



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Habilidades directivas y trabajo en equipo en la imagen
corporativa del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad**

AUTORA:

Mg. Llacza Muchari, Mercedes Sonia (ORCID: 0000-0002-2711-7298)

ASESORA:

Dra. Huayta Franco Yolanda Josefina (ORCID: 0000-0003-0194-8891)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2020

DEDICATORIA

A Dios, padre omnipotente, por su infinita misericordia y amor.

A mis padres por darme la vida y ser mi guía en este camino maravilloso.

A mi hija Mirella por estar siempre a mi lado y ser mi fortaleza en todo momento.

A mi nieta Siulen por su amor, ternura y ser el regalo más hermoso de Dios.

A César por su comprensión, apoyo y motivación para lograr mis metas.

A mis hermanas por ser mi fortaleza y apoyo moral.

A mi abuelo Bernabé por su amor incondicional

A la memoria de mi abuelita Paulina, quien desde el cielo ilumina mis pasos.

Mercedes Sonia

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo y la Escuela Posgrado, por brindarme la oportunidad de aprender y fortalecer competencias profesionales para enfrentar con éxito a las demandas laborales.

A los docentes de la Escuela Posgrado de la Universidad César Vallejo, quienes fueron partícipes de nuestro proceso de desarrollo profesional para otorgar una excelente gestión pública y gobernabilidad dentro de la sociedad.

A la Sra. asesora Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco, por ampliar nuestra visión sobre el proceso investigativo y viabilizar el desarrollo de la tesis.

Al Sr. director del Hospital San Juan de Lurigancho, por la gentileza de atender mi petición para acceder y aplicar los instrumentos de medición.

Índice de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vii
Resumen.....	viii
Abstract	ix
Sumário	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO.....	7
III. METODOLOGÍA.....	33
3.1 Tipo y diseño de investigación	34
3.2 Variables y operacionalización.....	36
3.3. Población y muestra.....	36
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	37
3.5 Procedimientos.....	37
3.6 Método de análisis de datos	39
3.7 Aspectos éticos.....	39
IV. RESULTADOS	41
V. DISCUSIÓN	73
VI. CONCLUSIONES.....	78
VII. RECOMENDACIONES.....	80
VIII. PROPUESTA	82
REFERENCIAS	87
ANEXOS	94

Índice de Tablas

Tabla 1. Nivel de habilidades directivas.....	422
Tabla 2. Nivel de autoritario.....	433
Tabla 3. Nivel de toma de decisión	444
Tabla 4. Nivel de solución de problemas.....	455
Tabla 5. Nivel de adaptación al cambio.....	466
Tabla 6. Nivel de negociación	47
Tabla 7. Nivel de trabajo en equipo.....	48
Tabla 8. Nivel de escucha activa	49
Tabla 9. Nivel de empatía.....	500
Tabla 10. Nivel de corresponsabilidad	511
Tabla 11. Nivel de capacidad analítica	522
Tabla 12. Nivel de comunicación	533
Tabla 13. Nivel de imagen corporativa.....	544
Tabla 14. Nivel de imagen corporativa referente a la historia institucional	555
Tabla 15. Nivel de imagen corporativa referente a la estructura orgánica	566
Tabla 16. Nivel de imagen corporativa referente a calidad de atención.....	57
Tabla 17. Nivel de imagen corporativa referente reputación institucional.....	58
Tabla 18. Nivel de imagen corporativa referente identidad institucional.....	59
Tabla 19. Pruebas de normalidad.....	600
Tabla 20. Regresión logística ordinal las habilidades directivas y el trabajo en equipo con la imagen corporativa del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020.	611
Tabla 21. Pseudo R cuadrado de la hipótesis general.....	611
Tabla 22. Estimación de los parámetros (imagen corporativa)	622
Tabla 23. Regresión logística las habilidades directivas y el trabajo en equipo en la historia institucional del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020	633
Tabla 24. Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica1	633
Tabla 25. Estimación de los parámetros (historia institucional).....	644

Tabla 26. Regresión logística las habilidades directivas y el trabajo en equipo con la estructura organizacional del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020.....	655
Tabla 27. Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 2	655
Tabla 28. Estimación de los parámetros (Estructura organizacional)	666
Tabla 29. Regresión logística las habilidades directivas y el trabajo en equipo con la calidad de atención del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020.	67
Tabla 30. Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3	67
Tabla 31. Estimación de los parámetros (calidad de atención).....	68
Tabla 32. Regresión logística las habilidades directivas y el trabajo en equipo con la dimensión reputación institucional del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020.....	69
Tabla 33. Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 4	69
Tabla 34. Estimación de los parámetros (reputación).....	700
Tabla 35. Regresión logística las habilidades directivas y el trabajo en equipo con la identidad social del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020.....	711
Tabla 36. Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 5	711
Tabla 37. Estimación de los parámetros (Identidad)	722

Índice de Figuras

Figura 1. Distribución para tres variables.....	355
Fig. 2. Distribución porcentual del nivel de Habilidades directivas	422
Fig. 3. Distribución porcentual del nivel de autoritario	433
Figura 4. Distribución porcentual de toma de decisión.....	444
Figura 5. Distribución porcentual de solución de problemas	455
Figura 6. Distribución porcentual de adaptación al cambio	466
Figura 7. Distribución porcentual Nivel de negociación.....	47
Figura 8. Distribución porcentual de los puntajes de calificación de la gestión de los recursos públicos	48
Figura 9. Distribución porcentual de Nivel de escucha activa	49
Figura 10. Distribución porcentual de Nivel de empatía.....	50
Figura 11. Distribución porcentual de Nivel de corresponsabilidad	51
Figura 12. Distribución porcentual de Nivel de capacidad analítica.....	52
Figura 13. Distribución porcentual de Nivel de comunicación.....	53
Figura 14. Distribución porcentual del nivel de Imagen Corporativa	54
Figura 15. Distribución porcentual del nivel de imagen corporativa referente a la historia institucional.	55
Figura 16. Distribución porcentual del nivel de imagen corporativa referente a la estructura orgánica	56
Figura 17. Distribución porcentual del nivel de imagen corporativa referente a calidad de atención.....	57
Figura 18. Distribución porcentual del nivel de imagen corporativa referente a la reputación institucional.....	58
Figura 19. Distribución porcentual del nivel de imagen corporativa referente a la identidad institucional	59

Resumen

En esta tesis se analizó temas relacionados a habilidades directivas, trabajo en equipo e imagen corporativa del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020, para alcanzar este propósito se analizó en primer lugar toda la problemática que viene suscitándose en esta institución hospitalaria y, en segundo lugar, como parte del trabajo de campo se analizó la incidencia de habilidades directivas y trabajo en equipo en la imagen corporativa a través del análisis de sus indicadores. El tipo de investigación fue aplicada, la metodología inductiva y con un nivel de investigación descriptiva con diseño no experimental. La población informante fue de 368 trabajadores. La técnica para recolectar los datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los datos se tabularon y procesaron con programas estadísticos en forma descriptiva. Como resultado se percibió la incidencia restrictiva de habilidades directivas y trabajo en equipo en la imagen corporativa. Como conclusión se determinó que existe incidencia de las habilidades directivas y trabajo en equipo sobre la imagen corporativa según R cuadrado de Nagelkerke indicó que esta incidencia fue 68.8 % a nivel regular. En las dimensiones de la imagen corporativa se encontró que la historia institucional, estructura organizacional, calidad de atención, reputación e identidad social también tienen incidencia las habilidades directivas y el trabajo en equipo.

Palabras claves: habilidades directivas, trabajo en equipo, imagen corporativa.

Abstract

In this thesis, topics related to managerial skills, teamwork and corporate image of the San Juan de Lurigancho Hospital, Lima 2020 were analyzed. In order to achieve this purpose, all the problems that were arising in this hospital institution were analyzed first and, secondly, instead, as part of the field work, the incidence of managerial skills and teamwork on the corporate image was analyzed through the analysis of its indicators. The type of research was applied, the inductive methodology and with a level of descriptive research with a non-experimental design. The reporting population was 368 workers. The technique to collect the data was the survey and the questionnaire as an instrument. The data were tabulated and processed with statistical programs in a descriptive way. As a result, the restrictive incidence of managerial skills and teamwork in the corporate image is perceived. In conclusion, it was determined that there is an incidence of managerial skills and teamwork on the corporate image according to Nagelkerke's R squared, indicating that this incidence is 68.8% at a regular level. In the dimensions of corporate image, it was found that institutional history, organizational structure, quality of care, reputation and social identity also have an impact on managerial skills and teamwork.

Keywords: management skills, teamwork, corporate image.

Sumário

Nesta tese, foram analisados tópicos relacionados a habilidades gerenciais, trabalho em equipe e imagem corporativa do Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020. em vez disso, como parte do trabalho de campo, a incidência de habilidades gerenciais e trabalho em equipe na imagem corporativa foi analisada através da análise de seus indicadores. O tipo de pesquisa foi aplicado, a metodologia indutiva e com nível de pesquisa descritiva, com delineamento não experimental. A população relatada era de 368 trabalhadores. A técnica de coleta dos dados foi a pesquisa e o questionário como instrumento. Os dados foram tabulados e processados com programas estatísticos de forma descritiva. Como resultado, é percebida a incidência restritiva de habilidades gerenciais e trabalho em equipe na imagem corporativa. Em conclusão, foi determinado que há uma incidência de habilidades gerenciais e trabalho em equipe na imagem corporativa, de acordo com o quadrado de R de Nagelkerke, indicando que essa incidência é de 68,8% em nível regular. Nas dimensões da imagem corporativa, verificou-se que a história institucional, a estrutura organizacional, a qualidade do atendimento, a reputação e a identidade social também têm impacto nas habilidades gerenciais e no trabalho em equipe.

Palavras chave: habilidades gerenciais, trabalho em equipe, imagem corporativa.

I. INTRODUCCIÓN

En la actual situación de globalización de toda actividad económica con la consecuente y exigencia de mayor competitividad en todas las actividades empresariales, a éstas viene obligando a reasumir sus estrategias de competitividad, entre ellas las habilidades directivas, trabajo en equipo e imagen corporativa. Entendiéndose las habilidades directivas como las capacidades, conocimientos y destrezas que debe poseer o posee el directivo de una empresa centradas en tres categorías principales; habilidades técnicas, humanas y conceptuales. Mientras el trabajo en equipo se define como trabajo que realiza un conjunto de trabajadores asumiendo corresponsabilidad y coordinación, complementando sus habilidades para lograr los resultados. Por otro lado, imagen corporativa es la forma como la empresa u organización es identificada y distinguida comparativamente en su sector.

Estas consideraciones teóricas que son importantes en el Hospital San Juan de Lurigancho no están bien aplicadas, porque hubo buena planificación, carecían de una visión a largo plazo, imperaba la rutina y la procrastinación, carecían de eficiencia, eficacia y efectividad, ignoraban el trabajar en equipo, el no saber delegar, originaban mal clima laboral, la toma de decisiones emotivas, entre otras. No fomentaban el trabajo en equipo porque predominaba los egos y por ende fomentaban el trabajo individual, predominaba el que “todo lo sabe”, evadían responsabilidad en grupo, tomaban decisiones autoritarias, había poca confianza, y los roles eran improvisados, no se difundía la visión organizacional, predominaba la incertidumbre y no había reconocimiento de logros en grupo. En caso de imagen corporativa, hubo mal diseño del nombre de la organización, mal diseño del logotipo, eslogan, tipografía, colores, página web, la reputación, etc.

Entre las causas de esta problemática encontramos los siguientes, en el contexto de habilidades directivas, la falta de comunicación, demasiado detallismo en las actividades individuales, falta de expectativas, intimidación, poca motivación de sus trabajadores. Entre las causas de falta de trabajo en equipo tenemos: no había metas claras, la dirección no asumía la dirección, no había liderazgo, no había reuniones productivas, se vivía conflictos personales, mala comunicación e individualismo. Y por el lado de la imagen corporativa se observa falencias en la generación sensaciones cautivantes en sus clientes, sus mensajes en redes sociales no eran llamativos, la personalidad y marca del hospital no impresionaba, no

había valores organizacionales internos ni externos significativos, la infraestructura era restrictiva y antigua, no había laboratorios de investigación, casi nadie se preocupaba por la satisfacción de los usuarios del hospital, los trabajadores no necesariamente estaban alineados a los valores institucionales, tampoco estaban claros estos valores, el hospital no garantizaba la calidad e integralidad de la atención sanitaria de la población beneficiaria.

La investigación se realizó con el interés de conocer por qué los directivos del Hospital San Juan de Lurigancho no poseían adecuadas habilidades directivas, no fomentaban el trabajo y cómo estas incidían en su imagen corporativa. Además, nos permitió visualizar la incidencia problemática por medio de las habilidades directivas y trabajo en equipo desde el nivel de conocimiento y praxis del personal del H.S.J.L. con respecto en estos temas y la percepción de usuarios con respeto a la imagen corporativa de esta institución.

El beneficio académico corresponde al grado de profundización sobre los conceptos de habilidades directivas, trabajo en equipo e imagen corporativa. Los métodos de estudio correspondieron a inductivo y deductivo, la técnica; encuesta y el cuestionario para el recojo de datos; fue el instrumento aplicado a los directivos, trabajadores y usuarios del H.S.J.L. Los datos se procesaron estadísticamente en el contexto descriptivo para el caso de informantes interno e inferencial para el caso de los usuarios externos.

El problema general fue: ¿Cómo las habilidades directivas y el trabajo en equipo inciden en la imagen corporativa del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020? y sus problemas específicos fueron: P. E. 1: ¿Cómo las habilidades directivas y el trabajo en equipo inciden en la dimensión historia institucional?, P. E. 2; ¿Cómo las habilidades directivas y el trabajo en equipo inciden en la dimensión estructura organizacional?, P. E. 3; ¿Cómo las habilidades directivas y el trabajo en equipo inciden en la dimensión calidad de atención?, P. E. 4; ¿Cómo las habilidades directivas y el trabajo en equipo inciden en la dimensión reputación institucional? y P. E. 5; ¿Cómo las habilidades directivas y el trabajo en equipo inciden en la dimensión identidad social institucional?

Las motivaciones para dar origen a la tesis se justifican en cuanto al aspecto teórico, porque su propósito fue contribuir al campo de conocimiento de las habilidades directivas y trabajo en equipo como factores estratégicos de imagen corporativa de las organizaciones a partir del análisis de las dimensiones de cada una de ellas. En un aspecto práctico, los resultados de la investigación contribuyeron a resolver los problemas identificados en esta investigación. Además, en la organización en estudio existe la necesidad de mejorar sustancialmente las habilidades directivas y trabajo en equipo para mejorar la imagen corporativa, combinando adecuadamente las dimensiones de cada una de estas variables. Metodológicamente este estudio se justifica, porque la comprobación de la hipótesis y el objetivo indujo al uso de un proceso metodológico ordenado y sistematizado, y de una técnica de investigación cuali-cuantitativo la cual analiza y sintetiza la relación de las variables en estudio, dicha aplicación puede ser replicadas en investigaciones futuras con una problemática similar.

El objetivo general de esta indagación fue establecer la incidencia que existe entre las habilidades directivas y el trabajo en equipo con la imagen corporativa del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020. Y cada uno de los objetivos específicos tiene los siguientes: O. E. 1: Determinar la incidencia que existe entre las habilidades directivas y el trabajo en equipo con la dimensión historia institucional. O. E. 2: Determinar la incidencia que existe entre las habilidades directivas y el trabajo en equipo con la dimensión estructura organizacional. O. E. 3: Determinar la incidencia que existe entre las habilidades directivas y el trabajo en equipo con la dimensión calidad de atención. O. E. 4: Determinar la incidencia que existe entre las habilidades directivas y el trabajo en equipo con la dimensión reputación institucional. O. E. 5: Determinar la incidencia que existe entre las habilidades directivas y el trabajo en equipo con la dimensión identidad social.

A la vez, se justificó teóricamente, debido a que la tesis infirió evaluar las habilidades directivas de los jefes del Hospital y el trabajo en equipo que aplican, para así, de esta manera poder establecer como inciden en la imagen corporativa de la institución, es tema de suma importancia para el hospital, pues el estudio de las habilidades directivas es muy necesario para conocer ¿qué es lo que hace? ¿Quiénes las dirigen?, ¿Qué es lo que

deben hacer?, ¿Qué herramientas aplican para lograrlo? y, en especial, ¿Qué resultados se espera de ellos?

A nivel práctico permitió analizar la labor directiva de los trabajadores del hospital, otorgando un valor a la labor de los directivos del personal, pues poseer liderazgo necesita de requerimientos técnicos acerca del área a administrar y la habilidad para hacerlo correctamente, motivo por el cual un líder debe poseer una las habilidades y facultades interpersonales para dirigir, incentivar e influir en los demás para así lograr cumplir objetivos organizacionales fijados, estos factores influenciará en la imagen que el hospital quiere que vean sus usuarios.

A nivel metodológico esta investigación se desarrolló según el estado de arte de la investigación, específicamente, con un enfoque de estudio cuantitativo y con un método hipotético deductivo, facultándonos a establecer propósitos de estudio, supuestos de investigación, generar un marco de teorías científicas y conceptualizaciones que sirva de base a la tesis, sentar los aspectos metodológicos de la tesis, y también determinar la muestra escogida. Además, al interpretarlo estadísticamente, nos permitió inferir los resultados y llegar a las finalizaciones y responder a los propósitos planteados.

Del mismo modo, epistemológicamente, la tesis se basó debido a la determinación del nivel de trabajo en equipo que caracteriza a la entidad permitiendo identificar alternativas de mejora del desempeño laboral en el hospital.

La hipótesis general fue: Existe incidencia significativa entre las habilidades directivas y el trabajo en equipo con la imagen corporativa del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020. Las hipótesis específicas fueron: H. E. 1: Existe incidencia significativa entre las habilidades directivas y el trabajo en equipo en la dimensión historia institucional. H. E. 2: Existe incidencia significativa entre las habilidades directivas y el trabajo en equipo con la dimensión estructura organizacional. H. E. 3: Existe incidencia significativa entre las habilidades directivas y el trabajo en equipo con la dimensión calidad de atención. H. E. 4: Existe incidencia significativa entre las habilidades directivas y el

trabajo en equipo con la dimensión reputación institucional. H. E. 5: Existe incidencia significativa entre las habilidades directivas y el trabajo en equipo con la dimensión identidad social.

En cuanto al propósito de esta tesis fue evidenciar las falencias de gestión institucional relativos a los temas analizados, debido, en algunos casos, por falta de conocimientos temático, en otros casos por falta de profesionalismo de quienes asumen la responsabilidad de direccionar la organización, por lo que, generan responsabilidad funcional. Además, es importante subrayar que fortalecer estas estrategias administrativas es exigible tanto para los funcionarios y trabajadores de este Hospital.

Para dejar claro la investigación dilucidamos cuáles son las habilidades directivas, las estrategias de trabajo en equipo y los factores de imagen corporativa en su contexto teórico y aplicativo. Con ese propósito analizamos las teorías y enfoques teóricos de cada una de ellas buscando su interpretación y análisis sistemática. Con similar propósito analizamos la problemática de deficiencias en la aplicación, a pesar de que existen como teorías y es una obligación y deber de los funcionarios su desarrollo en la gestión institucional. Es oportuno mencionar que las investigaciones hechas en cada tema contribuyeron bastante en la generación de ideas de cómo podría funcionar la interacción de estos tres temas en la gestión institucional.

II. MARCO TEÓRICO

Para esta investigación se consideró estudios nacionales relacionados de los cuales tenemos:

Por su parte, Ramos y Valle (2020) habló que en la actualidad las empresas necesitan generar valor y aumentar su competitividad es primordial, por lo tanto fue menester tener una imagen corporativa firme que nos acceda tener una vinculación favorable con las personas y que pueda ser determinante para concluir la compra; la imagen corporativa fue definida como un conjunto de creencias, actitudes y percepciones que poseían usuarios externos de una organización o marca, y que este será determinante de como los cliente interpretaban las señales que una empresa deseaba transmitir con sus productos o servicios y comunicaciones en general. Por ende, en esa investigación se buscó basar la gestión de la imagen corporativa como una estrategia de sostenibilidad en la empresa comercializadora, posicionar la imagen de marca publicando no solo un producto diferenciado, si no, además experiencias placenteras difíciles de olvidar y así posicionarse fidelizando a los consumidores.

Estos trabajos de investigación apoyaron la identidad organizacional e incidieron en las decisiones que deberán tomar las autoridades para afianzarlas, además motivaba a una entrega efectiva de los empleados y dando lugar a una adecuada dirección administrativa, consiguiendo cumplir los objetivos de la organización.

De la misma manera, Cárdenas (2020) tuvo como objetivo establecer el ¿Cómo influye las habilidades directivas y el clima organizacional en el compromiso laboral docente de Educación Básica Alternativa EBA UGEL 05? Para esto la encuesta fue la herramienta usada, la metodología perteneció al diseño descriptivo -correlacional, la muestra que se usó fue de 89 participantes. Las conclusiones de este estudio comprobaron que las habilidades directivas y el clima organizacional tuvo una incidencia en el compromiso laboral entre los niveles medio y bajo de los docentes de Educación Básica Alternativa - EBA UGEL 05. En tal sentido, los datos logrados en esta indagación resultaron importantes para la investigación, pues demostraron que el compromiso laboral si está influenciado por las habilidades directivas.

Por parte de Ayala (2017), determinó la incidencia que tuvo las habilidades directivas y gestión del conocimiento en el nivel de comunicación interna, de la RED N°17 de la UGEL 02 del distrito de Los Olivos, tuvo a los empleados de la institución como población, seguido se aplicó el cuestionario para obtener la información, usaron también el método- hipotético deductivo, con un diseño no experimental-transaccional. La conclusión demostró que, las habilidades directivas y la gestión del conocimiento tuvieron correlación moderada en nivel de comunicación interna desde el punto de vista del docente, lo cual fue resaltable para la investigación.

A su vez, Montes de Oca (2014), demostró los efectos que tuvo la aplicación del Programa “Gestiona tu Talento” en las competencias de comunicación asertiva y trabajo en equipo, aplicó en este caso, un diseño cuasi experimental. La muestra escogida fue de 28 de una empresa privada (13 en el grupo experimental y 15 en el grupo control). El muestreo fue intencional. Los resultados obtenidos demostraron un impacto inminente del Programa para aumentar en gran medida el logro de la competencia de comunicación asertiva ($U = 3.5$, $Z = 4.58$, $***P < .000$), del mismo modo en las dimensiones diálogo efectivo ($U = 8.0$), retroalimentación ($U = 10.0$), resolución de conflictos ($U = 7.0$) y comunicación no verbal ($U = 4.0$), las habilidades de esta competencia que obtuvieron mayor incremento fueron de diálogo efectivo y comunicación no verbal, en las demás, el incremento fue menor.

Por otra parte, Ferradas y Morales (2013), tomó como muestra de estudio a 317 empleados y clientes. Para la recolección de la información se usaron 4 técnicas: el cuestionario, análisis de documento, investigación y grupo focal. Los autores encontraron que la identificación y la imagen corporativa de la Cooperativa eran más aceptadas en la agencia ubicada en el lugar donde se fundó (Cajabamba), teniendo en cuenta que el servicio brindado por sus colaboradores fue de los elementos claves que accedieron identificar la imagen de esta Cooperativa.

Así mismo también se consideró estudios internaciones relacionados, de los cuales tenemos:

Ramírez (2018), concluyó que ninguna persona puede emplear el constante cambio con desorden y tecnologías carentes. «Sin tener en cuenta los recursos tecnológicos que tenemos a disposición, las mismas capacidades humanas básicas están en el centro de la interrelación humana armoniosa. Las interacciones humanas son más interesantes que antes, y esto involucra a las relaciones interpersonales, a pesar de que estaban en una era informática donde la tecnología forma parte de nuestra vida cotidiana. En estas circunstancias, la manera de entender es viendo las relaciones que poseemos con las fuentes de las nuevas tecnologías. Debemos crear relaciones basadas en el respeto siendo esta una parte difícil en el proceso de adaptación en la sobrecarga de datos. El saber hacer y cómo hacerlo implicaba desarrollar las habilidades directivas que lleven al camino correcto a la organización. Lograr mejorar la armoniosidad de las personas requería trabajar en equipo, planificar acciones y mejorar las relaciones personales, de pares y grupales, equilibrando de manera eficiente los roles de cada persona. Se concluyó entonces que la labor a seguir requirió del desarrollo de las habilidades directivas para crear, desarrollar y fortalecer un fruto multiplicador en todos los que dirigió.

Pereda (2016) concluyó que las habilidades personales y gerenciales se convirtieron en una ventaja competitiva que toma fuerza, pero está en constante transformación. Actualmente las instituciones estatales requerían de habilidades gerenciales y personales desarrolladas para ofrecer un mejor servicio al ciudadano. Teniendo en consideración lo anterior, aquellas entidades públicas obtendrán una clara ventaja competitiva si en su planilla tienen a directivos, jefes, mandos medios y supervisores con dichas habilidades por ende aquellos con un capital humano menos desarrollado tendrán un desequilibrio en la capacidad para gestionar siendo una gran desventaja.

Un conjunto de habilidades muy bien desarrolladas cambia vidas y organizaciones. Sin personal comprometido, motivado e implicado con los objetivos de la institución no puede ofrecer ni aspirar a tener un nivel de servicio óptimo para el ciudadano, se requiere por tal una cualificación a todo personal de sus habilidades directivas y personales fin de tener un servicio eficiente y de calidad. Es importante

reconocer y dar valor al desarrollo de dichas habilidades como estrategia y base de mejora continua en la institución. Por tanto, existe una correlación entre el puesto de trabajo, la percepción propia, la gestión de la institución a la cual pertenece y el directivo responsable.

En este marco de la NGP, para la prestación de un beneficio estatal de calidad debemos tener en cuenta que las habilidades gerenciales y personales son una herramienta primordial para cumplir este objetivo. Para el cumplimiento de los propósitos estratégicos los directivos deben contar con un personal motivado y con habilidades que estén alineados con los propósitos planteados de la institución. Entonces se deduce que hay una necesidad urgente de tener personal que cuenten con habilidades directivas y que estén se vena apoyadas con directivas o políticas que potencien el desarrollo de dichas habilidades, sumado a esto, mejorar el proceso de selección rediseñando los exámenes actitudinales y potenciándolas a fin de adquirir personal humano que sumen a los objetivos de la organización. La literatura científica especializada tiene considerado a las capacidades y habilidades gerenciales como un ingreso de creación de valor y desarrollo de la competencia para las instituciones del presente, ya que estos elementos que son esenciales para la mejora continua de la gestión en las organizaciones.

Reyes (2016) determinó que hay relación entre las habilidades directivas y el desarrollo institucional, pues las herramientas ayudaron a los gerentes de una empresa pudieron aplicar sus experiencias, capacidades en organizar, liderar e influir en el personal motivándolos y logrando mejorar su productividad, encaminándolos así hacia la meta común. Los administradores de los hoteles tuvieron una serie de habilidades directivas para afrontar dificultades que surgieron en la empresa, dentro de las cuales podemos mencionar conocimiento, organización, comunicación, liderazgo y capacidad para el trato de sus colaboradores. Para las organizaciones que han sido encuestadas es importante el desarrollo administrativo pues los administradores necesitan hacer diagnósticos situacionales actuales de la organización y así tomar decisiones efectivas. Conforme con la investigación el desarrollo organizacional se beneficia porque de esta manera los gerentes poseen las habilidades gerenciales necesarias para una gestión eficaz y eficiente.

Carranza y García (2016) llegó a las siguientes conclusiones: Que uno de los objetivos de la Universidad era la formación no solo de profesionales sino de seres humanos con integridad y conocimientos interdisciplinarios (arte, cultura, ética), muy aparte de los conocimientos y capacidades que exige el mercado de hoy. Ingenieros de diversas generaciones han concluido que es necesario disciplinas que enriquezcan no solo su lado profesional sino su lado humano por tal motivo se incluyó herramientas que no son obligatorias pero que si son necesarias en la vida cotidiana, entre las cuales tenemos a las capacidades transversales., conocimientos de inteligencia emocional, finanzas personales, habituación al cambio, comunicación eficaz, que a simple vista parecen triviales, pero son esenciales en la toma de decisiones y para afrontar las dificultades y retos que se presentan en la existencia.

La palabra habilidad proviene del término latino “habilitas” y se refiere al talento, la pericia o la habilidad para desarrollar alguna tarea. Por ende, podemos decir que una persona con habilidad logra sus objetivos o metas gracias a su capacidad. Actualmente estas capacidades son más importantes y las organizaciones empiezan a reclutar individuos que sepan usar y desarrollar sus habilidades, ya que esto influye en la efectividad y rentabilidad de la empresa. Según Martínez Viñado (2010), en toda administración pública existe relación entre el tipo de liderazgo que se proporciona y la conducta de los grupos de trabajo. Por ende, la habilidad debe adecuarse no solo en el accionar de un grupo si no en cada uno de las personas de este.

Jafarzadeh (2013) dijo que la habilidad es la capacidad de convertir el saber en acción para dirigir el adecuado desempeño. En todas las organizaciones esa habilidad de convertir en acción todo conocimiento es fundamental. La capacidad de desarrollar variadas funciones eficazmente es requerida por las organizaciones. Desde ese punto de vista, las personas generosas, con confianza en sí mismo, creativas y dispuestos al servicio de los demás encaja con el enfoque actual de las habilidades directivas (Guerrero, 2010). Conocer más profundamente sobre la influencia que tiene las habilidades directivas en las organizaciones es un área de estudio poco explorado y que despierta interés en la actualidad (Ferrer y Clemenza, 2006). Hoy encontramos abundante literatura (Bass, 2000) donde se

discutió la relación entre las habilidades directivas con determinados aspectos de la eficiencia y eficacia organizacional. Pero faltan estudios más específicos que discutan la incidencia que las habilidades directivas tienen en determinados ámbitos, como por ejemplo en el sector público o como determinante de la calidad de servicio (Raineri y Fuchs, 1995).

Todas las instituciones sin importar su índole o dirección geográfica dirigen sus esfuerzos en determinar qué aspectos son cruciales para una gestión eficiente y eficaz, para así lograr sus fines. Se debe tener en cuenta que independientemente de las cualidades que diferencian una organización de otra, deben considerar de importancia el autoanalizarse e identificar sus debilidades y fortalezas, con las cuales afrontar las adversidades. En este contexto, este autoanálisis debe conllevar también como los valores organizaciones influyen en el éxito de las organizaciones, pues estos son los pilares que guía la conducta del personal e impulsa al logro de los objetivos y en consecuencia el éxito de ésta. (Dolan, 1997).

Con respecto a las habilidades directiva, Drucker (1954) indicó cinco operaciones necesarias en las que un directivo resume su trabajo, primero; es la determinación de objetivos, segundo; es la organización, tercero; es la comunicación y motivación, cuarta; la medición y evaluación, y finalmente el quinto; el desarrollo y formación de personal, también tenemos a Katz (1955), el cual indica que los directivos necesitan tres habilidades directivas, donde tenemos primero a las capacidades técnicas que son los saberes y competencias en una área especializada, como son la ingeniería, contabilidad, diseño, contabilidad o manufactura; en segundo lugar tenemos a las habilidades de trato personal el cual consiste en la capacidad de trabajar en grupo en equipo, e interrelacionarse con el personal, y por último, las habilidades conceptuales son las que deben poseer los directivos para pensar y conceptualizar situaciones abstractas y complicadas. En este contexto (Griffin y Van Fleet, 2013) propusieron siete habilidades centrales, las cuales son: habilidades técnicas, interpersonales, conceptuales, de diagnóstico, de comunicación, de toma de decisiones y de gestión del tiempo.

Reh (2009), propuso una pirámide de habilidades directivas que agrupa los talentos reconocidos con los niveles de responsabilidad. A medida que seguimos avanzando corporativamente, se llega a tener una posición de responsabilidad y/o gerencial, para el cual se necesita el dominio de ciertas habilidades, siendo estas por lo general desarrolladoras y conceptuales. En otras palabras, a medida que se asciende en el nivel de responsabilidad se torna más importante las destrezas directivas con respecto al conocimiento técnico.

Según Chaves (1990) la imagen corporativa es aquella idea o concepto que tiene un individuo hacia una organización, es considerado como un canal de comunicación, por lo que una imagen bien estructurada transmite e implica a una organización bien estructurada, con la solidez de conocimientos, habilidades y capacidades de todos sus miembros las cuales son necesarias para cumplir con las expectativas y las necesidades de sus clientes. Es planear, ejecutar, supervisar y dirigir a los trabajadores para cumplimiento de los propósitos de la empresa (Pereda y Berrocal, 2012).

Aburto y Bonales (2011) refieren que las habilidades directivas son todos los conocimientos que posee el directivo, entre las cuales la principal es la capacidad de comunicación para relacionarse con sus empleados a fin de lograr influir en ellos para lograr cumplir un objetivo. Para Ganga y Navarrete (2013, p. 60) las decisiones de los miembros de una organización influirán positiva o negativamente en el rendimiento de los equipos de trabajo por ende en la productividad individual. Trabajar en equipo conlleva a conocer las capacidades y limitaciones de cada individuo y aprovecharlas para el beneficio de la empresa, basándose claro está en una convivencia con respecto y tolerancia

El estudio presentado tiene un punto de vista teórico, la información brindada en esta investigación puede ayudar a otros investigadores a adquirir conocimientos acerca de cómo las habilidades directivas y el trabajo en equipo inciden en la imagen corporativa, tema que cobra gran importancia puesto que es un factor importante para el éxito de una organización.

Actualmente, en las empresas no es frecuente encontrar líderes que estimulen o motiven a sus equipos de trabajo, por tal motivo se debe tomar en cuenta los resultados de las investigaciones al respecto a fin de reforzar o incrementar las habilidades directivas, entre ellas la capacidad de comunicación e interrelación con los equipos de trabajo para garantizar el camino correcto de una organización hacia la excelencia en sus procesos y reflejar las mejoras en la imagen corporativa.

Para la investigación bibliográfica, se identificaron fundamentos teóricos y científicos que sustentaron las variables escogidas, de estas evidencias se describe la variable habilidades directivas, la cual para (Whetten y Cameron 2005), se refirieron a las habilidades directivas, como un conjunto de acciones identificables que tuvo como finalidad resultados óptimos, dichos autores, resaltan que estas habilidades son esenciales para mejorar el desempeño laboral teniendo en cuenta que el trabajo del personal tiene un proceso constante de captar y transmitir la información recibida, manejando a la vez estrategias para optimizar el tiempo y los recursos a su disposición y así poder llegar a cumplir los objetivos propuestos, por lo que estas habilidades tienen que ser llevadas a la práctica, por ende tenemos que prestar atención y tomar la debida importancia al desarrollo de estas habilidades donde tener los conocimientos adecuados para luego llevarlas a la práctica tendrá una mayor importancia a la hora de ejecutarse.

Según Whetten y Cameron (2011) hay muchas singularidades de las habilidades directivas que las distinguen de otras características y prácticas administrativas.

Huerta y Rodríguez (2014) señalaron cuatro mecanismos para lograr una óptima dirección a los administrativos, asimismo de ello contribuirán en preparaciones teóricas que llegarán a ser indispensables para el adiestramiento continuo de su trabajo de direccionar y liderazgo.

En primer lugar, las habilidades directivas son conductuales; no son características de tendencias estilísticas o de la personalidad. Las habilidades directivas consisten en conjuntos de acciones identificables que las personas llevan a cabo y que conduce a ciertas

conclusiones. Sin embargo, existe un conjunto de atributos que se pueden observar en el desempeño de las habilidades que son comunes a pesar de que haya personas diferentes entre sí en gustos, estilos o personalidades.

En segundo lugar, las habilidades administrativas son ajustables. Es verdad que las habilidades necesitan involucrar a otras personas y que requieren de trabajo cognoscitivo, pero son comportamientos que las personas pueden examinarse por sí mismos.

En tercer lugar, las habilidades directivas son desarrollables. Mejorar el desempeño, claro que es posible. Todos los humanos pueden mejorar sus habilidades con la práctica y el feedback constante.

El mejoramiento de las habilidades directivas es un poco sobresaltado, pues aun cuando las evaluaciones promedio del sí de la población han crecido en las últimas décadas, las evaluaciones de la inteligencia emocional y social han bajado. En general los humanos tienen menos capacidad para interrelacionarse y conducirse con los demás de la que tenía hace 50 años atrás. Mientras que las evaluaciones promedio del sí han crecido aprox. 25 puntos, las evaluaciones de la inteligencia emocional de la población joven han decrecido. Una mejoría superior ocurrió entre los estudiantes que aplicaron estas habilidades a varias esferas de sus vidas fuera del aula de clases, y las personas que eran más capaces tuvieron el mejor progreso al inicio. Estas bajas correlaciones sugieren que el desempeño en la institución educativa y la destreza exitosa en las actividades subsiguientes de la vida se evidencian solamente de manera tangencial.

Es decir, los datos son convincentes. Las calificaciones buenas en cursos de conocimiento cognoscitivo no son suficientes para lograr el éxito en la vida o en una carrera.

Por lo tanto, se afirma que el desarrollo de las competencias está ligado tanto al aprendizaje como también a la práctica conductual. Existe un método que se basa en la teoría social para el desarrollo de las habilidades directivas, y es el que tiene resultados más

exitosos. Los estudios ligados a las habilidades directivas en programas de maestría y la propia experiencia en la enseñanza de estos nos indica que son necesarios 3 importantes modificaciones para que el modelo sea más eficaz,

Primero, para garantizar la credibilidad de las directrices conductuales todo aprendizaje debería incorporar conocimientos con bases científicas respecto a los principios de administración presentados.

Segundo, para aprovechar dicho modelo todas las personas deben autoevaluarse y en base a su nivel actual y caer en el mejoramiento continuo pues muchas personas no reciben la retroalimentación de su estado o nivel actual respecto a sus habilidades y conocimientos. En las organizaciones si bien es cierto existen evaluaciones para medir el nivel de sus colaboradores, estos no son frecuentes y además no analizan o evalúan aspectos importantes de las habilidades, por lo tanto, para que una persona sepa que habilidades mejorar el modelo debe incluir actividades que logren eso.

Estas actividades de evaluación deben dejar en evidencia las fortalezas y debilidades de la persona, de esta manera el modelo ayuda a la persona a cambiar y mejorar. Estas actividades se ven reflejadas como instrumentos de autoevaluación o casos donde se pone en evidencia alguna falencia en un área específica o habilidad.

Tercero, el modelo de aprendizaje necesita un componente de aplicación. Algunos cursos o casos se dan en un salón de clases, y es problemático llevarlos a un entorno real y por ende es relativamente seguro cometer errores, corregir y retroalimentar inmediatamente. Por eso los ejercicios de aplicación deben ayudar a trasladar la teoría aprendida a ejemplos reales del mercado y aplicar.

Codina (2010) en 10 habilidades directivas. ¿Cuáles? ¿Para qué? ¿Cómo?, mencionó que los directivos deben poseer habilidades directivas con los siguientes aspectos: Prevé, planificar y estar a la vanguardia de su entorno, que representen amenazas u oportunidades en beneficio de la institución. Reconocer los elementos críticos de éxito del

negocio. Diagnosticar eficazmente las fortalezas y debilidades en cada uno de los factores críticos el éxito en función a su capacidad, identificando las “ventajas competitivas” en las que deberá basar su estrategia. Liderar la formulación de la misión y los valores que guiarán e identificará a la empresa. Guiar el proceso de la formulación de la visión de la empresa. En base a todos lo mencionado, guiar todo el proceso para el esclarecimiento de los objetivos, estrategias, planes de acción y concretar: el qué, quiénes, cuándo y cómo, de las cosas que deben hacerse.

La lógica del sistema de habilidades directivas, para ser consistente el sistema de habilidades directivas debe ser lógico: La formulación de estrategias. La gerencia de recursos humanos. Negociación y solución de conflictos. Mercadeo y ventas. Finanzas.

Habilidades del directivo, Revillo (2006) mencionó que, todo director para una correcta interacción y gestión de equipos de trabajo debe poseer ciertas habilidades que se pueden clasificar en: generales y específicas. De estas habilidades podemos mencionar: la capacidad emprendedora, el cual consiste en el accionar de una idea. La coordinación: Que es la capacidad de aplicar metodologías en las acciones o temas tratados. El conocimiento técnico: viene a ser la capacidad de comprender aspectos especializados de información o procedimientos. El sentido pragmático: Buscar el lado útil de las cosas y aplicar. El control: Es la capacidad gestionar, supervisar procesos, tareas y personas. Facilidad para el trabajo en equipo: es la interacción eficaz y empática para el aprovechamiento de cada miembro del equipo. Liderazgo: La capacidad de guiar y motivar a las personas hacia un objetivo. Capacidad de trabajo: Capacidad para soportar trabajo duro, constante variado. Reacción frente a emergencias: Capacidad para actuar lógicamente en situaciones difíciles. Perseverancia: Capacidad para sostener el propósito a pesar de los obstáculos.

En tal sentido, se tuvo presente la teoría científica organizacional de Fayol, que (Cárdenas, 2017, p. 45) afirmó que el desarrollo de las teorías administrativas tiene su origen a finales del siglo XIX y comienzos del siglo XX, cuando se comenzaban a visualizar las primeras revoluciones industriales y nacieran grandes empresas a nivel mundial.

El principal problema que quería resolver Fayol con su teoría, era la eficiencia de la organización a través de una “mejor forma de hacer el trabajo” y determinando “qué es un día justo de trabajo”. Fayol realizó los primeros aportes para la profesionalización de la administración. Su teoría se desarrolló con base en la experiencia de trabajo durante varios años, se estructuraba con los siguientes componentes: Operaciones de la empresa. Elementos de la empresa. Principios de la administración. Procedimientos administrativos. De esta manera la variable habilidades directivas se apoya en la teoría científica de Fayol, en la misma línea estas habilidades desarrollaran una mejor y gran forma de trabajo.

Actualmente los directivos deberían tener habilidades analíticas y de solución de problemas, deseos de administrar, comunicación eficaz y empatía, integridad y honestidad.

Para Pereda (2016) un puesto de trabajo no solo requiere de conocimientos o actitudes idóneas, sino que además de determinadas habilidades más aún si el puesto de trabajo es de mayor responsabilidad, en ese caso, llamado habilidades directivas. En esa lógica, tenemos tres tipos de saberes: saber hacer, saber epistemológico y saber social.

La indagación exhaustiva ha accedido determinar una clasificación de las habilidades directivas, si bien no existe un consenso general, es la capacidad de autoevaluarse y usar ese conocimiento de la realidad para organizar, dirigir y guiar la propia vida, así mismo aplicado para las relaciones interpersonales, entender, empatizar a las personas y relacionarse eficazmente.

Para Beltrán, Fernanda, y Patricia (2014) la magnitud de las habilidades directivas en las instituciones nace de escrutar las características primordiales que debe tener un líder para gestionar sus equipos de trabajo de la mejor manera posible, sea cual sea la estrategia planteada, todo con el propósito de adaptarse y tener buenos resultados.

Los tipos de habilidades fueron:

Habilidad conceptual. Es la capacidad de analizar la realidad, tendencias e identificar cambio y conceptualizar escenarios posibles hipotéticos, esto depende en gran medida de la formación que tiene un directivo, pero principalmente de las capacidades o habilidades del directivo.

Habilidad humana. Los primeros estudios sugerían esta habilidad como primordial en los directivos de línea media por estar en contacto con todo el flujo de información de la organización y ser el personal que intermedia entre la alta dirección y personal operativo.

Habilidades técnicas. Son los conocimientos específicos o especializados sobre un tema en particular los cuales son necesarios para realizar una actividad en particular dentro de la organización. La capacidad de recurrir a una metodología de trabajo y dominarlo, aplicar la tecnología necesaria, como también brindar solución a los problemas es una habilidad crucial en los niveles de directivos medios que están más ligados a la operatividad de la organización.

Aspectos de trabajo en equipo: Es una adhesión en armonía de las funciones y actividades, las cuales son desarrolladas por diferentes individuos. Para que esto suceda, los deberes deben ser compartidos por sus integrantes, pues todas las actividades a desarrollar deben hacerse de manera coordinada, para esto se debe desarrollar programas planificadas en conjunto para el cumplimiento de las metas trazadas.

Las ventajas del trabajo en equipo: Para las personas la tensión laboral decrece, ya que los trabajos más fuertes y difíciles se comparte. Se busca diferentes puntos de vista, y esto conlleva a que la responsabilidad sea compartida. Las personas son partícipes del trabajo, siendo más gratificante para cada miembro del equipo. Los incentivos económicos y reconocimientos profesionales son compartidos por todo el equipo. Las soluciones en grupo son más efectivas que hacerlas individualmente. El trabajo bien hecho es más satisfactorio al ser compartido. Se experimenta de forma más positiva la sensación de un

trabajo bien hecho. Las decisiones tomadas con la participación de todo el equipo tienen mayor aceptación que las decisiones individuales. Se obtiene más información que en forma separada. El trabajo en equipo permite tener diferentes puntos de vista a la hora de tomar una decisión. Se logra una gran integración entre los involucrados dando a conocer las aptitudes de los integrantes.

Para las empresas y organizaciones: Se obtiene un incremento en la calidad del trabajo al hacer tomas de las decisiones adecuadas y óptimas. Se enriquece el espíritu colectivista y el compromiso de todos de formar parte de la organización. Los tiempos de indagación se reducen al aportar y discutir en grupo las soluciones. Los gastos institucionales disminuyen. Se logra un mayor conocimiento e información. Se explora nuevas formas de atacar un problema. Las decisiones se responden mejor. Los puntos de vista se diversifican. Las soluciones tienen mayor aceptación.

El éxito de una organización depende de diversos factores sin embargo cuando hay comunicación, compenetración y compromiso entre sus empleados el éxito es más probable, las actividades fluyen de manera más rápida y eficiente. Sin embargo, llegar a que todos los miembros de un equipo se entiendan entre sí, no es fácil.

Al final del siglo XIX hasta el principio del siglo XX, surgió el pensamiento sobre las organizaciones, caracterizado por el trabajo en equipo de Frederick Taylor, científico clásico de la administración de empresas, se encontró con una concepción de la motivación en la que ésta quedaba reducida a la mínima expresión. En tal sentido (Hawthorne, 2016, p.45) inspirado, en el principio de hedonismo, tan atractivo por los economistas liberales, afirmó que los hombres trataban de obtener el máximo placer a cambio de un mínimo esfuerzo.

En relación a lo mencionado se tendrá presente este fundamento científico de Frederick Taylor, acerca del trabajo en equipo, que las recompensas económicas no son la única motivación del individuo, sino existen otros tipos de recompensas: las sociales, simbólicas, y no materiales.

Jaramillo (2012) mencionó que toda institución es fundamentalmente un equipo. Por lo que es indispensable dejar claro dos conceptos: equipo de trabajo y trabajo en equipo. Es grupo de humanos asignados o auto asignados, acorde a sus destrezas, encaminadas al cumplimiento de un objetivo bajo la supervisión de un delegado. El trabajo en equipo se refiere al conjunto de estrategias, procesos, métodos y tecnologías aplicadas para lograr cumplir los objetivos propuestos.

Sobre el trabajo en equipo se puede afirmar lo siguiente:

- Número reducido de personas cuyas habilidades se complementan compartiendo el mismo compromiso para cumplir un objetivo, compartiendo además la responsabilidad del éxito o fracaso de esta (Katzenbach y K. Smith, 2000, p.213).
- Conjunto de personas que realiza una actividad para alcanzar un resultado (Fainstein, 2011, p.29).
- Conjunto de individuos que poseen habilidades y conocimientos específicos comprometidos a en aplicar sus propias competencias en beneficios de un bien común. (Díaz, 1999, p. 97).

Diferencias entre equipo y grupo. Un equipo se compone de un número movible de individuos con destrezas complementarias, los cuales se comprometen para una conclusión en común, una serie de objetivos de desempeño y un enfoque de cual todos son mutuamente responsables y honestos. Cuando se forma un equipo, dentro de ese grupo convergen fuerzas psicológicas que van desde ideales comunes hasta la lucha entre intereses, actitudes, conductas e ideas de los distintos individuos que lo componen. Al inicio cuando se crean los equipos, las ocupaciones de cada uno de los integrantes suelen ser confusas, en la medida que avanza el trabajo e interactúan se identifican las ocupaciones de cada uno.

Torrelles, Coiduras, Isus, Carrera, Paris y Cela (2011, p. 321) en una publicación científica, mencionaron que este sistema tiene presente a la persona, al equipo y a la

institución. Hackman, en su modelo definió a este sistema como el proceso de trabajo en equipo. El modelo define los factores que son necesarios para hacer un excelente trabajo en conjunto y el proceso que se lleva a cabo dando lugar a características de conocimientos, afectos y de conductas que se dan en un equipo teniendo presente el factor hora.

Dentro del trabajo del equipo hay competencias que no son suficientes en sí, solo es un peldaño más en toda esta complicada estructura que termina con la puesta en práctica de todos los conocimientos adquiridos individualmente y en grupo.

Ya desde los años '70 se han hecho investigaciones en torno al concepto de "equipo", pero específicamente sobre el trabajo en equipo estas son más recientes. Los estudios son relativamente nuevos y hay muy pocos autores que han definido el término. Cannon-Bowers et al., tiene una definición el cual ha sido la más empleada por diferentes investigadores siendo esta la más representativa.

Sáenz (2005) analizó las características que diferencian e identifican el trabajo en equipo de otros diseños del trabajo individual, especializado, enriquecido, en grupo, entre otras. El empowerment da origen a lo que se conoce con el nombre de 'empowered team', que muestra a los equipos que tienen capacidad de decisión y de administración. Cabe precisar que la mejora del trabajo en equipo supone una disminución de los niveles gerenciales, conforme las decisiones se vayan disgregando hacia los niveles inferiores de la jerarquía.

Los cimientos básicos del trabajo en equipo. Todo el equipo debe conocer y aceptar los objetivos, el trabajo en equipo es la capacidad para comprometerse con una meta para todos igual. Es la estrategia que le permite al individuo común obtener conclusiones poco comunes. Cada miembro debe tener bien definido la tarea y la responsabilidad que dicha tarea le infiere. La cooperación es de todos. Todos deben estar comprometidos con lo que se está haciendo. El liderazgo es compartido. La comunicación interna en un equipo debe ser buena. La información es compartida, es decir, los miembros del equipo deben conocer

las actividades que desarrollan cada uno. En un equipo se estimula el mejoramiento de las debilidades, no se sancionan.

Lencinas, (2003) mencionó que la imagen corporativa es la idea que tiene el público sobre una empresa, a través de elementos que pueden ser visuales, culturales o inclusive de la misma experiencia del consumidor, estos elementos son los atributos corporativos y es a partir de ellos que el público realiza un análisis acerca de las acciones que hace una organización.

La gestión de la imagen corporativa se realiza de forma indirecta. Daniel Scheinsohn, señaló que es imposible que las instituciones quieran dominar el pensamiento de los colaboradores externos construyendo una imagen que la misma institución desea. Los recursos que tiene una organización para comunicar algo a su público son de diferente índole como lo son las mercaderías o servicios ofrecidos al cliente, los avisos publicitarios, los eventos, entre otros, por ende, cuando hablamos de imagen corporativa estamos hablando de la administración de la comunicación. Por lo tanto, debemos tener en cuenta algunos problemas de comunicación no solo está ligada elementos mencionados sino también a la economía, la tecnología, por lo que la imagen corporativa debe ayudar a la creación de valor.

Capriotti (2020) consideró que es aquella que tienen los públicos de una organización en cuanto entidad. Es lo que Sartori definió como la imagen comprensiva de un sujeto socioeconómico público. En la misma línea, la imagen corporativa es el reflejo de una novedosa mentalidad de la empresa, que presume presentarse como un individuo integrante de la sociedad y no como un individuo puramente económico.

Una buena gestión de imagen corporativa permitirá a la organización, lo siguiente:

- Estar en el pensamiento del público.
- Distinguirse de las instituciones competidores.
- Disminuir la incidencia de los factores en la decisión de compra.

- Otorga poder de negociación ante los proveedores o fabricantes.
- Mejoras ventas o procesos de venta.
- Atraer mejores inversores.
- Reclutamiento de mejores trabajadores.

La definición del perfil de identidad corporativa. La segunda etapa es la definición de identidad corporativa, es decir, como la organización quiere ser vista por su público. La definición consiste que esclarecer o establecer las cualidades, características que marcarán diferencia y por ende la preferencia del público. Es importante que la filosofía de la organización se alinee con los que busca el público de esta, de manera que adaptarse al entorno sea mucho más fácil. Esto es importantísimo tenerlo claro, pues va a permitir establecer la dirección de la organización.

El perfil de identidad corporativa se puede establecer teniendo claro que atributos o características son las adecuadas e incluso que combinación sería el más efectivo, además de esta, definir cuál o cuáles son los más importantes. Podemos plantear tres tipos de atributos:

- Los aspectos del carácter.
- Los valores institucionales.
- Los atributos competitivos.

Dicken Castro, egresó con la licenciatura de arquitecto de la Universidad Nacional de Colombia en el año de 1948 y luego de trabajar en Estados Unidos durante la década de los 50's, se familiarizó con el diseño gráfico, tema que lo llevó a especializarse en Europa y, fundó en 1962 la oficina "Dicken Castro y Cía."; en ese momento, fue el pionero del diseño de símbolos y de la Identidad Corporativa, basado en los componentes que visualizo en Europa. La identidad corporativa, ocupó su espacio entre finales del siglo XIX y mitad del XX en Norteamérica y Europa.

Posteriormente, la taxonomía de esta idea “Identidad Corporativa”, pudo verse desde la mirada de una actividad procesal y sistematizable que logró determinar un tono empresarial, resumido visualmente por los elementos del diseño gráfico. Teniendo en cuenta este paradigma científico de Dicken Castro, para la variable imagen corporativa, también llamada imagen de marca es aquella idea o reputación que se queda en la mente del público y este influye en el momento de la venta de un producto o servicio, por ende, es un determinante para la diferenciación y posicionamiento de la organización con respecto al mercado que aborda. Sin embargo, la idea de identidad o imagen de la organización no solo es creada internamente, sino también por medios externos como los medios de comunicación, sindicatos, organizaciones ambientales, etc.

La objetividad y subjetividad de la imagen o identidad corporativa: Al referirnos de la objetividad de la imagen o identidad corporativa nos enfocamos en lo que es perceptivo o visible, cuando nos referimos a la subjetividad de la imagen o identidad corporativa es cuando esta ocurre en la mente del público, es decir, el proceso en el cual se formula una idea y consecuentemente una opinión será positiva o negativa acerca de una empresa u organización.

El proceso para la creación de la imagen corporativa sería el siguiente: Tras un detallado estudio de ¿Qué es?, ¿Qué hace? y ¿Cómo lo hace la empresa?, deberán resaltar las cualidades que diferencia a la organización de otras. Seguido se presentarán logotipos a diferentes usuarios que muestren estas cualidades diferenciadoras de la organización, los mismos usuarios deberán elegir según sus gustos e ideas que ellos se formulen acerca de la organización o empresa, luego de esto se creará toda la imagen de la marca (papelerías, paneles, banner, etc.).

La imagen corporativa refleja la personalidad de una empresa: Todo el conjunto de imágenes o símbolos tiene que reflejar que es, a que se dedica, inclusive puede reflejar sensaciones de actualidad, modernidad, pero más importante aún debe ser diferenciadora. El éxito de la imagen corporativa radica en la relación estrecha que existe entre el concepto de la marca y la imagen que tiene que reflejar o identificar. Es decir, si el concepto es

juventud la imagen lo tiene que reflejar. Para esto la planificación debe tener en cuenta ¿Quién es la empresa?, ¿Qué hace la empresa?, ¿Cuál es la cultura organizacional que debe seguir?, cada área de la empresa debe reflejarse en la identidad de corporativa.

Aguilar, Salguero y Barriga (2018) mencionaron que, la imagen corporativa es una herramienta utilizada por las organizaciones a fin de expresar la idea global sobre sus productos, las actividades que realizan o su conducta, el autor considera establecer tres grupos predominantes: a) la imagen-ficción; b) la imagen-icóno, y c) la imagen-actitud.

Los principios básicos de la imagen corporativa, según Licono (2006) es el resultado de las creencias, sentimientos, experiencias, conocimiento, e impresiones que el público tiene sobre una organización, es decir, la relación creada entre la organización y el público definirá cual es la idea u opinión que tiene el público hacia este. Sin embargo, es la organización que genera el mensaje, y el público reaccionará ante ello, por ese motivo, es importante que la estrategia aplicada en la imagen corporativa debe tener claro que los mensajes emitidos hacia el público deben ser coherentes e integrados entre sí, ya que el público captará los mensajes como un todo e influenciará en el sentir y opinión de la imagen que tiene sobre la organización.

La imagen corporativa es muy importante en relación de cómo ésta lo maneje y dé hacia el exterior, esto definirá si influenciará en las decisiones de compra de los productos o servicios, además definirá en la actitud que tendrá el público con respecto a la organización, muchas veces podrán generar sentimientos y por ende definirá sobre la opinión que tiene el público sobre la organización.

Las imágenes tienen como objetivo calar en la mente de las personas y con aquellas imágenes transmitir ¿Qué es?, ¿a qué se dedica? una organización, por ende, actualmente se está prestando especial cuidado en la imagen, siendo el público más sensible ante las señales que emite cualquier organización. El estudio de las reacciones y las opiniones que tiene el receptor de las imágenes podrán definir si las organizaciones brindan un valor

agregado en sus mensajes y si el público receptor percibe a las organizaciones como algo más que solo productos o servicios, todo esto se decanta en un beneficio mutuo.

Elementos que forman la imagen corporativa. Estos tres aspectos son primordiales ya que además de crear una imagen real y sólida, forman parte de la organización. Dichos elementos nos servirán para conocer a la organización y evaluarla. Esta valoración es de suma importancia porque indica el estado actual de la organización y su imagen.

Ramírez y otros mencionaron que, la imagen corporativa se define como un mapa mental que tiene el público de lo que es la organización, resultado de cómo ven e interpretan toda la información brindada por ellos, es decir, el significado o definición que tiene el público acerca de la organización.

Los actores que controlan a la imagen corporativa. La realidad de compañía. La medida en que las compañías y sus actividades hagan noticia. Diversidad de la compañía. Esfuerzo de comunicaciones. Tiempo. Desvanecimiento de la memoria.

La formación de la imagen corporativa es un proceso que por lo usual suele ser largo y complejo, y como resultado de una abstracción cada individuo ejecuta en su mente una simplificación de los atributos o beneficios que representan a la organización, sin embargo, dichos atributos no son fijos y cambia con el tiempo, de manera que la imagen corporativa evoluciona constantemente.

Cheli (1986) resume la formación de la imagen en dos niveles: subjetivo, que no es más que las experiencias que tiene un sujeto con la organización y social, que es toda la información indirecta recibida por el sujeto ya sea por las relaciones interpersonales o a través de los medios. El autor refiere que hay cinco factores en que la imagen corporativa interacciona con el público, tenemos entonces: la historia de la empresa, el conocimiento de la comunicación ya sea intencional o no que ha emitido la organización, lo que otras personas dicen u opinan sobre la organización y las opiniones de personas influyentes sobre la organización (opinión Leaders y opinión Makers).

Joan Costa (1993) analiza la imagen corporativa desde la perspectiva de la teoría psicológica de la Gestalt y la teoría matemática de la información de Shannon, enfocándose en los procesos de lo que la organización quiere comunicar y la percepción de la recepción de los mensajes por parte de público.

Según Villafe (2008) las organizaciones con una estructura organizacional fuerte y adaptable, tienen mejores posibilidades de éxito en el largo plazo, El dicho “renovarse o morir” cobra significado para muchas de las organizaciones hoy en día, por lo que plantean modificaciones drásticas en algunos casos para afrontar nuevos escenarios. En definitiva, el negocio se debe entenderse junto con la realidad que la acompaña.

Brown (2010), refiere que la calidad de atención empieza desde el escalón más alto que tiene una organización. Diferentes autores conllevan a entender que el propósito principal de servicio al cliente no solo atender las necesidades del entorno si no analizar y comprenderlo para así buscar soluciones efectivas para este, esto es por cierto un factor que fortalece una relación entre los actores del mercado.

Chun (2005), Martínez y Olmedo (2010) refieren que la reputación se entiende que un reflejo total de las apreciaciones que tienen el público ya sea internos o externos. En ese sentido, vemos como los medios de comunicación usan la reputación para referirse a la imagen pública que tiene una empresa. Además de esto, los aspectos internos de una empresa sea la cultura, misión y visión no deben tratarse independientemente de la imagen que se desea proyectar al exterior, ya que estos están estrechamente vinculados.

Meza (1998, p. 39) mencionó que, “la imagen corporativa es esencial en la comunicación organizacional, disciplina de estudio que aborda a la organización como un ser que necesita comunicarse tanto hacia el exterior como al interior para lograr no sólo su sobrevivencia, sino su desarrollo”.

Identidad organizacional e identidad corporativa, la mención de la palabra identidad nos indica que es un tema ideal para los campos del comportamiento organizacional y la psicología. En este contexto, la identidad está más relacionado al empleado al vincularse con la percepción, sentimientos y cognición de este con respecto a la empresa (Balmer, 2008). La orientación interna hacia el empleado también se percibe claramente en las dos perspectivas de estudio que dominan la disciplina.

Según Albert et. Al. (1985) la imagen está estrechamente vinculado a la identidad que tienen cada miembro con su organización, de modo, que una buena imagen puede afectarse de manera positiva o negativa según el grado de identificación de sus miembros con la misma. Incluso, los autores construyen una teoría acerca de cómo las diferentes formas de imágenes organizacionales afectan en cierto sentido la identidad organizacional y comprometen un proceso adaptativo de cambio de identidad organizacional.

Los componentes de la imagen corporativa según López (2006) la imagen corporativa cuenta con distintos componentes: La imagen esencial. La imagen contextual. La imagen factual. La imagen conceptual.

Los objetivos primordiales de la imagen corporativa deben verse inmerso en mejorar la concientización de los clientes internos y externos sobre la compañía. Ser el respaldo mercadotécnico unificado para los productos actuales y futuros de la empresa, sus servicios o capacidades. Mantener o reforzar la reputación de la empresa. Informar o enseñar temas de importancia para el futuro de la compañía. Dedicarse a acciones específicas sobre asuntos de importancia para la empresa, su industria o negocios en general. Comunicar las actividades sociales y los logros para con la comunidad.

Las razones epistemológicas que fomentaron la elección de los temas de esta tesis se centran en dos contextos. Primero, las evidencias de las falencias sustanciales de habilidades directivas, falta de trabajo en equipo que repercuten directamente en la imagen de las organizaciones en el Perú, especialmente en el Hospital. A pesar de que, según Ministerio de Salud (2020) es un hospital de complejidad intermedia, ésta no brinda

servicios de salud integral y especializada de manera eficiencia y oportuna, no cuenta con equipos tecnológicos modernos y capital humano competente, con una falta de actitud proactiva decantando a niveles muy altos de insatisfacción del público. Todo esto se traduce en que los pacientes que acuden a este hospital no son tratados como deberían, los que son atendidos solamente se conforman de tratamientos paliativos y de manera especializada, esto conlleva además riesgos para los pacientes que requieren atenciones más complejas. Las causales motivacionales para esta tesis se basan en la falta de habilidades directivas y trabajo en equipo del personal que labora en esta institución. En caso de falencias de habilidades directivas las causales son la injerencia político partidarista en los directores y funcionarios, esto ocasiona la incapacidad de mando, incapacidad para identificar y resolver problemas, constante intimidación en forma de advertencias, amonestaciones y amenazas en vez de motivar, se les percibe antimorales y antiéticos en sus accionares, falta de persuasión, se dedican a juzgar, criticar, discrepar y culpar a otros con frecuencia, además de insultar, ridiculizar, avergonzar, centrados en personas sin reconocimiento a las acciones positivas. En caso de falta de trabajo en equipo, las causas son: falta de metas claras, falta de fomento de la dirección, falta de liderazgo, falta de reuniones de coordinación, conflictos personales, mal comunicación, individualismo, hipocresía, poca empatía, roles no definidos con claridad, poca confianza interpersonal, clima laboral tóxica, entre otros.

Situaciones que conllevan a una mala imagen institucional, reflejando inestabilidad o poca solidez institucional, incapacidad de una dirección sobria, falta de práctica de valores, inflexibilidad al cambio, poca coordinación funcional vertical, horizontal y diagonal, falta de políticas de desarrollo institucional, etc. Situación que evidencia una institución frágil por la limitada competencia del personal en esta institución. Frente a ello poco o nada se ha hecho hasta el momento. Para enfrentar, superarla y revertirla existen muchas estrategias entre ellas se debería enfocar en mejorar y fortalecer las habilidades directivas, el trabajo en equipos y perfeccionar la imagen corporativa del Hospital. Estos tres aspectos, nos ha motivado a desarrollar esta investigación como una forma de aportar la estructuración de una mejor gestión de este Hospital, que enfrentará nuevos retos de gestión poscovid-19.

En segundo lugar, esta investigación trata de interrelacionar los temas tratados de manera nueva y original ya que no hay epistemología o jurisprudencia que lo vea de la forma en como lo hemos estudiado. Al analizar el contexto teórico de estas variables, no hay conjugación entre ellas existiendo solo tratamientos teóricos de cada una de ellas. Por lo que, es básico analizar la interacción de estas variables para que los gerentes o administradores tomen decisiones efectivas. Los resultados de esta investigación sorprenden a muchos directivos por las ineficiencias aplicativas de estos temas en la gestión institucional.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de Investigación

Tipo de Estudio

Según su finalidad

Es aplicada, Valderrama (2013, p. 164) describió que “el estudio es aplicado, pues se conforma por principios y nociones para construir o modificar una realidad antes que el desarrollo de un conocimiento, siendo esta la práctica del saber científico, luego se tomarán hipótesis y se probarán estadísticamente”.

La finalidad de este estudio es conocer el cómo inciden las variables de habilidades directivas y trabajo en equipo, en la imagen corporativa de los empleados administrativos.

Según su carácter

Correlacional causal. Nos limitaremos a descubrir el nivel de incidencia alcanzado por las variables en estudio, demostrando la dependencia de la variable analizada con las otras.

En la misma línea, Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 158) refirió en su estudio “en un momento determinado la incidencia que se produce de entre dos variables o más características, cualidades, o variables, en relación con otra variable, los que pueden ser en función al vínculo de causa-efecto o en términos correlacionales”.

Según su naturaleza

Enfoque cuantitativo. Para Hernández (2011) restableció que “para probar la hipótesis, se usó la recolección de información, teniendo como fundamento el cómputo numérico y el análisis estadístico detallado a fin de incorporar patrones de guía y conducta a la prueba de la teoría”.

Según su alcance temporal

Transversal. El estudio presentado es de tipo transeccional, pues la recolección de los datos fue recogida en un solo momento y en cada variable respectivamente. Así mismo tenemos que, Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 155), reafirmaron que: “los diseños transeccionales son estudios que recolectan la información en un único momento”.

Diseño de investigación

Para entender, nos acercamos a Hernández, Fernández y Baptista (2014), quienes sostuvieron que la investigación de este estudio es de un diseño no experimental, por cuanto no se manoseará ni una de las variables independientes en forma deliberada, sino se observaran posiciones que ya existen en la realidad para examinarlos.

El esquema es el siguiente:

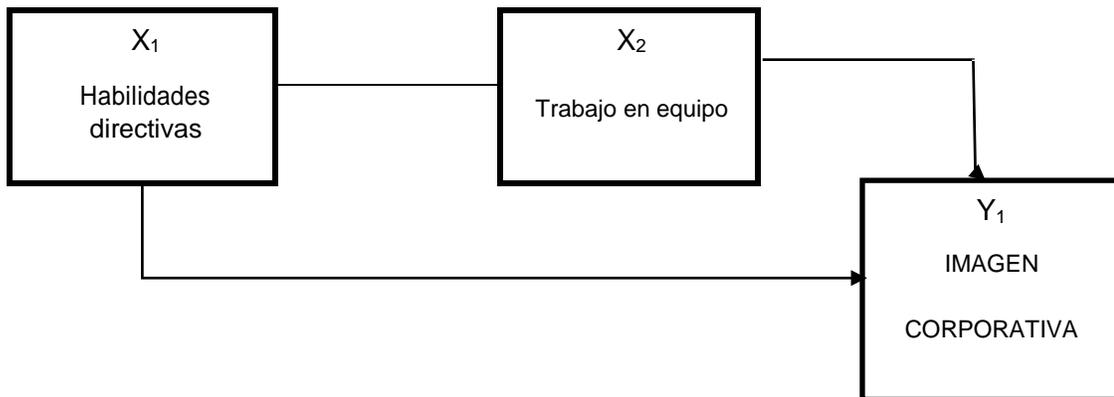


Figura 1. Distribución para tres variables

Dónde:

V_{X_1} : Observación sobre la variable habilidades directivas.

V_{X_2} : Observación sobre la variable trabajo en equipo.

r : Relación causal entre variables.

V_y : Observación sobre la variable dependiente imagen corporativa.

3.2 Variables y operacionalización

Variable “Habilidades Directivas”; Reyes (2016) menciona que las habilidades directivas consisten en conjuntos de acciones identificables que los individuos llevan a cabo y que conduce a ciertos resultados.

Variable “Trabajo en equipo”; Rivas (2010) mencionó trabajo en equipo es grupo de personas asignadas o auto asignadas, acorde a sus habilidades, encaminadas al cumplimiento de un objetivo bajo la supervisión de un coordinador. También podría decirse que es un número reducido de personas cuyas habilidades se complementan compartiendo el mismo compromiso para cumplir un objetivo, compartiendo además la responsabilidad del éxito o fracaso de esta.

Variable “Imagen corporativa”; Capriotti (2009) afirmó que “la imagen corporativa viene a ser las características o atributos que se relaciona con la organización, adquiriendo gran importancia, ya que le infiere valor a la empresa convirtiéndose en un activo intangible para esta.

3.3. Población y muestra

La población considerada como sujetos de estudio es de 368 colaboradores del Hospital San Juan de Lurigancho, que son los principales usuarios de esta institución. Según Tamayo y Tamayo (1997), quienes entienden y definen a la población, “como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”.

La muestra se considera censal porque se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable. En este sentido Castellanos (2008), citado por Chávez, A. (2010), establece la muestra censal es aquella donde todas las unidades de estudio son consideradas como muestra, o donde el subconjunto representa la población entera.

De allí, que la población a estudiar se precise como censal por ser simultáneamente universo, población y muestra.

Consideramos, el criterio de inclusión y exclusión de los informantes. Inclusión a todos en forma integral. En la parte de exclusión, se exceptuó a un 3% en la población de trabajadores porque al aplicar el cuestionario no encontramos a ese porcentaje, debido a que dichos trabajadores estaban de vacaciones, licencia, falta, comisión de servicio, maternidad, entre otros asuntos.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La técnica empleada para recabar datos e informaciones sobre habilidades directivas y trabajo de equipo en la imagen corporativa fue la encuesta. Nos sustentamos en Chávez (2017), sobre “La recolección de datos es el proceso de obtención de información empírica que permita la medición de las variables en las unidades de análisis, con la finalidad de obtener los datos necesarios para el estudio del problema o aspecto de la realidad social motivo de investigación”.

El instrumento fue el cuestionario que se aplicó al grupo de informantes de esta investigación. Porque según Hurtado (2000), “Las técnicas de recolección de datos son los procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener la información necesaria para dar cumplimiento a su objetivo de investigación”.

3.5 Procedimientos

El proceso la investigación consistió en tomar como base las teorías de las habilidades directivas, trabajo en equipo e imagen corporativa en el Hospital de San Juan de Lurigancho. Del Distrito de San Juan de Lurigancho, por ser teorías ya desarrolladas.

a) Pertinencia y validez del método de investigación.

Nuestro método fue pertinente y válido pues tuvo un diseño que nos permitió lograr los objetivos propuestos en la investigación. En otras palabras, midió lo que se pretendió medir; habilidades directivas, trabajo en equipo e imagen corporativa.

b) Pertinencia y validez del instrumento de recolección de datos

Sabemos que toda medición o herramienta de recolección de datos debe reunir dos requisitos esenciales; confiabilidad y validez. Teniendo en cuenta esto, nuestro estudio cumple con ambos.

La confiabilidad del instrumento, Carrasco (2009) sostuvo que la confiabilidad es una cualidad que todo instrumento de medición que debe tener en cuenta, ya que este permitió la obtención de los resultados esperados, al aplicar al individuo en una sola oportunidad de tiempo.

Para obtener la confiabilidad de los instrumentos se realizó una prueba piloto de 50 empleados, los cuales tenían las mismas características o parecidas al universo a evaluar.

Considerando la escala (Hernández y Baptista, 2010). Respecto a la evidencia que los efectos del estudio de la fiabilidad de las herramientas que se usaron en variables de estudio que son tres. Se puede comprobar que las habilidades directivas, trabajo en equipo y la imagen corporativa, encontrándose una confiabilidad de un nivel muy alto con el coeficiente de alfa de Cronbach (0.856) para el instrumento de habilidades directivas, para el instrumento de trabajo en equipo (0.813) y para el instrumento de imagen corporativa (0.825) tienen fiabilidad muy alta. Por consiguiente, tienen fiabilidad los tres instrumentos.

Para la validez del instrumento se utilizó el juicio de cinco expertos cuya calificación por cada uno de ellos resultó aplicable, dando así la conformidad de la validez a los tres instrumentos.

Según Hernández et al. (2014) la validez es considerada como el grado en que un instrumento mide lo que se busca medir (p. 201).

3.6 Método de análisis de datos

Los resultados de la encuesta fueron ordenados, clasificados y procesados en cuadros y gráficos utilizando el programa estadístico Excel, a fin de hacer comprensible su análisis e interpretación y probar la hipótesis de investigación se utilizó el programa SPSS versión 25. Los resultados reflejamos las tablas y figuras estadísticas debidamente enumeradas.

Para representar el análisis descriptivo de los datos se utilizó la tabla de frecuencias y sus figuras de frecuencias correspondientes.

Para el análisis Inferencial: por la naturaleza de los datos (no siguen una distribución normal y por ser variables categóricas), se utilizó la regresión logística ordinal, que es una prueba no paramétrica, para la contrastación de las hipótesis.

3.7 Aspectos éticos

Se consideró los procedimientos idóneos, guiándonos bajo los principios de ética, desde el inicio y conclusión de este estudio según el Reglamento de Grados de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

Toda la información (registros y datos) incluidos en esta investigación son veraces y fidedignas. Se consideró pertinentes prácticas de ética investigativa en todo el proyecto de estudio.

Por tal razón, nos sometemos a las pruebas respectivas de validación del contenido del presente proyecto si fuera necesario.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción

VARIABLE 1: Habilidades directivas

Tabla 1

Nivel de habilidades Directivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	126	34,2	34,2	34,2
	Regular	128	34,8	34,8	69,0
	Eficiente	114	31,0	31,0	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento para medir habilidades directivas. Anexos

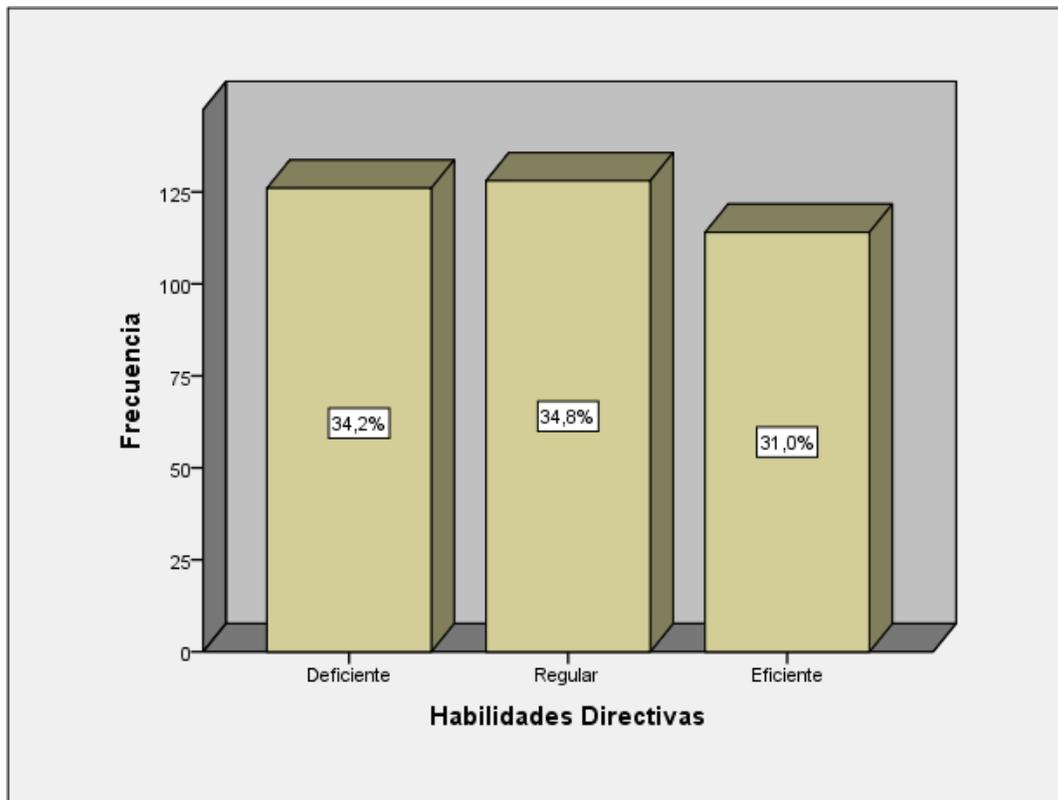


Figura 2. Distribución porcentual del nivel de habilidades directivas

Interpretación:

Según los resultados obtenidos podemos aserir que el 31% de los empleados sostienen que presenta un nivel eficiente, el 34.8 % de los empleados sostienen que presenta un nivel regular y el 34.2 % presenta un nivel deficiente.

Dimensiones de habilidades directivas

Tabla 2

Nivel de autoritario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	135	36,7	36,7	36,7
	Regular	144	39,1	39,1	75,8
	Eficiente	89	24,2	24,2	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento para medir habilidades directivas. Anexos

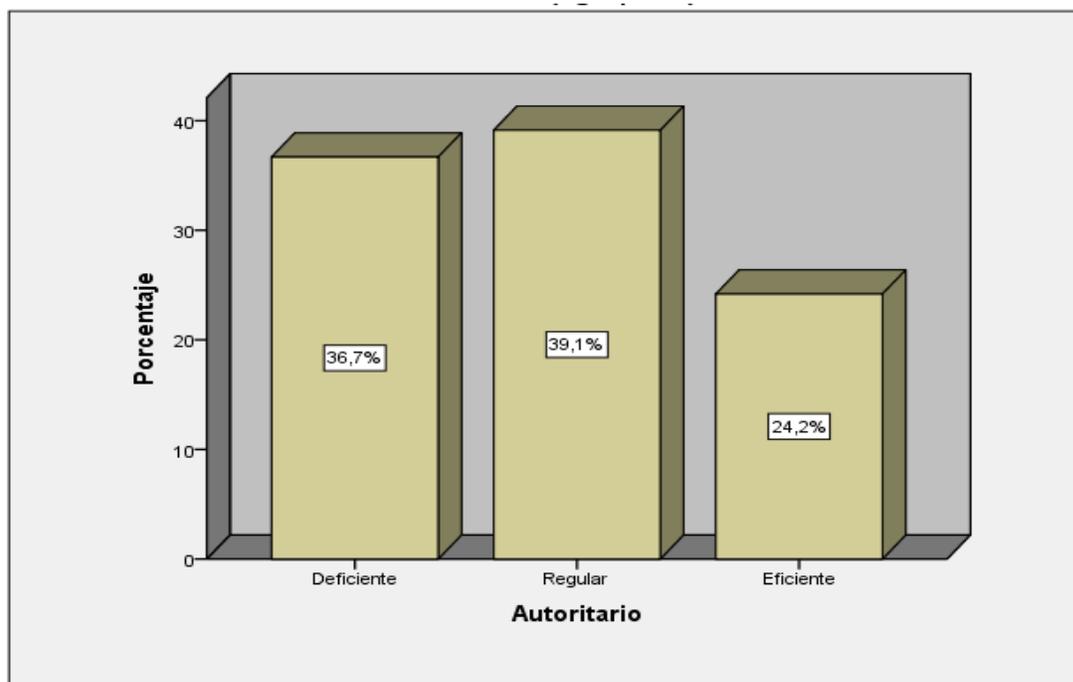


Figura 3. Distribución porcentual del nivel de autoritario

Interpretación:

Según los resultados obtenidos podemos aserir que el 24.2% de los empleados sostienen que presenta un nivel eficiente, el 39.1 % de los empleados sostienen que presenta un nivel regular y el 36.7 % presenta un nivel deficiente.

Tabla 3

Nivel toma de decisión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	78	21,2	21,2	21,2
	Regular	143	38,9	38,9	60,1
	Eficiente	147	39,9	39,9	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento para medir habilidades correctivas. Anexos

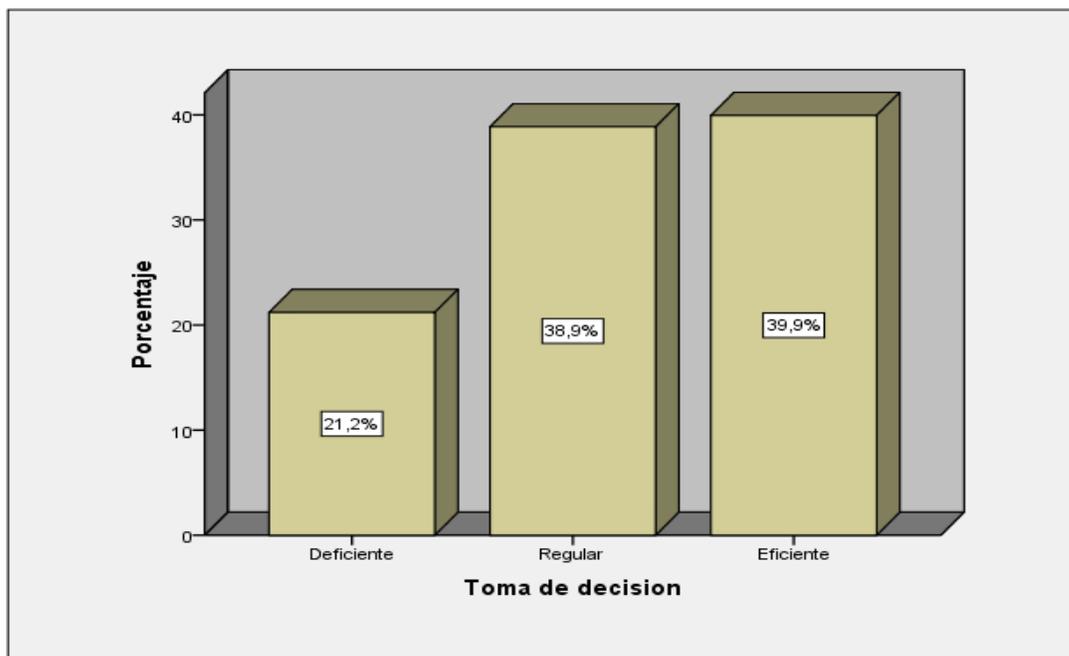


Figura 4. Distribución porcentual de toma de decisión

Interpretación:

Según los resultados obtenidos podemos afirmar que el 39.9% de los encuestados afirman que presenta un nivel eficiente, el 38.9 % de los encuestados afirman que presenta un nivel regular y el 21.2 % presenta un nivel deficiente.

Tabla 4

Nivel de solución de problemas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	166	45,1	45,1	45,1
	Regular	139	37,8	37,8	82,9
	Eficiente	63	17,1	17,1	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento para medir habilidades correctivas. Anexos

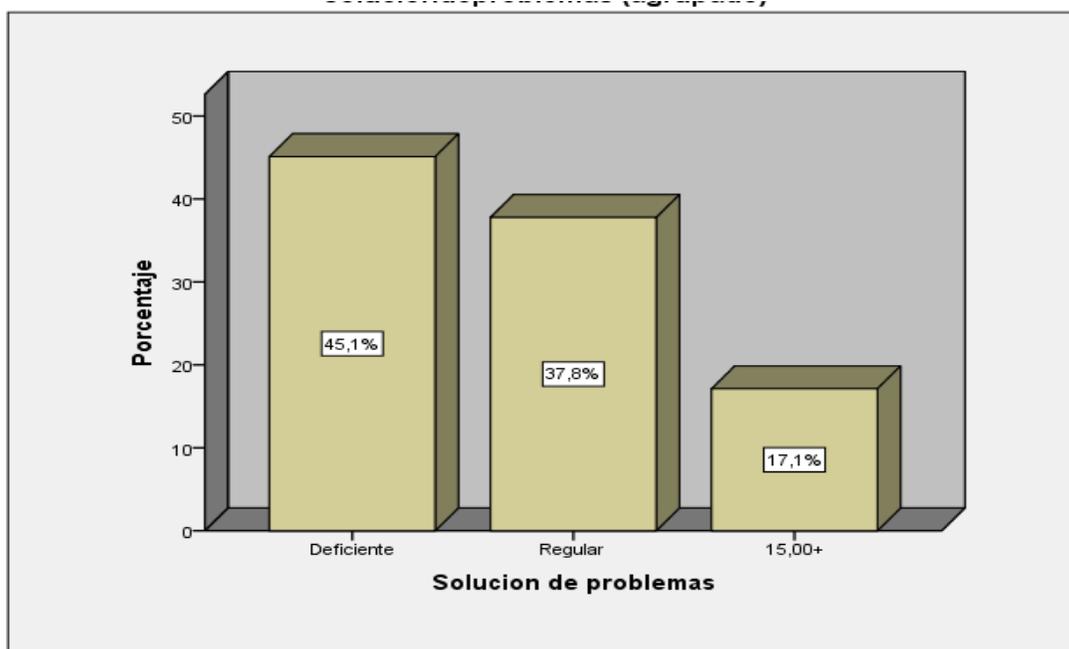


Figura 5. Distribución porcentual de solución de problemas

Interpretación:

Según los resultados obtenidos podemos afirmar que el 17.1% de los encuestados afirman que presenta un nivel eficiente, el 37.8 % de los encuestados afirman que presenta un nivel regular y el 45.1 % presenta un nivel deficiente.

Tabla 5

Nivel de adaptación al cambio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	40	10,9	10,9	10,9
	Regular	202	54,9	54,9	65,8
	Eficiente	126	34,2	34,2	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento para medir habilidades correctivas. Anexos

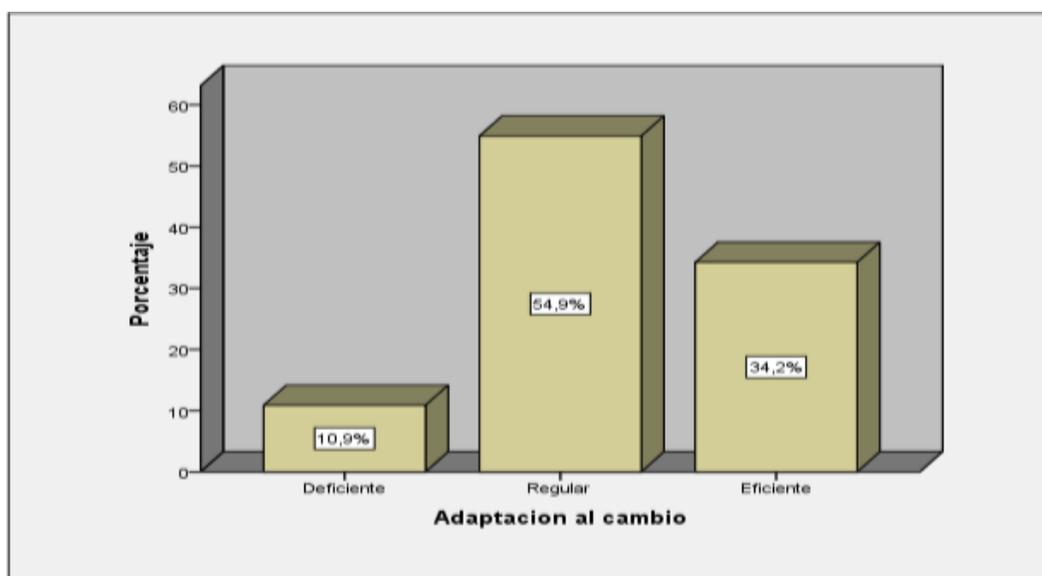


Figura 6. Distribución porcentual de adaptación al cambio

Interpretación:

Según los resultados obtenidos podemos afirmar que el 34.2% de los encuestados afirman que presenta un nivel eficiente, el 54.9 % de los encuestados afirman que presenta un nivel regular y el 10.9 % presenta un nivel deficiente.

Tabla 6

Nivel de negociación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	160	43,5	43,5	43,5
	Regular	166	45,1	45,1	88,6
	Eficiente	42	11,4	11,4	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento para medir habilidades correctivas. Anexos

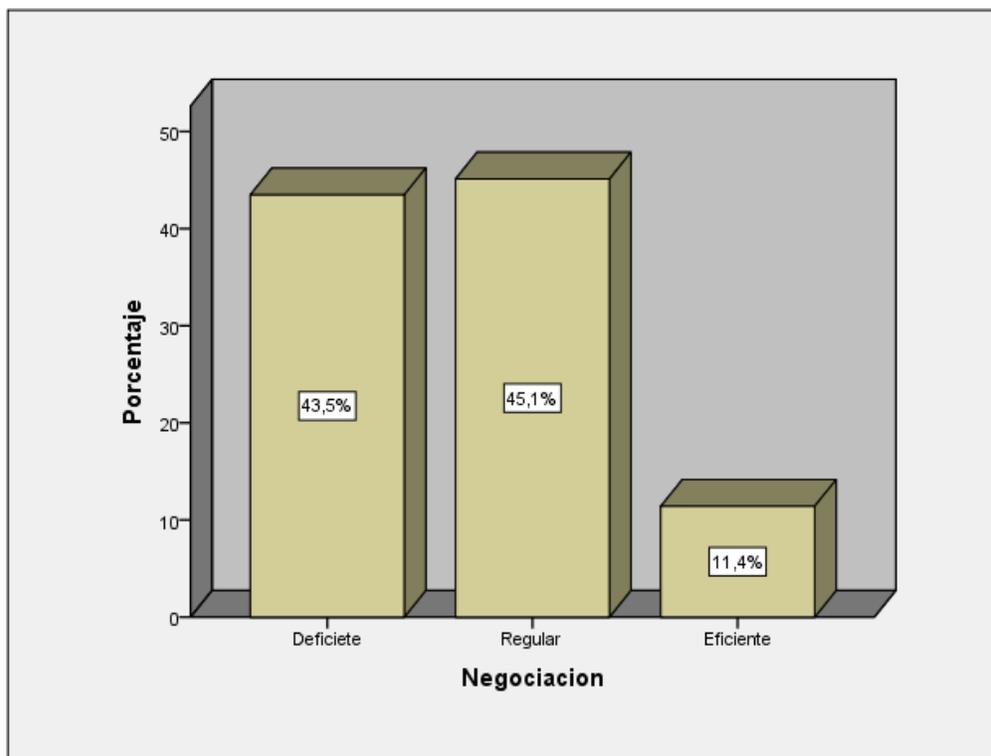


Figura 7. Distribución porcentual nivel de negociación

Interpretación:

Según los resultados obtenidos podemos afirmar que el 11.4% de los encuestados afirman que presenta un nivel eficiente, el 45.1 % de los encuestados afirman que presenta un nivel regular y el 43.5% presenta un nivel deficiente.

VARIABLE 2: Trabajo en equipo

Tabla 7

Nivel de trabajo en equipo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	182	49,5	49,5	49,5
	Regular	96	26,1	26,1	75,5
	Eficiente	90	24,5	24,5	100,0
Total		368	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento para medir trabajo en equipo. Anexos

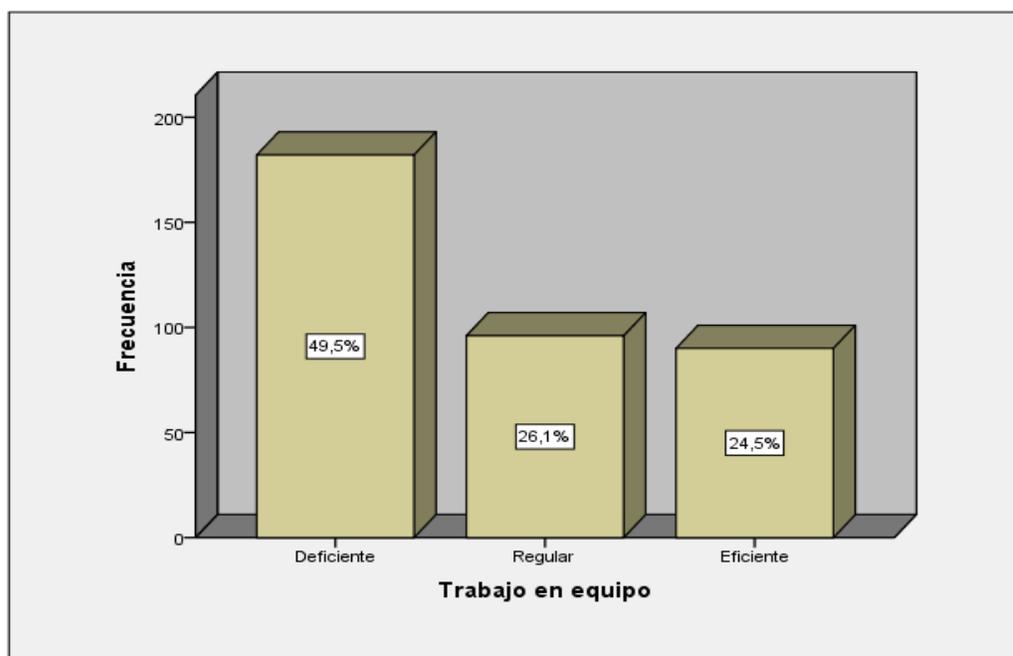


Figura 8. Distribución porcentual de los puntajes de calificación de la gestión de los recursos públicos

Interpretación:

Según los resultados obtenidos podemos afirmar el 24.5% de los encuestados afirman que presenta un nivel eficiente, el 26.1% de los encuestados afirman presenta un nivel regular y el 49.5% presenta un nivel deficiente.

Dimensiones de trabajo en equipo

Tabla 8

Nivel de escucha activa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	139	37,8	37,8	37,8
	Regular	75	20,4	20,4	58,2
	Eficiente	154	41,8	41,8	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento para medir trabajo en equipo. Anexos

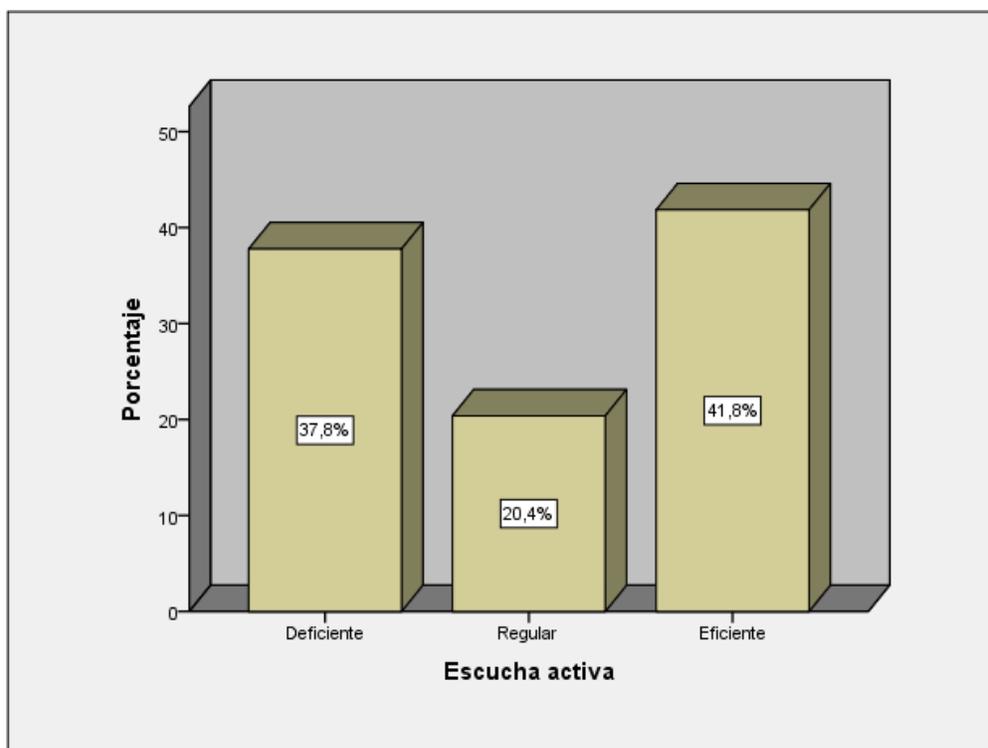


Figura 9. Distribución porcentual de nivel de escucha activa

Interpretación:

Según los resultados obtenidos podemos afirmar que el 41.8% de los encuestados afirman que presenta un nivel eficiente, el 20.4% de los encuestados afirman presenta un nivel regular y el 37.8% presenta un nivel deficiente.

Tabla 9

Nivel de empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	110	29,9	29,9	29,9
	Regular	182	49,5	49,5	79,3
	Eficiente	76	20,7	20,7	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento para medir trabajo en equipo. Anexos

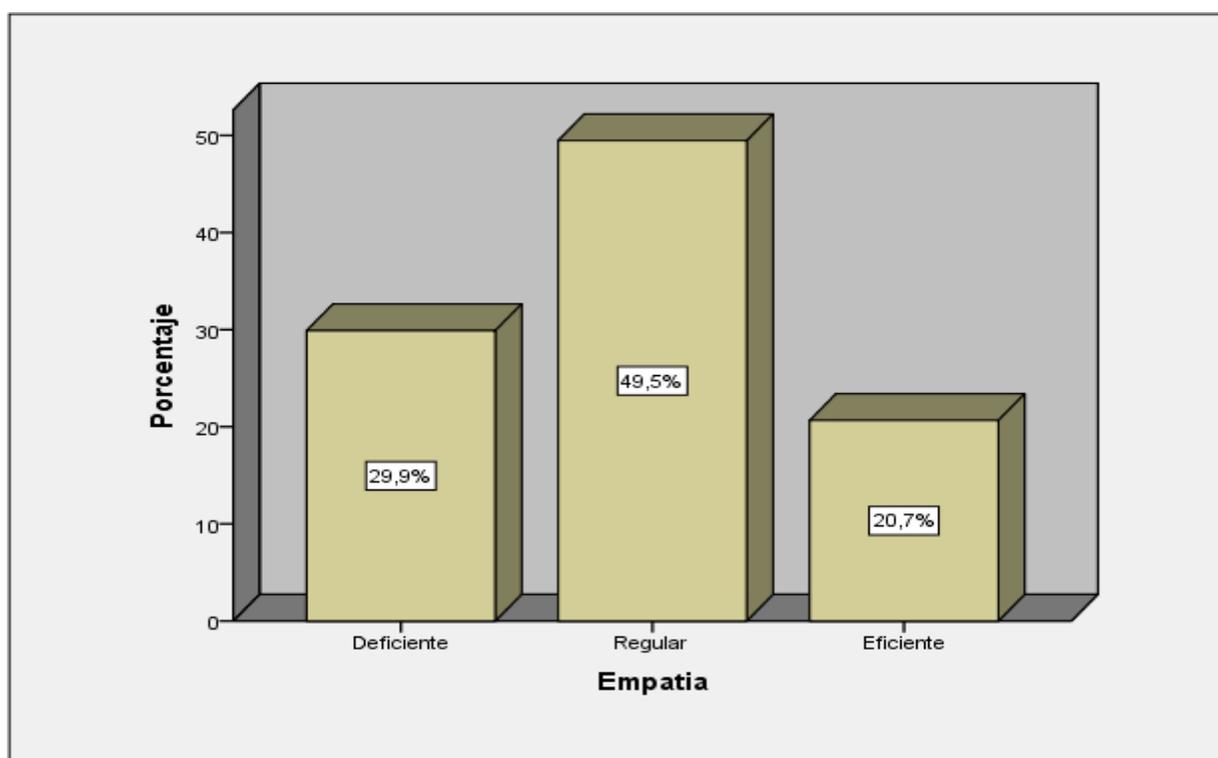


Figura 10. Distribución porcentual de nivel de empatía

Interpretación:

Según los resultados obtenidos podemos afirmar el 20.7% de los encuestados afirman que presenta un nivel eficiente, el 49.5% de los encuestados afirman presenta un nivel regular y el 29.9% presenta un nivel deficiente.

Tabla 10

Nivel de corresponsabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	118	32,1	32,1	32,1
	Regular	148	40,2	40,2	72,3
	Eficiente	102	27,7	27,7	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento para medir trabajo en equipo. Anexos

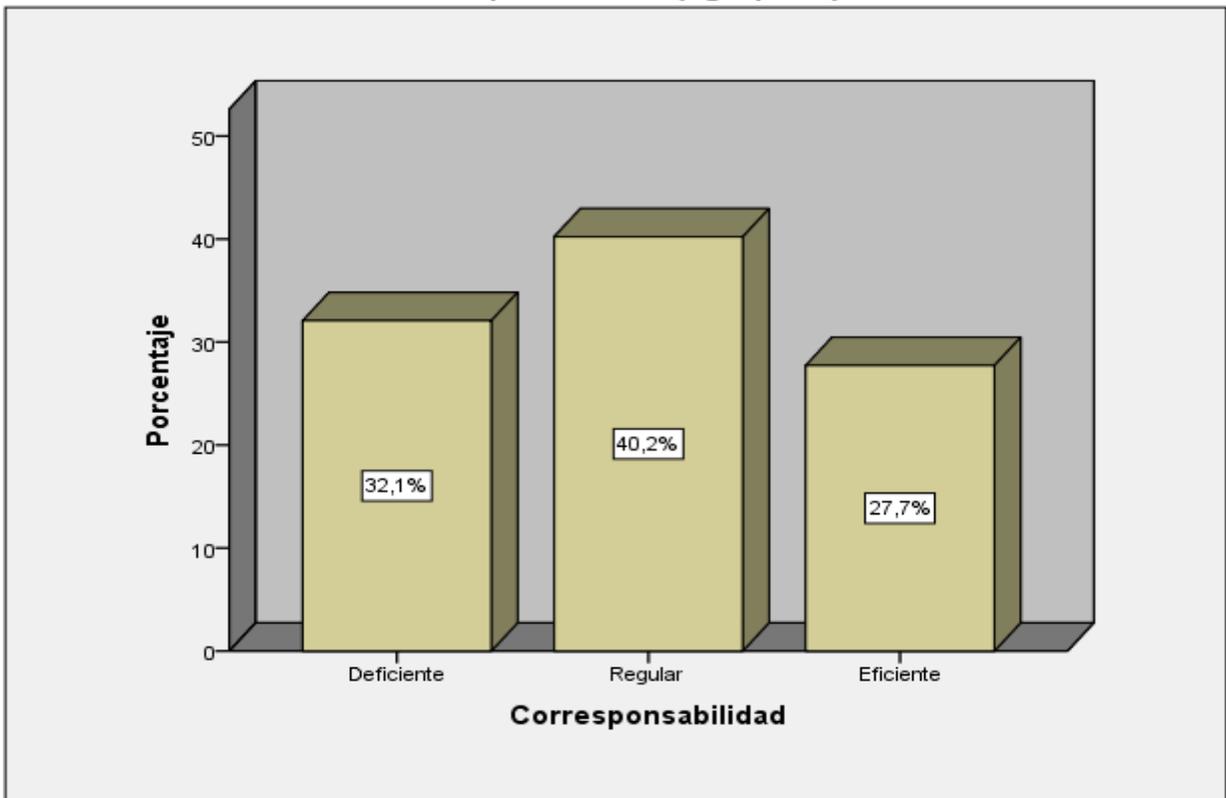


Figura 11. Distribución porcentual de nivel de corresponsabilidad

Interpretación:

Según los resultados obtenidos podemos afirmar que el 27.7% de los encuestados afirman que presenta un nivel eficiente, el 40.2% de los encuestados afirman presenta un nivel regular y el 32.1% presenta un nivel deficiente.

Tabla 11

Nivel de capacidad analítica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	212	57,6	57,6	57,6
	Regular	98	26,6	26,6	84,2
	Eficiente	58	15,8	15,8	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento para medir trabajo en equipo. Anexos

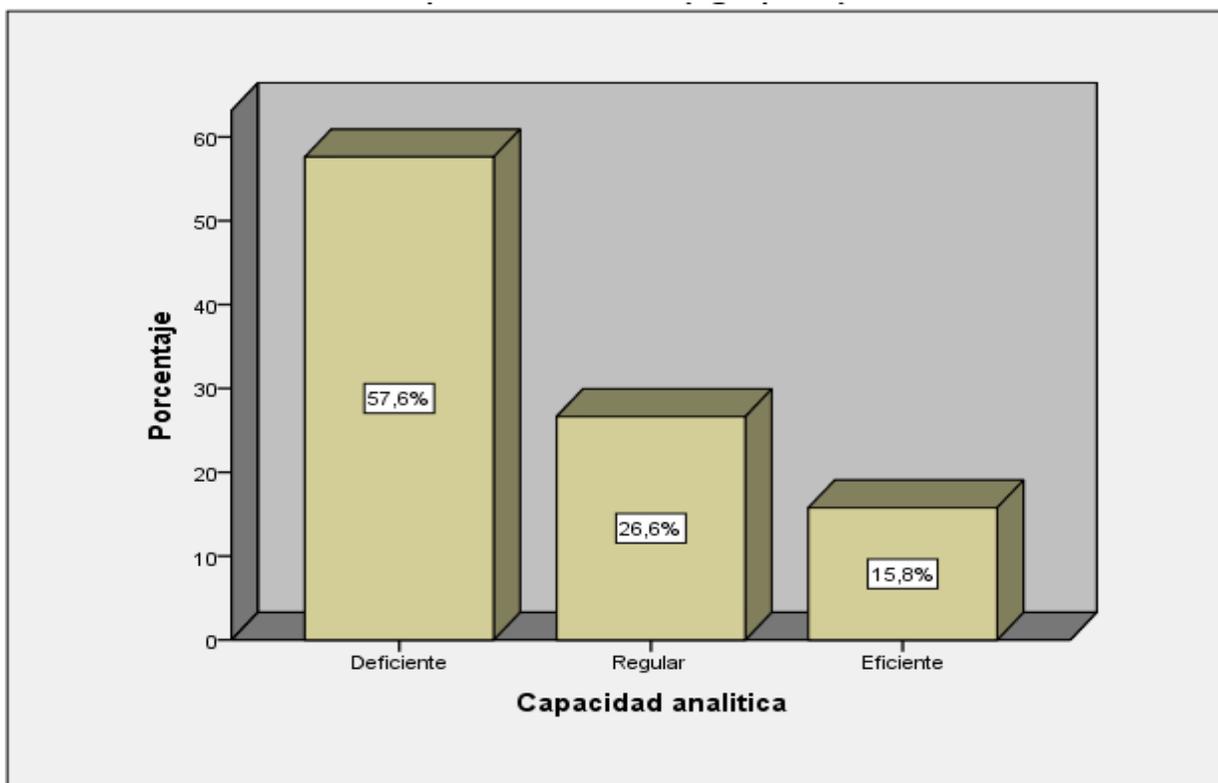


Figura 12. Distribución porcentual de nivel de capacidad analítica

Interpretación:

Según los resultados obtenidos podemos afirmar que el 15.8% de los encuestados afirman que presenta un nivel eficiente, el 26.6% de los encuestados afirman presenta un nivel regular y el 57.6% presenta un nivel deficiente.

Tabla 12

Nivel de comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	129	35,1	35,1	35,1
	Regular	179	48,6	48,6	83,7
	Eficiente	60	16,3	16,3	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento para medir trabajo en equipo. Anexos

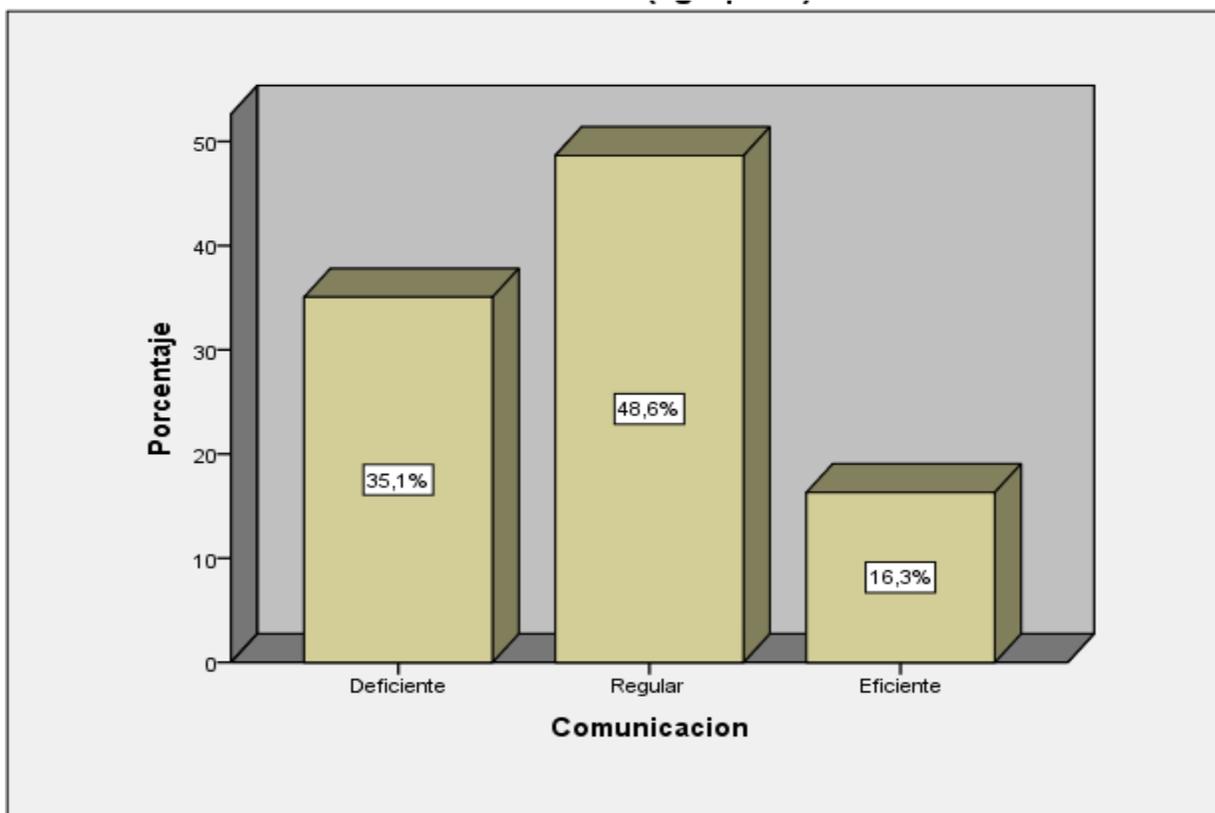


Figura 13. Distribución porcentual de nivel de comunicación

Interpretación:

Según los resultados obtenidos podemos afirmar que el 16.3% de los encuestados afirman que presenta un nivel eficiente, el 48.6% de los encuestados afirman presenta un nivel regular y el 35.1% presenta un nivel deficiente.

VARIABLE 3: Imagen corporativa

Tabla 13

Nivel de imagen corporativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	100	27,2	27,2	27,2
	Regular	154	41,8	41,8	69,0
	Eficiente	114	31,0	31,0	100,0
Total		368	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento para medir nivel de imagen corporativa. Anexos

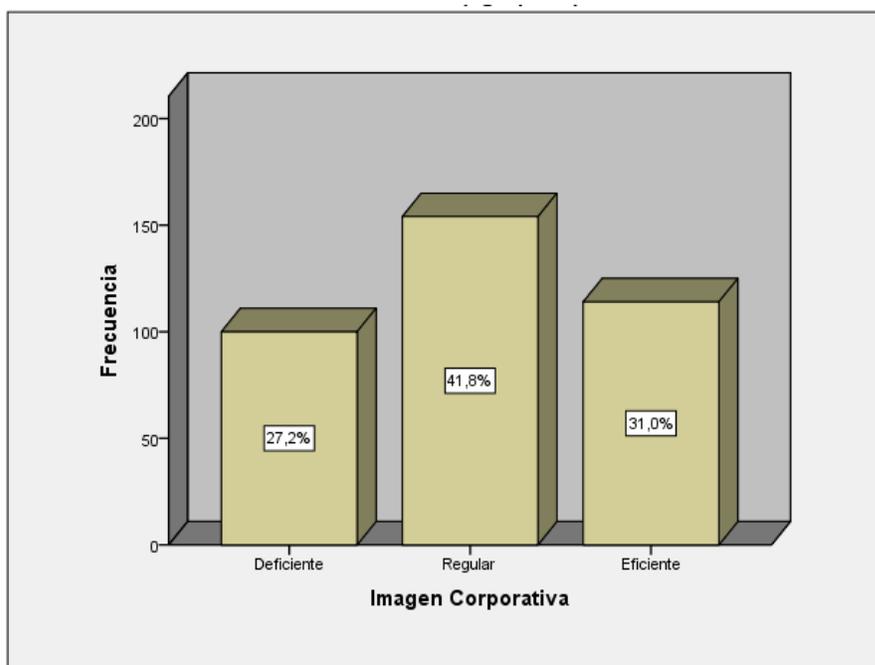


Figura 14. Distribución porcentual del nivel de imagen corporativa

Interpretación:

Según los resultados obtenidos podemos afirmar que el 31% de los encuestados afirman que presenta un nivel eficiente, el 41.8% de los encuestados afirman presenta un nivel regular y el 27.2 % presenta un nivel deficiente.

Dimensiones de imagen corporativa

Tabla 14

Nivel de imagen corporativa referente a la historia institucional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	88	23,9	23,9	23,9
	Regular	260	70,7	70,7	94,6
	Eficiente	20	5,4	5,4	100,0
Total		368	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento para medir imagen corporativa. Anexos

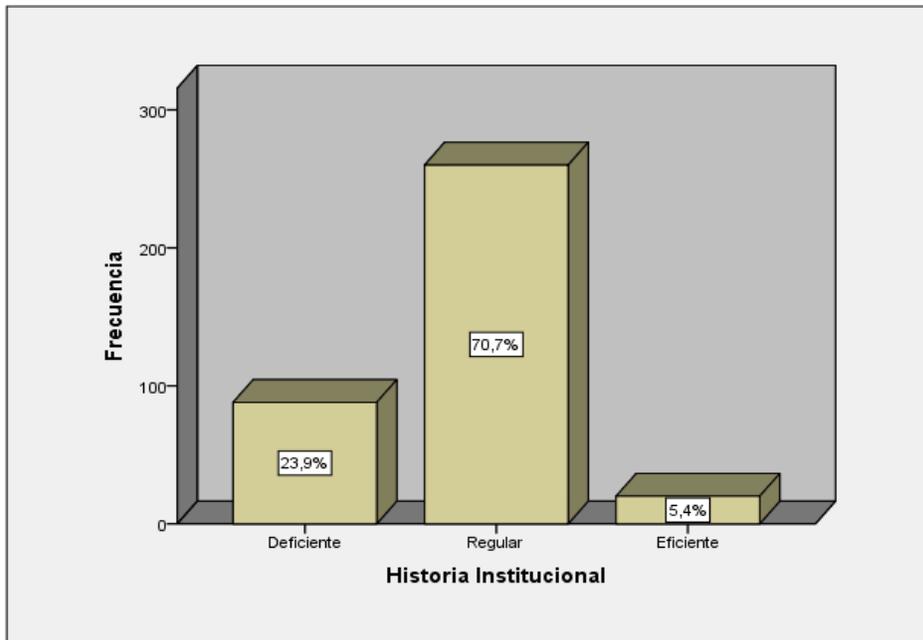


Figura 15. Distribución porcentual del nivel de imagen corporativa referente a la historia institucional

Interpretación:

Respecto a nivel de imagen corporativa referente a la historia institucional 5.4% de los encuestados afirman que presenta un nivel eficiente, el 70.7% de los encuestados afirman presenta un nivel regular y el 23.9% presenta un nivel deficiente.

Tabla 15

Nivel de imagen corporativa referente a la estructura orgánica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	112	30,4	30,4	30,4
	Regular	103	28,0	28,0	58,4
	Eficiente	153	41,6	41,6	100,0
Total		368	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento para medir imagen corporativa. Anexos

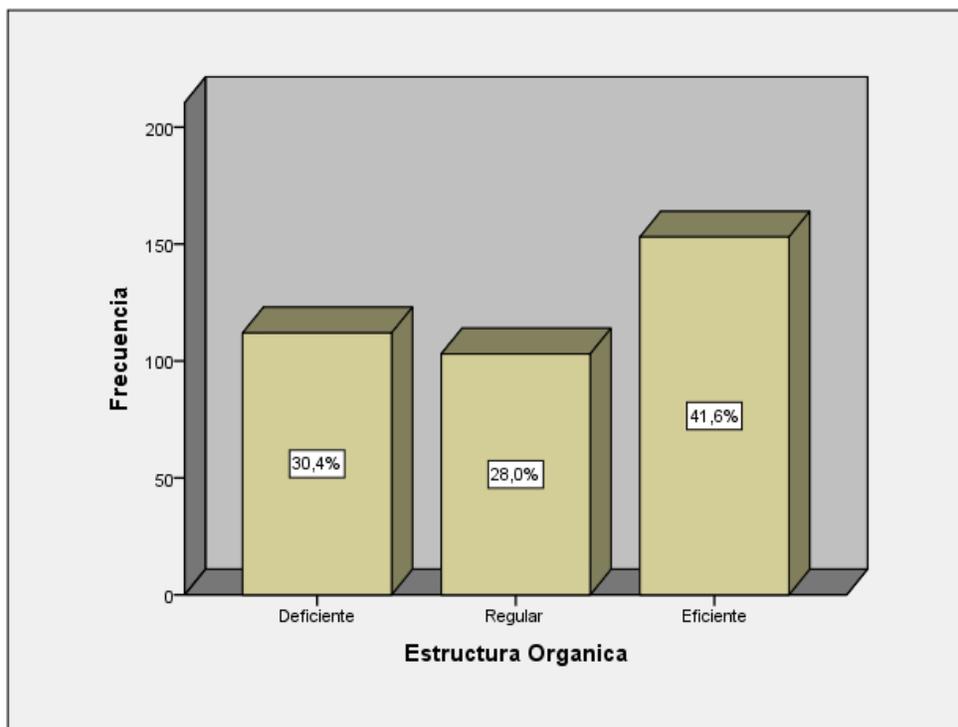


Figura 16. Distribución porcentual del nivel de imagen corporativa referente a la estructura orgánica

Interpretación:

Respecto a nivel de imagen corporativa referente a la estructura orgánica 41.6% de los encuestados afirman que presenta un nivel eficiente, el 28% de los encuestados afirman presenta un nivel regular y el 30.4% presenta un nivel deficiente.

Tabla 16

Nivel de imagen corporativa referente a calidad de atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	58	15,8	15,8	15,8
	Regular	153	41,6	41,6	57,3
	Eficiente	157	42,7	42,7	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento para medir imagen corporativa. Anexos

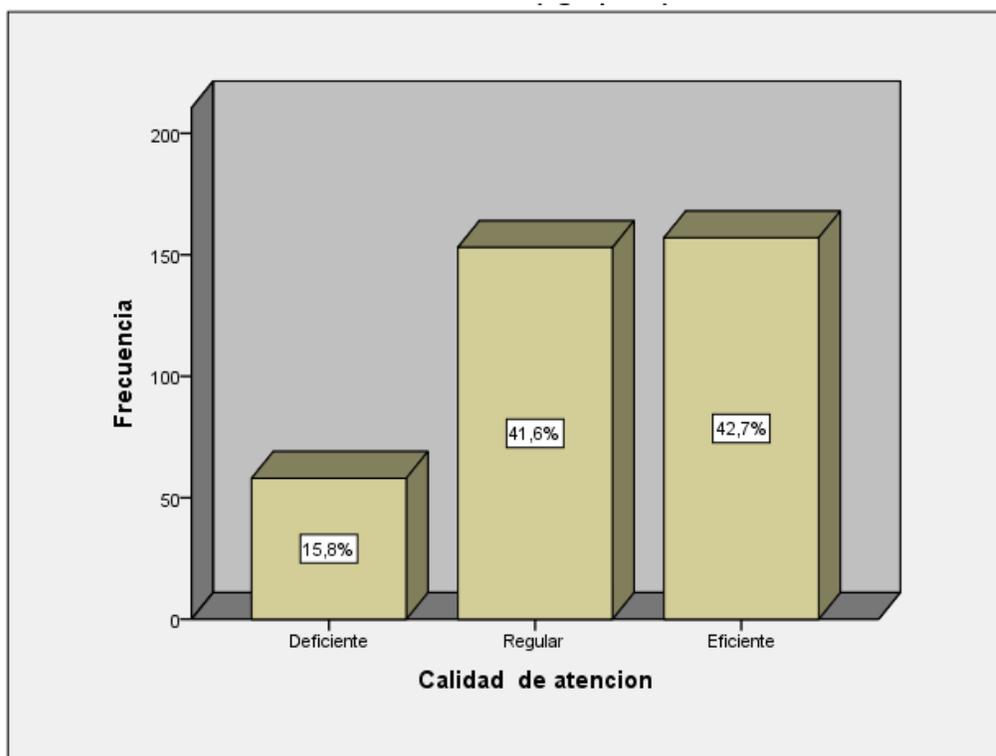


Figura 17. Distribución porcentual del nivel de imagen corporativa referente a calidad de atención.

Interpretación:

Respecto a nivel de imagen corporativa referente a la calidad de atención 42.7% de los encuestados afirman que presenta un nivel eficiente, el 41.6% de los encuestados afirman presenta un nivel regular y el 15.8% presenta un nivel deficiente.

Tabla 17

Nivel de imagen corporativa referente reputación institucional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	57	15,5	15,5	15,5
	Regular	133	36,1	36,1	51,6
	Eficiente	178	48,4	48,4	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento para medir imagen corporativa. Anexos

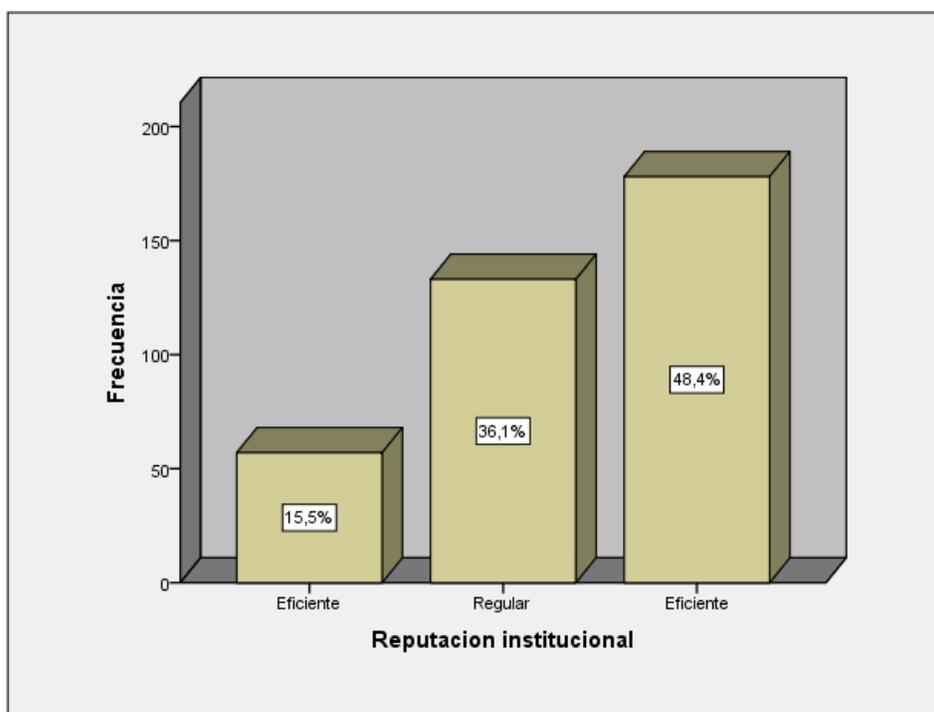


Figura 18. Distribución porcentual del nivel de imagen corporativa referente a la reputación institucional

Interpretación:

Respecto a nivel de imagen corporativa referente a la reputación institucional 48.4% de los encuestados afirman que presenta un nivel eficiente, el 36.1% de los encuestados afirman presenta un nivel regular y el 15.5% presenta un nivel deficiente.

Tabla 18

Nivel de imagen corporativa referente identidad institucional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	112	30,4	30,4	30,4
	Regular	103	28,0	28,0	58,4
	Eficiente	153	41,6	41,6	100,0
Total		368	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento para medir imagen corporativa. Anexos

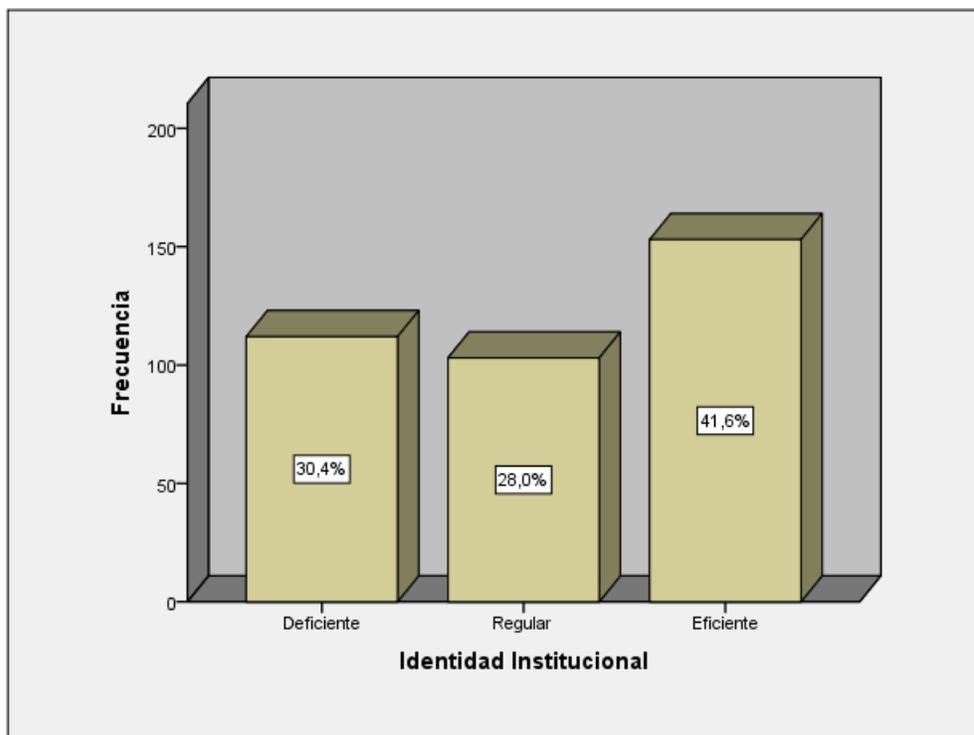


Figura 19. Distribución porcentual del nivel de imagen corporativa referente a la identidad institucional

Interpretación:

Respecto a nivel de imagen corporativa referente a la identidad institucional 41.6% de los encuestados afirman que presenta un nivel eficiente, el 28% de los encuestados afirman presenta un nivel regular y el 30.4% presenta un nivel deficiente.

4.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis de normalidad

Ho: La distribución de la variable de estudio no difiere de la distribución normal.

Ha: La distribución de la variable de estudio difiere de la distribución normal.

Tabla 19

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	N	Sig.
Habilidades Directivas	,119	368	,000
Trabajo en equipo	,140	368	,000
Imagen corporativa	,155	368	,000
Historia institucional	,193	368	,000
Estructura organizacional	,215	368	,000
Calidad de atención	,197	368	,000
Reputación	,219	368	,000
Identidad social	,215	368	,000

La prueba de normalidad de las variables presenta un valor $p = 0.000 < 0.05$, $p = 0.000 < 0.05$ y $0.000 < 0.05$ (Kolmogorov-Smirnov $n=108$). Tenemos que las variables “habilidades directivas”, “variable trabajo en equipo” y “variable de imagen corporativa” no se ajustan a una distribución normal. Ante las pruebas mostradas, el valor de las variables y las cinco dimensiones de la variable imagen corporativa son menores a

0,05 señalado como el nivel de significancia, en conclusión, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , en este estudio se empleó la prueba de regresión logística ordinal.

Hipótesis general

H_a : Existe incidencia significativa entre las habilidades directivas y el trabajo en equipo con la imagen corporativa del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020.

H_0 : No existe incidencia significativa entre las habilidades directivas y el trabajo en equipo con la imagen corporativa del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020.

Tabla 20

Regresión logística ordinal las habilidades directivas y el trabajo en equipo con la imagen corporativa del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	505,885			
Final	160,318	345,567	4	,000

Función de enlace: Logit.

La tabla 20 revela que el valor del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 160.318 con 4 grados de libertad y su significancia es estadísticamente significativa ($p=0,000$), por lo que se rechaza la hipótesis nula en todos los coeficientes del modelo, con una probabilidad de error del 5%.

Tabla 21.

Pseudo R cuadrado de la hipótesis general.

PSEUDO R CUADRADO

Cox y Snell	,609
Nagelkerke	,688
McFadden	,434

Función de enlace: Logit.

De acuerdo con la tabla de las estimaciones de parámetros, se puede comprobar que las habilidades directivas y el trabajo en equipo son factores incidentes sobre imagen

corporativa del Hospital San Juan de Lurigancho. Así. Cox y Snell indica las variables independientes tienen una incidencia de 60.9% sobre la variable imagen corporativa, mientras R cuadrado de Nagelkerke indica que esta incidencia es 68.8 % y R cuadrado de McFadden es 43.4%.

Tabla 22

Estimación de los parámetros (imagen corporativa)

		95% de intervalo de confianza						
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Imagen corporativa = 1]	-5,769	,494	136,350	1	,000	-6,737	-4,800
	[Imagen corporativa = 2]	-1,456	,291	25,002	1	,000	-2,027	-,885
Ubicación	[Habilidades directivas=1]	-6,383	,517	152,692	1	,000	-7,395	-5,370
	[Habilidades directivas =2]	-2,685	,320	70,200	1	,000	-3,313	-2,057
	[Habilidades directivas =3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[Trabajo en equipo=1]	-,415	,355	1,367	1	,242	-1,111	,281
	[Trabajo en equipo =2]	-4,022	1,435	12,239	1	,038	-7,835	-2,208
	[Trabajo en equipo =3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Se evidenció que las variables independientes estudiadas (Habilidades directivas y trabajo en equipo) inciden significativamente en la imagen corporativa, siendo significativas para los niveles 2(Regular) con valores p igual a $0,000 < 0,05$ y $0,000 < 0,05$ respectivamente, por esta razón, habilidades directivas y trabajo en equipo influyen significativamente en la imagen corporativa.

Hipótesis específica 1

Ha: Existe incidencia significativa entre las habilidades directivas y el trabajo en equipo en la historia institucional del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020.

Ho: No existe incidencia significativa entre las habilidades directivas y el trabajo en equipo en la historia institucional del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020.

Tabla 23

Regresión logística las habilidades directivas y el trabajo en equipo en la historia institucional del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	299,247			
Final	98,794	200,453	4	,000

Función de enlace: Logit.

La tabla 23 revela que el valor del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 98.794 con 4 grados de libertad y su significancia es estadísticamente significativa ($p=0,000$), por lo que se rechaza la hipótesis nula en todos los coeficientes del modelo, con una probabilidad de error del 5%.

Tabla 24

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 1

PSEUDO R CUADRADO	
Cox y Snell	,420
Nagelkerke	,542
McFadden	,365

Función de enlace: Logit.

De acuerdo con la tabla de las estimaciones de parámetros, se puede comprobar que las habilidades directivas y el trabajo en equipo son factores incidentes sobre la historia institucional del Hospital San Juan de Lurigancho. Así. Cox y Snell indica las variables

independientes tienen una incidencia de 42% sobre la variable historia institucional, mientras R cuadrado de Nagelkerke indica que esta incidencia es 54.2 % y R cuadrado de McFadden es 36.5%.

Tabla 25

Estimación de los parámetros (historia institucional)

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	95% de intervalo de confianza	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Historia institucional=1]	-4,089	,432	89,579	1	,000	-4,936	-3,243
	[[Historia institucional =2]	,316	,244	1,666	1	,197	-,164	,795
Ubicación	[Habilidades directivas=1]	-3,336	,455	53,709	1	,000	-4,229	-2,444
	[Habilidades directivas =2]	1,079	,293	13,573	1	,000	,505	1,653
	[Habilidades directivas =3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[Trabajo en equipo=1]	-1,372	,334	16,909	1	,000	-2,026	-,718
	[Trabajo en equipo =2]	-1,270	,325	15,269	1	,000	-1,907	-,633
	[Trabajo en equipo =3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Se evidenció que las variables independientes estudiadas (Habilidades directivas y trabajo en equipo) inciden significativamente en la historia de la imagen corporativa, siendo significativas para los niveles 1 (deficiente) 2(Regular) con valores p igual a $0,000 < 0,05$ y $0,000 < 0,05$ respectivamente, por esta razón, habilidades directivas y trabajo en equipo influyen significativamente en la historia de la imagen corporativa.

Hipótesis específica 2

Ha: Existe incidencia significativa entre las habilidades directivas y el trabajo en equipo con la estructura organizacional del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020.

Ho: No existe incidencia significativa entre las habilidades directivas y el trabajo en equipo con la estructura organizacional del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020.

Tabla 26

Regresión logística las habilidades directivas y el trabajo en equipo con la estructura organizacional del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	533,567			
Final	141,765	391,802	4	,000

Función de enlace: Logit.

La tabla 26 revela que el valor del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 141.765 con 4 grados de libertad y su significancia es estadísticamente significativa ($p=0,000$), por lo que se rechaza la hipótesis nula en todos los coeficientes del modelo, con una probabilidad de error del 5%.

Tabla 27

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 2

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,655
Nagelkerke	,740
McFadden	,491

Función de enlace: Logit.

De acuerdo con la tabla de las estimaciones de parámetros, se puede comprobar que las habilidades directivas y el trabajo en equipo son factores incidentes sobre la estructura organizacional del Hospital San Juan de Lurigancho. Así. Cox y Snell indica las variables independientes tienen una incidencia de 65.5% sobre la variable estructura organizacional,

mientras R cuadrado de Nagelkerke indica que esta incidencia es 74 % y R cuadrado de McFadden es 49.1%.

Tabla 28

Estimación de los parámetros (Estructura organizacional)

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	95% de intervalo de confianza	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Estructura organizacional= 1]	-3,601	,465	59,931	1	,000	-4,512	-2,689
	[[Estructura organizacional = 2]	,650	,249	6,825	1	,009	,162	1,137
Ubicación	[Habilidades directivas=1]	-28,538	,000	.	1	0.00.	-28,538	-28,538
	[Habilidades directivas =2]	-3,400	,460	54,556	1	,000	-4,303	-2,498
	[Habilidades directivas =3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[Trabajo en equipo=1]	,997	,341	8,527	1	,003	,328	1,666
	[Trabajo en equipo =2]	-,346	,317	1,190	1	,275	-,969	,276
	[Trabajo en equipo =3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Se evidenció que las variables independientes estudiadas (Habilidades directivas y trabajo en equipo) inciden significativamente en la estructura organizacional de la imagen corporativa, siendo significativas para los niveles I (deficiente) con valores p igual a $0,000 < 0,05$ y $0,000 < 0,05$ respectivamente, por esta razón, habilidades directivas y trabajo en equipo influyen significativamente en la estructura organizacional de la imagen corporativa.

Hipótesis específica 3

Ha: Existe incidencia significativa entre las habilidades directivas y el trabajo en equipo con la calidad de atención del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020.

Ho: No existe incidencia significativa entre las habilidades directivas y el trabajo en equipo con la calidad de atención del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020.

Tabla 29

Regresión logística las habilidades directivas y el trabajo en equipo con la calidad de atención del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	479,415			
Final	28,956	450,460	4	,000

Función de enlace: Logit.

La tabla 29 revela que el valor del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 28.956 con 4 grados de libertad y su significancia es estadísticamente significativa ($p=0,000$), por lo que se rechaza la hipótesis nula en todos los coeficientes del modelo, con una probabilidad de error del 5%.

Tabla 30

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,706
Nagelkerke	,812
McFadden	,600

Función de enlace: Logit.

De acuerdo con la tabla de las estimaciones de parámetros, se puede comprobar que las habilidades directivas y el trabajo en equipo son factores incidentes sobre calidad de atención del Hospital San Juan de Lurigancho. Así, Cox y Snell indica las variables independientes tienen una incidencia 70.6 % sobre la variable calidad de atención, mientras

R cuadrado de Nagelkerke indica que esta incidencia es 81.2 % y R cuadrado de McFadden es 60%.

Tabla 31

Estimación de los parámetros (calidad de atención)

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	95% de intervalo de confianza	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Calidad de atención= 1]	-45,389	,643	4988,419	1	,000	-46,648	-44,129
	[Calidad de atención = 2]	-22,869	1989,380	,000	1	,991	-3921,982	3876,243
Ubicación	[Habilidades directivas=1]	-42,196	,000	.	1	0.00	-42,196	-42,196
	[Habilidades directivas =2]	-22,243	1989,380	,000	1	,991	-3921,355	3876,869
	[Habilidades directivas =3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[Trabajo en equipo=1]	-3,184	,632	25,367	1	,000	-4,422	-1,945
	[Trabajo en equipo =2]	-1,365	,451	9,149	1	,002	-2,249	-,480
	[Trabajo en equipo =3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Se evidenció que las variables independientes estudiadas (Habilidades directivas y trabajo en equipo) inciden significativamente en la calidad de atención de la imagen corporativa, siendo significativas para los niveles 1 (deficiente) con valores p igual a $0,000 < 0,05$ y $0,000 < 0,05$ respectivamente, por esta razón, habilidades directivas y trabajo en equipo influyen significativamente en la calidad de atención de la imagen corporativa.

Hipótesis específica 4

Ha: Existe incidencia significativa entre las habilidades directivas y el trabajo en equipo con la dimensión reputación institucional del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020

Ho: No existe incidencia significativa entre las habilidades directivas y el trabajo en equipo con la dimensión reputación institucional del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020.

Tabla 32

Regresión logística las habilidades directivas y el trabajo en equipo con la dimensión reputación institucional del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	266,011			
Final	133,356	132,655	4	,000

Función de enlace: Logit.

La tabla 32 revela que el valor del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 133,356 con 4 grados de libertad y su significancia es estadísticamente significativa ($p=0,000$), por lo que se rechaza la hipótesis nula en todos los coeficientes del modelo, con una probabilidad de error del 5%.

Tabla 33

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 4

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,303
Nagelkerke	,349
McFadden	,179

Función de enlace: Logit.

De acuerdo con la tabla de las estimaciones de parámetros, se puede comprobar que las habilidades directivas y el trabajo en equipo son factores incidentes sobre la reputación institucional del Hospital San Juan de Lurigancho. Así. Cox y Snell indica las variables independientes tienen una incidencia de 30.3% sobre la variable reputación institucional, mientras R cuadrado de Nagelkerke indica que esta incidencia es 34.9 % y R cuadrado de McFadden es 17.9%.

Tabla 34*Estimación de los parámetros (reputación)*

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	95% de intervalo de confianza	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Reputación= 1]	-2,346	,287	66,884	1	,000	-2,908	-1,783
	[Reputacion = 2]	,010	,237	,002	1	,968	-,456	,475
Ubicación	[Habilidades directivas=1]	-2,490	,350	50,660	1	,000	-3,175	-1,804
	[Habilidades directivas =2]	1,093	,290	14,206	1	,000	,525	1,662
	[Habilidades directivas =3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[Trabajo en equipo=1]	,865	,342	6,386	1	,012	,194	1,536
	[Trabajo en equipo =2]	-,148	,310	,228	1	,633	-,756	,460
	[Trabajo en equipo =3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Se evidenció que las variables independientes estudiadas (Habilidades directivas y trabajo en equipo) inciden significativamente en la reputación de la imagen corporativa, siendo significativas para los niveles 1 (deficiente) con valores p igual a $0,000 < 0,05$ y $0,000 < 0,05$ respectivamente, por esta razón, habilidades directivas y trabajo en equipo inciden significativamente en la reputación de la imagen corporativa.

Hipótesis específica 5

Ha: Existe incidencia significativa entre las habilidades directivas y el trabajo en equipo con la identidad social del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020.

Ho: No existe incidencia significativa entre las habilidades directivas y el trabajo en equipo con la identidad social del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020.

Tabla 35

Regresión logística las habilidades directivas y el trabajo en equipo con la identidad social del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	533,567			
Final	141,765	391,802	4	,000

Función de enlace: Logit.

La tabla 35 revela que el valor del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 141.765 con 4 grados de libertad y su significancia es estadísticamente significativa ($p=0,000$), por lo que se rechaza la hipótesis nula en todos los coeficientes del modelo, con una probabilidad de error del 5%.

Tabla 36

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 5

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,655
Nagelkerke	,740
McFadden	,491

Función de enlace: Logit.

De acuerdo con la tabla de las estimaciones de parámetros, se puede comprobar que las habilidades directivas y el trabajo en equipo son factores incidentes sobre identidad social del Hospital San Juan de Lurigancho. Así. Cox y Snell indica las variables independientes tienen una incidencia de 65.5 % sobre la variable identidad social, mientras R cuadrado de Nagelkerke indica 74% y R cuadrado de McFadden es 49.1%.

Tabla 37*Estimación de los parámetros (Identidad)*

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	95% de intervalo de confianza	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Identidad= 1]	-22,274	,353	3986,751	1	,000	-22,966	-21,583
	[Identidad= 2]	-19,505	,355	3018,557	1	,000	-20,201	-18,809
Ubicación	[Habilidades directivas=1]	-23,872	,376	4031,817	1	,000	-24,609	-23,135
	[Habilidades directivas =2]	-20,952	,000	.	1	0.00	-20,952	-20,952
	[Habilidades directivas =3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[Trabajo en equipo=1]	,600	,431	1,935	1	,164	-,245	1,446
	[Trabajo en equipo =2]	,968	,418	5,371	1	,020	,149	1,786
	[Trabajo en equipo =3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Se evidenció que las variables independientes estudiadas (Habilidades directivas y trabajo en equipo) inciden significativamente en la identidad de la imagen corporativa, siendo significativas para los niveles 2 (Regular) con valores p igual a $0,000 < 0,05$ y $0,000 < 0,05$ respectivamente, por esta razón, habilidades directivas y trabajo en equipo influyen significativamente en la identidad de la imagen corporativa.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo con el resultado del objetivo e hipótesis general, se logró comprobar que la variable habilidades directivas y trabajo en equipo inciden en la variable imagen corporativa del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020 de acuerdo con el pseudo cuadrado de Nagelkerke de 68.8%, con la significatividad estadística de 0,000. El resultado encontrado concuerda con lo planteado con Pereda (2016) quien refiere las habilidades directivas y el trabajo en equipo generan un rendimiento eficiente de cualquier puesto de trabajo lo cual influyó indirectamente en la imagen corporativa que tuvieron los usuarios de la institución. Con base a ello, se determinó que la mejora de la imagen corporativa se ve influenciada por las habilidades directivas y trabajo en equipo considerando que el personal se identifica plenamente con la organización y realiza sus actividades bajo planes estratégicos, siguiendo normas y procedimientos internos para el logro de metas claras, promoviendo la continuidad de dichas mejoras. Adicional a ello, se demostró en los números arrojados por la H. E. 1 que entre las variables habilidades directivas y el trabajo en equipo inciden en la historia institucional del Hospital, de acuerdo con el pseudo cuadrado de Nagelkerke en un 54.2%, con la significatividad estadística de 0,000. Siguiendo la misma línea, en cuanto a la teoría científica de Fayol, concuerda al afirmar que la eficiencia de la organización se manifiesta a través de una “mejor forma de hacer el trabajo” donde los colaboradores internos se sientan a gusto y felices, para mostrar una gran imagen corporativa del hospital del distrito del mismo nombre.

De la misma manera en cuanto a esta hipótesis concuerda con lo planteado por Cheli (1986) y Costa (1992) quienes refiere que toda la experiencia o historia del sujeto con la identidad influirá con el tipo de imagen corporativa que tenga de la empresa. Desde esta perspectiva, para Costa (1992) la imagen se configura en la mente del receptor como una Gestalt, resultado de un proceso acumulativo de información a lo largo de la historia.

Tal como lo plantea el resultado, tanto las habilidades del personal directivo y el trabajo en equipo inciden gradualmente sobre la historia institucional del hospital. Por tal motivo la aplicación de las diversas técnicas administrativas no solo se debe hacer de manera correcta si no que implica mucho más. Debemos tener en cuenta que perfeccionar las habilidades gerenciales es más complejo que desarrollar habilidades técnicas, por ende,

se debe prestar gran atención a los programas para desarrollarlas ya que están ligadas a un conocimiento más exhaustivo vinculado a las interrelaciones humanas.

De esta manera se demuestra, que los resultados de este estudio, así como los antecedentes citados convergen en que es de gran importancia fortalecer la habilidad directiva y el trabajo en equipo para lograr un impacto en la historia institucional de una institución.

Por otro lado, respecto a los resultados de la H. E. 2, se demostró que las habilidades directivas y trabajo en equipo inciden en la dimensión estructura organizacional de la variable imagen corporativa del Hospital San Juan de Lurigancho, de acuerdo con el pseudo cuadrado de Nagelkerke en 74 %, con la significatividad estadística de 0,000. En base a ello, se evidencia que las habilidades directivas y trabajo en equipo logran influenciar en la estructura organizacional. Lo cual concuerda con lo planteado por Villafe (2008) donde menciona que una estructura organizacional fuerte garantizará el éxito y la percepción que tenga los usuarios sobre la imagen corporativa, para lo cual es esencial que sus directivas tengan bien fomentadas sus habilidades directivas y se establezca un trabajo en equipo en el cual se tenga bien claras las metas y todos los colaboradores se encaminen hacia ese fin.

El desenvolvimiento de una estructura organizacional tiene un rol importante, que involucra un conjunto de esquemas, dícese, de relaciones, decisiones, procedimientos, comunicaciones para el logro de objetivos. Para Colombo (2003), el trabajo involucra diversas áreas de distintos niveles siendo resultando ser desafiante para los individuos que lo integran.

“Uno de los aspectos importantes, es la habilidad multifuncional: cada miembro del grupo debe poseer habilidades para desempeñar varias tareas” Chiavenato (2008, p.230). El aporte de los conocimientos, habilidades y experiencia de cada miembro de un equipo es el camino correcto para realizar un trabajo en equipo efectivo, pero para que esto se lleve a

cabo se requiere que cada miembro se integre, se interrelacionen entre sí, es decir, deben comprometerse para cumplir sus objetivos.

Continuando, se presentan los resultados de la H. E. 3, donde se demostró que las habilidades directivas y trabajo equipo inciden en la dimensión calidad de atención, de la variable imagen corporativa del hospital, de acuerdo con el seudo cuadrado de Nagelkerke en 81.2%, con la significatividad estadística de 0,000.

Lo cual concuerda con lo planteado por Browm (2010) sobre la calidad de atención es una modalidad de gestión que empieza desde lo más alto de la organización. Así mismo, Capriotti (2013) se refiere a la imagen corporativa como un impacto positivo de la empresa que se pone en consideración del público como resultado del procesamiento de toda la información concerniente a la empresa. Brindar un valor agregado en cada actividad por parte de la empresa para el usuario es un distintivo para alcanzar el reconocimiento por parte de este, donde se vea identificado con la incorporación de características que permitan mejorar su imagen corporativa.

Entre los resultados de la H. E. 4, se demuestra que la variable habilidades directivas y trabajo equipo inciden en la dimensión reputación institucional de la variable imagen corporativa, de acuerdo con el seudo cuadrado de Nagelkerke en un 34.9%, con la significatividad estadística de 0,000. Estos resultados concuerdan con lo planteado por Chun (2005), Martínez y Olmedo (2010) que refieren que la reputación se entiende que un reflejo total de las apreciaciones que tienen el público ya sea internos o externos. En ese sentido, vemos como los medios de comunicación usan la reputación para referirse a la imagen pública que tiene una empresa. Además de esto, los aspectos internos de una empresa sea la cultura, misión y visión no deben tratarse independientemente de la imagen que se desea proyectar al exterior, ya que estos están estrechamente vinculados. En la misma línea el paradigma científico de Dicken Castro, para la imagen corporativa, también llamada imagen de marca es aquella idea o reputación que se queda en el pensamiento del público y esto influye en el momento de la venta del servicio, que brinda el hospital, es un determinante para el posicionamiento de la de esta institución en el distrito.

Finalmente, se obtuvo los resultados de la H. E. 5, demostrando que las habilidades directivas y trabajo equipo inciden en la dimensión identidad social de la variable imagen corporativa, de acuerdo con el pseudo cuadrado de Nagelkerke en un 74%, con la significatividad estadística de 0,000. Se tiene claro entonces que la identidad social que tiene los individuos con respecto a una organización incide más en su comportamiento, sentirse o ser parte de un movimiento inspira a un individuo a motivarse y lo ayudan a llegar o aportar para el logro de una meta. Esto concuerda con lo planteado por Carrillo y Ruão (2005) que indican que en toda organización existe la necesidad de planificar la presentación pública de su identidad en función de conseguir imagen a corto plazo y reputación a largo plazo. Asimismo, Balmer (2008) refiere que la identidad está más relacionada al empleado al vincularse con la percepción, sentimientos y cognición de este con respecto a la empresa.

Motivo por el cual se verá la incidencia según el tipo de habilidades directivas que manejen las autoridades una institución y el grado de fomento de trabajo en equipo dentro los colaboradores ya que todo ello incidirá en el tipo de identidad que estos últimos tengan y por ende el tipo de imagen corporativa que la institución muestre al exterior

Como seres sociales, tenemos la necesidad de pertenecer a grupos y participar dentro de ellos. Y como seres individuales cada grupo empieza a presentar rasgos diferenciadores y que además como a los individuos los relaciona con el entorno.

De acuerdo con ello, se pudo establecer que hay similitudes entre los resultados de la investigación y los observados en los antecedentes, ya que se acentúa en ambos contextos la importancia de las habilidades directivas y trabajo en equipo, para realizar las mejoras en la imagen corporativa incidiendo y controlando dichas actividades de manera positiva.

VI. CONCLUSIONES

- Primera:** Observamos en la H. G., que las habilidades directivas y el trabajo en equipo si inciden significativamente con la imagen corporativa, o, de acuerdo con el seudo cuadrado de Nagelkerke de 68%, con la significatividad estadística de 0,000.
- Segunda:** Observamos en la H. E. 1, que las habilidades directivas y el trabajo en equipo si inciden significativamente con la historia institucional, de acuerdo con el seudo cuadrado de Nagelkerke de 54.2%, con la significatividad estadística de 0,000.
- Tercera:** Observamos en la H. E. 2, que las habilidades directivas y el trabajo en equipo si inciden significativamente con la estructura organizacional, de acuerdo con el seudo cuadrado de Nagelkerke en un 74%, con la significatividad estadística de 0,000.
- Cuarta:** Observamos en la H. E. 3, que las habilidades directivas y el trabajo en equipo si inciden significativamente en la calidad de atención, de acuerdo con el seudo cuadrado de Nagelkerke en un 81.2%, con la significatividad estadística de 0,000.
- Quinta:** Observamos en la H. E. 4, que las habilidades directivas y el trabajo en equipo si inciden significativamente en la reputación, de acuerdo con el seudo cuadrado de Nagelkerke en un 34.9%, con la significatividad estadística de 0,000.
- Sexta:** Observamos en la H. E. 5, que las habilidades directivas y el trabajo en equipo si inciden significativamente en identidad social, de acuerdo con el seudo cuadrado de Nagelkerke en un 74%, con la significatividad estadística de 0,000.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Se debe tomar especial atención que factores incidieron más en el desempeño de las habilidades directivas, a fin de evaluar estrategias en torno a los resultados, así mismo realizar lo propio con los factores que menos inciden.
- Segunda:** Desarrollar de habilidades que no se limita únicamente a la alta dirección, sin que abarque a los operativos a fin de contribuir a una mejor integración del sistema con un trabajo sinérgico que se perciba como fuerza competitiva propia de la institución si adquieren estas capacidades.
- Tercera:** A nivel de la estructural debe migrar a una más flexible, dentro del cual se pueden implementar estrategias que agilicen los procesos eliminando la burocracia organizativa que entorpece el funcionamiento óptimo de la institución.
- Cuarta:** Desarrollar programas internos para el desarrollo de las habilidades ya que esto incide en la calidad el servicio, como también realizar estudios más profundos a fin de descubrir más factores que refuercen y desarrollen dichas habilidades, para de esta manera mejorar la calidad el servicio y el cumplimiento de los objetos.
- Quinta:** Diseñar, dirigir y coordinar las políticas tendientes a la construcción de la reputación institucional, priorizando un buen manejo de la comunicación por parte del directivo con sus colaboradores.
- Sexta:** Desarrollar programas de integración (capacitaciones, cursos, talleres) que refuercen la identidad de los empleados con la institución, aumentado el compromiso común y aporten al mejoramiento de la organización.

VIII. PROPUESTA

A partir de los resultados obtenidos en esta investigación donde se resaltan deficiencias en la aplicación de las variables y sus dimensiones analizadas nos atrevemos a plantear las siguientes propuestas para cada variable estudiada a fin de coadyuvar en la superación de dichas deficiencias.

CUALIDADES DE LIDERAZGO

Mejorar las cualidades de liderazgo en los siguientes aspectos: Enfoque estratégico. Visión clara. Transparencia. Integridad. Inspiración. Pasión. Innovación. Paciencia. Estoicismo. Análisis. Autenticidad. Apertura de mente. Capacidad de decisión. Genuino. Empowerment. Positividad. Generosidad. Persistencia responsabilidad. Inquietud. Inteligencia emocional. Practica de valores. Carácter. Carisma. Compromiso. Comunicación. Discernimiento. Iniciativa. Innovación. Relaciones humanas. Autodisciplina. Intuición. Creatividad. Coordinación.

Mejorar las siguientes habilidades para tomar decisiones: Extracción de datos. Transformación y estandarización de datos. Matemáticas básicas. Comprensión de datos. Estadística funcional. Ciencias de datos. Sistema y pensamiento empresarial. Pensamiento crítico. Escucha activa. Construcción de relaciones. Comunicación de datos. Autocontrol. Auto regulación. Confiabilidad. Adaptabilidad. Innovación. Motivación. Optimismo.

Mejorar las siguientes habilidades para tomar decisiones: Extracción de datos. Transformación y estandarización de datos. Matemáticas básicas. Comprensión de datos. Estadística funcional. Ciencias de datos. Sistema y pensamiento empresarial. Pensamiento crítico. Escucha activa. Construcción de relaciones. Comunicación de datos. Autocontrol. Auto regulación. Confiabilidad. Adaptabilidad. Innovación. Motivación. Optimismo.

Fortalecer las siguientes habilidades para adaptarse al cambio: Prever y adelantarse a los cambios. Manejo de los imprevistos. Visualizar futuras necesidades. Contar con portafolio de herramientas. Actitud positiva. Explotación de experiencias. Disponer de

tiempo para relaciones personales. Identificar oportunidades de cambio. Definir el futuro deseado. No quejarse. Tomar iniciativa. Ser honesto del cambio. Ayude y no critique. Desarrollar empatía. Buscar ser modelo.

Fortalecer las siguientes capacidades de negociación: No tomar nada personal. Ser respetuoso. Escucha activa. Mostrar emoción razonable. Ser empático. Ser asertivo. Autoconocimiento. Mostrar seguridad. Capacidad de ceder. Paciencia. Autogestión. Capacidad argumentativa. Capacidad persuasiva. Franqueza. Autenticidad. Concreción. Confianza. Flexibilidad. Tolerancia al riesgo. Adaptabilidad. Administración del tiempo. Aprendizaje permanente.

TRABAJO EN EQUIPO

Escucha activa: Evite juzgar. No dar consejos a priori. Racionalidad en las interrupciones. Referenciar detalles. Redirigir la conversación para mantener en el contexto. Repite lo que oyes. Refleje sentimientos emocionales. Solicite información con preguntas apropiadas. Pregunte las consecuencias del mensaje. Ayude a clarificar su pensamiento y sentimientos a su interlocutor. Utilice refuerzos positivos y lenguaje corporal abierto. Respete los silencios. Evite errores típicos. Resuma las conclusiones.

Empatía: Sensibilidad. Sentir lo que otros sienten. Gusto por escuchar. No ser extremista. Respeto y tolerancia. Entender la comunicación no verbal. Creer en la bondad de las personas. Estilo de comunicación pasivo. Hablar con cuidado. Entender que cada persona es diferente. Entenderse a sí mismo. Sentir la emoción de otros. Ayude a los demás. Escuchar con la mente. Prestar atención. Mostrar interés. No interrumpir. Aceptar diferencias.

Corresponsabilidad funcional: Aceptar y aprender de las críticas. Flexibilidad y adaptación al grupo. Capacidad resolutive. Motivación y confianza. Práctica de valores éticos. Trabajo bajo presión. Planificación grupal. Habilidad comunicativa. Positivismo en los demás. Buena comunicación. Gestión de tareas. Enfoque en “nosotros”. Objetivos

comunes. Delegar y confiar. Sentido de pertenencia. Celebrar los éxitos en grupo. Resaltar fortalezas de otros.

Capacidad analítica: Definir el problema. Capacidad de simplificación. Disponer de información de forma rápida. Análisis imparcial. Identificar la causa más allá de los síntomas. Visión sistémica. Centrarse en los elementos claves. Análisis comparativo de cada alternativa. Centrado en los procesos. Genere muchas opciones. Nunca diga que no funciona. Graficar ideas. Ponderación de alternativas. Establecer prioridades.

Comunicación: Escucha activa. Empatía. Validación emocional. Lenguaje no verbal. Resolución de conflictos. Manejo de lenguaje corporal. Buena lectura y escritura. Respeto a los demás. Persuasión. Credibilidad. Dominio de comunicación verbal y no verbal. Mantén contacto visual. Asertividad. Adopción de perspectivas del otro. Coherencia emoción-mensaje. Capacidad negociadora.

IMAGEN CORPORATIVA

Historia institucional: Imagen y acción acorde a la realidad. Cumplir con el mandato social y referente institucionales. Acorde con las necesidades de la población. Respeto a las normatividades. Buena gestión presupuestal. Cumplir las promesas con la sociedad.

Estructura organizacional: Capacidad de análisis para adoptar una de las siguientes estructuras organizacionales: estructura funcional. Estructura jerárquica. Lineal o de staff. Matricial.

Calidad de atención: Establecer procedimientos adecuados. Crear protocolos de atención acorde la situación cambiante. Seleccionar bien al personal. Enfocarse en las necesidades de los usuarios. Cumplir lo que se promete. Tomar en cuenta las opiniones de los usuarios. Evitar las negaciones. Ingeniarse nuevos canales de atención. Capacitar al personal en calidad de atención. Estar en continua comunicación social.

Reputación institucional: Desarrollo de programas mediáticos. Buscar referentes que resalten a la institución. Muestra a la organización una institución humana. Genere legitimidad con la sociedad. Estar al día con entes reguladores o supervisores.

Identidad social: Establecer y difundir una buena filosofía. Definir la cultura organizacional. Establecer una estrategia de comunicación con el entorno. Mostrar solidez institucional. Estar en las redes sociales con programas de proyección social y educación en salubridad.

REFERENCIAS

- Aburto, P. Bonales, J. (2011). Habilidades directivas: determinante en el clima organizacional. *Rev. Investigación y Ciencia*, 19 (51), pp.41-49. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67418397006>
- Aguilar, S., Salguero, R. y Barriga, S. (2018). *Comunicación e imagen corporativa*. Ecuador: Editorial Utmac.
- Albert, S. y Whetten, D. A. (1985). Organizational identity. *Research in Organizational Behavior*, 7, pp. 263-295.
- Anderson, S. (2010). Liderazgo directivo: claves para una mejor escuela. *Psicoperspectivas individuo y sociedad*, 9 (2), pp. 34-52.
- Ayala, M. (2017). *Habilidades directivas y gestión del conocimiento en el nivel de comunicación interna desde la percepción docente*, Los Olivos, 2016. Tesis de Doctorado. Universidad César Vallejo. Perú.
- Balmer, J. M. T. (2008). Identity based views of the corporation. *European Journal of Marketing*, 42(9/10), pp. 879-906.
- Barriga, T. (2010). Imagen e identidad corporativa: Ejemplos de construcción de la identidad visual. *Revista "Tierra Nuestra" UNALM*, 8(1), pp. 133-142.
- Beltrán, L., Rodríguez, L., y Méndez, C. (2014). *Habilidades Directivas Esenciales: Desarrollo de Ventajas Competitivas en las Organizaciones por Medio del Talento Humano*. Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano. Recuperado de: <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/3442/PROYECTO-DE-GRADO-2015-6-38.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Brown, A. (2010). *Gestión de la atención al cliente*. Buenos Aires: Ediciones Díaz de Santos.
- Capriotti, P. (2009). *Branding Corporativo fundamentos para la gestión estratégica de la identidad corporativa*. Chile: Colección de Libros de la Empresa. Recuperado de: <http://www.analisisdemedios.com/branding/BrandingCorporativo.pdf>
- Capriotti, P. (2013). *Planificación estratégica de la imagen corporativa*. Bogotá: Pearson education.
- Capriotti, P. (2020). *La imagen corporativa*. Recuperado de: https://perio.unlp.edu.ar/catedras/tpm/wp-content/uploads/sites/23/2020/03/capriotti_la_imagen_corporativa.pdf

- Carranza, M. y García, G. N. (2016). Desarrollo de habilidades directivas para el éxito profesional. Tesis de grado. Universidad Nacional Autónoma de México, Ciudad de México – México.
- Carrasco, M. (2018). Gestión administrativa y desempeño laboral en la imagen institucional de una Institución Educativa Emblemática 2018. Universidad César Vallejo.
Recuperada de: file:///C:/Users/JORGE/Downloads/Carrasco_CMA.pdf
- Carrasco, M. (2018). Gestión administrativa y desempeño laboral en la imagen institucional de una Institución Educativa Emblemática 2018. Universidad César Vallejo.
Recuperada de: file:///C:/Users/JORGE/Downloads/Carrasco_CMA.pdf
- Carrillo, V. y Ruão, T. (2005). La reputación en las universidades: de la identidad local a la reputación europea. Actas do V Congresso de Comunicação Local, Universitat Jaume I De Castellón, Espanha.
- Cháves, N. (1990). La imagen corporativa: Teoría y práctica de la identificación institucional.
- Chávez, A. (2010). Muestreo. Artículo online consultado el 28 de noviembre de 2013.
Recuperado en:
http://biblioteca.unet.edu.ve/db/alexandr/db/bcunet/edocs/TEUNET/2010/pregrado/Industrial/ChavezCh_MariannaV/Capitulo3.pdf
- CHELI, E. (1986). Modelli valutativi della comunicazione di immagine. Comunicazione di Massa, Vol. I y II, pp. 143-164.
- Chun, R., (2005). Corporate reputation: Meaning and measurement. International. Journal of Management Reviews, 7(2), pp. 91-109.
- Codina, A. (2010). 10 habilidades directivas. ¿Cuáles? ¿Para qué? ¿Cómo? Saber, ciencia y libertad, 5(1), pp. 15-36. Recuperado de:
<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/saber/article/view/1744/1269>
- Colombo, M. (2003). Trabajo en equipo. Buenos Aires, Argentina: Espacio.
- Contreras, M. (2014). Estudio de la imagen institucional para diseño de una estrategia metodológica como valor empresarial. Tesis de Maestría. Universidad Autónoma del Estado de México. México.
- COSTA, J. (1993), Imagen pública, una ingeniería social. Madrid, Fundesco.

- COSTA, J. (1995). *Comunicación corporativa y revolución de los servicios*. Madrid, Ciencias Sociales.
- COSTA, J. (2001). *Imagen Corporativa en el siglo XXI*. Buenos Aires, La Crujía Ediciones.
- Dolan, S., García, S. y Díez, M. (2005). *Autoestima, estrés y trabajo*. Madrid. MacGraw-Hill.
- Drucker, P. (1954). *The practice of management*. New York, Harper Collins Publishers.
- EAE Business School. (2019). *Habilidades directivas indispensables*. Recuperado de: <https://www.eaprogramas.es/blog/diez-habilidades-directivas-indispensables>
- Enrique, Luis. (s.f.) *Habilidades Directivas I*. Recuperado de: https://www.academia.edu/9275138/HABILIDADES_DIRECTIVAS_I
- Gallego, F. (2011). *Habilidades Directivas*. Recuperado de: <http://fco0503.blogspot.com/2011/>
- Griffin, R. y Van Fleet, D. (2016). *Habilidades directivas. Evaluación y desarrollo*. México: CENGAGE Learning.
- Haslam, A. (2004). *Psychology in Organizations. The social identity approach*. London: Sage.
- Haslam, A., O'Brien, A., Jetten, J., Vormedal, K. & Penna, S. (2005). Taking the Strain: Social Identity, Social Support and the Experience of Stress. *British Journal of Social Psychology*, 44, pp. 355-370.
- Haslam, A., Vigano, V., Roper, H., Humphrey, L. & O'Sullivan, L. (2003). *Social identifications and burnout: evidence of a variable relationship across subcomponents*. Unpublished manuscript, Universidad de Exeter.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta Ed.) México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Huerta, J. y Rodríguez, G. (2014). *Desarrollo de habilidades directivas*. (2ª Ed.) México: Pearson.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la Investigación. Holística*. Fundación SYPAL. Caracas.

- Jafarzadeh, S. (2013). Investigation of Managers' Skills Relation with the one of Iran's Central Headquarters Human Resources Empowerment. *Life Sciences Journal*, 10(2), pp. 95-104.
- Jaramillo, R. (2012). Trabajo en equipo. Subsecretaría de administración y finanzas. Recuperado de <http://dgrh.salud.gob.mx/Formatos/MANUAL-DE-TRABAJO-EN-EQUIPO-2012.pdf>
- Lencinas, A. (2003). Imagen corporativa. Universidad Abierta interamericana. Recuperado de: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/tc048670.pdf>
- Lévano, A. (2018). Habilidades directivas y empowerment en la gestión de organizaciones públicas. Tesis para Maestría. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Alma Máter del Magisterio Nacional. Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2553>
- Licona, M. (2006). Elementos básicos para crear el plan de imagen corporativa. Tesis para Licenciatura. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo U.A.E.H. Recuperado de: <http://dgsa.uaeh.edu.mx:8080/bibliotecadigital/bitstream/handle/231104/606/Elementos%20plan%20de%20imagen%20corporativa.pdf?sequence=1>.
- López, Y. (2006). Diagnóstico de la imagen corporativa como factor de cambio en el proceso de desarrollo organizacional. Caso: facultad de ciencias de la comunicación de la Universidad Autónoma de Nuevo León. Tesis para Maestría. Universidad Iberoamericana. Recuperado de: <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/014689/014689.pdf>.
- Madrigal, B. (2006), *Habilidades Directivas*. (2da ed.). México: Mc Graw Hill.
- Martínez, A. (2010). Habilidades directivas en la Administración Pública. Un valor en alza. *Revista Calidad*, N° III, Asociación española para la calidad. Recuperado de: <http://dmartinezv.blogspot.com.es/2011/04/habilidades-directivas-en-la.html>.
- Martínez, I. y Olmedo, I. (2010). Revisión teórica de la reputación en el entorno empresarial. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 44, pp. 59-77.
- Merton, R. 2002, *Teoría y estructura sociales*, México: Fondo de Cultura Económica.

- Meza, J. (1998). La importancia de la imagen corporativa. Blackboard, ITESM. Imagen y Relaciones Públicas. Recuperado de:
https://www.academia.edu/4978025/Importancia_de_la_imagen_corporativa
- Montes de Oca, J. (2016). Comunicación asertiva y trabajo en equipo: Resultados de un programa de intervención en los supervisores de una empresa. *Propósitos y Representaciones* 2 (2), pp. 121-196. Recuperado de doi:
<http://dx.doi.org/10.20511/pyr2014.v2n2.62>
- Morales, J. (2016). 7 causas por las que fallan los equipos de trabajo. Recuperado de:
<https://www.entrepreneur.com/article/278995>.
- Navarrete, R. (s.f.). Imagen corporativa. Recuperado de:
<https://gasparbecerra.files.wordpress.com/2008/11/imagen-corporativa2.pdf>
- Ortega, V. (2016). Gestión de la imagen corporativa de organizaciones universitarias desde el enfoque del marketing emocional. *Ciencia Matria. Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 3(5), pp. 150 -170.
- Pereda, F. (2016). Análisis de las habilidades directivas. Estudio aplicado al sector público de la provincia de Córdoba. Tesis para doctorado. Universidad de Córdoba.
 Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/60903131.pdf>.
- Ramírez, J. (2018). Las habilidades directivas una condición para una ejecución eficaz. *Revista Investigación y Negocios*, 11(17), pp. 23-29.
- Ramírez, J. y Gochicoa, E. (2010). Imagen corporativa: ventaja competitiva para las organizaciones PYME. Universidad Veracruzana. Recuperado de:
<https://www.uv.mx/iesca/files/2012/12/imagen2010-1.pdf>.
- Ramos, E. y Valle, N. (2020). Gestión de imagen corporativa como estrategia de sostenibilidad: camino al cambio empresarial. *Universidad y Sociedad*, 12(1), pp. 292-298.
- Reh, F. J. (2009). The Management Skills Pyramid. About.com Management. Recuperado de:
<http://management.about.com/od/managementskills/a/ManagementSkillsPyramid.htm>
- Revillo, L. (2006). Habilidades directivas y su relación con el desarrollo de una gestión administrativa de los directivos del área de abastecimiento en la Municipalidad

- Distrital de Lurín – 2015. Tesis de licenciatura. Perú. Recuperado de:
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/783/1/Mundo%20Garcia%2C%20Juan.pdf>
- Reyes, K. (2016). Habilidades Gerenciales y desarrollo organizacional, Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar. Recuperado de:
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Reyes-karla.pdf>
- Rivas, L. (2010). Monografía sobre trabajo en equipo. México.
- Sáenz, F. (2005). El trabajo en equipo, características y factores de implementación: Un comparativo de empresas industriales en España. Centro de investigaciones y desarrollo científico. Colombia Revista Científica, 7 (1), pp. 507 – 532. Recuperado de:
<http://cidc.udistrital.edu.co/investigaciones/documentos/revistacientifica/rev7/Unidad%2025%20pags%20507-532.pdf>
- Tamayo y Tamayo, M. (1997). El Proceso de la Investigación científica. Editorial Limusa S.A. México.
- Topa-Cantisano, G., Fernández, I., & Palací, F. (2006). Identidad social, Burnout y satisfacción laboral: estudio empírico basado en el modelo de la categorización del yo. Revista de Psicología Social, 20(2), pp. 115-126.
- Toro, L. (2015). La importancia del trabajo en equipo en las organizaciones actuales. Tesis para especialista en alta gerencia. Universidad Militar Nueva Granada: Colombia. Recuperado de:
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13939/LUZ%20Y?sequence=2>
- Torrelles, C., Coiduras, J., Isus, S., Carrera, X., Paris, G. y Cela, J. (2011). Competencia de trabajo en equipo: Definición y categorización. Revista de Currículum y Formación de Profesorado, 15(3), pp. 329-344.
- Villafañe, J. (2008). La gestión empresarial de la imagen corporativa. Madrid, Pirámide.
- Whetten, D. y Cameron, K. (2005). Desarrollo de habilidades directivas. (6ta Ed.). México: Pearson Educación.
- Whetten, D. y Cameron, K. (2011). Desarrollo de habilidades directivas. México: Pearson Educación.

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE 1

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
HABILIDADES DIRECTIVAS	Consisten en conjuntos de acciones identificables que los individuos llevan a cabo y que conduce a ciertos resultados, Reyes (2016).	La variable habilidades directivas es categórica y opera en cinco dimensiones; entre los cuales se distribuyen los 19 ítems.	Liderazgo	Autoritario	Ordinal Alto Media Baja
				Democrático	
				Participativo	
			Toma de decisiones	Estratégicas	
				Operativas	
				Emergencia	
			Solución de problemas	Prevenir la ocurrencia	
				Caracterizar	
				Aplicar alternativa	
			Adaptación al cambio	Reactivo	
				Proactivo	
				Indiferente	
			Negociación	Colaborativa	
				Competitiva	
				Evitativa	

ANEXO 2

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE 2

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
TRABAJO EN EQUIPO	<p>Es el grupo de personas asignadas o auto asignadas, acorde a sus habilidades, encaminadas al cumplimiento de un objetivo bajo la supervisión de un coordinador.</p> <p>También podría decirse que es un número reducido de personal cuyas habilidades se</p>	<p>La variable trabajo en equipo es categórica y opera en cinco dimensiones; entre las cuales se distribuyen los 15 ítems.</p>	Escucha activa	Apreciativa	<p align="center">Ordinal</p> <p align="center">Alto</p> <p align="center">Media</p> <p align="center">Baja</p>
				Disernitiva	
				Activa	
			Empatía	Cognitiva	
				Emocional	
				Compasiva	
			Corresponsabilidad funcional	Tareas	
				Metas	
				Errores	
			Capacidad analítica	Observación	
				Multifuncional	
				Crítico	
			Comunicación	Oral	
				Escrita	

	complementan compartiendo el mismo compromiso para cumplir un objetivo, compartiendo además la responsabilidad del éxito o fracaso de esta, (Rivas 2010).			Virtual	
--	---	--	--	---------	--

ANEXO 3

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE 3

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	
IMAGEN CORPORATIVA	Viene a ser las características o atributos que se relaciona con la organización, adquiriendo gran importancia, ya que le infiere valor a la empresa convirtiéndose en un activo intangible para esta, (Capriotti 2009).	La variable imagen corporativa es categórica y opera en cinco dimensiones; entre los cuales se distribuyen los 15 ítems.	Historia institucional	Social	Ordinal	
				Económica		
				Evolución		
			Estructura organizacional	Vertical		
				Horizontal		
				En equipo		
			Calidad de atención	Empatía		Alto
				Expectativas		
				Escucha		
			Reputación institucional	Legitimidad		Media
				Credibilidad		
				Confiabilidad		
			Identidad social	Etaria		Baja
				Relacional		
				Cultural		

ANEXO 4

FIABILIDAD DE HABILIDADES DIRECTIVAS

Niveles de confiabilidad

Nivel	Valor
Muy alta	0,81 a 1,00
Alta	0,61 a 0,80
Moderada	0,41 a 0,60
Baja	0,21 a 0,40
Muy baja	0,01 a 0,20

Fiabilidad habilidades directivas

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Válido		50	100,0
Casos	Excluido ^a	0	,0
Total		50	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,856	15

Fuente: Elaboración Propia (2019)

Confiabilidad muy alta

ANEXO 5

FIABILIDAD DE TRABAJO EN EQUIPO

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Válido	50	100,0
Casos Excluido ^a	0	,0
Total	50	100,0

- a. La eliminación por lista se encuentra cimentado en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,813	15

Confiabilidad alta

ANEXO 6

FIABILIDAD DE IMAGEN CORPORATIVA

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Válido	50	100,0
Casos Excluido ^a	0	,0
Total	50	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,825	15

ANEXO 7

CUESTIONARIO HABILIDADES DIRECTIVAS

Estimado trabajador(a), este cuestionario se ha elaborado con la finalidad de recabar información para desarrollar la tesis titulada: Habilidades directivas y trabajo en equipo en la imagen corporativa del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020. Razones por la cual suplicamos a usted responder cada una de las preguntas con la veracidad del caso, marcando una “X” sobre la opción de respuesta de su preferencia.

I. Datos Generales

- 1. Edad:
- 2. Género:
- 3. Tiempo laboral:
- 4. Condición laboral:

II. Ítems sobre habilidades directivas, trabajo en equipo e imagen corporativa.

N.º	PREGUNTAS SOBRE LIDERAZGO	ESCALA				
		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
AUTORITARIO						
5	¿Los jefes muestran liderazgo autoritario?					
6	¿Los jefes muestran liderazgo democrático?					
7	¿Los jefes muestran liderazgo participativo?					
TOMA DE DECISIÓN						
8	¿Los jefes tomas decisiones estratégicas?					

9	¿Los jefes toman decisiones operativas?					
10	¿Los jefes tomas decisiones emergentes?					
SOLUCION DE PROBLEMAS						
11	¿Los jefes previenen ocurrencia de problemas?					
12	¿Los jefes caracterizan adecuadamente los problemas?					
13	¿Los jefes aplican alternativas correctas a los problemas?					
ADAPTACIÓN AL CAMBIO						
14	¿Los jefes son reactivos al cambio?					
15	¿Los jefes son proactivos al cambio?					
16	¿Los jefes son indiferentes al cambio?					
NEGOCIACIÓN						
17	¿Los jefes practican negociación colaborativa?					
18	¿Los jefes practican negociación competitiva?					
19	¿Los jefes practican negociación evitativa?					

ANEXO 8

CUESTIONARIO TRABAJO EN EQUIPO

N.º	PREGUNTAS SOBRE TRABAJO EN EQUIPO	ESCALA				
		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
ESCUCHA ACTIVA						
20	¿En la institución se fomenta escucha apreciativa?					
21	¿En la institución se fomenta escucha disernitiva?					
22	¿En la institución se fomenta escucha activa?					
EMPATÍA						
23	¿En la institución se fomenta empatía cognitiva?					
24	¿En la institución se fomenta empatía emocional?					
25	¿En la institución se fomenta empatía compasiva?					
CORRESPONSABILIDAD FUNCIONAL						
26	¿Las tareas de ejecutan corresponsablemente?					
27	¿Las metas se asumen corresponsablemente?					
28	¿Los errores se asumen corresponsablemente?					
CAPACIDAD ANALÍTICA						
29	¿Las actividades se analizan por observación?					
30	¿Las actividades se analizan multifuncionalmente?					
31	¿Las actividades se analizan de forma crítica?					
COMUNICACIÓN						
32	¿La comunicación oral es adecuada?					
33	¿La comunicación escrita es adecuada?					
34	¿La comunicación virtual es apropiada?					

ANEXO 9

CUESTIONARIO IMAGEN CORPORATIVA

N.º	PREGUNTAS SOBRE IMAGEN CORPORATIVA	ESCALA				
		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
HISTORIA						
35	¿La institución muestra historia social relevante?					
36	¿La institución muestra historia económica relevante?					
37	¿La institución muestra historia evolutiva relevante?					
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL						
38	¿La estructura organizacional vertical es adecuada?					
39	¿La estructura organizacional horizontal es adecuada?					
40	¿En la institución se trabaja en equipo?					
CALIDAD DE ATENCIÓN						
41	¿La institución fomenta atención con empatía?					
42	¿La institución busca satisfacer las expectativas de los usuarios?					
43	¿La institución acepta sugerencias de los usuarios?					
REPUTACIÓN						
44	¿La institución muestra legitimidad?					
45	¿La institución muestra credibilidad?					
46	¿La institución muestra confianza?					
IDENTIDAD SOCIAL						
47	¿La institución muestra identidad social etaria?					
48	¿La institución muestra identidad social relacional?					

49	¿La institución muestra identidad social cultural?					
----	--	--	--	--	--	--

ANEXO 10

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: HABILIDADES DIRECTIVAS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: LIDERAZGO	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Los jefes muestran liderazgo autoritario?	X		X		X		
2	¿Los jefes muestran liderazgo democrático?	X		X		X		
3	¿Los jefes muestran liderazgo participativo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: TOMA DE DECISIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿Los jefes toman decisiones estratégicas?	X		X		X		
5	¿Los jefes toman decisiones operativas?	X		X		X		
6	¿Los jefes toman decisiones emergentes?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: SOLUCIÓN DE PROBLEMA	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Los jefes previenen ocurrencia de problemas?	X		X		X		
8	¿Los jefes caracterizan adecuadamente los problemas?	X		X		X		
9	¿Los jefes aplican alternativas correctas a los problemas?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: ADAPTACIÓN AL CAMBIO	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Los jefes son reactivos al cambio?	X		X		X		
11	¿Los jefes son proactivos al cambio?	X		X		X		
12	¿Los jefes son indiferentes al cambio?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: NEGOCIACIÓN	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	¿Los jefes practican negociación colaborativa?	X		X		X		
14	¿Los jefes practican negociación competitiva?	X		X		X		
15	¿Los jefes practican negociación evitativa?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: PRADO LOPEZ HUGO RICARDO

DNI : 43313069

Grado y Especialidad del validador: METODÓLOGO

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Lima, 30 mayo de 2020.

.....

.....



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: HABILIDADES DIRECTIVAS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: LIDERAZGO							
1	¿Los jefes muestran liderazgo autoritario?	X		X		X		
2	¿Los jefes muestran liderazgo democrático?	X		X		X		
3	¿Los jefes muestran liderazgo participativo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: TOMA DE DECISIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿Los jefes toman decisiones estratégicas?	X		X		X		
5	¿Los jefes toman decisiones operativas?	X		X		X		
6	¿Los jefes toman decisiones emergentes?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: SOLUCIÓN DE PROBLEMA	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Los jefes previenen ocurrencia de problemas?	X		X		X		
8	¿Los jefes caracterizan adecuadamente los problemas?	X		X		X		
9	¿Los jefes aplican alternativas correctas a los problemas?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: ADAPTACIÓN AL CAMBIO	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Los jefes son reactivos al cambio?	X		X		X		
11	¿Los jefes son proactivos al cambio?	X		X		X		
12	¿Los jefes son indiferentes al cambio?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: NEGOCIACIÓN	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	¿Los jefes practican negociación colaborativa?	X		X		X		
14	¿Los jefes practican negociación competitiva?	X		X		X		
15	¿Los jefes practican negociación evitativa?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: ORÈ GUTIÉRREZ, Eusterio DNI: 28227213

Grado y Especialidad del validador: Dr. en ADMINISTRACIÒN

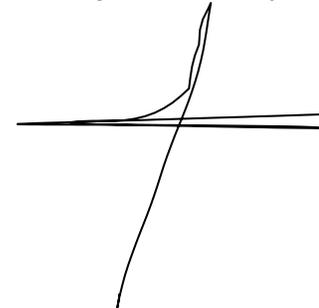
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

San Juan de Lurigancho, 24 .de junio del 2020.

A handwritten signature in black ink, consisting of a horizontal line with a vertical stroke crossing it, and a curved flourish extending upwards and to the right.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: HABILIDADES DIRECTIVAS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: LIDERAZGO							
1	¿Los jefes muestran liderazgo autoritario?	x		x		x		
2	¿Los jefes muestran liderazgo democrático?	x		x		x		
3	¿Los jefes muestran liderazgo participativo?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: TOMA DE DECISIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿Los jefes toman decisiones estratégicas?	x		x		x		
5	¿Los jefes toman decisiones operativas?	x		x		x		
6	¿Los jefes toman decisiones emergentes?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: SOLUCIÓN DE PROBLEMA	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Los jefes previenen ocurrencia de problemas?	x		x		x		
8	¿Los jefes caracterizan adecuadamente los problemas?	x		x		x		
9	¿Los jefes aplican alternativas correctas a los problemas?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: ADAPTACIÓN AL CAMBIO	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Los jefes son reactivos al cambio?	x		x		x		
11	¿Los jefes son proactivos al cambio?	x		x		x		
12	¿Los jefes son indiferentes al cambio?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 5: NEGOCIACIÓN	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	¿Los jefes practican negociación colaborativa?	x		x		x		
14	¿Los jefes practican negociación competitiva?	x		x		x		
15	¿Los jefes practican negociación evitativa?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: RAMIREZ ROCA Emilio Germán DNI: 06158242

Grado y Especialidad del validador: Mg. en Gerencia en Servicios de Salud; Dr. en Farmacia y Bioquímica

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Lima, 02 de junio del 2020.



Firma del Experto informante

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: HABILIDADES DIRECTIVAS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: LIDERAZGO							
1	¿Los jefes muestran liderazgo autoritario?	X		X		X		
2	¿Los jefes muestran liderazgo democrático?	X		X		X		
3	¿Los jefes muestran liderazgo participativo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: TOMA DE DECISIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿Los jefes toman decisiones estratégicas?	X		X		X		
5	¿Los jefes toman decisiones operativas?	X		X		X		
6	¿Los jefes toman decisiones emergentes?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: SOLUCIÓN DE PROBLEMA	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Los jefes previenen ocurrencia de problemas?	X		X		X		
8	¿Los jefes caracterizan adecuadamente los problemas?	X		X		X		
9	¿Los jefes aplican alternativas correctas a los problemas?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: ADAPTACIÓN AL CAMBIO	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Los jefes son reactivos al cambio?	X		X		X		
11	¿Los jefes son proactivos al cambio?	X		X		X		
12	¿Los jefes son indiferentes al cambio?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: NEGOCIACIÓN	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	¿Los jefes practican negociación colaborativa?	X		X		X		
14	¿Los jefes practican negociación competitiva?	X		X		X		
15	¿Los jefes practican negociación evitativa?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: HUAYTA FRANCO, Yolanda Josefina DNI: 09333287

Grado y Especialidad del validador: DOCTORA EN EDUCACIÓN

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Lima, 30 de mayo 2020.

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


Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: TRABAJO EN EQUIPO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ESCUCHA ACTIVA	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿En la institución se fomenta escucha apreciativa?	X		X		X		
2	¿En la institución se fomenta escucha disernitiva?	X		X		X		
3	¿En la institución se fomenta escucha activa?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿En la institución se fomenta empatía cognitiva?	X		X		X		
5	¿En la institución se fomenta empatía emocional?	X		X		X		
6	¿En la institución se fomenta empatía compasiva?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: CORRESPONSABILIDAD FUNCIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Las tareas de ejecutan corresponsablemente?	X		X		X		
8	¿Las metas se asumen corresponsablemente?	X		X		X		
9	¿Los errores se asumen corresponsablemente?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: CAPACIDAD ANALÍTICA	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Las actividades se analizan por observación?	X		X		X		
11	¿Las actividades se analizan multifuncionalmente?	X		X		X		
12	¿Las actividades se analizan de forma crítica?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: COMUNICACIÓN	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	¿La comunicación oral es adecuada?	X		X		X		
14	¿La comunicación escrita es adecuada?	X		X		X		

15	¿La comunicación virtual es apropiada?	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: PRADO LOPEZ HUGO RICARDO

DNI : 43313069

Grado y Especialidad del validador: METODÓLOGO

⁴**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

⁵**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

⁶**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Lima, 30 de mayo 2020.



.....

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: TRABAJO EN EQUIPO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ESCUCHA ACTIVA							
1	¿En la institución se fomenta escucha apreciativa?	X		X		X		
2	¿En la institución se fomenta escucha disernitiva?	X		X		X		
3	¿En la institución se fomenta escucha activa?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿En la institución se fomenta empatía cognitiva?	X		X		X		
5	¿En la institución se fomenta empatía emocional?	X		X		X		
6	¿En la institución se fomenta empatía compasiva?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: CORRESPONSABILIDAD FUNCIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Las tareas de ejecutan corresponsablemente?	X		X		X		
8	¿Las metas se asumen corresponsablemente?	X		X		X		
9	¿Los errores se asumen corresponsablemente?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: CAPACIDAD ANALÍTICA	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Las actividades se analizan por observación?	X		X		X		
11	¿Las actividades se analizan multifuncionalmente?	X		X		X		
12	¿Las actividades se analizan de forma crítica?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: COMUNICACIÓN	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	¿La comunicación oral es adecuada?	X		X		X		
14	¿La comunicación escrita es adecuada?	X		X		X		
15	¿La comunicación virtual es apropiada?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia: SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: ORÈ GUTIÉRREZ, Eusterio DNI: 28227213

Grado y Especialidad del validador: Dr. en ADMINISTRACIÒN

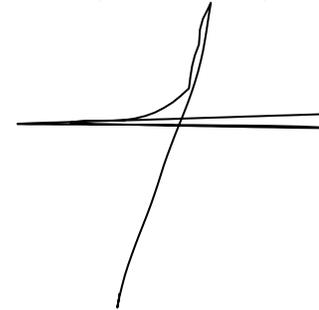
¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

San Juan de Lurigancho, 24 de junio del 2020.

A handwritten signature in black ink, consisting of a horizontal line with a vertical stroke crossing it, and a curved line extending downwards from the intersection.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: TRABAJO EN EQUIPO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ESCUCHA ACTIVA	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿En la institución se fomenta escucha apreciativa?	X		X		X		
2	¿En la institución se fomenta escucha disernitiva?	X		X		X		
3	¿En la institución se fomenta escucha activa?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿En la institución se fomenta empatía cognitiva?	X		X		X		
5	¿En la institución se fomenta empatía emocional?	X		X		X		
6	¿En la institución se fomenta empatía compasiva?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: CORRESPONSABILIDAD FUNCIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Las tareas de ejecutan corresponsablemente?	X		X		X		
8	¿Las metas se asumen corresponsablemente?	X		X		X		
9	¿Los errores se asumen corresponsablemente?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: CAPACIDAD ANALÍTICA	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Las actividades se analizan por observación?	X		X		X		
11	¿Las actividades se analizan multifuncionalmente?	X		X		X		
12	¿Las actividades se analizan de forma crítica?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: COMUNICACIÓN	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	¿La comunicación oral es adecuada?	X		X		X		
14	¿La comunicación escrita es adecuada?	X		X		X		

15	¿La comunicación virtual es apropiada?	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: RAMÍREZ ROCA Emilio German

DNI: 06158242

Grado y Especialidad del validador: Mg. en Gerencia en Servicios de Salud; Dr. en Farmacia y Bioquímica

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Lima, 02 de junio del 2020.

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



Firma del Experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: TRABAJO EN EQUIPO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ESCUCHA ACTIVA							
1	¿En la institución se fomenta escucha apreciativa?	X		X		X		
2	¿En la institución se fomenta escucha disernitiva?	X		X		X		
3	¿En la institución se fomenta escucha activa?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿En la institución se fomenta empatía cognitiva?	X		X		X		
5	¿En la institución se fomenta empatía emocional?	X		X		X		
6	¿En la institución se fomenta empatía compasiva?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: CORRESPONSABILIDAD FUNCIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Las tareas de ejecutan corresponsablemente?	X		X		X		
8	¿Las metas se asumen corresponsablemente?	X		X		X		
9	¿Los errores se asumen corresponsablemente?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: CAPACIDAD ANALÍTICA	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Las actividades se analizan por observación?	X		X		X		
11	¿Las actividades se analizan multifuncionalmente?	X		X		X		
12	¿Las actividades se analizan de forma crítica?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: COMUNICACIÓN	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	¿La comunicación oral es adecuada?	X		X		X		
14	¿La comunicación escrita es adecuada?	X		X		X		
15	¿La comunicación virtual es apropiada?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: HUAYTA FRANCO, Yolanda Josefina DNI: 09333287

Grado y Especialidad del validador: DOCTORA EN EDUCACIÓN

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Lima, 30 mayo del 2020.

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


Firma del Experto Informante.
Especialidad

ANEXO 12

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: IMAGEN CORPORATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: HISTORIA							
1	¿La institución muestra historia social relevante?	X		X		X		
2	¿La institución muestra historia económica relevante?	X		X		X		
3	¿La institución muestra historia evolutiva relevante?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿La estructura organizacional vertical es adecuada?	X		X		X		
5	¿La estructura organizacional horizontal es adecuada?	X		X		X		
6	¿En la institución se trabaja en equipo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: CALIDAD DE ATENCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿La institución fomenta atención con empatía?	X		X		X		
8	¿La institución busca satisfacer las expectativas de los usuarios?	X		X		X		
9	¿La institución acepta sugerencias de los usuarios?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: REPUTACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿La institución muestra legitimidad?	X		X		X		
11	¿La institución muestra credibilidad?	X		X		X		
12	¿La institución muestra confianza?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: IDENTIDAD SOCIAL	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	¿La institución muestra identidad social etaria?	X		X		X		
14	¿La institución muestra identidad social relacional?	X		X		X		

15	¿La institución muestra identidad social cultural?	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: PRADO LOPEZ HUGO RICARDO **DNI :** 43313069

Grado y Especialidad del validador: METODÓLOGO

⁷**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

⁸**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

⁹**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Lima, 30 mayo del 2020.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: IMAGEN CORPORATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: HISTORIA							
1	¿La institución muestra historia social relevante?	X		X		X		
2	¿La institución muestra historia económica relevante?	X		X		X		
3	¿La institución muestra historia evolutiva relevante?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿La estructura organizacional vertical es adecuada?	X		X		X		
5	¿La estructura organizacional horizontal es adecuada?	X		X		X		
6	¿En la institución se trabaja en equipo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: CALIDAD DE ATENCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿La institución fomenta atención con empatía?	X		X		X		
8	¿La institución busca satisfacer las expectativas de los usuarios?	X		X		X		
9	¿La institución acepta sugerencias de los usuarios?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: REPUTACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿La institución muestra legitimidad?	X		X		X		
11	¿La institución muestra credibilidad?	X		X		X		
12	¿La institución muestra confianza?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: IDENTIDAD SOCIAL	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	¿La institución muestra identidad social etaria?	X		X		X		
14	¿La institución muestra identidad social relacional?	X		X		X		
15	¿La institución muestra identidad social cultural?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: ORÈ GUTIÉRREZ, Eusterio DNI: 28227213

Grado y Especialidad del validador: Dr. en ADMINISTRACIÒN

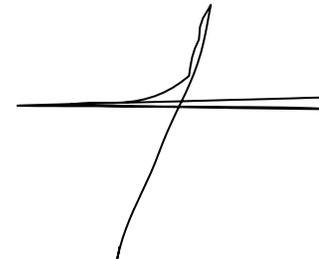
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

San Juan de Lurigancho, 24 .de junio del 2020.

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

A handwritten signature in black ink, consisting of a horizontal line with a vertical stroke crossing it, and a curved flourish above the horizontal line.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: IMAGEN CORPORATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: HISTORIA							
1	¿La institución muestra historia social relevante?	X		X		X		
2	¿La institución muestra historia económica relevante?	X		X		X		
3	¿La institución muestra historia evolutiva relevante?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL							
4	¿La estructura organizacional vertical es adecuada?	X		X		X		
5	¿La estructura organizacional horizontal es adecuada?	X		X		X		
6	¿En la institución se trabaja en equipo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: CALIDAD DE ATENCIÓN							
7	¿La institución fomenta atención con empatía?	X		X		X		
8	¿La institución busca satisfacer las expectativas de los usuarios?	X		X		X		
9	¿La institución acepta sugerencias de los usuarios?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: REPUTACIÓN							
10	¿La institución muestra legitimidad?	X		X		X		
11	¿La institución muestra credibilidad?	X		X		X		
12	¿La institución muestra confianza?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: IDENTIDAD SOCIAL							
13	¿La institución muestra identidad social etaria?	X		X		X		
14	¿La institución muestra identidad social relacional?	X		X		X		

15	¿La institución muestra identidad social cultural?	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: RAMIREZ ROCA Emilio German

DNI: 06158242

Grado y Especialidad del validador: Mg. en Gerencia en Servicios de Salud; Dr. en Farmacia y Bioquímica

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Lima, 02 de junio del 2020.

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



Firma del Experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: IMAGEN CORPORATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: HISTORIA	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿La institución muestra historia social relevante?	X		X		X		
2	¿La institución muestra historia económica relevante?	X		X		X		
3	¿La institución muestra historia evolutiva relevante?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿La estructura organizacional vertical es adecuada?	X		X		X		
5	¿La estructura organizacional horizontal es adecuada?	X		X		X		
6	¿En la institución se trabaja en equipo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: CALIDAD DE ATENCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿La institución fomenta atención con empatía?	X		X		X		
8	¿La institución busca satisfacer las expectativas de los usuarios?	X		X		X		
9	¿La institución acepta sugerencias de los usuarios?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: REPUTACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿La institución muestra legitimidad?	X		X		X		
11	¿La institución muestra credibilidad?	X		X		X		
12	¿La institución muestra confianza?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: IDENTIDAD SOCIAL	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	¿La institución muestra identidad social etaria?	X		X		X		
14	¿La institución muestra identidad social relacional?	X		X		X		

15	¿La institución muestra identidad social cultural?	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: HUAYTA FRANCO, Yolanda Josefina **DNI:** 09333287

Grado y Especialidad del validador: DOCTORA EN EDUCACIÓN

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Lima, 30 mayo del 2020.

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


 Firma del Experto Informante.
 Especialidad

ANEXO 13

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Habilidades directivas y trabajo en equipo en la imagen corporativa del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020.

Autora: Mercedes Sonia Llacza Muchari.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES E INDICADORES				
			Variable 1: Habilidades directivas				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles/ rangos
¿Cómo las habilidades directivas y el trabajo en equipo inciden en la imagen corporativa del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020?	Determinar la incidencia que existe entre las habilidades directivas y el trabajo en equipo con la imagen corporativa del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020.	Existe iincidencia significativa entre las habilidades directivas y el trabajo en equipo con la imagen corporativa del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020.	Liderazgo	Autoritario	5	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca	Deficiente Regular Eficiente
				democrático	6		
				participativo	7		
1: ¿Cómo las habilidades directivas y el trabajo en equipo inciden en la historia institucional del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020?	1: Determinar la iincidencia que existe entre las habilidades directivas y el trabajo en equipo con la historia institucional del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020.	1: Existe iincidencia significativa entre las habilidades directivas y el trabajo en equipo en la historia institucional del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020.	Toma de decisión	estratégica	8	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca	Deficiente Regular Eficiente
				operativa	9		
				emergente	10		
			Solución de problemas	Prevenir la ocurrencia	11	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca	Deficiente Regular Eficiente
				Caracterizar	12		

2: ¿Cómo las habilidades directivas y el trabajo en equipo inciden en la estructura organizacional del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020?	2: Determinar la incidencia que existe entre las habilidades directivas y el trabajo en equipo con la estructura organizacional del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020.	2: Existe incidencia significativa entre las habilidades directivas y el trabajo en equipo con la estructura organizacional del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020.		Aplicar alternativa	13	Nunca	
			Adaptación al cambio	Reactivo	14	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca	Deficiente Regular Eficiente
proactivo	15						
3: ¿Cómo las habilidades directivas y el trabajo en equipo inciden en la calidad de atención del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020?	3: Determinar la incidencia que existe entre las habilidades directivas y el trabajo en equipo con la calidad de atención del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020.	3: Existe incidencia significativa entre las habilidades directivas y el trabajo en equipo con la calidad de atención del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020.		indiferente	16		
			Negociación	colaborativa	17	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca	Deficiente Regular Eficiente
Competitiva	18						
Evitativa	19						
4: ¿Cómo las habilidades directivas y el trabajo en equipo inciden en la reputación institucional del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020?	4: Determinar la incidencia que existe entre las habilidades directivas y el trabajo en equipo con la reputación institucional del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020.	4: Existe incidencia significativa entre las habilidades directivas y el trabajo en equipo con la dimensión reputación institucional del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020	Variable 2: trabajo en equipo				
			Escucha activa	Apreciativa	20	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca	Deficiente Regular Eficiente
Disertada	21						
activa	22						
5: ¿cómo las habilidades directivas y el trabajo en equipo inciden en la identidad social del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020?	5: Determinar la incidencia que existe entre las habilidades directivas y el trabajo en equipo con la identidad socia. del	5: Existe incidencia significativa entre las	Empatía funcional	Cognitiva	23	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca	Deficiente Regular Eficiente
				Emocional	24		
				compasiva	25		
			Corresponsabilidad	Tareas	26	Siempre	Deficiente

	Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020.	habilidades directivas y el trabajo en equipo con la identidad social del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020.		Metas	27	Casi siempre	Regular Eficiente			
				errores	28	A veces Casi nunca Nunca				
			Capacidad de análisis	Observación	29	Siempre	Deficiente Regular Eficiente			
				Multifuncional	30	Casi siempre A veces				
				critico	31	Casi nunca Nunca				
			Comunicación	Oral	32	Siempre	Deficiente Regular Eficiente			
				Escrita	33	Casi siempre A veces				
				Virtual	34	Casi nunca Nunca				
			Variable 3: imagen corporativa							
			Historial institucional	Social	35	Siempre	Deficiente Regular Eficiente			
				Económica	36	Casi siempre A veces				
				evolución	37	Casi nunca Nunca				
			Estructura orgánica	Vertical	38	Siempre	Deficiente Regular Eficiente			
				Horizontal	39	Casi siempre A veces				
				En equipo	40	Casi nunca Nunca				
			Calidad de atención	Empatía	41	Siempre	Deficiente Regular Eficiente			
Expectativa	42	Casi siempre A veces								
escucha	43	Casi nunca Nunca								
Reputación	Legitimidad	44	Siempre	Deficiente						

	institucional	Credibilidad	45	Casi siempre A veces Casi nunca Nunca	Regular Eficiente
		confianza	46		
	Identidad institucional	Etaria	47	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca	Deficiente Regular Eficiente
		Relacional	48		
		cultural	49		

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	TECNICAS E INSTRUMENTOS		ESTADÍSTICA POR UTILIZAR	
Tipo de la investigación: aplicada.	La población Constituida por 368 trabajadores	Variable 1: HABILIDADES DIRECTIVAS		Para la validación de los instrumentos (cuestionario) se utilizó: Juicio de expertos. Para la confiabilidad se utilizó: Alpha De Cronbach (es un coeficiente que sirve para medir la confiabilidad del instrumento).	
Correlacional causal	Muestra No fue necesario determinar la muestra porque la población es reducida y finita, y se trabajó con una muestra censal.	Técnica	Encuesta	El PROMEDIO (La suma de todos los valores, divididos entre la cantidad).	
Diseño de Investigación:		Instrumento	Cuestionario		
		Escala de Medición	ORDINAL (Porque se describen categorías para el desarrollo de la variable)	Para contrastación de hipótesis se utilizará: Regresión lineal ordinal.	
		Tipo	Escala de Likert (nunca, casi nunca, a veces si a veces no, casi siempre, siempre)		
No experimental de corte transversal			Variable 2: TRABAJO EN EQUIPO		Y el uso del programa estadístico SPSS
			Técnica	Encuesta	
	Instrumento		Cuestionario		
	Escala de Medición		ORDINAL (Porque se describen categorías para el desarrollo de la variable)		
		Tipo	Escala de Likert (solo algunos, unos pocos, varios, la mayoría, todos)		

		Variable 3: IMAGEN CORPORATIVA		
		Técnica	Encuesta	
		Instrumento	Cuestionario	
		Escala de Medición	ORDINAL (Porque se describen categorías para el desarrollo de la variable)	
		Tipo	Escala de Likert (malo, deficiente, regular, bueno y muy bueno)	

ANEXO 14

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

5	4	3	2	1	CASOS
Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	1
A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	2
Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	3
A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	4
Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	5
A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	6
Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	7
A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	8
Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	9
A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	10
Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	11
A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	12
Siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	13
Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	14
A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	15
Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	16
A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	17
Siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	18
A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	19
A veces	A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	20
Casi siempre	21				
Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	22
A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	23
Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	24
A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	25
Siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	26
Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	27
A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	28
Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	29
A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	30
Siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	31
Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	32
A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	33
Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	34
A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	35
Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	36
A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	37
Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	38
A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	39
Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	40
Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	41
A veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	42
Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	43
A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	44
Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	45

PREGUNTAS

368	367	366
Siempre	Siempre	Siempre
Casi siempre	Siempre	Casi siempre
Casi siempre	Siempre	Casi siempre
Casi siempre	Siempre	Casi siempre
Casi siempre	A veces	Casi siempre
Siempre	Casi siempre	Siempre
Siempre	Siempre	Siempre
Casi siempre	A veces	Casi siempre
Siempre	Casi siempre	Siempre
Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
Siempre	Siempre	Siempre
Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
Siempre	A veces	Siempre
Siempre	Siempre	Siempre
Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
Siempre	A veces	Siempre
Siempre	A veces	Siempre
Siempre	Casi siempre	Siempre
Siempre	A veces	Siempre
Siempre	A veces	Siempre
Siempre	Casi siempre	Siempre
Siempre	Casi siempre	Siempre
Siempre	A veces	Siempre
Casi siempre	A veces	Casi siempre
Casi siempre	A veces	Casi siempre
Casi siempre	A veces	Casi siempre
Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
Siempre	Casi siempre	Siempre
Siempre	Siempre	Siempre
Casi siempre	Siempre	Casi siempre
Casi siempre	Siempre	Casi siempre
Casi siempre	Siempre	Casi siempre
Casi siempre	A veces	Casi siempre
Siempre	Casi siempre	Siempre
Siempre	Siempre	Siempre
Casi siempre	A veces	Casi siempre
Siempre	Casi siempre	Siempre
Siempre	Siempre	Siempre
Casi siempre	Siempre	Casi siempre
Casi siempre	Siempre	Casi siempre
Casi siempre	Siempre	Casi siempre
Casi siempre	A veces	Casi siempre

ANEXO 15

ARTÍCULO CIENTÍFICO

Habilidades directivas y trabajo en equipo en la imagen corporativa del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima

2020

Management skills and teamwork in the corporate image of San Juan de Lurigancho Hospital, Lima 2020

Llaczta Muchari Mercedes Sonia <https://orcid.org/0000-0002-2711-7298>

Huayta Franco Yolanda Josefina <https://orcid.org/0000-0003-0194-8891>

Universidad César Vallejo - Perú

Llaczta Muchari Mercedes Sonia <https://orcid.org/0000-0002-2711-7298> y Huayta Franco Yolanda Josefina <https://orcid.org/0000-0003-0194-8891> Escuela de Posgrado del programa de Gestión Pública y Gobernabilidad Av. Del Parque 640, Urb. Canto Rey Universidad César Vallejo-Perú
Correspondencia relativa a este artículo: Llaczta Muchari Mercedes Sonia Millaczamuchari@gmail.com y Huayta Franco Yolanda Josefina - yolandahuaytafranco2014@gmail.com

Resumen

En este artículo se analizó temas relacionados a habilidades directivas, trabajo en equipo e imagen corporativa del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020, para alcanzar este propósito se analizó en primer lugar toda la problemática que viene suscitándose en esta institución hospitalaria y, en segundo lugar, como parte del trabajo de campo se analizó la incidencia de habilidades directivas y trabajo en equipo en la imagen corporativa a través del análisis de sus indicadores. El tipo de investigación fue aplicada, la metodología inductiva y con un nivel de investigación descriptiva con diseño no experimental. La población informante fue de 368 trabajadores. La técnica para recolectar los datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los datos se tabularon y procesaron con programas estadísticos en forma descriptiva. Como resultado se percibe la incidencia restrictiva de habilidades directivas y trabajo en equipo en la imagen corporativa. Como conclusión se determinó que existe incidencia de las habilidades directivas y trabajo en equipo sobre la imagen corporativa según R cuadrado de Nagelkerke indica que esta incidencia es 68.8 % a nivel regular. En la de las dimensiones de la imagen corporativa se encontró que la historia institucional, estructura organizacional, calidad de atención, reputación e identidad social también tienen incidencia las habilidades directivas y el trabajo en equipo.

PALABRAS CLAVE: habilidades directivas, trabajo en equipo e imagen corporativa.

Abstract

In this article, topics related to managerial skills, teamwork and corporate image of the San Juan de Lurigancho Hospital, Lima 2020 were analyzed. In order to achieve this purpose, all the problems that were arising in this hospital institution were analyzed first and, secondly, instead, as part of the field work, the incidence of managerial skills and teamwork on the corporate image was analyzed through the analysis of its indicators. The type of research was applied, the inductive methodology and with a level of descriptive research with a non-experimental design. The reporting population was 368 workers. The technique to collect the data was the survey and the questionnaire as an instrument. The data were tabulated and processed with statistical programs in a descriptive way. As a result, the restrictive incidence of managerial skills and teamwork in the corporate image is perceived. In conclusion, it was determined that there is an incidence of managerial skills and teamwork on the corporate image according to Nagelkerke's R squared, indicating that this incidence is 68.8% at a regular level. In the dimensions of corporate image, it was found that institutional history, organizational structure, quality of care, reputation and social identity also have an impact on managerial skills and teamwork.

KEYWORDS: management skills, teamwork and corporate image.

Introducción

En la actual situación de globalización de toda actividad económica con la consecuente y exigencia de mayor competitividad en todas las actividades empresariales, a éstas viene obligando a reasumir sus estrategias de competitividad, entre ellas las habilidades

directivas, trabajo en equipo e imagen corporativa. Entendiéndose las habilidades directivas como las capacidades, conocimientos y destrezas que debe poseer o posee el directivo de una empresa centradas en 3 categorías principales; habilidades técnicas, humanas y conceptuales. Mientras el trabajo en equipo se define como trabajo que realiza un conjunto de trabajadores asumiendo corresponsabilidad y coordinación, complementando sus habilidades para lograr los resultados. Por otro lado, imagen corporativa es la forma como la empresa u organización es identificada y distinguida comparativamente en su sector.

Estas consideraciones teóricas que son importantes en el Hospital San Juan de Lurigancho no están bien aplicadas, porque hubo buena planificación, carecían de una visión a largo plazo, imperaba la rutina y la procrastinación, carecían de eficiencia, eficacia y efectividad, ignoraban el trabajar en equipo, el no saber delegar, originaban mal clima laboral, la toma de decisiones emotivas, entre otras. No fomentaban el trabajo en equipo porque predominaba los egos y por ende fomentaban el trabajo individual, predominaba el que “todo lo sabe”, evadían responsabilidad en grupo, tomaban decisiones autoritarias, había poca confianza, y los roles eran improvisados, no se difundía la visión organizacional, predominaba la incertidumbre y no había reconocimiento de logros en grupo. En caso de imagen corporativa, hubo mal diseño del nombre de la organización, mal diseño del logotipo, eslogan, tipografía, colores, página web, la reputación, etc.

Entre las causas de esta problemática encontramos los siguientes, en el contexto de habilidades directivas, la falta de comunicación, demasiado detallismo en las actividades individuales, falta de expectativas, intimidación, poca motivación de sus trabajadores. Entre las causas de falta de trabajo en equipo tenemos: no había metas claras, la dirección no asumía la dirección, no había liderazgo, no había reuniones productivas, se vivía conflictos personales, mala comunicación e individualismo. Y por el lado de la imagen corporativa se observa falencias en la generación sensaciones cautivantes en sus clientes, sus mensajes en redes sociales no eran llamativos, la personalidad y marca del hospital no impresionaba, no había valores organizacionales internos ni externos significativos, la infraestructura era restrictiva y antigua, no había laboratorios de investigación, casi nadie se preocupaba por la satisfacción de los usuarios del hospital, los trabajadores no necesariamente estaban alineados a los valores institucionales, tampoco estaban claros estos valores, el hospital no garantizaba la calidad e integralidad de la atención sanitaria de la población beneficiaria.

Las motivaciones para dar origen a la tesis se justifican en cuanto al aspecto teórico, porque su propósito fue contribuir al campo de conocimiento de las habilidades directivas y trabajo en equipo como factores estratégicos de imagen corporativo de las organizaciones a partir del análisis de las dimensiones de cada una de ellas. En un aspecto práctico, los resultados de la investigación contribuyeron a resolver los problemas identificados en esta investigación. Además, en la organización en estudio existe la necesidad de mejorar sustancialmente las habilidades directivas y trabajo en equipo para mejorar la imagen corporativa, combinando adecuadamente las dimensiones de cada una de estas variables. Metodológicamente este estudio se justifica, porque la

consumación de los objetivos indujo al uso de un proceso metodológico ordenado y sistematizado, y de una técnica de investigación cuali-cuantitativo la cual analiza y sintetiza la relación de las variables en estudio, dicha aplicación puede ser replicadas en investigaciones futuras con una problemática similar.

El objetivo general de este estudio era establecer la incidencia que existe entre las habilidades directivas y el trabajo en equipo con la imagen corporativa del Hospital San

Juan de Lurigancho, Lima 2020. Y cada uno de los objetivos específicos tiene los siguientes:

Objetivo Específico 1: Determinar la incidencia que existe entre las habilidades directivas y el trabajo en equipo con la dimensión historia institucional.

Objetivo Específico 2: Determinar la incidencia que existe entre las habilidades directivas y el trabajo en equipo con la dimensión estructura organizacional.

Objetivo Específico 3: Determinar la incidencia que existe entre las habilidades directivas y el trabajo en equipo con la dimensión calidad de atención.

Objetivo Específico 4: Determinar la incidencia que existe entre las habilidades directivas y el trabajo en equipo con la dimensión reputación institucional.

Objetivo Específico 5: Determinar la incidencia que existe entre las habilidades directivas y el trabajo en equipo con la dimensión identidad social.

En tal sentido, lo referente a las teorías que sustentan, el presente artículo podemos mencionar a los siguientes.

Para “habilidades directivas”; Reyes (2016) menciona que las habilidades directivas consisten en conjuntos de acciones identificables que los individuos llevan a cabo y que conduce a ciertos resultados.

Para “trabajo en equipo”; Rivas (2010) mencionó trabajo en equipo es grupo de personas asignadas o auto asignadas, acorde a sus habilidades, encaminadas al cumplimiento de un objetivo bajo la supervisión de un coordinador. También podría decirse que es un número reducido de personas cuyas habilidades se complementan compartiendo el mismo compromiso para cumplir un objetivo, compartiendo además la responsabilidad del éxito o fracaso de esta.

Para “imagen corporativa”; Capriotti (2009) afirmó que “la imagen corporativa viene a ser las características o atributos que se relaciona con la organización, adquiriendo gran importancia, ya que le infiere valor a la empresa convirtiéndose en un activo intangible para esta.

Los objetivos primordiales de la imagen corporativa deben verse inmerso en mejorar la concientización de los clientes internos y externos sobre la compañía. Ser el respaldo mercadotécnico unificado para los productos actuales y futuros de la empresa, sus servicios o capacidades. Mantener o reforzar la reputación de la empresa. Informar o enseñar temas de importancia para el futuro de la compañía. Dedicarse a acciones específicas sobre asuntos de importancia para la empresa, su industria o negocios en general. Comunicar las actividades sociales y los logros para con la comunidad.

Metodología

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, de diseño no experimental, de corte transversal y de tipo correlacional causal. La población de la investigación corresponde a los 368 colaboradores internos del Hospital San Juan de Lurigancho, 2020, de los cuales se consideró al 100% de la población, siendo una muestra censal, A ellos se les aplicó los cuestionarios, debidamente validados mediante el juicio de expertos y con una alta confiabilidad a través del Alpha de Cronbach para determinar el nivel de la variable, catalogándolo como excelente y adecuado para su aplicación. Luego los resultados se procesaron mediante estadística descriptiva y estadística inferencial.

Resultados

VARIABLE 1: Habilidades directivas

Tabla 1

Nivel de Habilidades Directivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	126	34,2	34,2	34,2
	Regular	128	34,8	34,8	69,0
	Eficiente	114	31,0	31,0	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento para medir habilidades correctivas. Anexos

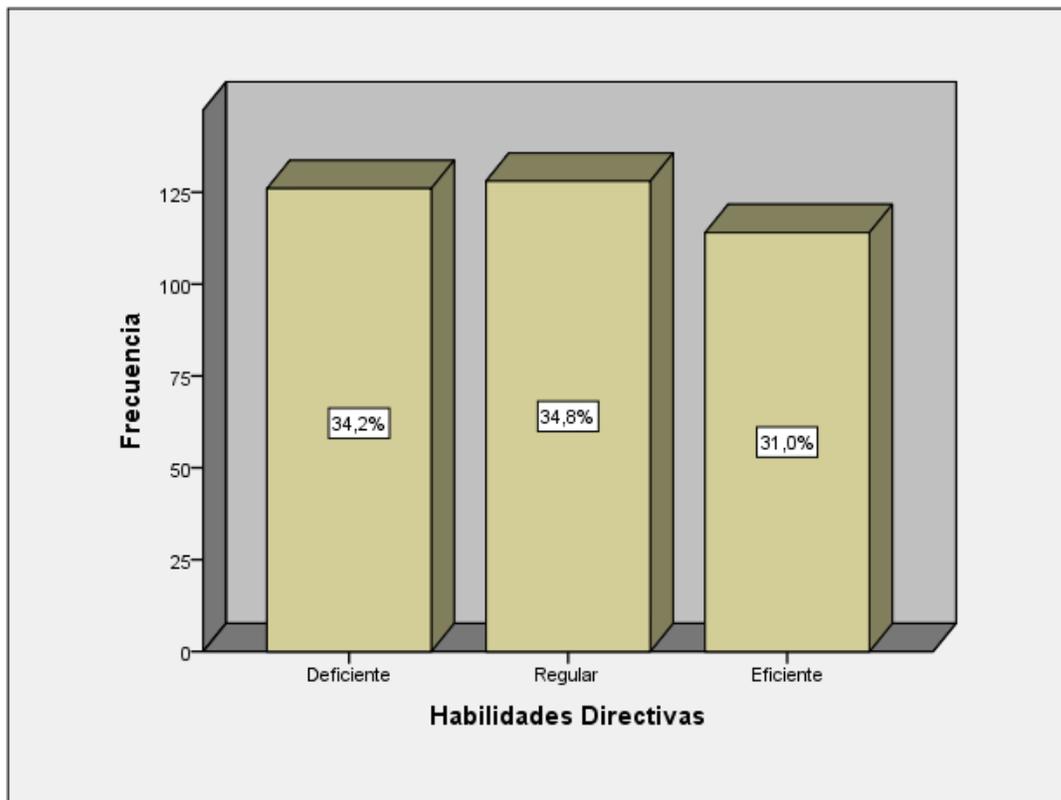


Figura 1. Distribución porcentual del nivel de Habilidades directivas

Interpretación:

Según los resultados obtenidos podemos afirmar que el 31% de los encuestados afirman que presenta un nivel eficiente, el 34.8 % de los encuestados afirman que presenta un nivel regular y el 34.2 % presenta un nivel deficiente.

VARIABLE 2: Trabajo en equipo

Tabla 2

Nivel de Trabajo en Equipo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	182	49,5	49,5	49,5
	Regular	96	26,1	26,1	75,5
	Eficiente	90	24,5	24,5	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento para medir trabajo en equipo. Anexos

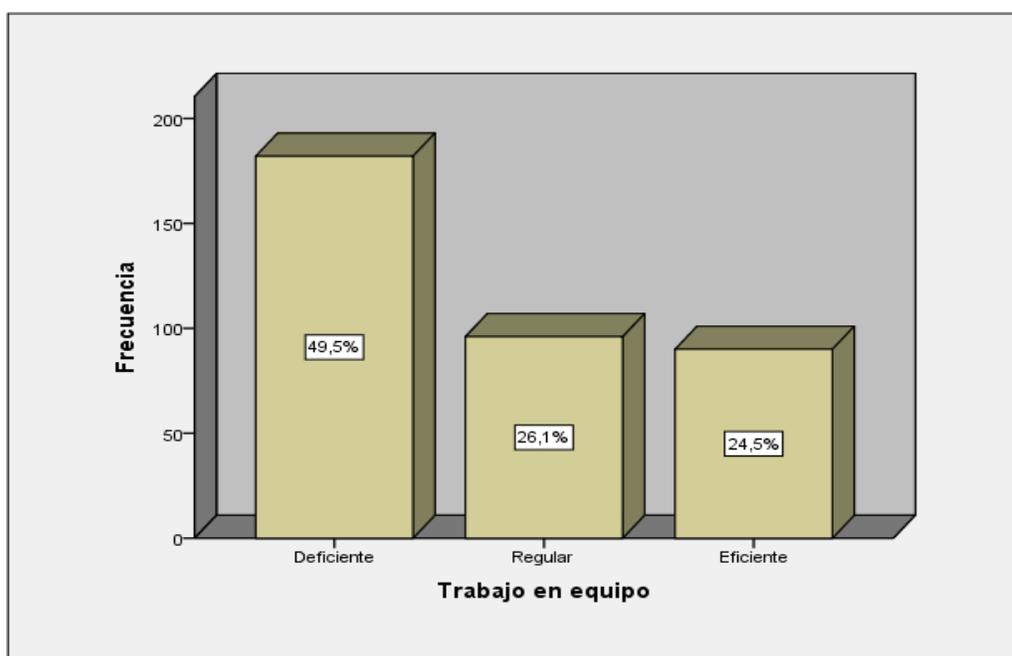


Figura 2. Distribución porcentual de los puntajes de calificación de la gestión de los recursos públicos

Interpretación:

Según los resultados obtenidos podemos afirmar el 24.5% de los encuestados afirman que presenta un nivel eficiente, el 26.1% de los encuestados afirman presenta un nivel regular y el 49.5% presenta un nivel deficiente.

VARIABLE 3: Imagen corporativa

Tabla 3

Nivel de Imagen Corporativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	100	27,2	27,2	27,2
	Regular	154	41,8	41,8	69,0
	Eficiente	114	31,0	31,0	100,0
	Total	368	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento para medir nivel de imagen corporativa. Anexos

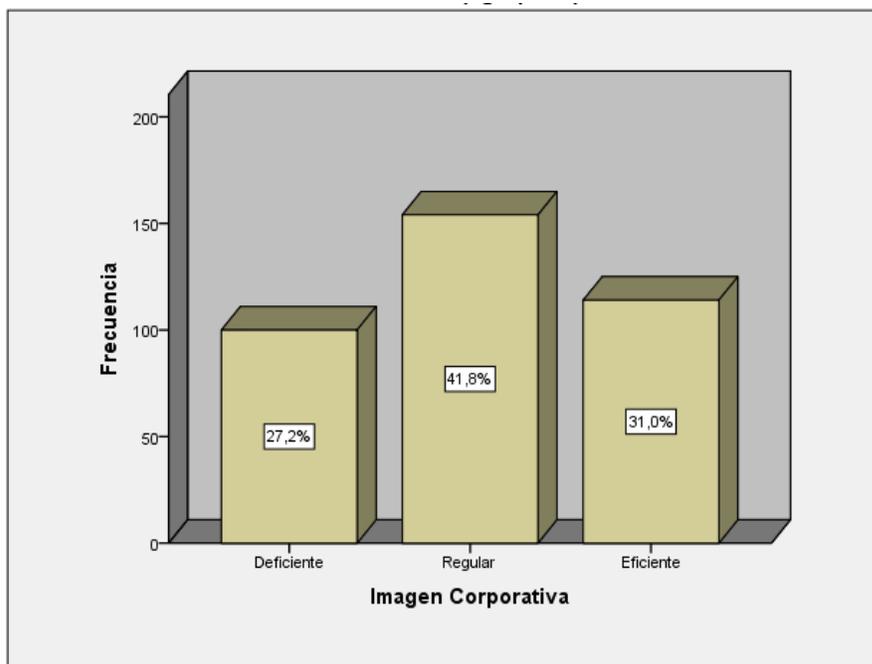


Figura 3. Distribución porcentual del nivel de Imagen Corporativa

Interpretación:

Según los resultados obtenidos podemos afirmar que el 31% de los encuestados afirman que presenta un nivel eficiente, el 41.8% de los encuestados afirman presenta un nivel regular y el 27.2 % presenta un nivel deficiente.

Hipótesis general

Ha: Existe incidencia significativa entre las habilidades directivas y el trabajo en equipo con la imagen corporativa del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020.

Ho: No existe incidencia significativa entre las habilidades directivas y el trabajo en equipo con la imagen corporativa del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020.

Tabla 4

Regresión logística ordinal las habilidades directivas y el trabajo en equipo con la imagen corporativa del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	505,885			
Final	160,318	345,567	4	,000

Función de enlace: Logit.

La tabla 4 revela que el valor del modelo empírico a la que se aproxima la razón de verosimilitud es de 160.318 con 4 grados de libertad y su significancia es estadísticamente significativa ($p=0,000$), por lo que se rechaza la hipótesis nula en todos los coeficientes del modelo, con una probabilidad de error del 5%.

Tabla 5

Pseudo R cuadrado de la hipótesis general.

PSEUDO R CUADRADO

Cox y Snell	,609
Nagelkerke	,688
McFadden	,434

Función de enlace: Logit.

De acuerdo con la tabla de las estimaciones de parámetros, se puede comprobar que las habilidades directivas y el trabajo en equipo son factores incidentes sobre imagen corporativa del Hospital San Juan de Lurigancho. Así. Cox y Snell indica las variables independientes tienen una incidencia de 60.9% sobre la variable imagen corporativa, mientras R cuadrado de Nagelkerke indica que esta incidencia es 68.8 % y R cuadrado de McFadden es 43.4%.

Tabla 6*Estimación de los parámetros (imagen corporativa)*

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	95% de intervalo de confianza	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Imagen corporativa = 1]	-5,769	,494	136,350	1	,000	-6,737	-4,800
	[Imagen corporativa = 2]	-1,456	,291	25,002		,000	-2,027	-,885
					1			
Ubicación	[Habilidades directivas=1]	-6,383	,517	152,692	1	,000	-7,395	-5,370
	[Habilidades directivas =2]	-2,685	,320	70,200	1	,000	-3,313	-2,057
	[Habilidades directivas =3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[Trabajo en equipo=1]	-,415	,355	1,367	1	,242	-1,111	,281
	[Trabajo en equipo =2]	-4,022	1,435	12,239	1	,038	-7,835	-2,208
	[Trabajo en equipo =3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Se evidenció que las variables independientes estudiadas (Habilidades directivas y trabajo en equipo) inciden significativamente en la imagen corporativa, siendo significativas para los niveles 2(Regular) con valores p igual a $0,000 < 0,05$ y $0,000 < 0,05$ respectivamente, por esta razón, habilidades directivas y trabajo en equipo influyen significativamente en la imagen corporativa.

Discusión

De acuerdo con el resultado del objetivo e hipótesis general, se logró comprobar que la variable habilidades directivas y trabajo en equipo inciden en la variable imagen corporativa del Hospital San Juan de Lurigancho, de acuerdo con el seudo cuadrado de Nagelkerke de 68.8%, con la significatividad estadística de 0,000. El resultado encontrado concuerda con lo planteado con Pereda (2016) quien refiere las habilidades directivas y el trabajo en equipo generan un rendimiento eficiente de cualquier puesto de trabajo lo cual incidió indirectamente en la imagen corporativa que tuvieron los usuarios de la institución. Con base a ello, se determinó que la mejora de la imagen corporativa se ve influenciadas por las habilidades directivas y trabajo en equipo considerando que el personal se identifica plenamente con la organización y realiza sus actividades bajo planes estratégicos, siguiendo normas y procedimientos internos para el logro de metas claras, promoviendo la continuidad de dichas mejoras. Adicional a ello, se demostró en los números arrojados por la H. E. 1 que entre las variables habilidades directivas y el trabajo en equipo inciden en la historia institucional del Hospital, de acuerdo con el seudo cuadrado de Nagelkerke en un 54.2%, con la significatividad estadística de 0,000. Siguiendo la misma línea, en cuanto a la teoría científica de Fayol, concuerda al afirmar que la eficiencia de la organización se manifiesta a través de una “mejor forma de hacer el trabajo” donde los colaboradores

internos se sientan a gusto y felices, para mostrar una gran imagen corporativa del hospital del distrito del mismo nombre

De la misma manera en cuanto a esta hipótesis concuerda con lo planteado por Cheli (1986) y Costa (1992) quienes refieren que toda la experiencia o historia del sujeto con la identidad influirá con el tipo de imagen corporativa que tenga de la empresa. Desde esta perspectiva, para Costa (1992) la imagen se configura en la mente del receptor como una gestalt, resultado de un proceso acumulativo de información a lo largo de la historia.

Tal como lo plantea el resultado, tanto las habilidades del personal directivo y el trabajo en equipo inciden gradualmente sobre la historia institucional del hospital. Por tal motivo la aplicación de las diversas técnicas administrativas no solo se debe hacer de manera correcta si no que implica mucho más. Debemos tener en cuenta que perfeccionar las habilidades gerenciales es más complejo que desarrollar habilidades técnicas, por ende, se debe prestar gran atención a los programas para desarrollarlas ya que están ligadas a un conocimiento más exhaustivo vinculado a las interrelaciones humanas.

De esta manera se demuestra, que los resultados de este estudio, así como los antecedentes citados convergen en que es de gran importancia fortalecer la habilidad directiva y el trabajo en equipo para lograr un impacto en la historia institucional de una institución.

Por otro lado, respecto a los resultados de la H. E. 2, se demostró que las habilidades directivas y trabajo en equipo inciden en la dimensión estructura organizacional de la variable imagen corporativa del Hospital San Juan de Lurigancho, de acuerdo con el seudo cuadrado de Nagelkerke en 74 %, con la significatividad estadística de 0,000. En base a ello, se evidencia que las habilidades directivas y trabajo en equipo logra influenciar en la estructura organizacional. Lo cual concuerda con lo planteado por Villafe (2008) donde menciona que una estructura organizacional fuerte garantizará el éxito y la percepción que tenga los usuarios sobre la imagen corporativa, para lo cual es esencial que sus directivas tengan bien fomentadas sus habilidades directivas y se establezca un trabajo en equipo en el cual se tenga bien claras las metas y todos los colaboradores se encaminen hacia ese fin.

El desenvolvimiento de una estructura organizacional tiene un rol importante, que involucra un conjunto de esquemas, dícese, de relaciones, decisiones, procedimientos, comunicaciones para el logro de objetivos. Para Colombo (2003), el trabajo involucra diversas áreas de distintos niveles siendo resultando ser desafiante para los individuos que lo integran.

Uno de los aspectos importantes, es la habilidad multifuncional: cada miembro del grupo debe poseer habilidades para desempeñar varias tareas” Chiavenato (2008, p.230). El aporte de los conocimientos, habilidades y experiencia de cada miembro de un equipo es el camino correcto para realizar un trabajo en equipo efectivo, pero para que esto se lleve a cabo se requiere que cada miembro se integre, se interrelacionen entre si deben, es decir, deben comprometerse para cumplir sus objetivos.

Continuando, se presentan los resultados de la H. E. 3, donde se demostró que las habilidades directivas y trabajo equipo influyen en la dimensión calidad de atención, de la variable imagen corporativa del hospital, de acuerdo con el seudo cuadrado de Nagelkerke en 81.2%, con la significatividad estadística de 0,000.

Lo cual concuerda con lo planteado por Browm (2010) sobre la calidad de atención es una modalidad de gestión que empieza desde lo más alto de la organización. Así mismo, Capriotti (2013) se refiere a la imagen corporativa como un impacto positivo de la empresa

que se pone en consideración del público como resultado del procesamiento de toda la información concerniente a la empresa. Brindar un valor agregado en cada actividad por parte de la empresa para el usuario es un distintivo para alcanzar el reconocimiento por parte de este, donde se vea identificado con la incorporación de características que permitan mejorar su imagen corporativa.

Entre los resultados de la H. E. 4, se demuestra que la variable habilidades directivas y trabajo equipo inciden en la dimensión reputación institucional de la variable imagen corporativa, de acuerdo con el seudo cuadrado de Nagelkerke en un 34.9%, con la significatividad estadística de 0,000. Estos resultados concuerdan con lo planteado por Chun (2005), Martínez y Olmedo (2010) que refieren que la reputación se entiende que un reflejo total de las apreciaciones que tienen el público ya sea internos o externos. En ese sentido, vemos como los medios de comunicación usan la reputación para referirse a la imagen pública que tiene una empresa. Además de esto, los aspectos internos de una empresa sea la cultura, misión y visión no deben tratarse independientemente de la imagen que se desea proyectar al exterior, ya que estos están estrechamente vinculados. En la misma línea el paradigma científico de Dicken Castro, para la imagen corporativa, también llamada imagen de marca es aquella idea o reputación que se queda en el pensamiento del público y esto influye en el momento de la venta del servicio, que brinda el hospital, es un determinante para el posicionamiento de la de esta institución en el distrito.

Finalmente, se obtuvo los resultados de la H. E. 5, demostrando que la habilidades directivas y trabajo equipo inciden en la dimensión identidad social de la variable imagen corporativa, de acuerdo con el seudo cuadrado de Nagelkerke en un 74%, con la significatividad estadística de 0,000. Se tiene claro entonces que la identidad social que tiene los individuos con respecto a una organización influye más en su comportamiento, sentirse o ser parte de un movimiento inspira a un individuo a motivarse y lo ayudan a llegar o aportar para el logro de una meta. Esto concuerda con lo planteado por Carrillo y Ruão (2005) que indican que en toda organización existe la necesidad de planificar la presentación pública de su identidad en función de conseguir imagen a corto plazo y reputación a largo plazo. Asimismo, Balmer (2008) refiere que la identidad está más relacionado al empleado al vincularse con la percepción, sentimientos y cognición de este con respecto a la empresa.

Motivo por el cual se verá influencia según el tipo de habilidades directivas que manejen las autoridades una institución y el grado de fomento de trabajo en equipo dentro los colaboradores ya que todo ello influirá en el tipo de identidad que estos últimos tengan y por ende el tipo de imagen corporativa que la institución muestre al exterior

Conclusiones

Observamos en la H. G., que las habilidades directivas y el trabajo en equipo si inciden significativamente con la imagen corporativa, o, de acuerdo con el seudo cuadrado de Nagelkerke de 68%, con la significatividad estadística de 0,000.

Observamos en la H. E. 1, que las habilidades directivas y el trabajo en equipo si inciden significativamente con la historia institucional, de acuerdo con el seudo cuadrado de Nagelkerke de 54.2%, con la significatividad estadística de 0,000.

Observamos en la H. E. 2, que las habilidades directivas y el trabajo en equipo si inciden significativamente con la estructura organizacional, de acuerdo con el seudo cuadrado de Nagelkerke en un 74%, con la significatividad estadística de 0,000.

Observamos en la H. E. 3, que las habilidades directivas y el trabajo en equipo si inciden significativamente en la calidad de atención, de acuerdo con el seudo cuadrado de Nagelkerke en un 81.2%, con la significatividad estadística de 0,000.

Observamos en la H. E. 4, que las habilidades directivas y el trabajo en equipo si inciden significativamente en la reputación, de acuerdo con el seudo cuadrado de Nagelkerke en un 34.9%, con la significatividad estadística de 0,000.

Observamos en la H. E. 5, que las habilidades directivas y el trabajo en equipo si inciden significativamente en identidad social, de acuerdo con el seudo cuadrado de Nagelkerke en un 74%, con la significatividad estadística de 0,000.

Referencias

- Aburto, P. Bonales, J. (2011). Habilidades directivas: determinante en el clima organizacional. *Rev. Investigación y Ciencia*, 19 (51), pp.41-49. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67418397006>
- Aguilar, S., Salguero, R. y Barriga, S. (2018). *Comunicación e imagen corporativa*. Ecuador: Editorial Utmac.
- Albert, S. y Whetten, D. A. (1985). *Organizational identity. Research in Organizational Behavior*, 7, pp. 263-295.
- Anderson, S. (2010). Liderazgo directivo: claves para una mejor escuela. *Psicoperspectivas individuo y sociedad*, 9 (2), pp. 34-52.
- Ayala, M. (2017). *Habilidades directivas y gestión del conocimiento en el nivel de comunicación interna desde la percepción docente*, Los Olivos, 2016. Tesis de Doctorado. Universidad César Vallejo. Perú.
- Balmer, J. M. T. (2008). Identity based views of the corporation. *European Journal of Marketing*, 42(9/10), pp. 879-906.
- Barriga, T. (2010). Imagen e identidad corporativa: Ejemplos de construcción de la identidad visual. *Revista "Tierra Nuestra" UNALM*, 8(1), pp. 133-142.
- Beltrán, L., Rodríguez, L., y Méndez, C. (2014). *Habilidades Directivas Esenciales: Desarrollo de Ventajas Competitivas en las Organizaciones por Medio del Talento Humano*. Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano. Recuperado de: https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/3442/PR_OYECTO-DE-GRADO-2015-6-38.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Brown, A. (2010). *Gestión de la atención al cliente*. Buenos Aires: Ediciones Díaz de Santos.
- Capriotti, P. (2009). *Branding Corporativo fundamentos para la gestión estratégica de la identidad corporativa*. Chile: Colección de Libros de la Empresa. Recuperado de: <http://www.analisisdemedios.com/branding/BrandingCorporativo.pdf>
- Capriotti, P. (2013). *Planificación estratégica de la imagen corporativa*. Bogotá: Pearson education.

- Capriotti, P. (2020). *La imagen corporativa*. Recuperado de: https://perio.unlp.edu.ar/catedras/tpm/wp-content/uploads/sites/23/2020/03/capriotti_la_imagen_corporativa.pdf
- Carranza, M. y García, G. N. (2016). *Desarrollo de habilidades directivas para el éxito profesional*. Tesis de grado. Universidad Nacional Autónoma de México, Ciudad de México – México.
- Carrasco, M. (2018). *Gestión administrativa y desempeño laboral en la imagen institucional de una Institución Educativa Emblemática 2018*. Universidad César Vallejo. Recuperada de: file:///C:/Users/JORGE/Downloads/Carrasco_CMA.pdf
- Carrasco, M. (2018). *Gestión administrativa y desempeño laboral en la imagen institucional de una Institución Educativa Emblemática 2018*. Universidad César Vallejo. Recuperada de: file:///C:/Users/JORGE/Downloads/Carrasco_CMA.pdf
- Carrillo, V. y Ruão, T. (2005). *La reputación en las universidades: de la identidad local a la reputación europea*. Actas do V Congresso de Comunicação Local, Universitat Jaume I De Castellón, Espanha.
- Cháves, N. (1990). *La imagen corporativa: Teoría y práctica de la identificación institucional*.
- Chávez, A. (2010). Muestreo. *Artículo online consultado el 28 de noviembre de 2013*. Recuperado en: http://biblioteca.unet.edu.ve/db/alexandr/db/bcunet/edocs/TEUNET/2010/pregrado/Industrial/ChavezCh_MariannaV/Capitulo3.pdf
- CHELI, E. (1986). *Modelli valutativi della comunicazione di immagine*. Comunicazione di Massa, Vol. I y II, pp. 143-164.
- Chun, R., (2005). Corporate reputation: Meaning and measurement. *International Journal of Management Reviews*, 7(2), pp. 91-109.
- Codina, A. (2010). 10 habilidades directivas. ¿Cuáles? ¿Para qué? ¿Cómo? *Saber, ciencia y libertad*, 5(1), pp. 15-36. Recuperado de: <https://revistas.unilivre.edu.co/index.php/saber/article/view/1744/1269>
- Colombo, M. (2003). *Trabajo en equipo*. Buenos Aires, Argentina: Espacio.
- Contreras, M. (2014). *Estudio de la imagen institucional para diseño de una estrategia metodológica como valor empresarial*. Tesis de Maestría. Universidad Autónoma del Estado de México. México.
- COSTA, J. (1993), *Imagen pública, una ingeniería social*. Madrid, Fundesco.
- COSTA, J. (1995). *Comunicación corporativa y revolución de los servicios*. Madrid, Ciencias Sociales.
- COSTA, J. (2001). *Imagen Corporativa en el siglo XXI*. Buenos Aires, La Crujía Ediciones.
- Dolan, S., García, S. y Díez, M. (2005). *Autoestima, estrés y trabajo*. Madrid. MacGraw-Hill.
- Drucker, P. (1954). *The practice of management*. New York, Harper Collins Publishers.
- EAE Business School. (2019). *Habilidades directivas indispensables*. Recuperado de: <https://www.eaeprogramas.es/blog/diez-habilidades-directivas-indispensables>
- Enrique, Luis. (s.f.) *Habilidades Directivas I*. Recuperado de: https://www.academia.edu/9275138/HABILIDADES_DIRECTIVAS_I
- Gallego, F. (2011). *Habilidades Directivas*. Recuperado de: <http://fco0503.blogspot.com/2011/>
- Griffin, R. y Van Fleet, D. (2016). *Habilidades directivas. Evaluación y desarrollo*. México: CENGAGE Learning.

- Haslam, A. (2004). *Psychology in Organizations. The social identity approach*. London: Sage.
- Haslam, A., O'Brien, A., Jetten, J., Vormedal, K. & Penna, S. (2005). Taking the Strain: Social Identity, Social Support and the Experience of Stress. *British Journal of Social Psychology*, 44, pp. 355-370.
- Haslam, A., Vigano, V., Roper, H., Humphrey, L. & O'Sullivan, L. (2003). *Social identifications and burnout: evidence of a variable relationship across subcomponents*. Unpublished manuscript, Universidad de Exeter.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta Ed.) México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Huerta, J. y Rodríguez, G. (2014). *Desarrollo de habilidades directivas*. (2ª Ed.) México: Pearson.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la Investigación*. Holística. Fundación SYPAL. Caracas.
- Jafarzadeh, S. (2013). Investigation of Managers' Skills Relation with the one of Iran's Central Headquarters Human Resources Empowerment. *Life Sciences Journal*, 10(2), pp. 95-104.
- Jaramillo, R. (2012). *Trabajo en equipo*. Subsecretaría de administración y finanzas. Recuperado de <http://dgrh.salud.gob.mx/Formatos/MANUAL-DE-TRABAJO-EN-EQUIPO-2012.pdf>
- Lencinas, A. (2003). *Imagen corporativa*. Universidad Abierta interamericana. Recuperado de: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/tc048670.pdf>
- Lévano, A. (2018). *Habilidades directivas y empowerment en la gestión de organizaciones públicas. Tesis para Maestría*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Alma Máter del Magisterio Nacional. Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2553>
- Licona, M. (2006). *Elementos básicos para crear el plan de imagen corporativa*. Tesis para Licenciatura. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo U.A.E.H. Recuperado de: <http://dgsa.uaeh.edu.mx:8080/bibliotecadigital/bitstream/handle/231104/606/Elementos%20plan%20de%20imagen%20corporativa.pdf?sequence=1>.
- López, Y. (2006). *Diagnóstico de la imagen corporativa como factor de cambio en el proceso de desarrollo organizacional. Caso: facultad de ciencias de la comunicación de la Universidad Autónoma de Nuevo León*. Tesis para Maestría. Universidad Iberoamericana. Recuperado de: <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/014689/014689.pdf>.
- Madrigal, B. (2006), *Habilidades Directivas*. (2da ed.). México: Mc Graw Hill.
- Martínez, A. (2010). Habilidades directivas en la Administración Pública. Un valor en alza. *Revista Calidad, N° III*, Asociación española para la calidad. Recuperado de: <http://dmartinezv.blogspot.com.es/2011/04/habilidades-directivas-en-la.html>.
- Martínez, I. y Olmedo, I. (2010). Revisión teórica de la reputación en el entorno empresarial. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 44, pp. 59-77.
- Merton, R. 2002, *Teoría y estructura sociales*, México: Fondo de Cultura Económica.
- Meza, J. (1998). *La importancia de la imagen corporativa*. Blackboard, ITESM. Imagen y Relaciones Públicas. Recuperado de: https://www.academia.edu/4978025/Importancia_de_la_imagen_corporativa

- Montes de Oca, J. (2016). Comunicación asertiva y trabajo en equipo: Resultados de un programa de intervención en los supervisores de una empresa. *Propósitos y Representaciones* 2 (2), pp. 121-196. Recuperado de doi: <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2014.v2n2.62>
- Morales, J. (2016). *7 causas por las que fallan los equipos de trabajo*. Recuperado de: <https://www.entrepreneur.com/article/278995>.
- Navarrete, R. (s.f.). *Imagen corporativa*. Recuperado de: <https://gasparbecerra.files.wordpress.com/2008/11/imagen-corporativa2.pdf>
- Ortega, V. (2016). Gestión de la imagen corporativa de organizaciones universitarias desde el enfoque del marketing emocional. *Ciencia Matria. Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 3(5), pp. 150 -170.
- Pereda, F. (2016). *Análisis de las habilidades directivas. Estudio aplicado al sector público de la provincia de Córdoba*. Tesis para doctorado. Universidad de Córdoba. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/60903131.pdf>.
- Ramírez, J. (2018). Las habilidades directivas una condición para una ejecución eficaz. *Revista Investigación y Negocios*, 11(17), pp. 23-29.
- Ramírez, J. y Gochicoa, E. (2010). *Imagen corporativa: ventaja competitiva para las organizaciones PYME*. Universidad Veracruzana. Recuperado de: <https://www.uv.mx/iesca/files/2012/12/imagen2010-1.pdf>.
- Ramos, E. y Valle, N. (2020). *Gestión de imagen corporativa como estrategia de sostenibilidad: camino al cambio empresarial*. *Universidad y Sociedad*, 12(1), pp. 292-298.
- Reh, F. J. (2009). *The Management Skills Pyramid*. *About.com Management*. Recuperado de: <http://management.about.com/od/managementskills/a/ManagementSkillsPyramid.htm>
- Revilla, L. (2006). *Habilidades directivas y su relación con el desarrollo de una gestión administrativa de los directivos del área de abastecimiento en la Municipalidad Distrital de Lurín – 2015*. Tesis de licenciatura. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/783/1/Mundo%20Garcia%2C%20Juan.pdf>
- Reyes, K. (2016). *Habilidades Gerenciales y desarrollo organizacional, Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar*. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Reyes-karla.pdf>
- Rivas, L. (2010). *Monografía sobre trabajo en equipo*. México.
- Sáenz, F. (2005). *El trabajo en equipo, características y factores de implementación: Un comparativo de empresas industriales en España*. Centro de investigaciones y desarrollo científico. *Colombia Revista Científica*, 7 (1), pp. 507 – 532. Recuperado de: <http://cidc.udistrital.edu.co/investigaciones/documentos/revistacientifica/rev7/Unidad%2025%20pags%20507-532.pdf>
- Tamayo y Tamayo, M. (1997). *El Proceso de la Investigación científica*. Editorial Limusa S.A. México.
- Topa-Cantisano, G., Fernández, I., & Palací, F. (2006). Identidad social, Burnout y satisfacción laboral: estudio empírico basado en el modelo de la categorización del yo. *Revista de Psicología Social*, 20(2), pp. 115-126.

- Toro, L. (2015). *La importancia del trabajo en equipo en las organizaciones actuales*. Tesis para especialista en alta gerencia. Universidad Militar Nueva Granada: Colombia. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13939/LUZ%20Y?sequence=2>
- Torrelles, C., Coiduras, J., Isus, S., Carrera, X., Paris, G. y Cela, J. (2011). Competencia de trabajo en equipo: Definición y categorización. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 15(3), pp. 329-344.
- Villafañe, J. (2008). *La gestión empresarial de la imagen corporativa*. Madrid, Pirámide.
- Whetten, D. y Cameron, K. (2005). *Desarrollo de habilidades directivas*. (6ta Ed.). México: Pearson Educación.
- Whetten, D. y Cameron, K. (2011). *Desarrollo de habilidades directivas*. México: Pearson Educación.

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LA AUTORA

Yo, Mercedes Sonia Llacza Muchari, estudiante del Programa de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 28286210, con la tesis titulada “Habilidades directivas y trabajo en equipo en la imagen corporativa del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude, plagio, auto plagio, piratería o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se debieren, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 27 de Julio de 2020.



Mercedes Sonia Llacza Muchari

DNI N° 28286210