajador 79	1	3	1	2	3	2	1	1	2	3	1	1	3	3
Trabajador 80	1	4	2	4	2	4	1	1	4	2	4	1	5	5
Trabajador 81	1	3	1	2	2	2	1	3	1	2	3	1	3	1

Trabajador 82	3	4	1	5	5	2	4	2	3	2	3	4	1	2
Trabajador 83	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	3	1	3	3
Trabajador 84	3	4	5	4	3	5	1	4	3	3	3	2	2	2
Trabajador 85	3	3	3	3	1	3	1	3	2	2	1	1	3	1
Trabajador 86	4	3	2	5	5	1	3	2	2	3	1	5	4	5
Trabajador 87	1	1	2	2	2	3	1	2	3	3	1	1	1	3
Trabajador 88	3	2	2	1	4	5	2	2	2	1	1	3	5	4
Trabajador 89	2	2	2	2	2	1	3	1	3	3	2	3	3	2
Trabajador 90	3	5	1	5	4	1	3	3	1	2	3	3	2	3
Trabajador 91	3	3	3	2	2	2	3	1	2	2	3	2	2	1
Trabajador 92	5	5	2	3	5	1	3	4	3	4	1	1	4	4
Trabajador 93	3	1	1	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	1
Trabajador 94	3	1	2	1	5	3	4	1	4	3	3	1	2	5
Trabajador 95	1	1	1	3	1	3	3	3	3	1	1	3	3	2
Trabajador 96	2	2	1	3	2	1	3	2	1	1	2	3	3	3
Trabajador 97	2	5	1	5	1	5	4	2	3	4	3	1	3	2
Trabajador 98	5	3	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	3
Trabajador 99	5	5	4	3	3	3	5	4	3	4	5	3	4	4
Trabajador 100	2	2	2	1	3	2	3	2	2	3	1	3	1	1
Trabajador 101	1	1	5	3	1	2	1	5	1	3	5	1	5	2
Trabajador 102	2	1	1	2	1	1	3	3	3	2	2	2	3	3
Trabajador 103	1	2	3	3	1	1	1	3	1	3	3	2	3	3
Trabajador 104	3	5	5	5	5	3	4	3	4	5	1	2	5	5
Trabajador 105	1	3	1	3	3	3	4	3	2	2	5	2	5	1
Trabajador 106	5	3	3	2	4	3	5	1	1	1	4	3	5	1

	VARIABLE II: CALIDAD DE PROCESOS																							
	Liderazgo					Planificación			Apoyo						Operación					Evaluación del desempeño			Mejora	
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20	C21	C22	C23	C24
Trabajador 1	3	2	2	3	2	3	1	1	2	3	2	3	1	3	2	1	3	3	2	1	1	1	3	3
Trabajador 2	4	1	3	2	5	4	3	4	3	5	1	1	4	4	2	3	4	5	4	5	5	3	1	1
Trabajador 3	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	2	3	1	1	3	1	3	2
Trabajador 4	5	5	1	4	2	2	2	5	2	5	2	1	5	1	3	4	4	2	5	2	1	5	3	4
Trabajador 5	2	3	2	3	1	3	3	3	2	1	3	3	2	3	2	3	2	2	1	1	2	3	1	1
Trabajador 6	1	4	4	4	4	3	2	2	5	4	1	4	1	2	3	4	1	1	4	4	4	1	5	5
Trabajador 7	1	2	4	2	3	1	4	5	5	1	1	4	2	4	3	5	5	3	1	2	5	1	4	5
Trabajador 8	1	3	3	1	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	1	3	1	1	2	1	1	2	3	1
Trabajador 9	4	2	4	2	5	2	3	4	3	1	4	1	3	1	3	2	1	5	5	5	2	1	1	1
Trabajador 10	5	4	5	3	3	5	4	4	2	5	2	2	4	2	2	5	5	4	2	2	2	5	1	3
Trabajador 11	3	2	3	1	2	3	2	1	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	1	1	3	2	1	2
Trabajador 12	1	2	2	1	2	3	3	3	2	1	2	2	3	1	2	3	1	1	3	3	3	3	1	1
Trabajador 13	1	3	2	2	2	1	3	3	2	3	2	1	1	3	2	3	2	2	1	2	1	1	3	3
Trabajador 14	1	3	3	2	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	2	3	2	3
Trabajador 15	2	4	2	3	5	1	3	2	2	4	4	4	2	5	5	5	2	3	3	5	3	4	2	2
Trabajador 16	1	3	1	1	2	1	1	1	3	2	3	1	3	1	2	2	2	3	1	1	1	1	2	1
Trabajador 17	4	4	4	3	5	1	1	1	1	4	4	1	3	1	5	3	4	1	4	5	1	5	5	2
Trabajador 18	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	5	3	4	3	4	3	3	5	5	4	5	3	4
Trabajador 19	2	3	3	2	2	2	3	2	3	1	1	1	2	2	1	3	3	3	3	3	3	1	1	3
Trabajador 20	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	4	5	5	3
Trabajador 21	1	1	3	1	2	3	1	1	3	1	3	3	3	3	1	3	1	3	3	2	1	2	2	2
Trabajador 22	4	4	3	1	5	2	5	4	1	4	2	3	3	3	5	2	1	5	1	5	1	5	5	3
Trabajador 23	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	1	1	3	1	1	3	3	1	1	2	3
Trabajador 24	4	5	2	5	1	5	1	2	5	3	3	4	4	3	2	3	1	2	4	3	4	5	2	3

Trabajador 25	1	2	3	2	5	2	2	4	5	2	2	5	4	2	2	5	5	5	3	2	5	4	4	1
Trabajador 26	3	3	2	1	1	3	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	1	1	2	3	2	1	1	1
Trabajador 27	1	3	2	1	3	1	1	2	1	1	2	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	1	3	3
Trabajador 28	1	2	3	3	2	2	1	2	3	3	1	1	3	3	3	3	1	2	3	3	2	1	3	3
Trabajador 29	5	5	3	5	4	5	4	3	5	5	3	3	5	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4
Trabajador 30	3	2	3	3	1	1	1	1	3	2	1	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	3	2	3
Trabajador 31	5	3	3	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	3	5	3	3	4	3	4	3	4	3	3
Trabajador 32	3	3	3	1	2	1	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	3
Trabajador 33	4	5	1	1	2	5	5	5	5	3	3	4	2	2	1	4	2	4	3	5	5	1	4	2
Trabajador 34	5	2	4	5	1	2	4	1	3	3	3	5	5	5	5	4	5	4	1	5	4	5	3	2
Trabajador 35	4	3	1	2	4	2	3	1	5	4	4	1	3	4	1	5	4	2	1	3	2	4	5	5
Trabajador 36	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	3	3	3	1	2	1	2	1	1	3	3	2
Trabajador 37	2	1	3	4	5	2	3	5	5	2	4	1	5	1	3	1	3	2	4	5	1	3	4	3
Trabajador 38	2	4	3	1	4	3	4	4	5	1	3	1	4	4	4	3	3	2	4	4	3	1	3	5
Trabajador 39	5	3	4	5	2	3	2	3	5	3	2	5	5	1	5	5	1	4	5	4	5	2	3	4
Trabajador 40	1	2	3	2	2	2	3	1	1	2	2	1	2	1	1	1	3	3	1	2	2	2	2	2
Trabajador 41	3	3	2	2	2	3	2	1	1	3	2	2	3	3	3	1	1	3	1	2	1	3	2	3
Trabajador 42	1	1	2	1	5	1	5	3	1	2	5	1	3	5	2	1	5	1	5	1	4	4	1	4
Trabajador 43	2	1	3	2	3	2	3	2	3	1	2	2	1	2	2	3	3	1	2	2	1	3	1	2
Trabajador 44	4	5	5	3	4	4	4	4	5	3	5	4	4	3	4	5	5	5	3	5	5	5	4	3
Trabajador 45	4	5	5	5	3	4	5	4	4	5	5	5	4	3	3	5	4	5	3	3	5	4	5	4
Trabajador 46	4	2	1	2	1	4	2	2	4	3	5	1	2	2	3	1	3	1	1	3	1	2	2	3
Trabajador 47	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4	3	5
Trabajador 48	1	1	1	3	1	3	3	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	3	1	2	1	3
Trabajador 49	3	3	3	4	5	5	5	3	3	5	5	5	3	5	3	5	4	4	3	5	3	4	3	4
Trabajador 50	1	5	4	3	1	3	4	1	2	5	2	4	1	4	3	1	5	2	2	5	4	3	5	1
Trabajador 51	3	1	3	1	1	1	1	2	2	3	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2
Trabajador 52	4	1	1	1	1	2	1	4	5	2	4	4	5	1	3	4	1	1	1	4	5	2	5	5
Trabajador 53	5	2	5	5	2	2	3	4	3	3	1	3	1	2	5	2	1	3	5	3	1	1	2	1

Trabajador 54	3	2	3	3	2	1	2	1	1	3	1	1	3	3	1	1	3	3	3	1	3	1	2	1
Trabajador 55	3	4	5	3	2	4	3	3	4	3	3	4	1	1	4	2	3	4	4	1	5	1	4	5
Trabajador 56	2	2	5	1	2	4	3	1	1	1	4	2	4	5	5	3	4	5	4	4	3	1	1	2
Trabajador 57	1	5	2	4	3	5	5	3	1	3	1	1	2	5	3	2	1	1	3	2	2	5	2	4
Trabajador 58	1	3	1	1	1	2	2	3	2	1	1	2	3	3	1	3	3	3	1	2	1	2	2	3
Trabajador 59	3	3	2	3	2	1	3	3	1	1	1	3	1	3	3	3	1	1	1	3	3	3	1	3
Trabajador 60	1	2	3	1	4	3	5	5	4	1	1	2	4	5	1	1	4	4	5	5	1	1	3	1
Trabajador 61	1	2	1	3	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	1	3	3	2	3	1	1
Trabajador 62	3	3	2	2	1	3	2	3	1	2	3	2	1	2	3	2	2	2	3	2	1	1	1	2
Trabajador 63	1	1	1	2	3	2	3	1	1	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	1	2	2	1	1
Trabajador 64	5	3	4	3	3	3	2	4	3	5	4	5	2	5	3	4	3	1	3	4	5	3	1	4
Trabajador 65	3	1	3	2	3	2	2	1	1	2	3	3	1	1	3	1	3	2	1	1	2	1	3	2
Trabajador 66	2	3	1	1	1	2	1	2	2	3	3	3	2	2	3	1	3	3	2	3	1	2	3	3
Trabajador 67	1	3	3	2	2	1	3	3	2	2	1	3	3	3	1	1	3	2	2	1	2	1	1	3
Trabajador 68	1	1	1	3	5	2	3	3	1	5	4	3	4	1	2	5	1	3	3	4	5	1	5	1
Trabajador 69	3	3	1	5	2	2	1	2	1	1	5	5	2	1	4	1	2	4	3	5	1	4	4	3
Trabajador 70	1	4	2	4	2	3	1	3	2	5	2	3	1	3	5	1	4	2	4	5	4	5	2	3
Trabajador 71	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	1	2	1	1	1	1	3	1	2	2	2
Trabajador 72	1	2	3	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	1	3	3	2	2	3	1	1	3	2	2
Trabajador 73	2	3	1	3	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	1	2	2	1	1	3
Trabajador 74	4	5	1	3	5	2	1	2	2	5	1	3	1	3	3	1	1	2	2	4	2	2	3	1
Trabajador 75	3	1	1	4	3	1	4	4	4	4	2	3	2	4	4	5	3	4	1	2	5	4	4	3
Trabajador 76	2	3	5	4	5	1	4	3	2	5	5	3	1	1	3	1	2	4	4	2	3	1	1	4
Trabajador 77	2	3	2	2	1	1	2	2	3	1	2	2	1	3	2	3	2	3	1	3	3	1	3	1
Trabajador 78	5	5	3	5	5	5	3	5	2	4	3	3	1	1	5	5	4	2	4	1	1	2	5	4
Trabajador 79	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	3	2	2	3	3	2	2	1	2	3	1	1
Trabajador 80	3	4	2	1	5	3	3	4	2	3	1	3	3	4	4	5	4	1	1	1	4	4	4	1
Trabajador 81	3	1	1	1	3	1	2	1	1	3	1	1	1	2	1	3	2	1	1	2	1	3	1	3
Trabajador 82	4	3	4	3	3	5	2	5	1	3	2	1	3	4	2	5	4	2	5	3	4	4	4	3

Trabajador 83	2	3	2	3	1	3	2	1	1	1	1	2	3	1	2	3	3	2	3	2	3	2	1	1
Trabajador 84	1	2	5	3	3	5	4	4	4	3	4	2	5	4	2	3	1	3	4	1	4	2	3	5
Trabajador 85	1	3	3	3	1	2	2	1	2	2	2	3	3	1	1	3	3	3	3	1	2	1	3	1
Trabajador 86	1	3	3	1	2	4	3	1	1	5	2	3	5	3	2	1	5	2	2	1	5	2	2	3
Trabajador 87	1	1	3	2	1	3	3	3	1	1	1	1	1	3	3	2	2	3	1	3	1	3	3	2
Trabajador 88	3	5	5	1	3	3	2	1	1	2	3	5	4	4	3	4	2	2	2	3	1	5	4	2
Trabajador 89	2	1	3	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	3	1	2	3	3	1	2	1	2	2	3
Trabajador 90	1	2	3	4	5	4	4	2	1	4	3	1	3	2	4	5	3	1	2	4	1	3	3	5
Trabajador 91	2	1	1	1	3	3	2	1	3	2	2	3	3	1	3	1	3	2	2	2	2	2	1	1
Trabajador 92	2	2	2	2	2	3	3	4	1	1	5	2	2	1	3	4	2	5	1	3	1	3	1	3
Trabajador 93	1	3	2	1	3	2	1	3	3	2	1	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	1	1	1
Trabajador 94	2	5	2	5	5	2	4	5	2	4	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3	2	4	1	5
Trabajador 95	1	2	1	2	1	2	1	3	3	3	2	1	1	2	2	2	3	1	3	3	3	2	3	2
Trabajador 96	2	2	3	2	1	2	2	3	3	2	1	2	1	1	2	2	3	2	3	3	1	3	2	3
Trabajador 97	3	5	4	3	4	3	3	4	1	5	1	1	5	2	4	5	5	2	3	1	5	4	3	3
Trabajador 98	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	3	5	4	4	5	5	3	3	3	5
Trabajador 99	3	5	5	5	3	4	4	3	3	4	3	3	3	5	5	3	3	3	3	5	4	3	4	5
Trabajador 100	2	1	2	3	3	2	1	1	1	3	2	3	1	3	2	3	2	2	2	1	3	2	1	1
Trabajador 101	5	3	5	3	5	1	5	5	2	3	1	5	1	3	1	2	3	5	3	4	1	4	3	3
Trabajador 102	1	2	1	3	1	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	1	2	3	2	3	1	3	2	3
Trabajador 103	1	3	2	2	3	3	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	3	1	1	3	1	1	3	3
Trabajador 104	2	5	5	2	2	2	5	3	1	4	3	3	4	2	2	4	1	4	1	2	3	5	1	4
Trabajador 105	1	3	1	1	3	3	4	5	2	5	3	1	3	5	3	2	2	4	5	5	2	1	1	3
Trabajador 106	3	1	2	4	1	3	1	1	3	2	4	5	2	2	5	4	2	1	4	3	5	5	2	3

## Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de las investigaciones.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20531320060
<b>HOSPITAL II-1 MOYOBAMBA</b> (Institución Pública Dependiente de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Alto Mayo)	
Nombre del Titular o Representante legal: M.C. ONC. Vicente Vargas Egas	
Nombres y Apellidos: M.C. ONC. Vicente Vargas Egas	DNI: 07069030

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ X ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Habilidades directivas y Calidad de procesos en el Hospital II-1 Moyobamba, San Martín, 2023.	
Nombre del Programa Académico: Maestría En Gestión Pública	
Autor: Cindy Minely Pérez Bardález	DNI: 72686610

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: 23-05 -2023



Firma: \_\_\_\_\_

**(Titular o Representante legal de la Institución)**

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

# Resultado de similitud del programa Turnitin



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Habilidades directivas y calidad de procesos en el Hospital II-1  
Moyobamba, San Martín, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTOR:**  
Pérez Bardález, Cindy Minely (orcid.org/0000-0001-7227-0200)

**ASESORES:**

**Resumen de coincidencias**

**15 %**

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

**Coincidencias**

1	repositorio.ucv.edu.pe	5 %
2	Entregado a Universida...	3 %
3	www.slideshare.net	<1 %
4	Entregado a Universida...	<1 %
5	www.coursehero.com	<1 %
6	docslide.us	<1 %
7	legisyderecho.wordpre...	<1 %
8	www.tdx.cat	<1 %

Página: 1 de 38Número de palabras: 9475Versión solo texto del informeAlta resoluciónActivado