



**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:**

Llacza Muchari, Mercedes Sonia ([orcid.org/0000-0002-2711-7298](https://orcid.org/0000-0002-2711-7298))

**ASESORA:**

Dra. Huayta Franco, Yolanda Josefina ([orcid.org/0000-0003-0194-8891](https://orcid.org/0000-0003-0194-8891))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

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 señora 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.

## ANEXO 17

|  |  |   |
|--|--|---|
|  <b>UCV</b><br>UNIVERSIDAD<br>CÉSAR VALLEJO | <b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD<br/>DE TESIS</b> | Código : F06-PP-PR-02.02<br>Versión : 10<br>Fecha : 10-06-2019<br>Página : 1 de 1 |
|--|--|---|

Yo, Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede San Juan de Lurigancho, revisor (a) de la tesis titulada: "Habilidades directivas y trabajo en equipo en la imagen corporativa del Hospital San Juan De Lurigancho, Lima 2020", del (de la) estudiante Mercedes Sonia Uacza Muchari, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 3 de agosto del 2020.



Firma

Yolanda Josefina Huayta Franco

DNI: 09333287

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
|  <b>UCV</b><br>UNIVERSIDAD<br>CÉSAR VALLEJO |  |  <b>UCV</b><br>UNIVERSIDAD<br>CÉSAR VALLEJO |  |
| Elaboró  | Dirección de Investigación  | Revisó   | Dirección de Investigación  |

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

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 plagiado, 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

## Índice de contenidos

|   |      |
|---|------|
| <b>CARÁTULA</b> .....   | i    |
| <b>DEDICATORIA</b> .....  | ii   |
| <b>AGRADECIMIENTO</b> .....                                       | iii  |
| <b>DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE ASESOR</b> .....               | iv   |
| <b>DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR</b> .....               | v    |
| <b>Resumen</b> .....  | xi   |
| <b>Abstract</b> .....   | xii  |
| <b>Sumario</b> .....  | xiii |
| <b>I.INTRODUCCIÓN</b> .....                                       | 1    |
| <b>II.MARCO TEÓRICO</b> .....                                     | 8    |
| <b>III. METODOLOGÍA</b> .....                                     | 36   |
| <b>3.1 Tipo y diseño de Investigación</b> .....                   | 37   |
| <b>3.2 Variables y operacionalización</b> .....                   | 39   |
| <b>3.3. Población y muestra</b> .....                             | 39   |
| <b>3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.</b> ..... | 40   |
| <b>3.5 Procedimientos</b> .....                                   | 40   |
| <b>3.6 Método de análisis de datos</b> .....                      | 42   |
| <b>3.7 Aspectos éticos</b> .....                                  | 42   |
| <b>IV. RESULTADOS</b> .....                                       | 44   |
| <b>4.1. Descripción</b> .....                                     | 45   |
| <b>4.2. Prueba de hipótesis</b> .....                             | 63   |
| <b>V. DISCUSIÓN</b> .....   | 77   |
| <b>VI. CONCLUSIONES</b> .....                                     | 83   |
| <b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....                                 | 85   |
| <b>VIII. PROPUESTA</b> .....                                      | 87   |
| <b>REFERENCIAS</b> .....  | 92   |
| <b>ANEXOS</b> .....   | 101  |

## Índice de Tablas

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabla 1.</b> Nivel de Habilidades Directivas .....   | 45 |
| <b>Tabla 2.</b> Nivel de autoritario .....  | 46 |
| <b>Tabla 3.</b> Nivel toma de decisión .....  | 47 |
| <b>Tabla 4.</b> Nivel de solución de problemas .....  | 48 |
| <b>Tabla 5.</b> Nivel de adaptación al cambio .....   | 49 |
| <b>Tabla 6.</b> Nivel de negociación .....  | 50 |
| <b>Tabla 7.</b> Nivel de trabajo en equipo .....  | 51 |
| <b>Tabla 8.</b> Nivel de escucha activa .....   | 52 |
| <b>Tabla 9.</b> Nivel de empatía .....  | 53 |
| <b>Tabla 10.</b> Nivel de corresponsabilidad .....  | 54 |
| <b>Tabla 11.</b> Nivel de capacidad analítica .....   | 55 |
| <b>Tabla 12.</b> Nivel de comunicación .....  | 56 |
| <b>Tabla 13.</b> Nivel de Imagen Corporativa.....   | 57 |
| <b>Tabla 14.</b> Nivel de imagen corporativa referente a la historia institucional .....  | 58 |
| <b>Tabla 15.</b> Nivel de imagen corporativa referente a la estructura orgánica .....   | 59 |
| <b>Tabla 16.</b> Nivel de imagen corporativa referente a calidad de atención.....   | 60 |
| <b>Tabla 17.</b> Nivel de imagen corporativa referente reputación institucional .....   | 61 |
| <b>Tabla 18.</b> Nivel de imagen corporativa referente identidad institucional .....  | 62 |
| <b>Tabla 19.</b> Pruebas de normalidad .....  | 64 |
| <b>Tabla 20.</b> Regresión logística ordinal las habilidades directivas y el trabajo en equipo con la imagen corporativa del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020. .... | 64 |
| <b>Tabla 21.</b> Pseudo R cuadrado de la hipótesis general.....   | 65 |
| <b>Tabla 22.</b> Estimación de los parámetros (imagen corporativa) .....  | 65 |
| <b>Tabla 23.</b> Regresión logística las habilidades directivas y el trabajo en equipo en la historia institucional del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020 .....      | 66 |
| <b>Tabla 24.</b> Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica1 .....  | 67 |
| <b>Tabla 25.</b> Estimación de los parámetros (historia institucional) .....  | 67 |

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabla 26.</b> Regresión logística las habilidades directivas y el trabajo en equipo con la estructura organizacional del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020. ...           | 68 |
| <b>Tabla 27.</b> Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 2 .....   | 69 |
| <b>Tabla 28.</b> Estimación de los parámetros (Estructura organizacional) .....   | 69 |
| <b>Tabla 29.</b> Regresión logística las habilidades directivas y el trabajo en equipo con la calidad de atención del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020.....                 | 70 |
| <b>Tabla 30.</b> Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3 .....   | 71 |
| <b>Tabla 31.</b> Estimación de los parámetros (calidad de atención).....  | 71 |
| <b>Tabla 32.</b> Regresión logística las habilidades directivas y el trabajo en equipo con la dimensión reputación institucional del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020. .... | 72 |
| <b>Tabla 33.</b> Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 4 .....   | 73 |
| <b>Tabla 34.</b> Estimación de los parámetros (reputación).....   | 73 |
| <b>Tabla 35.</b> Regresión logística las habilidades directivas y el trabajo en equipo con la identidad social del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2020.....                    | 74 |
| <b>Tabla 36.</b> Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 5 .....   | 75 |
| <b>Tabla 37.</b> Estimación de los parámetros (Identidad).....  | 75 |



## Índice de Figuras

|  |    |
|--|----|
| <b>Figura 1.</b> Distribución para tres variables .....  | 38 |
| <b>Fig. 2.</b> <i>Distribución porcentual del nivel de Habilidades directivas</i> .....  | 45 |
| <b>Fig. 3.</b> <i>Distribución porcentual del nivel de autoritario</i> .....   | 46 |
| <b>Figura 4.</b> <i>Distribución porcentual de toma de decisión</i> .....  | 47 |
| <b>Figura 5.</b> <i>Distribución porcentual de solución de problemas</i> .....   | 48 |
| <b>Figura 6.</b> <i>Distribución porcentual de adaptación al cambio</i> .....  | 49 |
| <b>Figura 7.</b> <i>Distribución porcentual Nivel de negociación</i> .....   | 50 |
| <b>Figura 8.</b> <i>Distribución porcentual de los puntajes de calificación de la gestión de los recursos públicos</i> .....   | 51 |
| <b>Figura 9.</b> <i>Distribución porcentual de Nivel de escucha activa</i> .....   | 52 |
| <b>Figura 10.</b> <i>Distribución porcentual de Nivel de empatía</i> .....   | 53 |
| <b>Figura 11.</b> <i>Distribución porcentual de Nivel de corresponsabilidad</i> .....  | 54 |
| <i>Interpretación:</i> .....   | 54 |
| <b>Figura 12.</b> <i>Distribución porcentual de Nivel de capacidad analítica</i> .....   | 55 |
| <b>Figura 13.</b> <i>Distribución porcentual de Nivel de comunicación</i> .....  | 56 |
| <b>Figura 14.</b> <i>Distribución porcentual del nivel de Imagen Corporativa</i> .....   | 57 |
| <i>Interpretación:</i> .....   | 57 |
| <b>Figura 15.</b> <i>Distribución porcentual del nivel de imagen corporativa referente a la historia institucional.</i> .....  | 58 |
| <b>Figura 16.</b> <i>Distribución porcentual del nivel de imagen corporativa referente a la estructura orgánica</i> .....      | 59 |
| <b>Figura 17.</b> <i>Distribución porcentual del nivel de imagen corporativa referente a calidad de atención.</i> .....        | 61 |
| <i>Interpretación:</i> .....   | 61 |
| <b>Figura 18.</b> <i>Distribución porcentual del nivel de imagen corporativa referente a la reputación institucional</i> ..... | 62 |
| <b>Figura 19.</b> <i>Distribución porcentual del nivel de imagen corporativa referente a la identidad institucional</i> .....  | 63 |

## Índice de abreviaturas

|     |                             |
|-----|-----------------------------|
| NGP | Nueva Gestión Pública       |
| ABG | Agenda de buen gobierno     |
| AP  | Administración Pública      |
| AA  | Autonomía Administrativa    |
| AP  | Audiencia Pública           |
| AGA | Alianza de Gobierno Abierto |
| GE  | Gobierno electrónico        |

## 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 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 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 and 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 e imagem corporativa.