

Gestión hospitalaria y habilidades sociales en el personal asistencial en un Hospital del Minsa Lima, 2023

por Teresa de Jesús Castro Morales

Fecha de entrega: 07-ene-2024 05:00p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2267615636

Nombre del archivo: TERESA_CASTRO_-_TESIS.pdf (439.01K)

Total de palabras: 7795

Total de caracteres: 40624



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

1

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Gestión hospitalaria y habilidades sociales en el personal
asistencial en un Hospital del Minsa Lima, 2023.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Castro Morales Teresa de Jesús (ORCID: [0009-0001-6960-5564](https://orcid.org/0009-0001-6960-5564))

ASESORA:

Dra. Mónica Elisa Meneses La Rivas (ORCID: [0000-0001-6885-9207](https://orcid.org/0000-0001-6885-9207))

Dra. Sara Edith Castillo Olsson (ORCID: [0000-0001-5094-3347](https://orcid.org/0000-0001-5094-3347))

2

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas de los servicios de salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2023

I. Introducción

A nivel mundial, la OMS sostiene que el sector de salud resulta altamente vulnerable a riesgos que tienen impacto relevante en la salud local, nacional y global, haciendo débil el nivel de respuesta del sector salud y haciendo que se corten las ganancias en resultados de salud y avance social y económico.

15

La Organización Panamericana de la Salud (2023), refiere sobre la fuerza laboral del sector salud, que requiere un análisis en el mercado laboral de salud, siendo necesario identificar los factores influyentes en la oferta laboral de tal manera que se mejore la previsión laboral que requiere el sector para abordar los problemas inmediatos que presentan, en la búsqueda de fortalecer los servicios que ofrecen.

En España Llorente et al. (2020), mencionaron que la capacidad de respuesta del sector salud, es preciso mejorar, de tal manera que se diseñe diversos mecanismos de acción y se reduzca la variabilidad. La gestión hospitalaria en el contexto global nunca requirió la toma de decisiones y analizar los datos al atender en la clínica a dicho nivel. Por su parte, Martínez et al. (2020) considera que la gestión de la Salud Pública fue uno de los gestores principales al atender a los pacientes cuando fue necesario la atención en situaciones de alta demanda.

A nivel latinoamericano, la situación de salud es diversa y el contexto de servicio es variable en cuanto a la Gestión Hospitalaria.

En Chile, Tapia (2020), sostiene que la administración de los Hospitales Públicos se da de forma autogestionada, considerando sus propias decisiones, direccionando el gasto y la eficiencia operativa. Esto provocó que la toma de decisiones se de en ámbitos financieros cumpliendo los objetivos. De igual forma la evaluación de los procesos de gestión, no precisan alinear la satisfacción usuaria, pues no será posible mejorar en los obstáculos al no optimizar el diseño con capacidad organizacional para cubrir la atención y las políticas que se establecen los Servicios de Salud.

Por su parte, Rivas (2022), mencionó que, en la región y el Caribe, la sobre demanda y hacinamiento en las atenciones es un problema relevante, especialmente en el sector emergencia. Se tiene evidencias que hasta un 70%

se debe a la consulta inadecuada por iniciativa del paciente, limitaciones en el acceso a las medicinas, y el acceso limitado a consultas médicas.

También en México, De la Guardia y Ruvalcaba (2020), sostienen que existe consenso respecto a promocionar la salud y el avance humano y económico, por lo que el enfoque social del sector es preciso se oriente con estrategias y acciones para asegurar el buen servicio con profesionales competentes que impulse el bienestar de los pacientes.

En el Perú, Flores y Barbarán (2021), refiere que el sistema de salud resulta siendo:

No uniforme por contar con administraciones de salud pública diversas, cuya estructura organizacional es diferente en la atención a los usuarios y no equitativo, debido a que los peruanos no tienen las mismas condiciones de acceder los servicios del sector salud dada la realidad económica, zona geográfica y el tipo de seguro que cuentan, por lo que presentan carencias de equipamiento, insumos, medicinas y personal asistencial limitado. Sin embargo, el sector privado ofrece mejores servicios a usuarios con solvencia económica. Esta situación de salud es diversa a nivel nacional, cuya Gestión Hospitalaria es cambiante en los establecimientos de salud, tal que es función básica a nivel del proceso administrativo del hospital que hace posible el optimizar la oferta a nivel hospitalario respecto a la demanda de requerimiento de atención respecto a la salud, tal que la gestión objetiva y el planeamiento hace posible tomar decisiones y gestión administrativa siendo eficiente y también oportuna.

También en Chiclayo, Vásquez y Montenegro (2022), refieren que los nosocomios en la zona presentan dificultad en sus servicios por que no se logra modernizar los servicios con fines de desarrollar la labor hospitalaria, pues es preciso lograr mejor funcionamiento que genere en la población la credibilidad.

Complementa Espinoza et al. (2021), al sostener que hay deficiencia en la gestión de la salud a nivel primario en atención. Según el Ministerio de Salud peruano, se tiene un 14 % de entidades del primer nivel que tienen capacidad de gestión, con el agregado del planeamiento y conducción. En otros casos, el 32 % de entidades presentan buena infraestructura, solo el 25 % cuenta con equipos necesarios y un 29 % cuenta con personal capacitado.

Por otro lado, respecto a las habilidades sociales, en un estudio realizado en Estados Unidos, Cooke y Valentine (2021) encontraron que la percepción del trabajo de dos equipos de enfermeros destacó la estructura y el liderazgo del equipo, en cambio en relación a la comunicación, el control y el apoyo mutuo resultó obtener niveles bajo.

En Brasil, Nery (2020), respecto a las habilidades sociales de los trabajadores de enfermería, sostuvo que un 60% de enfermeras tuvo un nivel medio de empatía con los pacientes, mientras que el 63.3% percibieron un alto nivel y respecto al nivel de conocimiento, el 67% del personal de enfermería demostró un nivel bajo, por lo que contrasta el malestar que tienen los pacientes respecto al servicio hospitalario.

Por su parte Díaz et al. (2019), sostienen que existe necesidades de mejorar las relaciones interpersonales en los pacientes quienes están siendo afectados debido a que el personal no muestra habilidades sociales que sean favorables para el paciente y sus familiares, generando preocupación y malestar por el trato que reciben. Con ello se comprueba que es un sector con problemas que durante muchos años presenta deficiencias en gestión y habilidad social con las personas que trabajan.

En la realidad actual de la entidad de salud del MINSA, las competencias de los profesionales pese a ser relevantes y valoradas por el Ministerio de Salud, no se ha mejorado a nivel administrativo, pues es preciso contar con programas de capacitación permanente, evidenciando la falta personal para las labores que se realizan, siendo necesario que la Gestión hospitalaria contemple de manera inmediata estas necesidades que generan malestar en el personal por la sobrecarga laboral que tienen, sumándose a esto la carencia de recursos para hacer inversiones en la mejora del servicio. Por ello hay reclamos por parte de los usuarios del servicio ya que con frecuencia presentan quejas por el tiempo de encontrarse esperando y la poca capacidad de responder del personal del sector salud, quienes se ven afectados, pues cargan con toda la responsabilidad de una deficiente administración. Asimismo, en relación a la habilidad se observa que una gran cantidad de personal de salud cuenta con poca tolerancia con el usuario, carencias de habilidades en relaciones interpersonales y de comunicación y esto se traslada como motivos de queja por parte del usuario. El estudio pretende comprender la temática expuesta para asumir toma de

decisiones para aplicar acciones de mejoras en beneficio del usuario y de los trabajadores de salud.

Por lo expuesto, se plantea el problema de investigación con la interrogante: ¿Qué relación existe entre la gestión hospitalaria y habilidades sociales en el personal asistencial en un Hospital del Minsa Lima, 2023? Del mismo modo los problemas específicos fueron: ¿Qué relación existe entre la gestión asistencial, por procesos, por recursos, y habilidades sociales en el personal asistencial en un Hospital del Minsa Lima, 2023?

Con la justificación teórica se sienta las bases teóricas que se fundamentan en la investigación, además se realizará la actualización de la información, siendo relevante que la gestión hospitalaria y las habilidades sociales del personal sean bien direccionadas para que se cumpla con los propósitos de toda entidad de salud, garantizando de esta manera la buena salud de la población. También se justifica de manera metodológica, ya que es preciso que se logre las metas de gestión hospitalaria, asegurando que las habilidades de personal sean idóneas y cuyos resultados se obtienen con los resultados de las encuestas aplicadas, al procesarlos estadísticamente. También tiene justificación práctica ya que se busca un mejor servicio a los pacientes con una gestión hospitalaria direccionada a un buen servicio y que el personal logre las habilidades sociales que se espera alcanzar de tal manera que permita la recuperación de los pacientes en los diversos tratamientos que se realizan en dicha entidad de salud.

El objetivo general busca determinar la relación que existe entre la Gestión hospitalaria y habilidades sociales en el personal asistencial en un Hospital del Minsa Lima, 2023. Los objetivos específicos fueron: determinar la relación que existe entre la Gestión asistencial, por procesos, por recursos y habilidades sociales en el personal asistencial en un Hospital del Minsa Lima, 2023.

La hipótesis general planteada precisa que existe relación entre la Gestión hospitalaria y habilidades sociales en el personal asistencial en un Hospital del Minsa Lima, 2023. Por su parte las hipótesis específicas son: existe relación entre la Gestión asistencial, por procesos, por recursos y habilidades sociales en el personal asistencial en un Hospital del Minsa Lima, 2023.

II. Marco teórico

Con relación a los estudios nacionales, en Perú, Olivares (2023), en su investigación su objetivo fue definir el vínculo de gestión hospitalaria y competencia laboral de las trabajadoras de enfermería. Fue estudio cuantitativo, tal que es básica, correlacional y no experimental. Conformó la muestra 100 enfermeras y se utilizó encuestas a través del cuestionario. Del resultado mediante el análisis inferencial tuvo un valor de Spearman de 0.765, comprobando una relación alta habida con las variables. En conclusión, la relación es directa con la gestión hospitalaria y la competencia laboral de las enfermeras de la entidad de salud.

En el estudio hecho Lima por Lezcano (2023), en su estudio su objetivo fue determinar el vínculo entre gestión hospitalaria y la satisfacción del paciente atendido en el servicio de medicina y cirugía. Se consideró investigación correlacional y no experimental, cuya muestra la conformó 149 pacientes, aplicando el cuestionario. Como resultados se obtuvo que la gestión hospitalaria tuvo un nivel medio con un 77.20% y en tanto la satisfacción del paciente fue de 76.50%. En conclusión, hubo vínculo relevante entre variables, con valor de incidencia de 0.627.

También en el departamento de Ica, Becerra y Mendoza (2021), plantearon como objetivo el valorar la gestión hospitalaria en un centro de salud de dicha localidad. La investigación fue no experimental y transversal, cuya muestra la conformaron 108 participantes, mediante encuesta, siendo el cuestionario utilizado para obtener los datos. Como resultado se tuvo que el 33.30% precisaron que la gestión a nivel laboral fue inadecuada debido a deficiencias en la gestión hospitalaria, que afectó al rendimiento de trabajadores. En conclusión, la gestión sanitaria valoró la necesidad de mejorar para que la percepción de los pacientes sea adecuada.

Según el estudio realizado en Lima por Mamani (2022), su objetivo fue precisar la influencia de la habilidad social en las labores de trabajadores de salud. El estudio tuvo el enfoque cuantitativo, siendo básica y no experimental. La población la integraron 120 profesionales del sector salud. Se utilizó la

encuesta. Según los resultados se destacó la labor en equipo demostrando que el personal contó con habilidades sociales con un valor del estadístico de 146,03. Se concluye que el personal cuenta con habilidades sociales en su desempeño que realizan en el centro de salud.

Respecto a los antecedentes internacionales; en Colombia, Zamora y Maturana (2019), realizaron su estudio cuyo objetivo fue analizar el servicio brindado en la entidad de salud, con relación a la valoración de satisfacer al paciente. El estudio fue no experimental, cuya muestra la integraron 61 usuarios del servicio de salud. Como resultado se logró precisar que el 23% fueron atendidos en el servicio de enfermería y el 7% recibieron atención médica, resaltando disconformidades y se destacó contar con la mejora continua al atender al paciente; también se considera los demás servicios que se brinda en la entidad de salud. Se concluyó que en la gestión hospitalaria los pacientes buscan lograr que se mejore los servicios para su plena satisfacción.

En España, Valls (2018), su objetivo de investigación fue precisar la satisfacción de usuarios en el sector salud español. Consideró un estudio no experimental, tomando en cuenta el análisis documental, a través de la regresión múltiple. Como resultado, un 57.32% de pacientes lograron alcanzar la satisfacción en el sector salud, por su parte un 54.45% obtuvo una valoración media respecto a la satisfacción del médico de familia y también lograron satisfacción con 55.11% respecto a la atención del médico especialista. En conclusión, la política sanitaria buscó mejoras para obtener la máxima satisfacción de pacientes, así como la gestión hospitalaria.

Al considerar las bases teóricas, al referirnos a la variable gestión hospitalaria según Seul y Shim (2021), es un proceso de desarrollo considerando las estrategias mediante las cuales se llega a la toma de decisiones, tal que tiene incidencia en el íntegro de las funciones administrativas que conllevan al buen servicio de los pacientes. Según Wardah et al. (2020), consideran que se asocia a los recursos que se otorgaron en el hospital con fines de compensar diversas deficiencias que se presentan en la gestión que tienen que ver con exponer y minimizar la carencia de preparación en la entidad, que tiene responsabilidad en cubrir las expectativas de demanda de servicios de parte de los pacientes.

También Nishanthan et al. (2022), sostienen que el sistema de gestión hospitalaria contiene registro informatizado de pacientes, clasificación de su información al sistema y registro de pacientes. La disponibilidad de un médico y la información del paciente se precisa tener actualizada de tal manera que se brinde un servicio conforme.

Al respecto Guzmán et al. (2022), resaltaron a la gestión hospitalaria direccionada al paciente, por lo que consideran al paciente como el centro y objeto de interés al brindar el servicio de salud, tomando en cuenta la preocupación que tienen con frecuencia los pacientes respecto a los servicios que brindan los hospitales tal que tiene relevancia los siguientes aspectos: respetar los valores, preferencia y necesidad del paciente, coordinación e integración del cuidado, informar, comunicar y educar, brindar confort, contención de emociones y alivio, involucrarse familiares y personas allegadas, transición y seguimiento del cuidado y finalmente el acceso a seguir el tratamiento del paciente.

Por su parte Flores y Barbarán (2021), en relación a la Gestión Hospitalaria (GH) precisaron que se refiere al producto basado en logros para estar bien y satisfechos los pacientes; tomando en cuenta las fechas de espera que se otorga en la cita, atenciones oportunas ante una enfermedad complicada, las cuales están vinculadas a indicadores de la calidad del servicio dado que están asociados a la satisfacción, atención inmediata y seguridad. Al respecto la gestión hospitalaria tiene importancia al reflejar en los que tienen que ver con la dirección de la entidad y frecuentemente el resultado de la dirección y reflejados en indicadores sobre estado de salud buena del paciente.

También Ferreyra et al (2018), consideran que la gestión hospitalaria, es relevante en el servicio que se brinda a los pacientes, tal que se debe ejecutar mediante políticas, sistemas, componentes, procesos e instrumentos que, en su integración de manera coherente, holística e integral, hagan posible prestar los servicios de salud con la calidad esperada, tal que se permita una gestión orientada al logro de objetivos sanitarios y económicos en relación al servicio de salud eficiente.

Se cuenta con dimensiones siguientes: Dimensión 1 La gestión asistencial, tal que Aga et al. (2021), consideran que comprende con el nivel de actividades con la que se realizan las tareas asignadas, tal que tengan repercusión en las decisiones finales y el servicio que se brinda al paciente. Al respecto Espinoza et al. (2021) sostienen que se asocia a la labor que realizan los médicos y enfermeros con fines de obtener un resultado satisfactorio en la atención del paciente. También la dimensión 2 gestión por procesos, según Aga et al. (2021), consideran que se valora la labor que se realiza en el contexto organizacional, tal que se busca la mejora continua a nivel de labores organizacionales, a través de identificar, registrar y ⁴mantener un proceso de mejora continua relevante en el servicio al paciente. Según Morles (2021) la gestión de procesos representa una herramienta válida para planificar el proceso según el entorno y recursos disponibles, asegurando la eficiencia en el servicio a los pacientes. De la dimensión 3 ⁴gestión por recursos, según Aga et al. (2021), es un proceso de planificación que tiene que ver con la programación y contar con los recursos, de tal manera que se maximice el beneficio regulando los recursos que se dispone para la atención al paciente. Al respecto Armijos et al (2019), mediante la gestión por recursos se orienta al logro de la eficiencia y eficacia, para lograr altos estándares de rendimiento con valor agregado, considerando que en la organización las cosas se deben hacer de manera perfecta en bien de los pacientes.

Es preciso destacar la valoración de los sistemas de gestión, que se asocian a la estructura de responsabilidad y que se formen estrategias de los logros operativos para alcanzar los objetivos estratégicos con mejor servicio al paciente (Meng et al., 2018). Por su parte Teran et al. (2019), consideran que los servicios de la salud constituyen un bien público que afronta en la actualidad diversos retos considerando el vínculo existente entre la salud, del desarrollo social económico, con ventajas comparativas en la salud globalizada y con alta competencia.

De la variable habilidades sociales, Villalba (2018), menciona que los profesionales del sector salud experimentan altos niveles de estrés, que impactó en la atención a los pacientes. Al respecto el bienestar se da por habilidades

1
sociales del personal de todo nivel de un centro de salud. Por su parte Palomino (2020), mencionó que el personal médico de cualquier especialidad se enfrenta a situaciones de alto estrés, y la falta de habilidades sociales complica su labor, teniendo repercusión en la sociedad, familia y demás lugares donde tienen interacción.

Por su parte Tapia y Cubo (2017), sostienen que las habilidades sociales representan un aspecto esencial en el desempeño profesional. En este sentido se podrá tener un buen aprendizaje y enseñanza, facilitará que logre su inserción en el sector social, tener presencia activa, lograr las relaciones interpersonales satisfactorias y efectivas, con una buena salud mental y lograr un desempeño eficaz y eficiente a nivel laboral.

También Caldera et al. (2018), refirió que las habilidades sociales resultan descritas como el cúmulo de conductas aprendidas que dependen del ámbito en el que se encuentran, el lenguaje utilizado, las necesidades y sentimientos que hacen posible unas buenas relaciones interpersonales.

Al respecto Riggio et al. (2020), sostienen que las habilidades sociales en el lugar de trabajo se refieren a la amplia gama de habilidades utilizadas para comunicarse con otros y en crear y mantener buenas relaciones interpersonales en el trabajo. Un modelo de habilidades de comunicación muy básicas sugiere que existen tres tipos de habilidades: habilidades para expresarse; habilidades para recibir comunicaciones de otros; y habilidades en regular y controlar el flujo de comunicación.

Según Cajas et al. (2020), afirmaron que cuando se expresa una necesidad, las habilidades sociales se ponen a prueba y ayudan o dificultan. Si se puede evaluar cómo está el estado de la comunicación y si puedes desarrollar las herramientas de interacción, será mejor, más influyente y tener una mayor facilidad para el logro de los propósitos en el servicio que ofrecen en entidades de salud.

Por su parte Taype y Paitán (2023), destacan el aporte de diversos autores al considerar las habilidades sociales, como es el caso de

Vygotsky, que menciona que ayuda a las personas a ser extrovertidas, con trato amigable, que valoran a los demás y resultan valorativas en su círculo social. En relación a Roca resaltan que buscan dar solución a inconvenientes hallados, tal que presentan buen comportamiento y son personas que buscan ser felices. También de Caballo, destacando los siguientes componentes: conductivo que es una actitud digna de confianza, la dignidad y los factores físicos asociado a su situación orgánica. Mencionan a Gismero, quien considera relevante: la capacidad de hablar, el comportamiento, la expresión de ira o valoración, decisión contraria, hacer pedidos y tener interacciones adecuadas con el sexo opuesto. Finalmente resaltan el aporte de Goldstein y Cold, porque consideran como habilidades sociales el comprender a los demás, aceptarlos y cumplir con los deberes y expectativas.

Se considera dimensiones: Dimensión 1 Las habilidades sociales básicas, según Loyaga (2019) son destrezas adquiridas al inicio de nuestro desarrollo y es relevante para un adecuado desenvolvimiento al dialogar siendo un aspecto fundamental de comunicación ya que de esa manera se logran los vínculos interpersonales, identificación y expresión de lo que se siente. También Mendoza (2021), considera que estas habilidades permiten que las personas logren alcanzar una adecuada convivencia en diversos escenarios con una franca y sincera comunicación, haciendo posible su socialización. Dimensión 2 Las habilidades sociales avanzadas o complejas, tal que Loyaga (2019) considera que son aprendidas luego de la básica, influyen en la combinación de conductas sociales. Aquí se comparte la experiencia de manera que se logre una adecuada integración al grupo de trabajo, tener asertividad, así como dar y recibir las instrucciones. Al respecto Alania et al. (2021), sostienen que se desarrollan luego de las habilidades básicas, de tal manera que contribuye con el buen desenvolvimiento de las personas en el contexto social, las cuales integran el hecho de pedir ayuda, participar, otorgar instrucciones, pedir disculpas y convencer al resto de personas. Dimensión 3 Las habilidades de planificación, Loyaga (2019) menciona que es la capacidad que el personal seleccione de forma eficaz diversas acciones, considerando en cada una de ellas los recursos intelectuales que se requiere en la búsqueda de lograr los objetivos, sea

individual o grupal. Tiene relevancia para evitar los conflictos de tal manera que se tome decisiones adecuadas. Por su parte Pacheco et al. (2021), refieren que este tipo de habilidades tiene que ver con la destreza en el desarrollo de una actividad realizado por una persona lo cual permite que se logre los objetivos trazados en la organización. Estas por característica se asocia a la facilidad que tienen las personas de manera inmediata a resolver diversos casos que se hallan en su contexto social que se presentan en su entorno social.

En tal sentido Karanja et al. (2018), refieren que la labor en equipo implica contar con energía colaborativa para el logro de los objetivos que se trazan de tal manera que se logre la culminación de las labores de forma eficaz y eficiente.

1 III. Metodología

3.1 Tipo y diseño de investigación

Es básica, reflejado en el aporte teórico y por ende a la investigación. Se hace uso del método hipotético deductivo, tal que, al partir de un caso general, se consideraron posturas particulares (Hernández & Mendoza, 2018).

Por otra parte, tiene enfoque cuantitativo tal que se cuenta con información para validar las hipótesis planteadas según el análisis estadístico descriptivo o inferencial (Hernández & Mendoza, 2018).

Respecto al nivel de estudio resulta correlacional, buscando evidenciar el vínculo de las variables (Hernández & Mendoza, 2018).

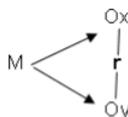
3.1.2 Diseño de investigación

Al respecto Hernández y Mendoza (2018), precisaron no contar con la manipulación en las variables, comprobando su validez sin alteración de la variable y se considera transversal obteniendo la información en un solo momento. En tal sentido el estudio no experimental no modifica variables.

Gráficamente se tiene:

Figura 1.

Esquema del diseño



Tal que:

M = Muestra de investigación

Ox = Gestión hospitalaria

2 Oy = Habilidades sociales

r = Relación de variables

3.2 Variables y Operacionalización

Variable 1: Gestión hospitalaria

Definición conceptual

Seul y Shim (2021), consideraron que es el proceso de desarrollo considerando estrategias mediante las cuales se llega a la toma de decisiones,

tal que tiene incidencia en el íntegro de las funciones administrativas que conllevan al buen servicio de los pacientes

Definición operacional

Además, de recopilar la información que se hizo por medio de las encuestas, se utilizó el cuestionario siendo el instrumento, tal que las respuestas se dieron considerando la escala de tipo Likert.

Variable 2: Habilidades sociales

Definición conceptual

Tapia y Cubo (2017), mencionaron que las habilidades sociales representan un aspecto esencial en el desempeño profesional. En este sentido se podrá tener un buen aprendizaje y enseñanza, facilitará que logre su inserción en el contexto social, tener acceso activo, lograr las relaciones interpersonales satisfactorias y efectivas, sostener la adecuada salud mental y lograr un desempeño eficaz y eficiente a nivel laboral.

Definición operacional

La variable habilidades sociales se evaluó con la técnica de encuesta y cuyo instrumento constituye la escala tipo Likert.

3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1 Población

Consideró al grupo de integrantes que se tomó en cuenta en la investigación con detalles comunes (Majid, 2016). Según Shukla (2020), la población se define al plantear el problema correctamente y está conformada por 80 integrantes del personal asistencial.

Criterio de inclusión: Conforman el personal asistencial con nombramiento y de categoría estable.

Criterio de exclusión: El personal asistencial contratado

3.3.2 Muestra

Valderrama (2015), consideró que es la fracción de población que por característica es representativa de la población. En este caso se asumió la población los 80 integrantes seleccionados.

3.3.3 Muestreo

Se aplica el muestreo con la finalidad de obtener la muestra de acuerdo al criterio del investigador (Vázquez, 2017). El tipo de muestreo fue ³ no probabilístico por conveniencia.

3.3.4 Unidad de análisis

La Unidad de análisis lo conforman el personal asistencial nombrado del Hospital del Minsa.

Hubo valoración de individuos que constituye una comunidad (Hernández y Mendoza, 2018).

³ 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

3.4.1 Técnicas

Según Baena (2017), precisó que es el medio por el cual se ejecuta la investigación. Por su parte Navarro et al. (2017), manifestaron que la técnica es la forma como se procede a obtener la información.

¹ 3.4.2 Instrumento de recolección de datos

El instrumento es el medio con el que se obtiene la información (Arias, 2016). Al respecto se elaboró el cuestionario para ser aplicado en un tiempo

¹ 3.4.3 Validez y confiabilidad

Respecto a la validez, Ríos (2017), consideró que todo instrumento tiene que ser validado previo a su aplicación. Por su parte Cohen y Rojas (2019), le dan la importancia a lo medido y lo previsto a medir.

En este caso se validó los instrumentos con (03) expertos (Anexo 5)

Al considerar la confiabilidad Yuni y Urbano (2014) mencionaron lo relevante que es comprobar la confiabilidad siendo el Alfa de Cronbach un estadístico útil para este fin.

¹⁷ Según los resultados de fiabilidad la fiabilidad de la variable Gestión Hospitalaria fue 0,952 siendo alta y los ítems aplicables. De la variable Habilidades sociales la fiabilidad fue 0,935 siendo alta y los ítems aplicables (Anexo 4).

3.5 Procedimientos

Previamente se hizo la solicitud a los directivos del Hospital del Minsa con la finalidad de encuestar a los participantes, de tal manera que se cuente para ello con la aceptación de todos los que de manera voluntaria participan en la investigación. Este procedimiento de encuesta se hizo con previa información a todos explicando las razones valorativas del estudio. Los participantes luego de responder los cuestionarios de encuestas que tuvo opciones de marcación mediante la escala Likert. Esta información es insumo valioso para el análisis estadístico que sirve para obtener resultados, comprobando de esta manera las hipótesis y precisando el vínculo con las variables.

3.6 Método de análisis de datos

En la estadística descriptiva, tiene relevancia al analizar tablas y figuras, evaluando la tendencia central y dispersión. En la estadística inferencial, se procedió con validar las hipótesis con el análisis de normalidad y con el estadístico, procesar datos para validar la hipótesis y obtener la relación de variables.

3.7 Aspectos éticos

Según Del Castillo y Rodríguez (2018), consideraron sobre una investigación se basa en tener validez y sea relevante en la investigación. También Bartneck, et al. (2021), sobre la ética mencionan que tiene que ver con describir y explicar sistemas normativos.

Se da cumplimiento con principios de la ética, considerando que se aporta con el estudio por cumplir con la originalidad y claridad en el contenido integral de la investigación, así mismo se considera relevante se cuente con el consentimiento informado de los que participan, considerando la equidad como un principio relevante para evitar la marginación alguna, también se cumple con el principio de confidencialidad respetando la identidad de los participantes y el manejo formal de la información, la no maleficencia para garantizar el aporte y no el daño y perjuicio a la entidad donde se efectúa el estudio, el respeto a la propiedad de los autores citando a todos y el manejo de la información veraz, que su procedencia es confiable.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivo

Variable 1: Gestión hospitalaria

Tabla 1.

Tabla de frecuencia de Gestión hospitalaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	5	6,3	6,3	6,3
	Regular	41	51,2	51,2	57,5
	Alta	34	42,5	42,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

De la tabla los encuestados precisaron que la gestión hospitalaria tiene un nivel bajo en 6.25%, regular en 51,25% y alta en 42,50%. Al respecto se concluye que es regular dado que hay limitaciones en el personal respecto a su desempeño.

Dimensión 1: Gestión asistencial

Tabla 2.

Tabla de frecuencia de Gestión Asistencial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	3,8	3,8	3,8
	Medio	29	36,3	36,3	40,0
	alto	48	60,0	60,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

De la tabla los encuestados precisaron que la gestión asistencial tiene un nivel bajo en 3.75%, medio en 36,25% y alta en 60%. Al respecto se concluye que es alto pues la gestión asistencial se desarrolla de manera correcta.

Dimensión 2: Gestión por procesos

Tabla 3.

Tabla de frecuencia de Gestión por Procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	12	15,0	15,0	15,0
	Medio	33	41,3	41,3	56,3
	Alto	35	43,8	43,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

De la tabla los encuestados precisaron que la gestión por procesos tiene un nivel bajo en 15%, medio en 41,25% y alto con 43,75%. Al respecto se concluye que es alto siendo los procesos manejados de manera efectiva.

Dimensión 3: Gestión por recursos

Tabla 4.

Tabla de frecuencia de Gestión por Recursos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	3,8	3,8	3,8
	Medio	43	53,8	53,8	57,5
	Alto	34	42,5	42,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

De la tabla los encuestados precisaron que la gestión por recursos tiene un nivel bajo con 3,75%, medio en 53,75% y alta en 42,50%. Al respecto se concluye que es medio teniendo la gestión de los recursos limitaciones para el cumplimiento de los servicios.

Variable 2: Habilidades sociales

Tabla 5.

Tabla de frecuencias de Habilidades Sociales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	5	6,3	6,3	6,3
	Medio	40	50,0	50,0	56,3
	Alta	35	43,8	43,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

De la tabla los encuestados precisaron que las habilidades sociales tienen un nivel bajo en 6,25%, medio en 50% y alta en 43,75%. Al respecto se concluye que es medio dado que hay limitaciones en el personal respecto a su desempeño.

Dimensión 1: Gestión Habilidades sociales básicas

Tabla 6.

Tabla de frecuencias de habilidades sociales básicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	14	17,5	17,5	17,5
	Medio	27	33,8	33,8	51,2
	Alto	39	48,8	48,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

De la tabla los encuestados precisaron que las habilidades sociales básicas tienen un nivel bajo en 17,5%, medio en 33,8% y alto con 48,8%. Al respecto se concluye que es alto dado que las habilidades básicas se ponen en práctica adecuadamente.

Dimensión 1: Gestión ² **Habilidades sociales avanzadas**

Tabla 7.

Tabla de frecuencia de **Habilidades sociales avanzadas**

		⁶ Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	6,3	6,3	6,3
	Medio	49	61,3	61,3	67,5
	Alto	26	32,5	32,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

De la tabla los encuestados precisaron que las habilidades sociales avanzadas tienen un nivel bajo de 6,3%, medio en 61,3% y alta en 32,5%. Al respecto se concluye que es media dado que se presentan condiciones adecuadas en el trabajo.

Dimensión 1: Gestión **Habilidades sociales de planificación**

Tabla 8.

Tabla de frecuencia de **Habilidades sociales de planificación**

		¹ Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9	11,3	11,3	11,3
	Medio	37	46,3	46,3	57,5
	Alto	34	42,5	42,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

De la tabla los encuestados precisaron que las habilidades de planificación tienen un nivel bajo de 11,25%, medio en 46,25% y alta en 42,50%. Al respecto se concluye que es media dado en la planificación se cuenta con limitaciones para la toma de decisiones.

4.2 Resultado inferencial

Prueba de normalidad

Tabla 9.

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Hospitalaria	,302	80	,000
Habilidades Sociales	,295	80	,000
Gestión Asistencial	,379	80	,000
Gestión por Procesos	,278	80	,000
Gestión por Recursos	,330	80	,000

De la tabla según el estadístico Kolmogorov considerado dado que los datos procesados fueron 80, obteniendo un nivel de significancia de 0.000 inferior al 5% en tanto los datos no presentan comportamiento normal tal que se consideró en el estudio el estadístico Rho de Spearman.

Hipótesis general

Ho: No existe relación entre la Gestión hospitalaria y habilidades sociales en el personal asistencial en un Hospital del Minsa Lima, 2023.

Ha: Existe relación entre la Gestión hospitalaria y habilidades sociales en el personal asistencial en un Hospital del Minsa Lima, 2023.

Tabla 10.

Correlación de Spearman de gestión hospitalaria y habilidades sociales

		Gestión Hospitalaria	Habilidades Sociales
Rho de Spearman	Gestión Hospitalaria	1,000	,907**
			,000
		80	80
	Habilidades Sociales	,907**	1,000
		,000	.
		80	80

Según lo obtenido en la tabla, se tuvo un valor de significancia menor que 5%, tal que existe relación entre la Gestión hospitalaria y habilidades sociales en el personal asistencial en un Hospital del Minsa Lima, 2023, cuyo coeficiente de correlación fue 0,907 cuya relación fue alta positiva.

Hipótesis específica 1

Ho: No Existe relación entre la Gestión asistencial y habilidades sociales en el personal asistencial en un Hospital del Minsa Lima, 2023.

Ha: Existe relación entre la Gestión asistencial y habilidades sociales en el personal asistencial en un Hospital del Minsa Lima, 2023.

Tabla 11.

Correlación de Spearman de gestión asistencia y habilites sociales

			Gestión Asistencial	Habilidades Sociales
Rho de Spearman	Gestión Asistencial	Coeficiente de correlación	1,000	,623**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Habilidades Sociales	Coeficiente de correlación	,623**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

Según lo obtenido en la tabla, se tuvo un valor de significancia menor que 5%, tal que existe vínculo entre la Gestión asistencial y habilidades sociales en el personal asistencial en un Hospital del Minsa Lima, 2023, cuyo coeficiente de correlación fue 0,623 siendo la relación media positiva.

Hipótesis específica 2

Ho: No Existe relación entre la Gestión por procesos y habilidades sociales en el personal asistencial en un Hospital del Minsa Lima, 2023.

Ha: Existe relación entre la Gestión por procesos y habilidades sociales en el personal asistencial en un Hospital del Minsa Lima, 2023.

Tabla 12.

Correlación de Spearman de gestión por procesos y habilidades sociales

			Gestión por Procesos	Habilidades Sociales
Rho de Spearman	Gestión por Procesos	Coefficiente de correlación	1,000	,811**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Habilidades Sociales	Coefficiente de correlación	,811**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

Según lo obtenido en la tabla, se tuvo un valor de significancia menor que 5%, tal que existe relación entre la Gestión por procesos y habilidades sociales en el personal asistencial en un Hospital del Minsa Lima, 2023., cuyo coeficiente de correlación fue 0,811 siendo una relación alta positiva.

Hipótesis específica 3

Ho: No Existe relación entre la Gestión por recursos y habilidades sociales en el personal asistencial en un Hospital del Minsa Lima, 2023.

Ha: Existe relación entre la Gestión por recursos y habilidades sociales en el personal asistencial en un Hospital del Minsa Lima, 2023.

Tabla 13.

Correlación de Spearman de gestión por recursos y habilidades sociales

			Gestión por Recursos	Habilidades Sociales
Rho de Spearman	Gestión por Recursos	Coefficiente de correlación	1,000	,833**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Habilidades Sociales	Coefficiente de correlación	,833**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

Según lo obtenido en la tabla, se tuvo un valor de significancia menor que 5%, tal que existe relación entre la Gestión por recursos y habilidades sociales en personal asistencial en un Hospital del Minsa Lima, 2023., cuyo coeficiente de correlación fue 0,833 siendo la relación alta positiva

V. DISCUSIONES

En la investigación efectuada se obtuvo una gestión hospitalaria de nivel regular con un 51,25% ya que hay limitaciones en el personal respecto a su desempeño y sobre las habilidades sociales precisaron que es regular en 50% ya que hay limitaciones en el personal al considerar su desempeño. Estos resultados pueden compararse con el autor Valls (2018), tal que puso énfasis en la manera como se les brinda el servicio tal que resultó un 57.32% de pacientes lograron alcanzar la satisfacción con el desempeño en el sector salud, tal que el 54.45% obtuvo una valoración del servicio. Se deduce que la gestión hospitalaria es un proceso que requiere entrenamiento, tal que se basa en sistemas, componentes e instrumentos que permitan se preste servicio de salud con la calidad esperada (Ferreira et al., 2018), consideran que la gestión hospitalaria, es relevante en el servicio que se brinda a los pacientes, tal que se debe ejecutar mediante políticas, sistemas, componentes, procesos e instrumentos que, en su integración de manera coherente, holística e integral, tal que hagan posible prestar los servicios de salud con la calidad esperada, con una gestión orientada al logro de objetivos sanitarios y económicos. En cuanto a habilidades sociales se encontró que presenta un nivel regular con un 50% debido a las limitaciones en el personal al realizar sus labores. En este sentido Riggio et al. (2020), considera que las habilidades sociales tienen mucha relevancia al momento de comunicarse con otros y sostener buenas relaciones interpersonales en el trabajo.

En relación al análisis inferencial se obtuvo el vínculo entre la gestión hospitalaria y las habilidades sociales con la prueba de Rho de Spearman resultó 0,907 con lo que se comprobó una relación alta positiva reafirmando la relación entre la gestión hospitalaria y habilidades sociales. Este resultado tiene relación con el estudio de Olivares (2023), cuya relación de Spearman fue de 0.765, por lo que la relación fue también alta. Se valora las habilidades que tienen el personal para garantizar un buen servicio al paciente, tal que es significativa la buena gestión en el centro de salud.

En la investigación respecto a la Gestión asistencial se comprobó que tiene un nivel alto con un 60% debido que se su desarrollo es correcto tal que Aga et al. (2021), consideran que la gestión asistencia tiene que ver con el nivel de actividades con la que se realizan las tareas asignadas, impactando en las decisiones finales y el servicio que se brinda al paciente. Este logro contrasta con el estudio de Maturana (2019), en relación al servicio que se brinda en un centro de salud, tal que el 23% fueron atendidos en el servicio de enfermería y el 7% recibieron atención médica, resaltando disconformidades. Al respecto resulta relevante que el personal esté en condiciones óptimas de atender a pacientes dándoles las facilidades y atendiendo sus inquietudes, lo cual favorece que se encuentren satisfechos y se evite insatisfacciones durante la atención que reciben. En cuanto a las habilidades sociales la gestión asistencial fue alta con un 60% ya que se desarrolla de manera correcta. Contrasta con el estudio de Becerra y Mendoza (2021), tal que el 33.30% precisaron que la gestión a nivel laboral fue inadecuada debido a deficiencias en la gestión hospitalaria, que afectó al rendimiento de trabajadores.

De los resultados inferenciales realizada con ¹ la prueba Rho de Spearman resultó 0,623 con ² lo que se comprobó que existe una relación media ³ positiva con tal que se comprobó una la relación entre la gestión asistencial y habilidades sociales. Se relaciona el resultado con el estudio de Mamani (2022), tal que en su investigación busco establecer cómo influye las habilidades sociales en las labores de los trabajadores de salud. Según los resultados obtenidos se destacó la labor en equipo demostrando que el personal contó con habilidades sociales con un valor del estadístico de 146,03.

En relación a la Gestión por procesos del resultado descriptivo se halló que es regular en 50% ya que hay limitaciones en el personal respecto a su desempeño. Al respecto Aga et al. (2021), consideran que se valora la labor que se realiza en el contexto organizacional, tal que se busca la mejora ⁴ continua a nivel de labores organizacionales, a través de identificar, registrar y ⁵ mantener un proceso de mejora continua relevante en el servicio al paciente. Considerando las habilidades sociales, se logró un 60% siendo alta.

Del resultado inferencial con la prueba Rho de Spearman resultó 0,811 con lo que se comprobó que existe una relación alta positiva c tal que se comprobó una la relación entre la gestión por procesos y habilidades sociales. El presente estudio contrasta con el estudio de Lezcano (2023), en su estudio que asocia la gestión y la forma como el personal atiende al paciente, tal se obtuvo que la gestión alcanzó un nivel medio con un 77.20% y en tanto la satisfacción del paciente fue de 76.50%. En conclusión, hubo vínculo relevante entre variables, con valor de incidencia de 0.627. En este caso se considera importante que los procesos del servicio aseguren que el paciente este conforme del servicio ya que permite se asegure que la labor realizada no tenga demasiado tiempo de espera, pues, los procesos son importantes sean dinámicos evitando demoras innecesarias por lo que es competencia del personal directivo aseguren la simplificación del servicio.

Finalmente, respecto a la Gestión por recursos se comprobó que fue alta con un 53,75%. En este sentido Armijos et al (2019), precisó que la gestión por recursos se orienta al logro de la eficiencia y eficacia, para lograr altos estándares de rendimiento con valor agregado. Mientras que en las habilidades sociales se comprobó que es alta con el 60%. De la prueba inferencia realizada mediante Rho de Spearman resultó 0,833 con lo que se comprobó la existencia de una relación alta positiva dado con la gestión por recursos y habilidades sociales.

1

VI. CONCLUSIONES

Primera: Existe relación entre la Gestión hospitalaria y habilidades sociales en el personal asistencial en un Hospital del Minsa Lima, 2023. con un valor de Rho de Spearman de 0,907 y $p= 0,000$, tal que se tiene una relación positiva alta entre las variables siendo importante en las labores que realizan en la entidad de salud.

13

Segunda: Existe relación entre la Gestión asistencial y habilidades sociales en el personal asistencial en un Hospital del Minsa Lima, 2023. con un valor de Rho de Spearman de 0,623 y $p= 0,000$, tal que se tiene una relación positiva media entre la dimensión y la variable siendo importante cuando se brinda la atención a los pacientes.

1

Tercera: Existe relación entre la Gestión por procesos y habilidades sociales en el personal asistencial en un Hospital del Minsa Lima, 2023. con un valor de Rho de Spearman de 0,811 y $p= 0,000$, tal que se tiene una relación positiva alta entre la dimensión y la variable siendo importante al establecer los aspectos operativos en la entidad de salud.

14

Cuarta: Existe relación entre la Gestión por recursos y habilidades sociales en el personal asistencial en un Hospital del Minsa Lima, 2023. con un valor de Rho de Spearman de 0,833 y $p= 0,000$, tal que se tiene una relación positiva alta entre la dimensión y la variable siendo importante la disponibilidad de recursos en la entidad de salud.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** A la Gerencia General, se recomienda poner énfasis en la gestión hospitalaria adiestrando al personal a que desarrollen sus habilidades sociales para que impacte favorablemente en la labor de atención de los pacientes, tal que brinden una atención adecuada con empatía a los pacientes que por su situación de salud requieren buen trato.
- Segunda:** A la Gerencia General: Poner énfasis en la gestión asistencial de tal manera que los profesionales de salud cuenten con las competencias necesarias y especializaciones para el buen desempeño de su labor, por lo que es preciso en el proceso de contrataciones se tengan los filtros necesarios para contar con profesionales competentes.
- Tercera:** Al Gerente de operaciones, establecer un programa de mejora continua en la gestión de los procesos, que permita que la labor en la entidad de salud tenga la dinámica necesaria para atender de manera adecuada a los pacientes y al mismo tiempo se eviten demoras en las tomas de decisiones por procesos engorrosos y burocráticos.
- Cuarta:** A la Gerencia de logística, se recomienda en relación a la Gestión por recursos, establecer una política regular de compras que se alinee a las necesidades de materiales e insumos que son de alta rotación, para un buen manejo presupuestario y se evite compras de aquellos que se tiene en stock. En este sentido es preciso implementar una gestión logística poniendo énfasis en el manejo de los inventarios y al mismo tiempo un mejor manejo del almacén para facilitar el control.

Gestión hospitalaria y habilidades sociales en el personal asistencial en un Hospital del Minsa Lima, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	5%
3	1library.co Fuente de Internet	1%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
5	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO Trabajo del estudiante	<1%

9	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	<1 %
10	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
11	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	www.repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	"Inter-American Yearbook on Human Rights / Anuario Interamericano de Derechos Humanos, Volume 14 (1998)", Brill, 2001 Publicación	<1 %
16	Sánchez Farfán, Marina del Carmen Rojas Pinto, Katty Isabel Hidalgo Hidalgo, María Lucía Paiva López et al. "El Sesgo de Exceso de Confianza en la Toma de Decisiones Empresariales en Ejecutivos en el Perú", Pontificia Universidad Católica del Perú (Peru), 2023 Publicación	<1 %
17	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas Apagado

Excluir coincidencias Apagado

Excluir bibliografía Apagado