



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**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 Jesus (orcid.org/0009-0001-6960-5564)

ASESORAS:

Dra. Meneses La Riva, Monica Elisa (orcid.org/0000-0001-6885-9207)

Dra. Castillo Olsson, Sara Edith (orcid.org/0000-0001-5094-3347)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas de los Servicios de salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2024

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis padres, quienes fueron mi fuente de inspiración por su amor, esfuerzo, dedicación y fortaleza; quienes ahora desde el cielo son testigos de mis logros alcanzados.

Agradecimiento

Agradezco a mis hijas y a mi esposo por ser mi motivación para seguir esforzándome cada día, por el tiempo y el apoyo incondicional brindado durante todo este tiempo; sin ello no hubiese sido posible alcanzar este logro.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MENESES LA RIVA MONICA ELISA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión hospitalaria y habilidades sociales en el personal asistencial en un Hospital del Minsa Lima, 2023.", cuyo autor es CASTRO MORALES TERESA DE JESUS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, 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.

LIMA, 02 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENESES LA RIVA MONICA ELISA DNI: 09429302 ORCID: 0000-0001-6885-9207	Firmado electrónicamente por: MLARIV el 03-01- 2024 21:28:39

Código documento Trilce: TRI - 0715922





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CASTRO MORALES TERESA DE JESUS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión hospitalaria y habilidades sociales en el personal asistencial en un Hospital del Minsa Lima, 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
TERESA DE JESUS CASTRO MORALES DNI: 43075719 ORCID: 0009-0001-6960-5564	Firmado electrónicamente por: TCASTROMO el 02-01- 2024 13:34:51

Código documento Trilce: TRI - 0715919



Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad de asesor	iv
Declaratoria de originalidad de autores	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	15
3.6 Método de análisis de datos	16
3.7 Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	38

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Tabla de frecuencia de Gestión hospitalaria.....	17
Tabla 2. Tabla de frecuencia de Gestión Asistencial.....	17
Tabla 3. Tabla de frecuencia de Gestión por Procesos.....	18
Tabla 4. Tabla de frecuencia de Gestión por Recursos.....	18
Tabla 5. Tabla de frecuencias de Habilidades Sociales.....	19
Tabla 6. Tabla de frecuencias de Habilidades sociales básicas.....	19
Tabla 7. Tabla de frecuencia de Habilidades sociales avanzadas.....	20
Tabla 8. Tabla de frecuencia de Habilidades sociales de planificación.....	20
Tabla 9. Pruebas de normalidad.....	21
Tabla 10. Correlación de Spearman de gestión hospitalaria y habilites sociales...	22
Tabla 11. Correlación de Spearman de gestión asistencia y habilites sociales.....	23
Tabla 12. Correlación de Spearman de gestión por procesos y habilites sociales	24
Tabla 13. Correlación de Spearman de gestión por recursos y habilites sociales	25

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Esquema del diseño.....	12

Resumen

En la presente investigación el objetivo planteado fue determinar la relación que existe entre la Gestión hospitalaria y habilidades sociales en el personal asistencial en un Hospital del Minsa Lima, 2023. La investigación fue no experimental, de tipo correlacional; aplicándose a la población de 80 trabajadores. Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios, su validez fue probada a través del juicio de expertos.

De los resultados se tiene respecto a la Gestión hospitalaria y habilidades sociales en el personal asistencial en un Hospital del Minsa un valor de Rho de Spearman de 0,907 y $p= 0,000$, tal que se tiene una relación positiva alta; en relación a la Gestión asistencial y habilidades sociales en el personal asistencial se tuvo el Rho de Spearman fue 0,623 y $p= 0,000$, tal que se tiene una relación positiva; respecto a la Gestión por procesos y habilidades sociales en el personal asistencial resultó un Rho de Spearman de 0,811 y $p= 0,000$, tal que se tiene una relación alta positiva y de la Gestión por recursos y habilidades sociales en el personal asistencial el valor Rho de Spearman fue de 0,833 y $p= 0,000$, tal que se tiene una relación positiva alta.

Palabras clave: Gestión, habilidades, procesos, recursos, planificación

Abstract

In this research, the objective was to determine the relationship that exists between hospital management and social skills in healthcare personnel in a Minsa Lima Hospital, 2023. The research was non-experimental, correlational; applying to the population of 80 workers. The instruments used were two questionnaires, their validity was tested through expert judgment.

From the results, with respect to Hospital Management and social skills in the care staff in a Minsa Hospital, a Spearman's Rho value of 0.907 and $p= 0.000$ is obtained, such that there is a high positive relationship; In relation to Care Management and social skills in care personnel, Spearman's Rho was 0.623 and $p= 0.000$, such that there is a positive relationship; Regarding Management by processes and social skills in the healthcare personnel, a Spearman's Rho of 0.811 and $p= 0.000$ was found, such that there is a high positive relationship and the Spearman's Rho value for Management by resources and social skills in the healthcare personnel was 0.833 and $p= 0.000$, such that there is a high positive relationship.

Keywords: Management, skills, processes, resources, planning

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, la OMS (2020), 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.

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 integró 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 mantener 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 gestión 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 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.

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).

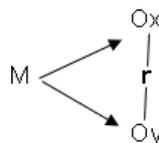
3.1.1. Diseño de investigación

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

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 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).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

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.

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 determinado.

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.

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, tuvo 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 que se contó con el consentimiento informado de los que participan, considerando la equidad como un principio relevante para evitar la marginación alguna, también se cumplió 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, pues su procedencia fue confiable.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Variable 1: Gestión hospitalaria

Tabla 1

Tabla de frecuencia de Gestión hospitalaria

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
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
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
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
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
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
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 Habilidades sociales avanzadas

Tabla 7

Tabla de frecuencia de Habilidades sociales avanzadas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
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 Resultados inferenciales

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 habilites sociales

			Gestión Hospitalaria	Habilidades Sociales
Rho de Spearman	Gestión Hospitalaria	Coeficiente de correlación	1,000	,907**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Habilidades Sociales	Coeficiente de correlación	,907**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

Según lo obtenido en 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 demostrando una relación 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 habilites sociales

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

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

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 (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, 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 la prueba Rho de Spearman resultó 0,623 con lo que se comprobó que existe una relación media 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 continua a nivel de labores organizacionales, a través de identificar, registrar y 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 tal que se comprobó una 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.

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.
- 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.
- 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.
- 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: Al Director del Hospital, 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: Al Director del Hospital: 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.

REFERENCIAS

- Aga, T., Ferede, Y., y Mekonen, E. (2021). Satisfaction and associated factors towards inpatient health care services among adult patients at pawie general hospital, west ethiopia. *PLoS ONE*, 16(4), 78 – 79. <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0249168>
- Alania, R., Márquez, G., Gutiérrez, Z. De la Cruz, M. y Ortega, D. (2021). Escala de habilidades sociales avanzadas para estudiantes de ciencias de la comunicación. *Revista Conrado*, 15(69), 96-103. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n69/1990-8644-rc-15-69-96.pdf>
- Armijos, F., Bermúdez, A., Mora, N. y Mora, N. (2019). Gestión de administración de los recursos humanos. *Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n4/2218-3620-rus-11-04-163.pdf>
- Baena, P. (2017). *Metodología de la investigación*. 3ra. Edición. México: Grupo editorial Patria.
- Bartneck, L, Wagner y Weish (2021). What Is Ethics?. In book: An Introduction to Ethics in Robotics and AI,17-26.10.1007/978-3-030-51110-4_3
- Becerra, B. y Mendoza, J. (2021). Gestión sanitaria durante la pandemia por COVID – 19, en un Hospital General, Estudio Preliminar. *Revista Médica PANACEA*, 10 (1), 1 – 7. <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/403/581>
- Cajas, V., Paredes, M., Pasquel, L. y Pasquel, A. (2020). Habilidades sociales en Engagement y desempeño académico en estudiantes universitarios. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 11(1): 77-88. http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v11n1/en_2226-1478-comunica-11-01-77
- Caldera, J., Reynoso, O., Angulo-Legaspi, M., Cadena, A., y Ortíz Patiño, D. E. (2018). Habilidades sociales y autoconcepto en estudiantes universitarios de la región Altos Sur de Jalisco, México. *Escritos de Psicología / Psychological Writings*, 11(3), 144–153. <https://doi.org/10.5231/psy.writ.2018.3112>
- Cohen, N. y Rojas, G. (2019). Metodología de la investigación, ¿Para qué? La producción de los datos y los diseños. *Editorial Teseo*: Argentina.

<http://metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/117/2022/04/Escala-de-Actitudes.-Cohen-y-Gomez-Rojas.pdf>

Cooke, M., y Valentine, N. (2021). Perceptions of Teamwork in Schools of Nursing. Percepciones del Trabajo en Equipo en Escuelas de Enfermería. *Nurse Educator*, 47(3), 145-150. <https://doi.org/10.1097/NNE.0000000000001110>

De la Guardia y Ruvalcaba (2020). La salud y sus determinantes, promoción de la salud y educación sanitaria. *JONNPR*. 2020;5(1):81-90. DOI: 10.19230/jonnpr.3215. <https://scielo.isciii.es/pdf/jonnpr/v5n1/2529-850X-jonnpr-5-01-81.pdf>

Del Castillo, D. y Rodríguez, T. (2018). La ética de la investigación científica y su inclusión en las ciencias de la salud. *Acta Médica del Centro / Normas de Publicación - Instrucciones a los autores*, 213 – 227. <https://revactamedicacentro.sld.cu/index.php/amc/article/view/880>

Díaz, A., Villanueva, I. y Martínez, J. (2019). Habilidades sociales de comunicación en el cuidado humanizado de enfermería: Un diagnóstico para una intervención socioeducativa. *Esc Anna Nery* 2020;24(2):1-7. <https://www.scielo.br/j/ean/a/pjh385M4RQfKqWbQxrPRmJg/?format=pdf&lang=es>

Espinoza, E., Gil, W. y Távora, E. (2021). Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Revista Cubana Salud Pública* 46 (4): 1-16. <https://scielosp.org/pdf/rcsp/2020.v46n4/e2146/es>

Ferreira J., Rodney, R. y Porto, A. (2018). La calidad de vida en el trabajo y el ausentismo como indicadores de resultado de gestión hospitalaria. *Ciencias Administrativas* 6 (11): 2314-3738. <http://revistas.unlp.edu.ar/CADM>

Flores, J. y Barbarán, H. (2021). Gestión Hospitalaria: una mirada al desarrollo de sus procesos. *Ciencia Latina, revista multidisciplinar*. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/368/459>

Guzmán, M., Machado, R. y Torres, J. (2022). Atención centrada en el paciente hospitalizado para la mejora de la calidad de atención. *Información para*

directivos de la Salud, 37(1157): 1-21.
<https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/download/1157/1476>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Grall Hill.

Karanja, E., Muraguri, C., y Kinyua, G. (2018). Efects of teamwork on performance of the water service regulatory board. Efectos del trabajo en equipo en el desempeño de la junta reguladora del servicio de agua. *The Strategic Journal of Business & Change Management.*, 5(3), 1-6.

<https://docplayer.net/100705579-Karanja-e-w-muraguri-c-kinyua-g.html>

Lezcano, J. (2023). *Gestión hospitalaria y satisfacción del paciente atendido en el servicio de medicina y cirugía de un hospital de Chimbote, 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Lima-Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/111107/Lezcano_CSJ-SD.pdf?sequence=1

Loyaga, C. (2019). *Habilidades sociales relacionado con la percepción del comportamiento organizacional en el Centro de Atención Primaria II Huamachuco-ESSALUD 2019* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/37560>

Llorente, C., Mejon R., Cossio Y., Romea M., Roman A., Barba, M. y Salaza A. (2020). Modelo de evaluación del plan de respuesta frente a la pandemia de COVID-19 en un hospital de tercer nivel. *Journal of Healthcare Quality Research*. [doi:10.1016/j.jhqr.2020.10.001](https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2020.10.001)

Majid, U. (2016). *Research Fundamentals: Study Design, Population, and Sample Size*. 2(1): 1-7

Mamani, a. (2022). *Habilidades sociales en el trabajo en equipo del personal de salud de una Microred en Cusco, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Lima – Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100943/Mamani_SAN-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

- Martínez, M., Villalobos, J., Del Llano, J., Varela, M. (2020). Los valores relacionados con la formación de profesionales sanitarios en un entorno COVID-19. *Educ Med.* 2020. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2020.09.022>
- Mendoza, C. (2021). Las habilidades sociales, factor clave para una interacción efectiva. *Polo de Conocimiento*, 54(6): 3-16. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2233>
- Meng, R., Li, J., Zhang, Y., Yu, Y., Luo, Y., Liu, X y Yu, C. (2018). Evaluation of patient and medical staff satisfaction regarding health care services in wuhan public hospitals. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(4), 64 – 69. doi:10.3390/ijerph1504076
- Morles, J. (2021). Procesos organizacionales vinculados a la gestión de calidad del servicio *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración Enfoques*, Centro de Estudios Transdisciplinarios Bolivia, 5(17): 55-64 <https://www.redalyc.org/journal/6219/621968429004/621968429004.pdf>
- Navarro, Jiménez, Rappoport y Thoilliez (2017). Fundamentos de investigación y la innovación educativa. 1ra. Edición. Universidad Internacional de La Rioja, S. A., Perú. https://www.researchgate.net/publication/317937065_Fundamentos_de_la_investigacion_y_la_innovacion_educativa
- Nishanthan, K., Mathyvathana, S., Priyanthi, R., Thusara. A., De Silva, A. y Cooray, D. (2022). The Hospital Management System. *International Journal of Engineering and Management Research*, 12(5): 135-149. https://www.researchgate.net/publication/367460409_The_Hospital_Management_System/link/63d323e8c97bd76a823a938e/download
- Olivares, C. (2023). *Gestión hospitalaria y competencia laboral del personal de enfermería de un hospital de Lima, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Lima-Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106817/Olivares_HCM-SD.pdf?sequence=1

- OMS (2020). OMS: Garantizar la seguridad de los trabajadores de la salud para preservar la de los pacientes. <https://www.who.int/es/news/item/17-09-2020-keep-health-workers-safe-to-keep-patients-safe-who>
- OPS (2023). Desarrollo de sistemas de información de recursos humanos para la salud en las Américas. <https://www.paho.org/es/eventos/desarrollo-sistemas-informacion-recursos-humanos-para-salud-americas>
- Pacheco, F., Bombón, N., Ortiz, H. y Meléndez, M. (2021). Habilidades gerenciales potenciales para empresas de la Zona de Planificación. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, Ciudad de México, 6(6): 1- 24. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3769>
- Riggio, R., Carducci, B. y Nave, C. (2020). Social Skills in the Workplace. The Wiley Encyclopedia of Personality and Individual Differences. *Clinical, Applied, and Cross-Cultural Research*, Volume IV. https://www.researchgate.net/publication/347347748_Social_Skills_in_the_Workplace/link/644c19d34af788735245a7fd/download
- Ríos, R (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/index.html>
- Rivas, E. (2022). Habilidades sociales en la práctica del triaje manchester en enfermeros del servicio de emergencia de un hospital público en Lima, 2022. Universidad Norbert Wiener, Lima – Perú. https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8283/T061_45941357_S.pdf?sequence=1
- Seul, I., y Shim, J. (2021). The influence of burnout on patient safety management activities of shift nurses: The mediating effect of compassion satisfaction. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(22), 84 - 89 doi:10.3390/ijerph182212210
- Shukla, S. (2020). *Research Methodology and Statistics*. Ahmedabad: Rishit Publications.
- Tapia, E. (2020). *Gestión hospitalaria: un modelo conceptual en estado de pandemia*. [Tesis de maestría]. Universidad del Desarrollo, Santiago de Chile.

<https://repositorio.udd.cl/server/api/core/bitstreams/f3883a64-07fa-46a3-b4d1-985e3cc81751/content>

- Tapia, C. y Cubo, S. (2017). Habilidades sociales relevantes: percepciones de múltiples actores educativos Magis. *Revista Internacional de Investigación en Educación*, 9(19): 133-148. Pontificia Universidad Javeriana Bogotá, Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/2810/281052678007.pdf>
- Taype, M. y Paitán, L. (2023). Habilidades sociales en el personal del centro de salud de Huancavelica, 2022. Universidad Continental, Huancayo, Perú. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/13069/12/IV_F_HU_501_TE_Taype_Paitan_2023.pdf
- Terán, G., Mora, E., Gutiérrez, M., Maldonado, S., Delgado, W. y Fernández, A. (2019). La gestión de la innovación en los servicios de salud pública. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas* 36 (3). ISSN 1561-3011. <http://www.revibiomedica.sld.cu/index.php/ibi/article/view/81>
- Valderrama, S. (2015). Pasos para la elaboración de investigación científica: Cuantitativa, cualitativa y mixta.
- Valls, E. (2018). Satisfacción del paciente en el Sistema Nacional de Salud español. *Revista de Asistencia del sistema sanitario de Navarra*, 41 (3), 309 – 320. <https://scielo.isciii.es/pdf/asisna/v41n3/1137-6627-asisna-41-03-309.pdf>
- Vásquez, M. (2017). Muestreo probabilístico y no probabilístico. <https://www.gestiopolis.com/wp-content/uploads/2017/02/muestreo-probabilistico-no-probabilistico-guadalupe.pdf>
- Vásquez, O. y Montenegro, L. (2022). Modernización de la gestión hospitalaria en instituciones prestadoras de salud. *En Instituciones Prestadoras de Salud. Rev. Cuerpo Med.*, 15(4): 639-643. DOI: 10.35434/rcmhnaaa.2022.154.190
- Wardah, F., Usman, S., y Wardani, E. (2020). An evaluation of patient satisfaction with nursing care: A qualitative study in an Indonesian hospital. *Ethiopian Journal of Health Sciences*, 30(6), 1011-1016. doi:10.4314/ejhs.v30i6.20
- Yuni, J. y Urbano, C. (2014) Recursos Metodológicos para la Preparación de Proyectos de Investigación.

<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2016/01/T%C3%A9cnicas-para-investigar-2-Brujas-2014-pdf.pdf>

Zamora, J. y Maturana, V. (2019). El análisis de la calidad asistencial desde la perspectiva de la satisfacción y la experiencia del paciente: una mirada enfermera. *Revista de revisiones de tema*, 18 (2), 1 – 12.
<https://revistacolombianadeenfermeria.unbosque.edu.co/article/view/2513>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
V1: Gestión hospitalaria	Gestión asistencial	Tareas asignadas	1-2	Ordinal Categorías: Tipo Likert: Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
		Servicio que brinda	3-5	
	Gestión por procesos	Registro	6-7	
		Mantener procesos	8-10	
	Gestión por recursos	Planificación	11-12	
		Beneficio	13 -15	
	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
V2: Habilidades sociales	Las habilidades sociales básicas	Destreza	16-17	Ordinal de orden Categorías: Tipo Likert: Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
		Comunicación	18-20	
	Las habilidades sociales avanzadas	Conducta social	21-22	
		Integración	23-25	
	Las habilidades de planificación	Recurso intelectual	26-27	
		Logro de objetivos	28-30	

Anexo 2: instrumentos

INSTRUCCIONES: El siguiente cuestionario es para obtener información sobre Gestión administrativa consta de 15 preguntas y es de carácter confidencial, los resultados serán empleados sólo para la investigación. Se pide que responda con veracidad y deberán marcar con una "X" el valor correspondiente.

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

Cuestionario que mide la variable 1: Gestión hospitalaria

	ITEMS	PREGUNTAS	ESCALA				
			5	4	3	2	1
Variable 1: Gestión hospitalaria		Dimensión 1: Gestión asistencial	5	4	3	2	1
	01	Las tareas asignadas al personal se cumplen de manera correcta					
	02	El personal asume con responsabilidad las tareas asignadas					
	03	El servicio que se brinda se alinea a la necesidad del paciente					
	04	El personal asume con responsabilidad en el servicio que brinda al paciente					
	05	La experiencia del personal asegura un buen servicio al paciente					
		Dimensión 2: Gestión por procesos	5	4	3	2	1
	06	Se registra las labores que realiza el personal					
	07	Se toma en cuenta el registro de incidentes durante la labor del personal para la toma de decisiones					
	08	Se mantiene los procesos de gestión con el respaldo del personal					
	09	Se socializa al personal los procesos de atención al paciente para poner en práctica diaria					
	10	Consideras que los procesos operativos permiten que el personal labore en condiciones favorables					
		Dimensión 3: Gestión por recursos					
	11	Se toman decisiones adecuadas al planificar la adquisición de los recursos materiales					
	12	En la planificación se toma en cuenta el servicio óptimo al paciente					
13	Se busca adquirir recursos para brindar una mejor atención						
14	Se toma en cuenta el beneficio a los pacientes para atenderlos de manera rápida						
15	Cuenta el personal con beneficio económico por el exceso de trabajo						

INSTRUCCIONES: El siguiente cuestionario es para obtener información sobre Gestión administrativa consta de 15 preguntas y es de carácter confidencial, los resultados serán empleados sólo para la investigación. Se pide que responda con veracidad y deberán marcar con una "X" el valor correspondiente.

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

Cuestionario que mide la variable 2: Habilidades sociales

	ITEMS	PREGUNTAS	ESCALA				
			5	4	3	2	1
Variable 1: habilidades sociales		Dimensión 1: Las habilidades sociales básicas	5	4	3	2	1
	01	El personal tiene las destrezas necesarias para sus labores con los pacientes					
	02	Se cuenta con capacitaciones para mejorar sus destrezas operativas					
	03	La comunicación entre el personal en sus labores es fluida					
	04	Se toma en cuenta en la comunicación los requerimientos para atender adecuadamente al paciente					
	05	En la comunicación se toma en cuenta el aporte del personal					
		Dimensión 2: Las habilidades sociales avanzadas	5	4	3	2	1
	06	Se actúa de manera correcta cuando se atiende al paciente					
	07	Se labora con empatía con el paciente durante la atención					
	08	Se busca la integración con los compañeros de trabajo					
	09	La integración del personal promueve la gerencia					
	10	En casos de emergencia el personal se integra para resolver el problema					
		Dimensión 3: Las habilidades de planificación					
	11	Se toma en cuenta el conocimiento del personal para resolver inconvenientes en la atención					
	12	El personal tiene conocimiento para ejercer buen servicio					
13	Las habilidades sociales entre el personal facilita el logro de objetivos						
14	El trabajo en equipo ayuda a lograr los objetivos del buen servicio						
15	Cuenta el personal con experiencia para alcanzar las metas correctas de atención al paciente						

Anexo 3: Base de datos

No	GESTIÓN HOSPITALARIA																HABILIDADES SOCIALES																
	GESTIÓN ASISTENCIAL					GESTIÓN POR PROCESOS					GESTIÓN POR RECURSOS						HABILIDADES SOCIALES BÁSICAS					HABILIDADES SOCIALES AVANZADAS					HABILIDADES SOCIALES DE PLANIFICACIÓN						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15		p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30		
1	4	3	4	4	3	4	3	4	1	3	3	4	4	4	4	52	3	4	3	4	1	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	51
2	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	5	4	54	4	3	4	3	2	3	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	58
3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	73	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73
4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	54	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	57
5	4	3	5	5	4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	4	56	4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	55	
6	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	66	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	70	
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	
8	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	71	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74	
9	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	56	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	57	
10	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	63	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	65	
11	4	4	4	3	3	3	2	5	2	4	3	4	4	4	5	54	3	3	2	5	2	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	57	
12	4	3	3	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	62	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	65	
13	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	62	
14	4	2	3	2	4	3	4	2	2	2	2	4	5	4	4	47	4	3	4	2	2	2	2	4	5	4	4	3	5	4	5	53	
15	2	1	2	2	2	2	3	2	1	3	2	1	3	4	4	34	2	2	3	2	1	3	2	1	3	4	4	1	4	4	4	40	
16	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	71	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	70
17	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	65	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	65	
18	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	69	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65	
19	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	74	
20	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	63	
21	4	3	2	2	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	5	54	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	5	2	4	4	5	58	
22	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	71	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	72	
23	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	62	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	62	
24	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	68	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65	
25	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	
26	4	3	4	4	4	3	4	3	1	4	4	4	4	4	4	54	4	3	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	
27	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	68	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	70
28	4	4	3	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	60	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	63	
29	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	71	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73	
30	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	69	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65	
31	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	64	
32	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	59	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	60	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	59	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	59	
34	4	3	4	4	4	3	3	4	2	5	4	4	4	4	4	56	4	3	3	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	57	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	61	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	63	
36	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	
37	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	34	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	38		
38	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	5	54	4	4	3	3	2	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	60	
39	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	58	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	58	
40	4	4	4	4	5	4	5	4	2	5	4	5	5	4	5	64	5	4	5	4	2	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	66	

41	4	4	4	3	5	2	2	4	2	4	4	4	4	3	4	53	5	2	2	4	2	4	4	4	3	4	3	5	4	3	53		
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75		
43	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	66	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	64		
44	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60		
45	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	3	5	4	61	5	4	4	3	3	4	4	5	3	5	4	5	3	62		
46	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	5	68	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	67		
47	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	59	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59		
48	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	71	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	69	
49	4	4	5	4	4	4	5	3	3	5	5	4	5	5	5	65	4	4	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	67		
50	5	4	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	69	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	71		
51	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	67	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	68	
52	5	3	4	3	4	4	4	5	3	5	5	4	3	4	5	61	4	4	4	5	3	5	5	4	3	4	5	4	4	4	62		
53	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	59	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59		
54	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	67	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	68	
55	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	57	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	59		
56	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	
57	4	3	4	4	4	3	4	3	1	4	4	4	4	4	4	54	4	3	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	
58	4	2	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	65	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	67	
59	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	58	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	58	
60	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	5	5	4	62	4	5	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	61	
61	4	3	4	4	3	4	3	4	1	3	3	4	4	4	4	52	3	4	3	4	1	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	51	
62	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	5	4	54	4	3	4	3	2	3	4	3	4	5	4	4	5	5	5	58	
63	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	73	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73	
64	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	54	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	57	
65	4	3	5	5	4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	4	56	4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	55	
66	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	66	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	70	
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	
68	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	71	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74	
69	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	56	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	57	
70	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	63	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	65	
71	4	4	4	3	3	3	2	5	2	4	3	4	4	4	5	54	3	3	2	5	2	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	57	
72	4	3	3	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	62	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	65
73	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62	
74	4	2	3	2	4	3	4	2	2	2	2	4	5	4	4	47	4	3	4	2	2	2	2	4	5	4	4	3	5	4	5	53	
75	2	1	2	2	2	2	3	2	1	3	2	1	3	4	4	34	2	2	3	2	1	3	2	1	3	4	4	1	4	4	4	40	
76	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	71	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	70
77	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	65	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	65	
78	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	69	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65	
79	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	74
80	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	63

Anexo 4: Fiabilidad de ítems

Variable1: Gestión Hospitalaria

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,952	15

Del resultado de fiabilidad de la variable Gestión Hospitalaria se obtuvo el valor de Alfa de Cronbach de 0,952, siendo alto, por lo que la aplicación de los ítems es confiable

Variable 2: Habilidades Sociales

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	15

Del resultado de fiabilidad de la variable Habilidades Sociales se obtuvo el valor de Alfa de Cronbach de 0,935, siendo alto, por lo que la aplicación de los ítems es confiable

Anexo 5: Validación de expertos

EXPERTO 1

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor:

Dr. Juan Santa Cruz Carhuamaca

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede SJL requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Gestión hospitalaria y habilidades sociales en el personal asistencial en un Hospital del Minsa Lima, 2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

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

Atentamente



Firma

Teresa de Jesús, Castro Morales

DNI: 43075719

Confiabilidad:	Variable 1: 0,952 ; Variable 2: 0,935
Escala:	Likert
Niveles o rango:	Gestión Hospitalaria [34 – 77]; Habilidades sociales [38 – 77]
Cantidad de ítems:	30
Tiempo de aplicación:	10 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de gestión hospitalaria y habilidades sociales, elaborado por Teresa de Jesús, Castro Morales en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión hospitalaria

Definición de la variable:

Seul y Shim (2021), consideran 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

Dimensión 1: Gestión asistencial

Definición de la dimensión:

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.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tareas asignadas	Las tareas asignadas al personal se cumplen de manera correcta	4	4	4	
	El personal asume con responsabilidad las tareas asignadas	4	4	4	
Servicio que brinda	El servicio que se brinda se alinea a la necesidad del paciente	4	4	4	
	El personal asume con responsabilidad en el servicio que brinda al paciente	4	4	4	
	La experiencia del personal asegura un buen servicio al paciente	4	4	4	

Dimensión 2: Gestión por procesos

Definición de la dimensión:

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 mantener un proceso de mejora continua relevante en el servicio al paciente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Registro	Se registra las labores que realiza el personal	4	4	4	
	Se toma en cuenta el registro de incidentes durante la labor del personal para la toma de decisiones	4	4	4	
Mantener procesos	Se mantiene los procesos de gestión con el respaldo del personal	4	4	4	
	Se socializa al personal los procesos de atención al paciente para poner en práctica diaria	4	4	4	
	Consideras que los procesos operativos permiten que el personal labore en condiciones favorables	4	4	4	

Dimensión 3: Gestión por recursos.

Definición de la dimensión:

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

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación	Se toman decisiones adecuadas al planificar la adquisición de los recursos materiales	4	4	4	
	En la planificación se toma en cuenta el servicio óptimo al paciente	4	4	4	
	Se busca adquirir recursos para brindar una mejor atención	4	4	4	
	Se toma en cuenta el beneficio a los pacientes para atenderlos de manera rápida	4	4	4	
	Cuenta el personal con beneficio económico por el exceso de trabajo	4	4	4	

Instrumento que mide la variable 02: Habilidades sociales

Definición de la variable:

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 mundo social, tener una participación activa, lograr las relaciones interpersonales satisfactorias y efectivas, mantener una buena salud mental y lograr un desempeño eficaz y eficiente a nivel laboral.

Dimensión 1: Habilidades sociales básicas

Definición de la dimensión:

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.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Destreza	El personal tiene las destrezas necesarias para sus labores con los pacientes	4	4	4	
	Se cuenta con capacitaciones para mejorar sus destrezas operativas	4	4	4	
Comunicación	La comunicación entre el personal en sus labores es fluida	4	4	4	
	Se toma en cuenta en la comunicación los requerimientos para atender adecuadamente al paciente	4	4	4	
	En la comunicación se toma en cuenta el aporte del personal	4	4	4	

Dimensión 2. Habilidades sociales avanzadas

Definición de la dimensión:

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.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conducta social	Se actúa de manera correcta cuando se atiende al paciente	4	4	4	
	Se labora con empatía con el paciente durante la atención	4	4	4	
Integración	Se busca la integración con los compañeros de trabajo	4	4	4	
	La integración del personal promueve la gerencia	4	4	4	
	En casos de emergencia el personal se integra para resolver el problema	4	4	4	

Dimensión 3: Habilidades de planificación

Definición de la dimensión:

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

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recurso intelectual	Se toma en cuenta el conocimiento del personal para resolver inconvenientes en la atención	4	4	4	
	El personal tiene conocimiento para ejercer buen servicio	4	4	4	
Logro de objetivos	Las habilidades sociales entre el personal facilita el logro de objetivos	4	4	4	
	El trabajo en equipo ayuda a lograr los objetivos del buen servicio	4	4	4	
	Cuenta el personal con experiencia para alcanzar las metas correctas de atención al paciente	4	4	4	

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

EXPERTO 2

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor:

Mg. Gerónimo Blas Chávez

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede SJL requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Gestión hospitalaria y habilidades sociales en el personal asistencial en un Hospital del Minsa Lima, 2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

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

Atentamente



Firma

Teresa de Jesús, Castro Morales

DNI: 43075719

Confiabilidad:	Variable 1: 0,952 ; Variable 2: 0,935
Escala:	Likert
Niveles o rango:	Gestión Hospitalaria [34 – 77]; Habilidades sociales [38 – 77]
Cantidad de ítems:	30
Tiempo de aplicación:	10 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de gestión hospitalaria y habilidades sociales, elaborado por Teresa de Jesús, Castro Morales en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión hospitalaria

Definición de la variable:

Seul y Shim (2021), consideran 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

Dimensión 1: Gestión asistencial

Definición de la dimensión:

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.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tareas asignadas	Las tareas asignadas al personal se cumplen de manera correcta	4	4	4	
	El personal asume con responsabilidad las tareas asignadas	4	4	4	
Servicio que brinda	El servicio que se brinda se alinea a la necesidad del paciente	4	4	4	
	El personal asume con responsabilidad en el servicio que brinda al paciente	4	4	4	
	La experiencia del personal asegura un buen servicio al paciente	4	4	4	

Dimensión 2: Gestión por procesos

Definición de la dimensión:

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 mantener un proceso de mejora continua relevante en el servicio al paciente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Registro	Se registra las labores que realiza el personal	4	4	4	
	Se toma en cuenta el registro de incidentes durante la labor del personal para la toma de decisiones	4	4	4	
Mantener procesos	Se mantiene los procesos de gestión con el respaldo del personal	4	4	4	
	Se socializa al personal los procesos de atención al paciente para poner en práctica diaria	4	4	4	
	Consideras que los procesos operativos permiten que el personal labore en condiciones favorables	4	4	4	

Dimensión 3: Gestión por recursos.

Definición de la dimensión:

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

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación	Se toman decisiones adecuadas al planificar la adquisición de los recursos materiales	4	4	4	
	En la planificación se toma en cuenta el servicio óptimo al paciente	4	4	4	
	Se busca adquirir recursos para brindar una mejor atención	4	4	4	
	Se toma en cuenta el beneficio a los pacientes para atenderlos de manera rápida	4	4	4	
	Cuenta el personal con beneficio económico por el exceso de trabajo	4	4	4	

Instrumento que mide la variable 02: Habilidades sociales

Definición de la variable:

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 mundo social, tener una participación activa, lograr las relaciones interpersonales satisfactorias y efectivas, mantener una buena salud mental y lograr un desempeño eficaz y eficiente a nivel laboral.

Dimensión 1: Habilidades sociales básicas

Definición de la dimensión:

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.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Destreza	El personal tiene las destrezas necesarias para sus labores con los pacientes	4	4	4	
	Se cuenta con capacitaciones para mejorar sus destrezas operativas	4	4	4	
Comunicación	La comunicación entre el personal en sus labores es fluida	4	4	4	
	Se toma en cuenta en la comunicación los requerimientos para atender adecuadamente al paciente	4	4	4	
	En la comunicación se toma en cuenta el aporte del personal	4	4	4	

Dimensión 2. Habilidades sociales avanzadas

Definición de la dimensión:

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.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conducta social	Se actúa de manera correcta cuando se atiende al paciente	4	4	4	
	Se labora con empatía con el paciente durante la atención	4	4	4	
Integración	Se busca la integración con los compañeros de trabajo	4	4	4	
	La integración del personal promueve la gerencia	4	4	4	
	En casos de emergencia el personal se integra para resolver el problema	4	4	4	

Dimensión 3: Habilidades de planificación

Definición de la dimensión:

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

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recurso intelectual	Se toma en cuenta el conocimiento del personal para resolver inconvenientes en la atención	4	4	4	
	El personal tiene conocimiento para ejercer buen servicio	4	4	4	
Logro de objetivos	Las habilidades sociales entre el personal facilita el logro de objetivos	4	4	4	
	El trabajo en equipo ayuda a lograr los objetivos del buen servicio	4	4	4	
	Cuenta el personal con experiencia para alcanzar las metas correctas de atención al paciente	4	4	4	

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

EXPERTO 3

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor:

Dr. Javier Francisco Panta Salazar

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede SJL., requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Gestión hospitalaria y habilidades sociales en el personal asistencial en un Hospital del Minsa Lima, 2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

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

Atentamente



Firma

Teresa de Jesús, Castro Morales

DNI: 43075719

Confiabilidad:	Variable 1: 0,952 ; Variable 2: 0,935
Escala:	Likert
Niveles o rango:	Gestión Hospitalaria [34 – 77]; Habilidades sociales [38 – 77]
Cantidad de ítems:	30
Tiempo de aplicación:	10 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de gestión hospitalaria y habilidades sociales, elaborado por Teresa de Jesús, Castro Morales en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión hospitalaria

Definición de la variable:

Seul y Shim (2021), consideran 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

Dimensión 1: Gestión asistencial

Definición de la dimensión:

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.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tareas asignadas	Las tareas asignadas al personal se cumplen de manera correcta	4	4	4	
	El personal asume con responsabilidad las tareas asignadas	4	4	4	
Servicio que brinda	El servicio que se brinda se alinea a la necesidad del paciente	4	4	4	
	El personal asume con responsabilidad en el servicio que brinda al paciente	4	4	4	
	La experiencia del personal asegura un buen servicio al paciente	4	4	4	

Dimensión 2: Gestión por procesos

Definición de la dimensión:

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 mantener un proceso de mejora continua relevante en el servicio al paciente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Registro	Se registra las labores que realiza el personal	4	4	4	
	Se toma en cuenta el registro de incidentes durante la labor del personal para la toma de decisiones	4	4	4	
Mantener procesos	Se mantiene los procesos de gestión con el respaldo del personal	4	4	4	
	Se socializa al personal los procesos de atención al paciente para poner en práctica diaria	4	4	4	
	Consideras que los procesos operativos permiten que el personal labore en condiciones favorables	4	4	4	

Dimensión 3: Gestión por recursos.

Definición de la dimensión:

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

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación	Se toman decisiones adecuadas al planificar la adquisición de los recursos materiales	4	4	4	
	En la planificación se toma en cuenta el servicio óptimo al paciente	4	4	4	
	Se busca adquirir recursos para brindar una mejor atención	4	4	4	
	Se toma en cuenta el beneficio a los pacientes para atenderlos de manera rápida	4	4	4	
	Cuenta el personal con beneficio económico por el exceso de trabajo	4	4	4	

Instrumento que mide la variable 02: Habilidades sociales

Definición de la variable:

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 mundo social, tener una participación activa, lograr las relaciones interpersonales satisfactorias y efectivas, mantener una buena salud mental y lograr un desempeño eficaz y eficiente a nivel laboral.

Dimensión 1: Habilidades sociales básicas

Definición de la dimensión:

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.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Destreza	El personal tiene las destrezas necesarias para sus labores con los pacientes	4	4	4	
	Se cuenta con capacitaciones para mejorar sus destrezas operativas	4	4	4	
Comunicación	La comunicación entre el personal en sus labores es fluida	4	4	4	
	Se toma en cuenta en la comunicación los requerimientos para atender adecuadamente al paciente	4	4	4	
	En la comunicación se toma en cuenta el aporte del personal	4	4	4	

Dimensión 2. Habilidades sociales avanzadas

Definición de la dimensión:

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.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conducta social	Se actúa de manera correcta cuando se atiende al paciente	4	4	4	
	Se labora con empatía con el paciente durante la atención	4	4	4	
Integración	Se busca la integración con los compañeros de trabajo	4	4	4	
	La integración del personal promueve la gerencia	4	4	4	
	En casos de emergencia el personal se integra para resolver el problema	4	4	4	

Dimensión 3: Habilidades de planificación

Definición de la dimensión:

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

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recurso intelectual	Se toma en cuenta el conocimiento del personal para resolver inconvenientes en la atención	4	4	4	
	El personal tiene conocimiento para ejercer buen servicio	4	4	4	
Logro de objetivos	Las habilidades sociales entre el personal facilita el logro de objetivos	4	4	4	
	El trabajo en equipo ayuda a lograr los objetivos del buen servicio	4	4	4	
	Cuenta el personal con experiencia para alcanzar las metas correctas de atención al paciente	4	4	4	

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

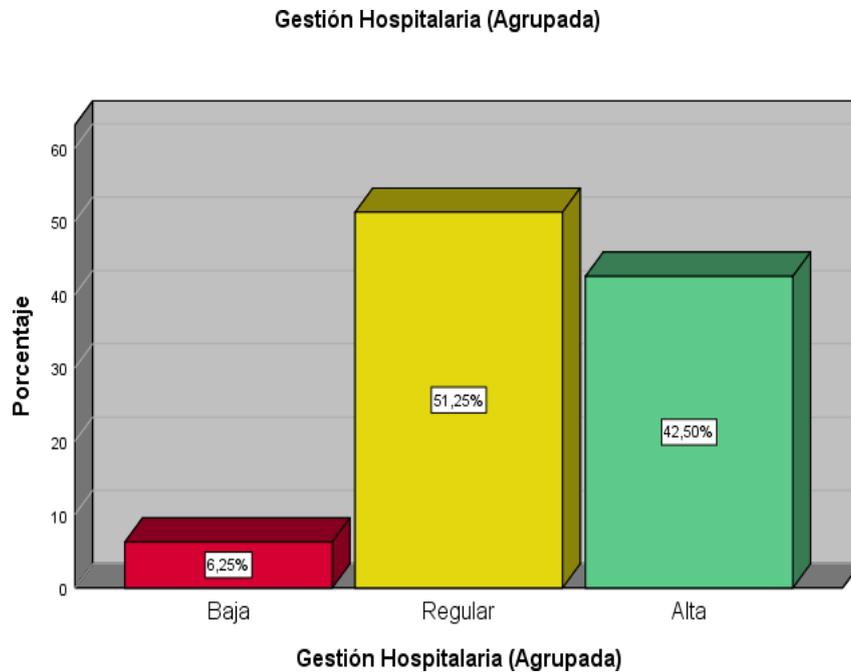
Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 6: Gráficos de estadística descriptiva

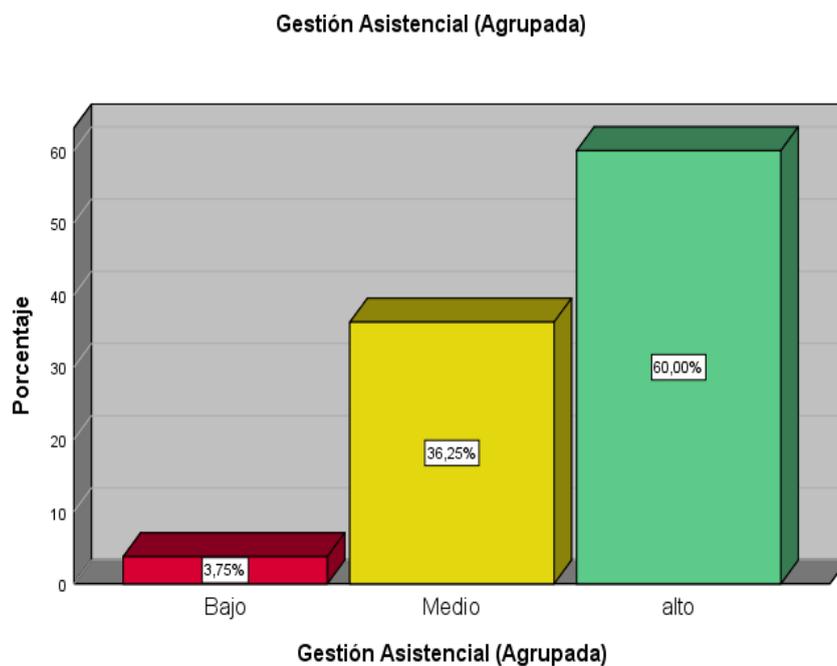
Variable 1: Gestión hospitalaria

Diagrama de frecuencia de gestión hospitalaria



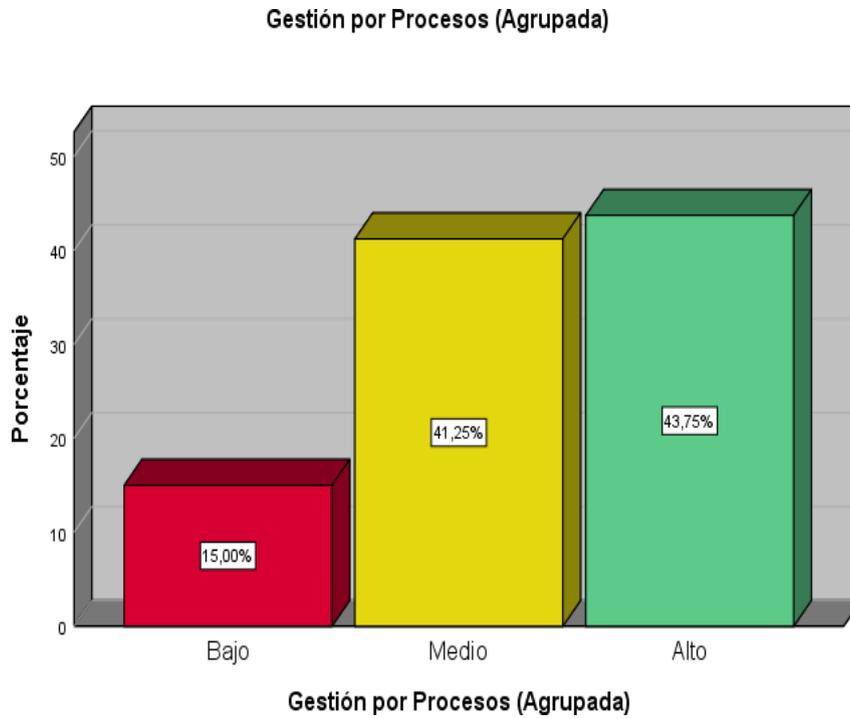
Dimensión 1: Gestión asistencial

Diagrama de frecuencia de gestión asistencial



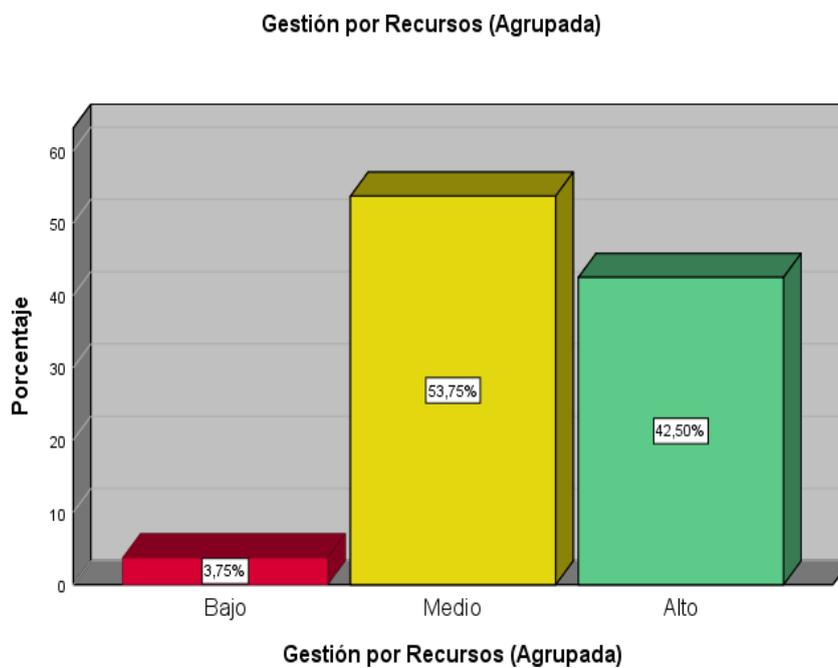
Dimensión 2: Gestión por procesos

Diagrama de frecuencia de gestión por procesos



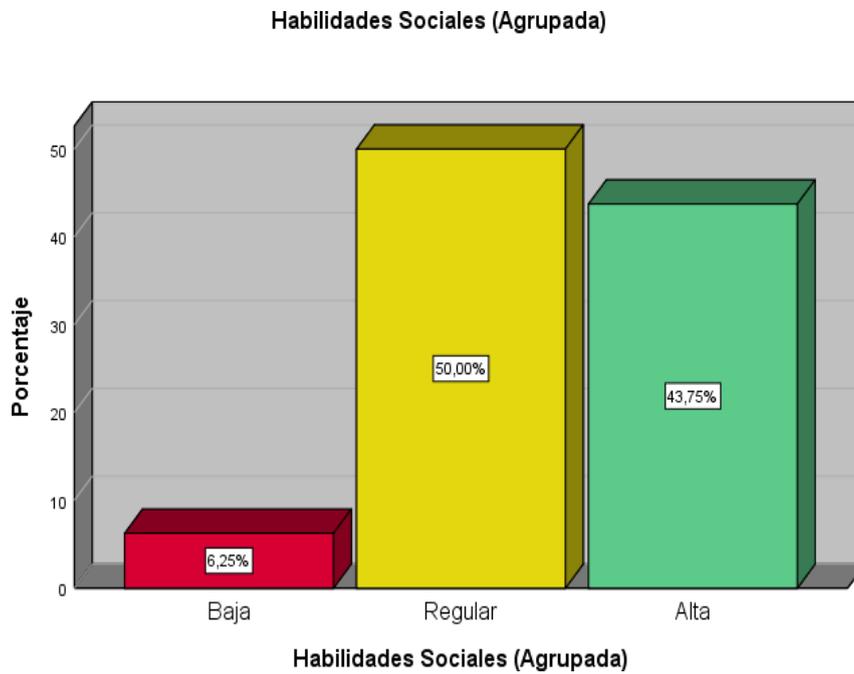
Dimensión 3: Gestión por recursos

Diagrama de frecuencia de gestión por recursos



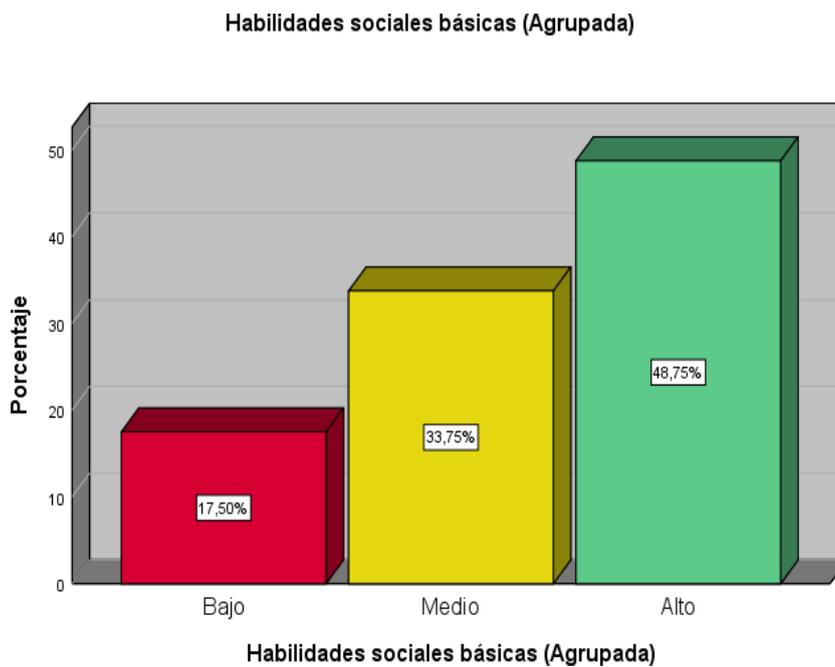
Variable 2: Habilidades sociales

Diagrama de frecuencias de habilidades sociales



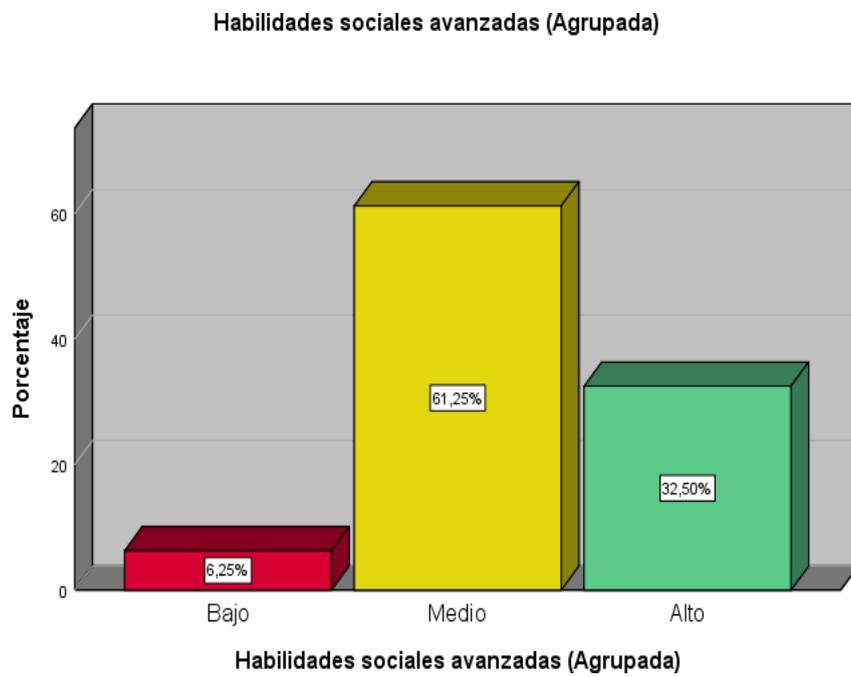
Dimensión 1: Gestión Habilidades sociales básicas

Diagrama de frecuencia de habilidades sociales básicas



Dimensión 1: Gestión Habilidades sociales avanzadas

Diagrama de frecuencia de habilidades sociales avanzadas



Dimensión 1: Gestión Habilidades sociales de planificación

Diagrama de frecuencia de habilidades sociales de planificación

Habilidades sociales de planificación (Agrupada)

