



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Modelo de habilidades gerenciales para el servicio hospitalario en el
cantón Guayaquil, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTORA:

Sisalema Rivera, Karen Lissett (orcid.org//0000-0002-4112-6836)

ASESORES:

Dra. Carbajal Llauce, Cecilia Teresita De Jesús (orcid.org//0000-0002-1162-8755)

Dra. Rodríguez De Peña, Nelida Isabel (orcid.org//0000-0002-8508-9096)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

ortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

PIURA - PERÚ

2024

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo de tesis en primer lugar a Dios, por permitirme vivir, mantenerme saludable y realizar uno de mis objetivos como profesional en gestión pública. Agradezco profundamente a mis padres por su apoyo constante en mi vida y en la de mi familia. También reconozco a otros familiares que me han enseñado que el éxito profesional se logra con esfuerzo y constancia.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme ampliar mis conocimientos y mantener la perseverancia necesaria para enfrentar diversas situaciones durante la realización de este estudio. Reconozco a la Universidad César Vallejo por brindar docentes de alto nivel y por su excelente labor educativa al compartir su sabiduría. Expreso mi profunda gratitud al tutor de tesis por sus correcciones, guía constante y dedicación inquebrantable en este trabajo, que me ha proporcionado aprendizajes muy valiosos.



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARBAJAL LLAUCE CECILIA TERESITA DE JESÚS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "MODELO DE HABILIDADES GERENCIALES PARA EL SERVICIO HOSPITALARIO EN EL CANTÓN GUAYAQUIL, 2024.", cuyo autor es SISALEMA RIVERA KAREN LISSETT, 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.

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

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

PIURA, 14 de Junio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CECILIA TERESITA DE JESÚS CARBAJAL LLAUCE DNI: 42830121 ORCID: 0000-0002-1162-8755	Firmado electrónicamente por: CLLAUCECT el 15- 08-2024 11:39:28

Código documento Trilce: TRI - 0760027



ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, SISALEMA RIVERA KAREN LISSETT estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "MODELO DE HABILIDADES GERENCIALES PARA EL SERVICIO HOSPITALARIO EN EL CANTÓN GUAYAQUIL, 2024.", 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
SISALEMA RIVERA KAREN LISSETT CARNET EXT.: 0925269870 ORCID: 0000-0002-4112- 6836	Firmado electrónicamente por: KSISALEMA el 10-07- 2024 13:13:34

Código documento Trilce: INV - 1702812

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos de recolección de datos	19
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
VIII. PROPUESTA	40
REFERENCIAS	47
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de habilidades gerenciales para mejorar los servicios hospitalarios en el cantón Guayaquil, 2024	21
Tabla 2 Nivel de habilidades gerenciales para mejorar los servicios hospitalarios en el cantón Guayaquil, periodo 2024, según sus dimensiones	22
Tabla 3 Nivel de la dimensión habilidades conceptuales para mejorar los servicios hospitalarios en el cantón Guayaquil, periodo 2024	24
Tabla 4 Nivel de la dimensión habilidades técnicas para mejorar los servicios hospitalarios en el cantón Guayaquil, periodo 2024	25
Tabla 5 Nivel de la dimensión habilidades humanas para mejorar los servicios hospitalarios en el cantón Guayaquil, periodo 2024	26
Tabla 6 Resultados del cálculo de la prueba de normalidad	27
Tabla 7 Regresión lineal habilidades gerenciales y los servicios hospitalarios	28
Tabla 8 Validez del instrumento Habilidades Gerenciales, según expertos	290
Tabla 9 Validez del instrumento Servicios Hospitalarios, según expertos	290

RESUMEN

Este estudio tuvo como objetivo proponer un modelo de habilidades gerenciales para mejorar los servicios hospitalarios en el cantón Guayaquil, empleando una metodología básica, descriptiva y propositiva con enfoque cuantitativo. Se destacaron habilidades conceptuales, con alta visión estratégica (74.9%) y capacidad para situaciones complejas (64.6%). La anticipación y adaptación a cambios son altas (55.7%), con una positiva planificación a largo plazo y comprensión de interrelaciones (59.1%). En habilidades técnicas, se observa alta competencia del personal (54.2%), aunque el uso de tecnología médica y expectativas de precisión en diagnósticos son de nivel medio. La efectividad en procedimientos médicos es alta (57.0%), pero el seguimiento del tratamiento y la aplicación de conocimientos actualizados tienen oportunidades de mejora a nivel medio. En habilidades humanas, se resalta comunicación asertiva (52.9%) y liderazgo en formación de equipos (51.2%). La colaboración y trabajo en equipo son altos (51.2%), mientras que el respeto a la diversidad y sensibilidad cultural se sitúa en un nivel medio (57.0%). En conclusión, estos resultados proporcionan una base esencial para estrategias de mejora y un enfoque integral en el desarrollo del personal y la calidad de los servicios hospitalarios.

Palabras clave: Habilidades gerenciales, servicios hospitalarios, calidad de los servicios.

ABSTRACT

This study aimed to propose a model of management skills to improve hospital services in the Guayaquil canton, using a basic, descriptive, and propositional methodology with a quantitative approach. Conceptual skills stood out, with high strategic vision (74.9%) and capacity for complex situations (64.6%). Anticipation and adaptation to changes are high (55.7%), with positive long-term planning and understanding of interrelationships (59.1%). In technical skills, high staff competence is observed (54.2%), although the use of medical technology and expectations of precision in diagnoses are of a medium level. The effectiveness of medical procedures is high (57.0%), but treatment monitoring and the application of updated knowledge have opportunities for improvement at a medium level. In human skills, assertive communication (52.9%) and leadership in team building (51.2%) stand out. Collaboration and teamwork are high (51.2%), while respect for diversity and cultural sensitivity is at a medium level (57.0%). In conclusion, these results provide an essential basis for improvement strategies and a comprehensive approach to staff development and the quality of hospital services.

Keywords: Management skills, hospital services, quality of services.