



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Habilidades gerenciales y gestión de riesgos de calidad
en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico
Daniel A. Carrión, Huancayo - 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Vidal Castro Liz Angelica (ORCID: 0000-0002-2095-1984)

ASESOR:

Mg. Ramírez Huerta Valiente Pantaleón (ORCID: 0000-0002-9297-056X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LIMA – PERÚ
2021

Dedicatoria:

A mis padres por su ejemplo de logros de las metas en la vida.

Liz Angélica.

Agradecimiento

Mi agradecimiento a los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo por sus enseñanzas.

La autora.

Índice de contenido

	Pág.
<i>Dedicatoria:</i>	<i>ii</i>
<i>Agradecimiento</i>	<i>iii</i>
<i>Índice de contenido</i>	<i>iv</i>
<i>Índice de tablas</i>	<i>v</i>
<i>Índice de figuras</i>	<i>vi</i>
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y Operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo	12
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	13
3.6. Métodos de análisis de datos	13
3.7. Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS	13
DISCUSIÓN	25
CONCLUSIONES	30
RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
<i>Anexo 1: Matriz de consistencia</i>	<i>37</i>
<i>Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables</i>	<i>38</i>
<i>Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento</i>	<i>39</i>
<i>Anexo 4: Instrumento de investigación</i>	<i>43</i>

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Dimensiones de Habilidades gerenciales	15
Tabla 2 Dimensiones de Gestión de riesgos de calidad – Parte I	16
Tabla 3 Dimensiones de Gestión de riesgos de calidad – Parte II	17
Tabla 4 Dimensiones de Gestión de riesgos de calidad – Parte III	18
Tabla 5 Tabla de coeficiente de Correlación de Rho de Spearman	19
Tabla 6 Correlación entre las HG y la Gestión de riesgos de calidad	20
Tabla 7 Correlación entre la Habilidad de tomar decisiones y la GARC	21
Tabla 8 Correlación entre la Habilidad de informar y la GARC	22
Tabla 9 Correlación entre la Habilidad de comunicar y la GARC	23

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Simbología del diseño de investigación.....	11

RESUMEN

La presente tesis titulada Habilidades gerenciales y gestión de riesgos de calidad en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel A. Carrión, Huancayo - 2021, tiene como objetivo, determinar la relación que existe entre las Habilidades gerenciales y gestión de riesgos de calidad en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel A. Carrión, Huancayo - 2021.

La tesis corresponde al enfoque cuantitativo, es de tipo teórico, de nivel correlacional, y de diseño de investigación no experimental. La tesis empleó como guía metodológica al método científico, así como la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario.

La tesis presenta tiene cinco capítulos, el primero viene a ser la introducción en la que se inserta el problema de investigación; el segundo capítulo encierra el marco teórico; el tercer capítulo trata acerca de la metodología; el cuarto capítulo expone los resultados; y el quinto capítulo detalla la discusión de resultados.

Los resultados indican que todas las hipótesis aceptan la hipótesis alterna y rechazan las hipótesis nulas, de la misma manera pone énfasis en el valor de las habilidades gerenciales para la mejora de la gestión y análisis de riesgos de calidad del indicado departamento. Al final, se exponen las conclusiones y las recomendaciones.

Palabras clave: Habilidades gerenciales. Gestión de riesgos de calidad.

ABSTRACT

The present thesis entitled Management skills and quality risk management at the Daniel A. Carrión Regional Teaching Clinical Surgical Hospital, Huancayo - 2021, aims to determine the relationship that exists between management skills and quality risk management in the Hospital Regional Clinical Surgical Teaching Daniel A. Carrión, Huancayo - 2021.

The thesis corresponds to the quantitative approach, it is theoretical, correlational level, and non-experimental research design. The thesis used the scientific method as a methodological guide, as well as the survey technique and the questionnaire as an instrument.

The thesis presents has five chapters, the first is the introduction in which the research problem is inserted; the second chapter contains the theoretical framework; the third chapter deals with the methodology; the fourth chapter presents the results; and the fifth chapter details the discussion of results.

The results indicate that all the hypotheses accept the alternative hypothesis and reject the null hypotheses, in the same way it emphasizes the value of managerial skills for the improvement of the management and quality risk analysis of the indicated department. At the end, the conclusions and recommendations are presented.

Keywords: Management Skills and Quality Risk Management.

I. INTRODUCCIÓN

Dentro del sector salud, ya es muy conocido que, los profesionales conocen muy bien su competencia profesional, sin embargo, de pronto se ven envueltos en asumir una responsabilidad administrativa y el encuentro entre las teorías del management los atormenta. Este fenómeno no solo pasa en el Perú, sino ocurre a nivel mundial. Por ejemplo, la (Organización Mundial de la Salud, 2020), de pronto tuvo que desarrollar una labor de gestión más que epidemiológica para hacer frente a una pandemia muy agresiva. Según la (OMS 2020) en el mundo, las ciencias de la salud, están muy abocadas a que sus profesionales enfrenten la pandemia por sobre encima de los aspectos políticos, y los procesos administrativos, porque la salud es su prioridad.

Es frente a esta labor humana y científica que los profesionales de la salud deben de asumir roles y funciones ajenas a su acostumbrada labor. Para ello es menester que se conozca el manejo de las habilidades gerenciales, y sobre todo de su relación con la gestión y análisis de riesgos de calidad.

Según (CEPAL 2019), el mercado en los últimos años ha crecido debido a la globalización, sin embargo, en paralelo también ha crecido el desempleo y la pobreza, sobre todo América Latina, con lo cual se ha recrudecido la presencia de las enfermedades en la población de extrema pobreza.

¿Entrenar a un médico que gestione un establecimiento de salud muy poco le es cómodo encontrar respuestas tan acertadas como aquellos profesionales que, si estudiaron las ciencias administrativas, sin embargo, será un conocimiento difícil asumir una responsabilidad gerencial? La respuesta es que no, pero si debe de comprender sus principales habilidades. Ante ese fenómeno es que se pretende realizar la presente investigación.

Como problema general, se planteó: ¿Cuál es la relación que existe entre las Habilidades gerenciales y gestión de riesgos de calidad en el HRDCQDAC, Huancayo - 2021? Como problemas específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre la habilidad de tomar decisiones y la gestión de riesgos de calidad en el HRDCQDAC, Huancayo - 2021? ¿Cuál es la relación que existe entre la Habilidad de informar y la gestión de riesgos de calidad en el HRDCQDAC, Huancayo -

2021, Huancayo – 2021? ¿Cuál es la relación que existe entre la Habilidad de comunicar y la gestión de riesgos de calidad en el HRDCQDAC, Huancayo - 2021? La justificación teórica señala que la tesis contribuye a que el departamento de Diagnóstico por imagen en HRDCQDAC de Huancayo amplíe el conocimiento acerca de las habilidades gerenciales para una eficiente gestión de riesgos de calidad dentro de su desempeño. Asimismo, que, como justificación práctica, se demuestra que la teoría científica es beneficiosa para aplicarse en el departamento de Diagnóstico por imagen en HRDCQDAC, Huancayo; y, sobre todo se establezca con más énfasis la gestión de riesgos de calidad. Y como justificación metodológica, que la tesis, demuestra que el instrumento de investigación, sea aquel que permita evaluar al personal en la mejora continua de las habilidades gerenciales para elevar la gestión de riesgos de calidad en la institución.

El objetivo general fue: Determinar la relación que existe entre las Habilidades gerenciales y gestión de riesgos de calidad en el HRDCQDAC, Huancayo - 2021. Y los objetivos específicos fueron: Determinar la relación que existe entre la Habilidad de tomar decisiones y la gestión de riesgos de calidad en el HRDCQDAC, Huancayo - 2021. Determinar la relación que existe entre la habilidad de informar y la gestión de riesgos de calidad en el HRDCQDAC, Huancayo - 2021. Determinar la relación que existe entre la habilidad de comunicar y la gestión de riesgos de calidad en el HRDCQDAC, Huancayo - 2021. La hipótesis general fue: Existe una relación positiva y significativa entre las Habilidades gerenciales y gestión de riesgos de calidad en el HRDCQDAC, Huancayo - 2021; y las hipótesis específicas fueron: Existe una relación positiva y significativa entre la habilidad de tomar decisiones y la gestión de riesgos de calidad en el HRDCQDAC, Huancayo - 2021. Existe una relación positiva entre la habilidad de informar y la gestión de riesgos de calidad en el HRDCQDAC, Huancayo – 2021. Existe una relación positiva y significativa entre la habilidad de comunicar y la gestión de riesgos de calidad en el HRDCQDAC, Huancayo – 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Se presenta a continuación los antecedentes. (Chen, Wing, Feng, y Zhang, 2020), en su investigación informó que desde la perspectiva de gestión de riesgos se permite la planificación de contingencias y la asignación de recursos, en contraposición a la perspectiva de la cadena de suministro prevaleciente, dado que la competencia de recursos críticos limitados no sólo está presente en diferentes ubicaciones geográficas, sino también en diferentes etapas de una pandemia. Este artículo se basa en una analogía entre la agregación de riesgos y la asignación de capital en la planificación y asignación de recursos financieros y pandémicos para sistemas de salud. Concluyendo que es necesario introducir nuevas estrategias para el almacenamiento y la asignación óptimas para equilibrar las competiciones espacio-temporales de la oferta y la demanda médica.

El (International Journal of Environmental Research and Public Health, 2021), informó que se puede fortalecer los sistemas de salud y asegurar la capacidad de recuperación de la comunidad en materia de salud, mediante la gestión del riesgo de desastres de emergencia sanitaria (EDRM) la cual permite realizar un análisis y gestión sistemático de los riesgos para la salud que rodean las emergencias y desastres, desempeñando un papel importante en la reducción de los riesgos y la vulnerabilidad, junto con la ampliación de las medidas de preparación, respuesta y recuperación. Concluyendo que siguen existiendo lagunas de evidencia científica en las literaturas publicadas en relación con los patrones de riesgos para la salud y la eficacia, en función de los costos y estrategias de reducción del riesgo, para facilitar una reducción más eficiente de los riesgos mundiales de desastres a través de políticas e iniciativas mundiales.

Por su parte (Sustainability, 2021), el artículo científico tuvo la finalidad de informar sobre la implementación del método bibliométrico para analizar la literatura relacionada con la sostenibilidad y gestión de riesgo; del análisis de 1233 documentos entre los años 1990 y 2020 sobre prácticas de sostenibilidad y gestión de riesgos, se destacó seis flujos principales, relacionados con temas como las responsabilidades morales y el desarrollo de la sostenibilidad, tecnología blockchain y minimización de riesgos, sostenibilidad social y cadena de suministro, impactos ambientales, ingeniería de seguridad e identificación de riesgos, y optimización y prácticas de sostenibilidad. Llegando a la conclusión que la

sostenibilidad sigue siendo un problema en la perspectiva mundial que ha estado desafiando el punto de vista individual y/o de la organización. Los factores de riesgo también se identificaron como inevitables; por lo tanto, todos deben ser socialmente responsables para minimizar el impacto negativo en la economía.

De otro lado, (Mahdavi, Farzad, Kheirandish, Ebrahimpour y Shahram, 2020), quienes proporcionaron en su investigación un modelo de sabiduría práctica gerencial en hospitales públicos con el fin de definir los componentes que afectan la sabiduría práctica gerencial, las estrategias de desarrollo y sus resultados en hospitales basados en paradigma interpretativo utilizando estrategia y contenido fundamentado y basado en el modelo paradigma de (Corbin & Strauss, 2008). Concluyendo que las capacidades cognitivas y las competencias gerenciales, son factores que influyen en su desarrollo incluyendo factores individuales (experiencias personales, patrón de personalidad y valores individuales) y factores organizacionales (espiritualidad en el trabajo, valores organizacionales y voluntad organizacional). Estos resultados pueden ser utilizados en la creación y desarrollo de herramientas cuantitativas para medir la sabiduría práctica gerencial y como complemento cualitativo en la evaluación de la calidad de las decisiones entre los gerentes hospitalarios.

Asimismo, (Sustainability, 2020), en este artículo tuvo como objetivo analizar las estrategias que han adoptado los profesionales de la salud durante la pandemia de coronavirus (COVID-19) en organizaciones de atención a largo plazo de la ciudad de Río de Janeiro, mediante la investigación de sus competencias, principalmente gerenciales. Llegando a la conclusión que las adopciones estratégicas han traído beneficios significativos a las organizaciones de cuidado a largo plazo; asimismo se identificó el liderazgo, la innovación, la organización, la comunicación, la actividad gerencial, la confianza, la influencia en la habilidad, el aprendizaje continuo, la sostenibilidad, la planificación futura, las políticas y las competencias de calidad como las principales a considerar en la formación profesional, finalizando que la investigación podría motivar a los investigadores a desarrollar futuros estudios relacionados con las organizaciones de cuidado a largo plazo, ayudando a llenar la brecha bibliográfica sobre el tema.

De la misma manera (Arana & Lanao, 2018), en la tesis titulada Análisis de las relaciones interpersonales aplicadas en las principales cadenas de salones de

belleza de Lima Metropolitana y su impacto en la rotación laboral de sus colaboradores, para optar el título de Administrador de empresas por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, establece como objetivo analizar las relaciones interpersonales y su incidencia en la rotación de personal. Es una investigación explicativa que demuestra el valor de este proceso para con las relaciones laborales. Se aprecia que aquellos salones de belleza que más cultivan las relaciones interpersonales, son aquellos que tienen mayor número de clientes. Inclusive se puede observar que el trabajo no es del todo eficiente, pero la magia de las conversaciones que se cultivan son aquellas que generan más vínculos entre los clientes y el personal que trabaja en tales salones de belleza.

(Arce & Malvas (2016), en la tesis de maestría titulada El clima organizacional y las relaciones interpersonales en la I.E. Manuel Gonzáles Prada de Huari – 2013 presentada para la Universidad Católica Sedes Sapientiae; después de una exhaustiva investigación, expone que, en la institución educativa, se vio favorecida de un clima organizacional gracias a las relaciones interpersonales cultivadas por los docentes. Demuestra que la correlación es baja ante otros indicadores muy vinculados con el clima organizacional. La mayor contribución que presenta esta tesis es que relaciona el clima organizacional y las relaciones interpersonales entre los trabajadores de una institución educativa como modelo para ser desarrollado en otras instituciones no solo de gestión pública, sino también de gestión privada. Favorece también a comprender como es que aspectos propios de la psicología y del comportamiento organizacional mejoran la gestión empresarial educativa. De ser el caso, de que una institución educativa fuese una empresa de producción, se verían reflejados sus resultados en su productividad. En el caso de la tesis en referencia, cabe la posibilidad que sus resultados no solamente son en el ambiente laboral, sino que impactará favorablemente en el rendimiento académicos de los estudiantes.

(Gago, s/f.), en la tesis titulada El impacto de las relaciones interpersonales en el clima organizacional; investigación realizada en la Escuela de Posgrado en la Universidad Nacional del Centro del Perú, pone en evidencia que hay relación directa entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional. La investigación llega a las siguientes conclusiones: que el clima organizacional en los hospitales más que en las empresas, no es satisfactorio, siendo la variable de

liderazgo la que mejor calificación obtuvo. Que, el personal considera que las autoridades no contribuyen en la realización personal ni profesional, así como no existe retribución por parte de las autoridades para sus actividades laborales; además de la inexistencia del reconocimiento por el buen desempeño; sin embargo, existen oportunidades de mejora dada la percepción que tienen sobre sus líderes, en vista a que piensan que ellos tienen preocupación por la comprensión del trabajo para con el personal. Se determinó en la investigación que, en relación al clima organizacional por tipo de personal, se observe que en general el personal manifieste una percepción no satisfactoria del clima organizacional, que implica a todas las variables y sus dimensiones. Además, que, en los diferentes turnos del personal del hospital, no se muestran diferencias significativas en cuanto a la percepción no satisfactoria que tienen de la gestión del hospital. Que, se estableció que una de las principales características principales, de las organizaciones, es que están formadas por personas y las relaciones interpersonales se den con el fin de desempeñar acciones que ayuden al logro de sus metas.

(Monge, 2017), en la tesis titulada Calidad de las relaciones interpersonales y su relación con el nivel de desempeño laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia adulto del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2015; sustentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, demuestra que, el 55.6% del personal paramédico conserva relaciones interpersonales en el nivel eficiente, y que está muy vinculado con la empatía que practican ante sus pacientes. Asimismo, que el 40% del personal conoce el valor de las habilidades comunicativas, y, por ende, lo ponen en práctica para el bienestar de los pacientes. Recomiendan, sin embargo, que se desarrollen talleres de capacitación para promover las relaciones interpersonales y mejore mucho más el desempeño laboral. Una vez más se evidencia que cultivar las relaciones interpersonales favorece el trabajo del personal médico y paramédico, impactando de manera colateral en planos positivos con los pacientes. De no haberse comprendido este beneficioso aspecto, no se comentaría de su efecto entre los médicos, enfermeras y pacientes.

En cuanto a la variable Habilidades gerenciales, según (Minzberg & Quinn, 1993), las habilidades gerenciales corresponden a aquellas personas que asumen las

más altas responsabilidades al interior de la empresa, es decir a los gerentes. Para (Ohmae, 1993); los gerentes tienen la función de ser estrategas para conducir las organizaciones.

(Minzberg & Quinn, 1993; Porter, 2009; Hamel & Breen, 2009) señalan que las habilidades gerenciales son tres: tomar decisiones, informar y comunicar. Insiste (Hamel, 2009), que ya la administración no es un proceso, sino es un paradigma y como tal debe de evidenciarse en las habilidades gerenciales.

Para (Chiavenato, 2017; Robbins & Judge, 2017), las habilidades gerenciales son aquellas que destacan al talento humano al interior de la empresa. (Sallenave, 2002), sostiene que los gerentes son los estrategas para que los objetivos de la empresa se materialicen. Y precisamente por ello, el mayor miedo está en nuestra propia incompetencia más que en la competencia de la empresa en el mercado.

Según (Chiavenato, 2017; Minzberg & Quinn, 1993; Koont & Weijrich, 1994; Sallenave 2002); existen tres enfoques acerca de las habilidades gerenciales, el primer enfoque es el de los gerentes tradicionales, el segundo es el de los gerentes estrategas; y el tercer enfoque es el de los gerentes líderes. Los gerentes tradicionales participan trabajando al interior de la empresa cumpliendo solo funciones administrativas, y obedeciendo órdenes de los propietarios de la empresa. A diferencia del segundo enfoque, que viene a ser el de los gerentes estrategas, ellos están enfocados en lograr la misión y visión de la empresa, diseñando estrategias. Según (D'Alessio, 2012), los gerentes estrategas previamente han desarrollado la estrategia de PESTEC para el logro de la misión y visión de la empresa y además han alineado todos sus objetivos empresariales con los del entorno. Finalmente, tenemos el enfoque de los gerentes líderes que son aquellos que buscan desarrollar en el talento de la empresa la capacidad de trabajar en equipo, de ser empáticos, de ser automotivados para que los objetivos de la empresa se cumplan. Según (Ferrel & Hartline, 2012), los líderes son los que desarrollan las estrategias de marketing para que la empresa ingrese a mayores segmentos del mercado. Por ello (Johnson; Scholes; y Whittington, 2010), sostienen que todo depende de la estrategia, y en este caso la estrategia está en el liderazgo del gerente para que le sigan en los ideales que se ha propuesto como gerente para el largo plazo. Como se señaló anteriormente (Minzberg & Quinn, 1993), indican que las habilidades son tres: toma de decisiones; información; y

comunicación; tales habilidades se convierten en las dimensiones de la presente investigación:

En referencia a la toma de decisiones, según (Koontz & Weihrich, 1994; Robbins & Coulter, 2014) es un proceso que consiste en elegir una decisión después de haber analizado varias opciones para solucionar un problema. La toma de decisiones requiere del estudio de criterios, tales como: riesgo, incertidumbre y certeza. El mejor criterio es el de riesgo.

Según (Koontz & Weihrich, 1994; Robbins & Coulter, 2014) la información, es la acción de dar a conocer a los trabajadores los lineamientos de la empresa, sin esperar respuesta, solo de manera vertical, emitir mensajes; mientras que, la comunicación si es un proceso en que los mensajes van y vienen. La comunicación en la empresa se da en dos planos, el primero es a nivel de las relaciones humanas para con los trabajadores, y que se conoce como la comunicación interna, y en el segundo plano, se da a nivel de las relaciones públicas, dirigido al público o a los clientes. (Kotler; Kartajaya; y Setiawan, 2011) refieren que, según el marketing 3.0 lo que las empresas hacen no es vender productos ni satisfacer necesidades, tampoco emocionar a los clientes, sino es compartir valores; y precisamente los valores constituyen aquello que debe ser informado de parte de la gerencia a los trabajadores; y de paso compartir mediante la comunicación la reciprocidad de los valores, de la ética, de la moralidad que la empresa está empeñada en que sus trabajadores lo cultiven y se retroalimente entre ellos.

Respecto a la variable gestión y análisis de riesgos de calidad, ésta surgió en la década de los años 1940. Desde que se empezó a conocer la gestión estratégica empresarial, es que se le denominó gestión de riesgo tradicional, y que se establecía zonas de peligro al interior de la empresa.

La gestión de riesgos de calidad, tiene dos enfoques, el primer enfoque es conocido como el tradicional, y el segundo es conocido como ERM, que significa Estrategia de Riesgo Empresarial. Cuando surgió ERM, es decir la estrategia de riesgo empresarial, todo ese proceso tuvo un cambio impactante entre los trabajadores de las empresas especialmente de las industrias. Según (Dickinson, 2001), a la gestión de riesgo empresarial, se le consideró como una de las más delicadas herramientas para la toma de decisiones de la empresa, dada la

connotación de los peligros y cuidados que se debían de considerar para con los trabajadores al interior de las empresas.

Según (Buchtik, 2012) gestionar los riesgos de una empresa es tratar con los riesgos antes de que se vuelvan problemas. Es muy estresante comprender que ser proactivos es mejor que ser reactivos. Para (Buchtik, 2012), la comprensión de la gestión de los riesgos, implica: identificar, documentar y analizar los riesgos, planificar cómo enfrentarlos, implementar los planes y luego supervisarlos.

El proceso de riesgo en la empresa tiene cinco etapas: el primero es la identificación y evaluación del riesgo; segundo la reducción y prevención del riesgo; tercero la financiación interna del riesgo; cuarto la transferencia del riesgo; y finalmente, los resultados o control del riesgo.

La gestión de riesgos de calidad, tiene seis dimensiones: La primera es el enfoque en el cliente; la segunda es el liderazgo; el tercero es el compromiso del personal; el cuarto es el enfoque a procesos; el quinto es el enfoque a la gestión; el sexto es la mejora continua; y el sétimo es la toma de decisiones basada en hechos. Según (Blanchard & Bowles, 2005), el enfoque al cliente es el más representativo que enfocarse en los intereses de los dueños de la empresa. Lo que pasa es que a los stakeholders les interesa más la rentabilidad que la vida de los trabajadores y esa cultura organizacional errática tiene que cambiar.

En cuanto al liderazgo, es oportuno comprender que entre los tres modelos de liderazgo, aquellos que son 1) modelo de liderazgo tradicional; 2) modelo de liderazgo empresarial; y 3) modelo de liderazgo emergente; el que más se deba de aplicar son aquellos que se encuentran dentro del modelo emergente, porque en ese modelo se encuentran; el liderazgo transformacional; y el liderazgo estratégico, que superan a las viejas teorías de los estilos de liderazgo que forman parte del modelo empresarial.

En cuanto al compromiso del personal, la gestión y análisis de riesgos de calidad, sugiere que, lo que es más importante no es que el personal esté involucrado, sino que esté comprometido con los objetivos y metas de la empresa, con la responsabilidad social de la empresa. Porque como lo afirma (Arellano, 2003; Arbaiza; 2010; Arbaiza, 2014), los comprometidos están debajo del iceberg de la empresa gracias a sus valores, mucho más que a la parte externa de la empresa, y ello es lo más importante.

Respecto al enfoque a procesos; las empresas modernas, no contemplan ya el cumplimiento de las funciones, sino el cumplimiento de los procesos. Una empresa que está motivada, logra procesos. (Fischman & Matos, 2014); señalan que la motivación 360° no solo incrementa la vida de las personas, sino la vida de la empresa, y ello es posible cuando están muy bien explícitos los procesos en la empresa, y entre ellos el proceso de la gestión de calidad de los riesgos.

La dimensión del enfoque a la gestión está directamente vinculada hacia la efectividad, la eficacia y la eficiencia, donde todos los recursos de la empresa tienen sentido que existan y que además generan valor. Ese valor, que no solo está en la técnica, sino en los procesos como en la ética, como lo señala (Bunge, 2005).

En cuanto a la sexta dimensión, que es la mejora continua, (Bateman & Snell, 2001; Batey, 2013) enfatizan que es el fundamento de la calidad. No hay calidad sin la mejor continua, y la mejora continua es el proceso para que exista calidad. (Mayorga & Araujo, 2006) enfatizan que la mejora continua en la empresa permite que se desarrollen planes de marketing como parte de los procesos y de la mejora continua en las estrategias que ha diseñado la empresa.

Finalmente, la séptima dimensión que es la toma de decisiones basada en hechos, sostiene que jamás se debe de asumir roles o responsabilidades sobre especulaciones o falsas creencias. Según (Bauman, 2007), el vivir bajo creencias lo único que hace es que se termine siendo víctimas de las alienaciones no solo de las personas equivocadas, sino de la sociedad misma. Se debe de ser muy valiente en asumir riesgos y también valiente en enfrentarlo. (Sun Tzu, s/f), estableció que las palabras son como las flechas y el tiempo que pasan y no regresan, así en una empresa, caer en la precipitación de creer en especulaciones solo generarán mayores problemas, por ello, las decisiones a tomarse deben de ser sobre hechos y realidades. (Papalia, Wendkos; y Duskin, 2009), refieren que el miedo es más fuerte que la realidad, si las personas no actúan en base a situaciones reales. (Assael, 1999), indica que muchas decisiones han sido tomadas por las influencias tanto internas como externas del cual las personas son objeto.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La tesis es de tipo aplicada. Según (Valderrama, 2015, p. 39); “la investigación aplicada busca conocer para hacer, actuar, construir y modificar; le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad concreta. Su finalidad específica es aplicar las teorías existentes a la producción de normas y procedimientos tecnológicos”.

El diseño de investigación es No Experimental: transversal descriptivo correlacional. La simbología del diseño de investigación es la siguiente:

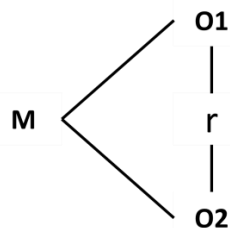


Figura 1. Simbología del diseño de investigación.

Nota: Valderrama (2019, p. 255)

Dónde:

M = Muestra de observación

r = Relación o Correlación

O1 = Representa a la variable 1: Habilidades gerenciales

O2 = Representa a la variable 2: Gestión de riesgos de calidad

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: HABILIDADES GERENCIALES

Definición conceptual: Según (Minzberg & Quinn, 1993) las habilidades gerenciales corresponden a aquellas personas que asumen las más altas responsabilidades al interior de la empresa, es decir a los gerentes.

Definición operacional: Las habilidades gerenciales son tres: tomar decisiones, informar y comunicar.

Variable 2: GESTIÓN DE RIESGOS DE CALIDAD

Definición conceptual: Para (Sravya; S. Gangadharappa; K.; y Annjewel, J., 2017); la gestión de riesgos de calidad es un proceso sistemático para el evaluación, control, comunicación y revisión de riesgos hacia la calidad de un bien en todo el ciclo de vida del producto.

Definición operacional: La gestión de riesgos de calidad, tiene seis dimensiones: La primera es el Enfoque en el cliente; la segunda es el liderazgo; el tercero es el compromiso del personal; el cuarto es el enfoque a procesos; el quinto es el enfoque a la gestión; el sexto es la mejora continua; y el sétimo es la toma de decisiones basada en hechos.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población el conjunto de todas las unidades de observación de la investigación. La población estuvo conformada por 52 profesionales de salud que se desempeñan en el departamento de Diagnóstico por imagen en Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel A. Carrión, Huancayo.

La muestra es la parte representativa de la población de estudio. Para la tesis se estimó como muestra a la totalidad de profesionales de la salud que se desempeñan en el departamento de Diagnóstico por imagen en Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel A. Carrión, Huancayo, por lo que la muestra fue censal.

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN: Se excluyó a todo personal que no pertenezca al departamento de Diagnóstico por imagen del HRDCQDAC, Huancayo.

CRITERIOS DE INCLUSIÓN: Se incluyó a todo personal que pertenezca al departamento de Diagnóstico por imagen del HRDCQDAC, Huancayo.

UNIDAD DE ANÁLISIS: La unidad de análisis fue el personal que trabaja en el departamento de Diagnóstico por imagen del HRDCQDAC, Huancayo.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

La técnica empleada fue la encuesta. Según (Moisés, Angulo, Palomino, y Feria, 2019), la encuesta es la técnica que consiste en entrevistar a la unidad de análisis para obtener datos acerca del objeto de estudio.

El instrumento de investigación fue el cuestionario. Tafur (1995, p. 226) señala que el cuestionario “es un instrumento útil en la elaboración de la tesis y en la investigación científica, con el que se recogen datos que sirven para probar hipótesis”

3.5. Procedimientos

Se contó con el permiso de consentimiento informado de parte de las autoridades del HRDCQDAC, Huancayo, para efectos de la ejecución de la presente tesis.

3.6. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de los datos descriptivos se empleó la estadística descriptiva, específicamente de distribución de frecuencia, mientras que para la estadística inferencial se empleó el Coeficiente de correlación de Rho de Spearman; de esa manera se analizaron los resultados de la presente tesis.

3.7. Aspectos éticos

El proyecto de investigación cumple con cuatro aspectos éticos; se consideró a la responsabilidad en la ejecución de la investigación, que asimismo goce de autonomía, que no cayese en la no maleficencia de su desarrollo investigativo y finalmente enarbole la justicia para todo el proceso de la investigación.

IV. RESULTADOS

Resultados Descriptivos

En las siguientes páginas se presentan las tablas que permiten los hallazgos de la presente tesis. Respecto al análisis cuantitativo de la información, cabe mencionar que se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

El total de respuestas que vienen de las primeras 15 tablas, que corresponden al cuestionario 1, acerca de la variable habilidades gerenciales. De la misma manera,

el total de respuestas que vienen desde la tabla 16 hasta la 30 corresponden al cuestionario 2, acerca de la variable gestión de riesgos de calidad, realizada a 52 profesionales entrevistados pertenecientes al departamento de Diagnóstico por imagen en HRDCQDAC, Huancayo.

Tabla 1

Dimensiones de Habilidades gerenciales

RESPUESTAS	TOMA DE DECISIONES Tablas: 1,2,3,4,5		INFORMACIÓN Tablas: 6,7,8,9,10		COMUNICACIÓN Tablas: 11,12,13,14,15	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	2.4	4.61	4.8	9.23	10.8	20.76
Casi nunca	8.6	16.53	12.2	23.46	8.2	15.76
A veces	12.6	24.23	19.4	37.3	26.8	51.53
Casi siempre	19.8	38.07	13.4	25.76	5.2	10.00
Siempre	8.6	16.50	2.2	4.23	1.0	1.92
TOTAL:	52.00	100.00%	52.00	100.00%	52.00	100.00%

Nota: Elaboración propia.

Descripción: En la tabla 1, se observa que la toma de decisiones alcanza al 54.57%. Asimismo, la información alcanza a 29.99%; que vienen a ser las sumatorias de las respuestas casi siempre y siempre. Mientras que la comunicación alcanza el 51.53%.

Interpretación: Se aprecia aquí que la dimensión Toma de decisiones está en primer lugar, seguido de la dimensión Información, y de la dimensión Comunicación que figura en el tercer lugar, es decir, que las habilidades gerenciales no tienen mucha fortaleza dentro de su desempeño en los profesionales pertenecientes al departamento de Diagnóstico por imagen en HRDCQDAC, Huancayo.

Tabla 2

Dimensiones de Gestión de riesgos de calidad – Parte I

RESPUESTAS	ENFOQUE AL CLIENTE Tablas: 16, 17		LIDERAZGO Tablas: 18,19,20		COMPROMISO DEL PERSONAL Tablas: 21,22	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	9.5	18.26	3.3	6.34	5.0	9.61
Casi nunca	13.0	25.00	12.0	23.07	10.0	19.23
A veces	23.0	44.23	18.0	34.61	7.5	14.42
Casi siempre	6.5	12.50	13.3	25.57	17.0	32.69
Siempre	0.0	0.00	5.3	10.19	12.5	24.03
TOTAL:	52.00	100.00%	52.00	100.00%	52.00	100.00%

Nota: Elaboración propia.

Descripción: En la tabla 2, se observa que el enfoque al cliente alcanza el 44.23% en el nivel a veces. Asimismo, que el liderazgo alcanza el 34.61%, y el compromiso con el personal alcanza el 56.72%; que vienen a ser las sumatorias de las respuestas casi siempre y siempre.

Tabla 3

Dimensiones de Gestión de riesgos de calidad – Parte II

RESPUESTAS	ENFOQUE EN LOS PROCESOS Tablas: 23,24		ENFOQUE A LA GESTIÓN Tablas: 25,26		MEJORA CONTINUA Tablas: 27,28	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	2.5	4.8	2.5	4.8	7.5	14.42
Casi nunca	9.5	18.26	7.5	14.42	7.0	13.46
A veces	12.0	23.07	14.5	27.88	16.0	30.76
Casi siempre	18.5	35.75	21.0	40.38	17.0	32.69
Siempre	9.5	18.26	6.5	12.50	4.5	8.65
TOTAL:	52.00	100.00%	52.00	100.00%	52.00	100.00%

Nota: Elaboración propia.

Descripción: En la tabla 3, se observa que el enfoque en los procesos alcanza al 54.01%. Asimismo, que el enfoque a la gestión alcanza a 52.88%, y que la mejora continua alcanza el 41.34%; que vienen a ser las sumatorias de las respuestas casi siempre y siempre.

Tabla 4

Dimensiones de Gestión de riesgos de calidad – Parte III

TOMA DE DECISIONES BASADO EN HECHOS		
Tablas: 29,30		
RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	3.5	6.73
Casi nunca	16.5	31.73
A veces	20.5	39.42
Casi siempre	11.0	21.15
Siempre	0.5	0.9
TOTAL:	52.00	100.00%

Nota: Elaboración propia.

Descripción: En la tabla 4, se observa que la toma de decisiones basado en hechos alcanza el 39.42% en el nivel a veces, 31.73%; en el nivel casi siempre 21.15%.

Resultados Inferenciales

Para la prueba de hipótesis se ha considerado al coeficiente Rho de Spearman:

Tabla 5

Tabla de coeficiente de Correlación de Rho de Spearman

INTERPRETACIÓN	COEFICIENTE DE RHO DE SPEARMAN
Correlación negativa perfecta	-0.91 a -1
Correlación negativa muy fuerte	-0.76 a -0.90
Correlación negativa considerable	-0.51 a -0.75
Correlación negativa media	-0.26 a -0.50
Correlación negativa débil	-0.11 a -0.25
Correlación negativa muy débil	-0.01 a -0.10
No existe correlación	0.00
Correlación positiva muy débil	+0.01 a +0.10
Correlación positiva débil	+0.11 a +0.25
Correlación positiva media	+0.26 a +0.50
Correlación positiva considerable	+0.51 a +0.75
Correlación positiva muy fuerte	+0.76 a +0.90
Correlación positiva perfecta	+0.91 a +1.00

PRUEBA DE LA HIPÓTESIS GENERAL

H1: Existe una relación positiva y significativa entre las habilidades gerenciales y gestión de riesgos de calidad en el HRDCQDAC, Huancayo – 2021.

H0: No, existe una relación positiva y significativa entre las habilidades gerenciales y gestión de riesgos de calidad en el HRDCQDAC, Huancayo - 2021.

Si p – valor < 0.05 se acepta la hipótesis alterna.

Si p – valor $> 0,05$ se rechaza la hipótesis alterna.

Como valor $p = 0.00 < 0.05$, porque señala ser: 0,000.

En consecuencia: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 6

Correlación entre las HG y la Gestión de riesgos de calidad

			Correlaciones	
			Habilidades gerenciales	Gestión de riesgos de calidad
Rho de Spearman	Habilidades gerenciales	Coeficiente de correlación	1,000	,940
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Gestión de riesgos de calidad	Coeficiente de correlación	,940	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

Interpretación: Según lo obtenido en la prueba estadística de Rho de Spearman, en que como correlación señala fue de 0,940, con una significancia de 0.000, se determina que existe una relación directa y que existe una significancia entre las habilidades gerenciales y la gestión de riesgos de calidad en el departamento de Diagnóstico por imagen en HRDCQDAC, Huancayo, por lo cual se acepta la hipótesis alterna. El resultado es de una correlación positiva perfecta de acuerdo a la tabla de Spearman.

PRUEBA DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 01

H1: Existe una relación positiva y significativa entre la habilidad de tomar decisiones y la gestión de riesgos de calidad en el HRDCQDAC, Huancayo - 2021.

H0: No, existe una relación positiva y significativa entre la habilidad de tomar decisiones y la gestión de riesgos de calidad en el HRDCQDAC, Huancayo - 2021

Si p – valor <0.05 se acepta la hipótesis alterna.

Si p – valor $>0,05$ se rechaza la hipótesis alterna.

Como valor $p = 0.00 <0.05$, porque señala ser: 0,000.

En consecuencia: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 7

Correlación entre la Habilidad de tomar decisiones y la GARC

			Correlaciones	
			Habilidad de tomar decisiones	Gestión de riesgos de calidad
Rho de Spearman	Habilidad de tomar decisiones	Coefficiente de correlación	1,000	,768
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Gestión de riesgos de calidad	Coefficiente de correlación	,768	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

Interpretación: Según lo obtenido en la prueba estadística de Rho de Spearman, en que como correlación señala fue de 0,768, con una significancia de 0.000, se determina que existe una relación directa y que existe una significancia entre la habilidad de tomar decisiones y la gestión de riesgos de calidad en el HRDCQDAC,

Huancayo, por lo cual se acepta la hipótesis alterna. El resultado es de una correlación positiva muy fuerte de acuerdo a la tabla de Spearman.

PRUEBA DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 02

H1: Existe una relación positiva entre la habilidad de informar y la gestión de riesgos de calidad en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel A. Carrión, Huancayo – 2021.

H0: No, existe una relación positiva entre la habilidad de informar y la gestión de riesgos de calidad en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel A. Carrión, Huancayo - 2021.

Si p – valor <0.05 se acepta la hipótesis alterna.

Si p – valor $>0,05$ se rechaza la hipótesis alterna.

Como valor $p = 0.00 <0.05$, porque señala ser: 0,000.

En consecuencia: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 8

Correlación entre la Habilidad de informar y la GARC

		Correlaciones	
		Habilidad de informar	Gestión de riesgos de calidad
Rho de Spearman	Habilidad de informar	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,894
		N	,000
	Gestión de riesgos de calidad	Coefficiente de correlación	52
		Sig. (bilateral)	,894
		N	,000
		N	52

Interpretación: Según lo obtenido en la prueba estadística de Rho de Spearman, en que como correlación señala fue de 0,894, con una significancia de 0.000, se determina que existe una relación directa y que existe una significancia entre la

habilidad de informar y la gestión de riesgos de calidad en el HRDCQDAC, Huancayo - 2021, por lo cual se acepta la hipótesis alterna. El resultado es de una correlación positiva muy fuerte de acuerdo a la tabla de Spearman.

PRUEBA DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 03

H1: Existe una relación positiva y significativa entre la habilidad de comunicar y la gestión de riesgos de calidad en el HRDCQDAC, Huancayo – 2021.

H0: No, existe una relación positiva y significativa entre la habilidad de comunicar y la gestión de riesgos de calidad en el HRDCQDAC, Huancayo - 2021

Si p – valor <0.05 se acepta la hipótesis alterna.

Si p – valor $>0,05$ se rechaza la hipótesis alterna.

Como valor $p = 0.00 <0.05$, porque señala ser: 0,000.

En consecuencia: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 9

Correlación entre la Habilidad de comunicar y la GARC

			Correlaciones	
			Habilidad de comunicar	Gestión de riesgos de calidad
Rho de Spearman	Habilidad de comunicar	Coefficiente de correlación	1,000	,627
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Gestión de riesgos de calidad	Coefficiente de correlación	,627	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

Interpretación: Según lo obtenido en la prueba estadística de Rho de Spearman, en que como correlación señala fue de 0,627, con una significancia de 0.000, se determina que existe una relación directa y que existe una significancia entre la

habilidad de comunicar y la gestión de riesgos de calidad en el HRDCQDAC, Huancayo – 2021, por lo cual se acepta la hipótesis alterna. El resultado es de una correlación positiva muy fuerte de acuerdo a la tabla de Spearman.

DISCUSIÓN

Se ha propuesto como objetivo general: Determinar la relación que existe entre habilidades gerenciales y gestión de riesgos de calidad en el HRDCQDAC, Huancayo – 2021. El resultado fue de 0,940, con una significancia de 0.000, se determina que existe una relación directa y que existe una significancia entre las habilidades gerenciales y la gestión de riesgos de calidad en el HRDCQDAC, Huancayo, por lo cual se acepta la hipótesis alterna. El resultado es de una correlación positiva perfecta de acuerdo a la tabla de Spearman. Al respecto, se puede afirmar, que no todos los profesionales de la salud cuentan con el soporte profesional de haber cultivado conocimientos acerca de la toma de decisiones, específicamente de los conocimientos sobre Alta Dirección, que muy particularmente se estudia en carreras universitarias como de Administración, o en estudios de posgrado en MBA – Maestría en Administración de Negocios, sin embargo, es oportuno indicar que actualmente todos los profesionales debemos de asumir el compromiso de conocer lineamientos básicos y conocimientos fundamentales de gestión, y por supuesto de gestión gerencial. Precisamente por ello, es que se ha investigado si las personas que ocupan cargos de responsabilidad de un departamento o unidad organizativa en una institución sanitaria tienen o están en la capacidad de gerenciar tales, de estarlo, se asume que su desempeño es sobresaliente. En tal sentido, es indiscutible que los profesionales de la salud tienen como negocio el bienestar o la salud óptima de los pacientes, y que cuando se debe de tomar decisiones sencillamente se tiene que hacerlo. En tal sentido, (Ohmae, 1993), insiste que se debe de cumplir con las responsabilidades en los puestos de trabajo, y que además se debe de ser estratega más que otro rol. Ser estratega es aceptar que se debe de tener la capacidad de aplicar las estrategias, pero aquellas estrategias que alcanzarán objetivos y también que lograrán metas. No se debe de olvidar que los objetivos se alcanzan y las metas se logran. Objetivos y metas que se va demostrando en estos últimos meses, a propósito del objetivo de vacunar contra el COVID – 19 y de la meta en las fechas previstas por edades.

Es más, siendo las habilidades gerenciales, aquellas de: tomar decisiones, informar y comunicar, hoy los profesionales de la salud, con mayor razón, lo están llegando

a conocer con mayor detalle y están aplicando tales habilidades. La razón principal es que, al transformarse en estrategias, están demostrando ser gerentes. Y es que ese rol de desarrollar en cada uno de los profesionales de la salud, en ser gerentes se había perdido, pero esta pandemia, de alguna manera la obligó a encontrarla. Esa es la razón en gran parte del por qué el sistema administrativo de salud en el Perú había estado funcionando con serias debilidades, y no podía enfrentar un problema como lo es todavía la pandemia COVID 19. En consecuencia, ahora es el desconocimiento de las habilidades gerenciales, las que están muy presentes dentro de las funciones o procesos de trabajo en cada uno de los profesionales de la salud en el Perú. Se reconoce que hacía falta de tales habilidades, más aún para enfrentar esta pandemia desde la primera línea.

Es más, la variable gestión de riesgos de calidad, desde que aparece en la década de los años 1940, con la presencia de la ERM (Estrategia de Riesgo Empresarial), ya se señalaba que incluía la necesidad de integrar trabajo con estrategia, pero equivocadamente se creyó en el sistema de salud, que tener el conocimiento gerencial era menester solo de los que estudiaban administración, y no correspondía a los profesionales de la salud. Precisamente ERM se estudiaba como un conocimiento indispensable, pero se le subestimó como un conocimiento transversal. ERM siempre insistió en la estrategia, sobre todo ante amenazas de desastres naturales o de cambio climático y que, el sector salud es aquel que lo enfrenta, sin embargo, se le distorsionó con aquellas funciones de otras instituciones que se atribuyeron su responsabilidad por cuestiones de política de gobierno. Se suma a ello, el estudio de (Mahdavi, Farzad, Kheirandish, Ebrahimpour y Shahram, 2020), que defienden la posición de que los profesionales de la salud deben asumir el modelo de la sabiduría práctica gerencial ante la ausencia de los conocimientos de la gerencia académica universitaria, y por ello, sostienen que los profesionales de la salud deben de incluir dentro de sus conocimientos, aquellos que son los fundamentos de la gerencia.

De la misma manera, (Chen; Wing; Feng; y Zhang, 2020), sostienen que la mejor opción que tuvo el sector salud para enfrentar la pandemia, ha sido desde un inicio proponer estrategias y que la gestión comenzaba por ahí, y no equivocarse en solo

pensar cómo enterrar a las víctimas. Es más que debía de planearse la elaboración de la vacuna para contraatacar al mal, venga de donde venga.

Se ha propuesto como objetivo específico 01: Determinar la relación que existe entre la habilidad de tomar decisiones y la gestión de riesgos de calidad en el HRDCQDAC, Huancayo – 2021. El resultado fue de 0,768, con una significancia de 0.000, se determina que existe una relación directa y que existe una significancia entre la Habilidad de tomar decisiones y la Gestión de riesgos de calidad en el HRDCQDAC, Huancayo, por lo cual se acepta la hipótesis alterna. El resultado es de una correlación positiva muy fuerte de acuerdo a la tabla de Spearman. Este resultado se corrobora con los estudios de Sustainability (2020), que ante las dificultades que desenmascaró al sector salud la pandemia del COVID – 19, por las deficiencias administrativas demostradas, se aprendió a optar por acciones como las denominadas adopciones estratégicas para enfrentar a este enemigo viral. Cabe mencionar que ese estudio demuestra que, tener las habilidades gerenciales, resulta siempre beneficioso; sobre todo el de la toma de decisiones, y en paralelo las habilidades interpersonales. En el mismo sentido, (Mahdavi; Farzad; Kheirandish; Ebrahimpour; y Shahram, 2020), al remarcar que la mejor práctica de gestión en los hospitales, está supeditada en la valiosa intervención de la toma de decisiones, no solo para ver que los establecimientos de salud, deben de preocuparse por su criterio de rentabilidad económica, sino por su prestigio y para salvar vidas. Y como lo ratifica (Mu; Peng; y MacLachlan, 2019), cuando exhorta a que la estrategia siempre está primero en la gestión, y en los últimos tiempos, en la asistencia de la tecnología, de la informática como parte de la estrategia para gerenciar en las organizaciones, independientemente de cual fuera su negocio en el que se encuentra, situación que (O'Connor & Rice, 2013), al igual que (Oehmen; Ben-Daya; Seering; y Al-Salamah, 2010) reafirman, porque sea el propósito que sea, toda organización para mejorar en su gestión siempre debe vincularse con la tecnología como parte de su estrategia para enfrentar lo que le corresponda enfrentar.

Se ha propuesto como objetivo específico 02: Determinar la relación que existe entre la habilidad de informar y la gestión de riesgos de calidad en el HRDCQDAC, Huancayo – 2021. El resultado fue de 0,894, con una significancia de 0.000, que determina que existe una relación directa y además que existe una alta significancia entre la habilidad de informar y la gestión de riesgos de calidad en el HRDCQDAC, Huancayo, por lo cual se acepta la hipótesis alterna. El resultado es de una correlación positiva muy fuerte de acuerdo a la tabla de Spearman. Los resultados se corroboran con lo señalado por (Monge, 2017), al sostener que, conservar las relaciones interpersonales genera valor más que nada para que la comunicación no se deje de lado nunca, y contribuye a fortalecer el propio desempeño. El autor insiste en que, en el Hospital Nacional Cayetano Heredia, el 40% del personal valora mucho la práctica de las relaciones interpersonales. Reafirmado también por (Park, 2018) al indicar que, la gestión sin las habilidades gerenciales es solo un espejismo en la realidad de toda organización. Reforzado con los argumentos de (Shipper & Davy, 2012), al considerar que la actitud y la voluntad también tienen su cuota de participación dentro de la aplicación de las habilidades gerenciales, siempre y cuando la organización esté alineada hacia una visión con liderazgo. Corroborado con (Wang & Huang, 2010); y por (Zentis & Schmitt, 2013) y (Zwikael, 2011) en épocas donde no hubo pandemia, pero si guerras y necesidades humanas mayores.

Se ha propuesto como objetivo específico 03: Determinar la relación que existe entre la habilidad de comunicar y la gestión de riesgos de calidad en el HRDCQDAC, Huancayo – 2021. El resultado fue de una correlación de 0,627, con una significancia de 0.000, que determina que existe una relación directa y de alta significancia entre la habilidad de comunicar y la gestión de riesgos de calidad en el HRDCQDAC, Huancayo, por lo cual se acepta la hipótesis alterna. El resultado es de una correlación positiva muy fuerte de acuerdo a la tabla de Spearman. Este resultado demuestra lo mencionado por (Arbaiza, 2010); y (Arbaiza, 2014), cuando sostiene que, la habilidad de comunicarse con los demás se asemeja a la analogía con lo que es un iceberg, al indicar que, la parte sobresaliente del iceberg en el mar, es el resultado de su trabajo, pero aquello que está en la profundidad del mar, es

precisamente el cultivo de las habilidades comunicativas, aquellas que permiten que la gestión sea el gran soporte.

De la misma manera lo ratifica (Fischman & Matos, 2014) al poner énfasis en que la motivación 360° no solo incrementa la calidad de vida de las personas, sino que convierte a la vida misma como si fuese una empresa, de la cual, se debe pedir la rentabilidad que merece, es decir, resaltando que la motivación deba de ser comunicada oportunamente. Asimismo, con lo enunciado por (Robbins & Judge, 2017), al remarcar que las habilidades gerenciales son aquellas que destacan al talento humano al interior de las organizaciones, como en este caso en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel A. Carrión, Huancayo.

CONCLUSIONES

- 1) Se determinó la relación entre las habilidades gerenciales y la gestión de riesgos de calidad en el HRDCQDAC, Huancayo, con el resultado de 0,940 de correlación y con una significancia de 0.000.
- 2) Se determinó la relación entre la habilidad de tomar decisiones y la gestión de riesgos de calidad en el HRDCQDAC, Huancayo, con el resultado fue de 0,768 de correlación y con una significancia de 0.000.
- 3) Se determinó la relación entre la habilidad de informar y la gestión de riesgos de calidad en el HRDCQDAC, Huancayo, con el resultado fue de 0,894 de correlación, con una significancia de 0.000.
- 4) Se determinó la relación entre la habilidad de comunicar y la gestión de riesgos de calidad en el HRDCQDAC, Huancayo – 2021, con el resultado de 0,627 de correlación y con una significancia de 0.000.

RECOMENDACIONES

- 1) Que, se fortalezca la relación existente entre las habilidades gerenciales y la gestión de riesgos de calidad en el HRDCQDAC, Huancayo, para que la institución asuma mayor liderazgo institucional y se potencie el trabajo en equipo.
- 2) Que, se desarrolle mediante capacitaciones la importancia de la relación entre la Habilidad de tomar decisiones y la gestión de riesgos de calidad en el HRDCDAC, Huancayo para que el personal desarrolle muchísimo más su significativa labor.
- 3) Que, la Dirección de la institución valore y reconozca el mérito de la relación entre la habilidad de informar y la gestión de riesgos de calidad en el HRDCQDAC, Huancayo, para que el personal lo desarrolle más y se internalice como parte de su importante desempeño.
- 4) Que, las personas responsables de las oficinas existentes en la institución, impulsen más la relación entre la habilidad de comunicar y la gestión de riesgos de calidad en el HRDCQDAC, Huancayo, para el beneficio de toda la dependencia.

REFERENCIAS

- Arana, M. y Lanao, R. (2018). *Análisis de las relaciones interpersonales aplicadas en las principales cadenas de salones de belleza de Lima Metropolitana y su impacto en la rotación laboral de sus colaboradores*. [Tesis]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima.
- Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento organizacional: bases y fundamentos*. Buenos Aires, Argentina: Gengage Learning
- Arbaiza, L. (2014). *Administración y organización: Un enfoque contemporáneo*. Buenos Aires: Cengage Learning
- Arce, A. y Malvas, A. (2016). *El clima organizacional y las relaciones interpersonales en la I.E. Manuel Gonzáles Prada de Huari – 2013*. [Tesis]. Universidad Católica Sedes Sapientiae. Lima.
- Arellano, R. (2003). *Los Estilos de Vida en el Perú: Cómo somos y pensamos los peruanos del siglo XXI*. Lima: Arellano Investigación de Mercados S.A.
- Arellano, R. (2013). *Marketing para vivir mejor*. Lima: Planeta Perú S.A.
- Assael, H. (1999). *Comportamiento del consumidor*. (6ª ed.). México: International Thomson Editores.
- Bateman, T. & Snell, S. (2001). *Administración: una ventaja competitiva*. (4ª ed.). México: McGraw-Hill
- Batey, M. (2013). *El significado de la marca: Cómo y por qué ponemos sentido a productos y servicios*. Buenos Aires: Granica
- Bauman, Z. (2007). *Vida de consumo*. Madrid, España: Fondo de Cultura Económica.
- Blanchard, K. & Bowles, S. (2005). *Clientes incondicionales: Un enfoque revolucionario para la atención al cliente*. Bogotá, Colombia: Grupo Editorial Norma.
- Buchtik, L. (2012). *Secretos para Dominar la Gestión de Riesgos en Proyectos*. Montevideo, Uruguay: Editorial Buchtik Global.
- Bunge, M. (2005). *Ética, ciencia y técnica*. Buenos Aires: Taurus S.A.
- Camisón, C.; Cruz, S. y Gonzáles, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. (1ª ed.). Madrid: Pearson – Prentice Hall.
- Chen, X., Wing, F. C., Feng, R., & Zhang, L. (2020). Pandemic risk management: Resources contingency planning and allocation. Ithaca: Cornell University Library, arXiv.org. Retrieved from <https://search.proquest.com/working-papers/pandemic-risk-management-resources-contingency/docview/2468024749/se-2?accountid=37408>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: El capital humano en las organizaciones*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- CEPAL (2019). *Estudio Económico de América Latina y el Caribe 2019. El nuevo contexto financiero mundial: efectos y mecanismos de transmisión en la región*. Disponible en: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/44674-estudio-economico-america-latina-caribe-2019-nuevo-contexto-financiero-mundial>
- D'Alessio, F. (2012). *El proceso estratégico: Un enfoque de gerencia*. (2ª Ed.) México: Pearson
- Ferrell, O. C. y Hartline, M. D. (2012). *Estrategias de Marketing*. (5ª ed.). México: Cengage Learning.

- Fischman, D. y Matos, L. (2014). *Motivación 360°: Cómo incrementarla en la vida y en la empresa*. Lima, Perú: Planeta Perú S.A.
- Gago, J. (s/f.). *El impacto de las relaciones interpersonales en el clima organizacional*. [Tesis]. Huancayo, Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo, Perú
- Hafsi, T., and Farashahi, M. (2005), 'Applicability of Management Theories to Developing Countries: A Synthesis,' *Management International Review*, 45, 4, 483–511.
- Hamel, G. & Breen, B. (2009). *El futuro de la administración*. (2ª ed.). Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C.P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill.
- Hoffman IV, R. C., & Shipper, F. (2006), 'The Moderating Effect of Cultural Values on Managerial Skills, Employees' Attitudes, and Effectiveness,' Abstract published in the Proceedings of the Gallup Leadership Institute Conference, Washington, DC, 7–9 October 2006.
- ISO, 2009. ISO 31000:2009(E) - Risk management - Principles and guidelines. International Organization for Standardization, Geneva.
- Jensen, F. y Nutt, A. (2015). *El cerebro del adolescente: Guía de una madre neurocientífica para educar adolescentes*. Barcelona, España: RBA.
- Johnson, G.; Scholes, K.; y Whittington, R. (2010). *Fundamentos de estrategia*. México: Pearson
- Koontz, H. & Weihrich, H. (1994). *Administración: una perspectiva global*. (10ª ed.). México: McGraw-Hill
- Kotler, P.; Kartajaya, H.; y Setiawan, I. (2011). *Marketing 3.0*. Madrid: LID Editorial Empresarial.
- Mahdavi, A., Farzad, S. A., Kheirandish, M., Ebrahimpour, H., & Shahram, M. D. (2020). Presenting a model of managerial practical wisdom in hospitals. *Management*, 24(2), 20-48. doi:http://dx.doi.org/10.2478/manment-2019-0045
- Managerial strategies for long-term care organization professionals: COVID-19 pandemic impacts. (2020). *Sustainability*, 12(22), 9682. doi:http://dx.doi.org/10.3390/su12229682
- Mayorga, D. & Araujo, P. (2006). *Plan de Marketing*. Lima: Centro de Investigación; Universidad del Pacífico.
- Minzberg, H. & Quinn, J. B. (1993). *El proceso estratégico: conceptos, contexto y casos*. (1ª ed.). México: Prentice Hall.
- Minzberg, H. & Quinn, J. B. (1993). *El proceso estratégico: conceptos, contexto y casos*. México: Prentice Hall.
- Moisés, B.; Angulo, J.; Palomino, V.; y Fera, E. (2019). *Diseño del proyecto de investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos S.A.
- Monge, A. (2017). Calidad de las relaciones interpersonales y su relación con el nivel de desempeño laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia adulto del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2015. [Tesis]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.
- Mu, J., Peng, G., MacLachlan, D.L., (2019). Effect of risk management strategy on NPD performance. *Technovation* 29, 170–180.

- Ñaupas, H.; Mejía, E.; Novoa, E.; y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación. Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la tesis*. (4ª Ed.) Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- O'Connor, G.C., Rice, M.P., (2013). A Comprehensive Model of Uncertainty Associated with Radical Innovation. *J. Prod. Innov. Manag.* 30, 2–18.
- Oehmen, J., Ben-Daya, M., Seering, W., Al-Salamah, M., (2010). Risk Management in Product Design: Current State, Conceptual Model and Future Research, in: Volume 1: 36th Design Automation Conference, Parts A and B. ASME, pp. 1033–1041.
- Ohmae, K. (1993). *La mente del estratega*. Santa fe de Bogotá: McGraw-Hill S.A.
- OMS (2020). Servicios sanitarios de calidad. <https://www.who.int/es/news-room/facthttps://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-servicesheets/detail/quality-health-services>
- Papalia, Wendkos y Duskin (2009). *Psicología del Desarrollo*. (11ª Ed.). México: McGraw-Hill
- Park, Y.H., (2018). A study of risk management and performance measures on new product development. *Asian J. Qual.* 11, 39–48.
- Paucar Rojas, E. (2020). *Metodología y tesis*. Lima: Gamarra Editores
- Porter, M. (1987). *Ventaja competitiva: Creación y sostenimiento de un desempeño superior*. (13ª ed.). Bogotá: Compañía Editorial Continental S.A.
- Porter, M. (1997). *Estrategia competitiva: Técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia*. México: Compañía Editorial Continental S.A.
- Porter, M. (2009). *Ser competitivo*. (1ª ed.). Bogotá: Compañía Editorial Continental S.A.
- Redolar, D. (2017). *Neurociencia Cognitiva*. Buenos Aires: Editorial Médica Panamericana
- Research in health-emergency and disaster risk management and its potential implications in the post COVID-19 world. (2021). *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(5), 2520. doi:<http://dx.doi.org/10.3390/ijerph18052520>
- A bibliometric analysis of sustainability and risk management. (2021). *Sustainability*, 13(6), 3277. doi:<http://dx.doi.org/10.3390/su13063277>
- Ries, A. & Trout, J. (1982). *El Posicionamiento*. México, México: McGraw-Hill.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2014). *Administración*. (12ª Ed.). México: Pearson
- Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (15ª. Edición). México: Pearson – Prentice Hall.
- Robbins, S. y Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional*. (17ª ed.). México: Pearson
- Sallenave, J. P. (2002). *Gerencia y planeación estratégica*. (1ª ed.). Bogotá: Grupo Editorial Norma S.A.
- Sallenave, J. P. (2002). *La gerencia integral: no le tema a la competencia, témale a la incompetencia*. (1ª ed.). Bogotá: Grupo Editorial Norma S.A.
- Shipper, F., and Davy, J. (2012), 'A Model and Investigation of Managerial Skills, Employees' Attitudes and Managerial Performance,' *Leadership Quarterly*, 13, 95–120.
- Tafur, R. (1995). *La tesis universitaria: La tesis doctoral, la tesis de maestría, el Informe, la monografía*. Lima, Perú: Mantaro S.A.

- Tzu, Sun (S/F.). *El arte de la guerra*. Derechos reservados.
- Valderrama Mendoza, S. (2019). *El desarrollo de la tesis. Descriptiva-Comparativa, Correlacional y Cuasiexperimental*. Lima, Perú: San Marcos S.A.
- Vara, A. (2015). *7 Pasos para elaborar una tesis: Cómo elaborar y asesorar una tesis para Ciencias Administrativas, Finanzas, Ciencias Sociales y Humanidades*. Lima, Perú: MACRO
- Wang, J., Lin, W., Huang, Y. H., (2010). *A performance-oriented risk management framework for innovative R&D projects*. *Technovation* 30, 601–611.
- Yukl, G.A. (2002). *Liderazgo en organizaciones* (5ª ed.), Englewood Cliffs, Nueva Jersey: Prentice Hall.
- Zentis, T., Schmitt, R., (2013). Technical Risk Management for an Ensured and Efficient Product Development on the Example of Medical Engineering, in: Abramovici, M., Stark, R. (Eds.), *Smart Product Engineering*. Springer Berlin Heidelberg, Berlin, Heidelberg, pp. 387–398.
- Zwikael, O., Ahn, M., (2011). The effectiveness of risk management: an analysis of project risk planning across industries and countries. *Risk*. 31, 25–37.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: Habilidades gerenciales y gestión de riesgos de calidad en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel A. Carrión, Huancayo, 2021.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación que existe entre habilidades gerenciales y gestión de riesgos de calidad en el HRDCQDAC, Huancayo – 2021?	Determinar la relación que existe entre habilidades gerenciales y gestión de riesgos de calidad en el HRDCQDAC, Huancayo – 2021.	Existe una relación positiva y significativa entre las Habilidades gerenciales y la Gestión de riesgos de calidad en el HRDCQDAC, Huancayo – 2021.	Variable 1 HABILIDADES GERENCIALES Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones • Información • Comunicación 	NIVEL: Investigación Correlacional TIPO: Investigación aplicada DISEÑO: Investigación No Experimental POBLACIÓN: 52 Profesionales MUESTRA CENSAL 52 Profesionales MÉTODO GENERAL: Método Científico TÉCNICA: Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	Variable 2 GESTIÓN DE RIESGOS DE CALIDAD Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Enfoque al cliente • Liderazgo • Compromiso del personal • Enfoque a procesos • Enfoque a la gestión • Mejora continua • Toma de decisiones basada en hechos 	
¿Cuál es la relación que existe entre la habilidad de tomar decisiones y la gestión de riesgos de calidad en el HRDCQDAC, Huancayo – 2021? ¿Cuál es la relación que existe entre la habilidad de informar y la gestión de riesgos de calidad en el HRDCQDAC, Huancayo – 2021? ¿Cuál es la relación que existe entre la habilidad de comunicar y la gestión de riesgos de calidad en el HRDCQDAC, Huancayo – 2021?	Determinar la relación que existe entre la habilidad de tomar decisiones y la gestión de riesgos de calidad en el HRDCQDAC, Huancayo – 2021. Determinar la relación que existe entre la Habilidad de informar y la Gestión de riesgos de calidad en el HRDCQDAC, Huancayo – 2021. Determinar la relación que existe entre la habilidad de comunicar y la gestión de riesgos de calidad en el HRDCQDAC, Huancayo – 2021.	Existe una relación positiva y significativa entre la habilidad de tomar decisiones y la gestión de riesgos de calidad en el HRDCQDAC, Huancayo – 2021. Existe una relación positiva entre la habilidad de informar y la gestión de riesgos de calidad en el HRDCQ DAC, Huancayo – 2021. Existe una relación positiva y significativa entre la habilidad de comunicar y la gestión de riesgos de calidad en el HRDCQDAC, Huancayo – 2021.		

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACIÓN
HABILIDADES GERENCIALES	Según (Minzberg & Quinn, 1993) las habilidades gerenciales corresponden a aquellas personas que asumen las más altas responsabilidades al interior de la empresa, es decir a los gerentes.	Las habilidades gerenciales son tres: tomar decisiones, informar y comunicar.	TOMA DE DECISIONES	Frecuencia de toma de decisiones	Ordinal: 1) Muy bajo 2) Bajo 3) Medio 4) Alto 5) Muy bajo
				Riesgo en la toma de decisiones	
				Decisiones programadas	
				Decisiones no programadas	
				Racionalidad de las decisiones	
			INFORMACIÓN	Oportunidad de la información	
				Veracidad de la información	
				Base legal de la información	
				Responsabilidad de la información	
			COMUNICACIÓN	Difusión de la información	
				Comunicación directa	
				Claridad de la comunicación	
				Medios de comunicación	
GESTIÓN DE RIESGOS DE CALIDAD	Para (Buchtik, 2012), la comprensión de la gestión de los riesgos, implica: identificar, documentar y analizar los riesgos, planificar cómo enfrentarlos, implementar los planes y luego supervisarlos.	La Gestión de riesgos de calidad, tiene seis dimensiones: La primera es el Enfoque en el cliente; la segunda es el liderazgo; el tercero es el compromiso del personal; el cuarto es el enfoque a procesos; el quinto es el enfoque a la gestión; el sexto es la mejora continua; y el séptimo es la toma de decisiones basada en hechos	ENFOQUE AL CLIENTE	Gestión enfocada en el cliente	
				Funcionamiento de equipos tecnológicos	
			LIDERAZGO	Liderazgo transaccional	
				Liderazgo Transformacional	
				Liderazgo autocrático	
			COMPROMISO DEL PERSONAL	Obligaciones	
				Actitud del personal	
			ENFOQUE A PROCESOS	Planes de trabajo	
				Presencia de objetivos	
			ENFOQUE A LA GESTIÓN	Gestión institucional	
				Recursos idóneos	
			MEJORA CONTINUA	Labor de mejora continua	
				Desempeño basado en la mejora continua	
TOMA DE DECISIONES BASADO EN HECHOS	Soporte económico				
	Tecnología				

Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	REACTIVOS	ESCALA DE VALORACIÓN
HABILIDADES GERENCIALES	TOMA DE DECISIONES	Frecuencia de toma de decisiones	1) ¿Con qué frecuencia el jefe del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC toma decisiones?	1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre
		Riesgo en la toma de decisiones	2) Las decisiones que toma el jefe del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC tienen riesgo de por medio?	
		Decisiones programadas	3) Son programadas las decisiones que toma el jefe del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC?	
		Decisiones programadas no	4) Son decisiones no programadas las que toma el jefe del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC?	
		Racionalidad de las decisiones	5) ¿Son racionales las decisiones que toma el jefe del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC?	
	INFORMACIÓN	Oportunidad de la información	6) ¿Qué tan oportuna es la información que se difunde a cargo del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC?	
		Veracidad de la información	7) ¿Las informaciones que se proporcionan de parte del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC gozan de veracidad?	
		Base legal de la información	8) ¿Tienen base legal las informaciones que se emiten de parte del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC?	
		Responsabilidad de la información	9) ¿Cuándo se informa un dato o los datos y no se ajustan a la verdad, existe sanción para los responsables de parte del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC?	
		Difusión de la información	10) ¿La información que proporciona el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC tiene la difusión que merece?	

	COMUNICACIÓN	Comunicación directa	11) ¿La comunicación que se genera en el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC es directa?
		Claridad de la comunicación	12) ¿Tienen claridad los mensajes que se comunican desde el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC?
		Medios de comunicación	13) ¿Los medios de comunicación que emplea el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC son los apropiados?
		Beneficio	14) ¿Qué tan beneficiosa es la comunicación brindada por el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC?
		Reconocimiento del personal	15) ¿La comunicación que difunde el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC tiene el prestigio o goza del reconocimiento del personal?
GESTIÓN DE RIESGOS DE CALIDAD	ENFOQUE EN EL CLIENTE	Gestión enfocada en el cliente	16) ¿La gestión que se realiza en el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC está enfocada en el cliente?
		Funcionamiento de equipos tecnológicos	17) ¿El funcionamiento de los equipos tecnológicos que cuenta el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC están enfocados en el cliente?
	LIDERAZGO	Liderazgo transaccional	18) ¿El jefe del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC se percibe que desarrolla un liderazgo transaccional?
		Liderazgo Transformacional	19) ¿El jefe del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC se percibe que desarrolla un liderazgo transformacional?
		Liderazgo autocrático	20) ¿El jefe del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC asume un liderazgo autocrático?
	COMPROMISO DEL PERSONAL	Obligaciones	21) ¿El personal que trabaja en el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC está

			atenta a desarrollar una labor de compromiso un ?	
		Actitud del personal	22) ¿La actitud del personal que trabaja en el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC está basado en el de un compromiso laboral?	
	ENFOQUE EN LOS PROCESOS	Planes de trabajo	23) Los planes de trabajo que tiene el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC están orientados a una gestión por procesos?	
		Presencia de objetivos	24) ¿La jefatura del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC?	
	ENFOQUE A LA GESTIÓN	Gestión institucional	25) ¿Las actividades que realiza el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC están enfocados a la gestión institucional?	
		Recursos idóneos	26) ¿Para realizar una labor de enfoque a la gestión, el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC cuenta con los recursos idóneos?	
	MEJORA CONTINUA	Labor de mejora continúa	27) ¿El personal del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC asume periódicamente una labor de mejora continua?	
		Desempeño basado en la mejora continua	28) ¿La jefatura del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC ha asumido un desempeño a labor basada en la mejora continua?	
	TOMA DE DECISIONES BASADO EN HECHOS	Soporte económico	29) ¿Las decisiones que se toman en el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC tienen el soporte económico de estar basado en hechos?	
		Tecnología	30) ¿El departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC, emplea tecnología de última generación?	

Anexo 4: Instrumento de investigación

CUESTIONARIO 1

HABILIDADES GERENCIALES

Estimado(a)

Mediante el presente documento me presento a usted para pedirle su apoyo para el desarrollo de la tesis titulada *Habilidades gerenciales y gestión de riesgos de calidad en el departamento de Diagnóstico por imagen en Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel A. Carrión de Huancayo – 2021*, por lo que le agradezco muchísimo. Le exhorto que la información obtenida será reservada y anónima.

INSTRUCCIONES:

A continuación, usted encontrará un conjunto de ítems relacionados con las variables de la investigación, por favor marque con una “X” en la columna la alternativa que usted considere conveniente.

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

PREGUNTAS		Alternativas de Respuestas				
		1	2	3	4	5
HABILIDADES GERENCIALES						
Dimensión 01: TOMA DE DECISIONES						
01	¿Con qué frecuencia el jefe del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC toma decisiones?					
02	Las decisiones que toma el jefe del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC tienen riesgo de por medio?					
03	Son programadas las decisiones que toma el jefe del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC?					
04	Son decisiones no programadas las que toma el jefe del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC?					
05	¿Son racionales las decisiones que toma el jefe del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC?					
Dimensión 02: INFORMACIÓN						
06	¿Qué tan oportuna es la información que se difunde a cargo del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC?					
07	¿Las informaciones que se proporcionan de parte del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC gozan de veracidad?					
08	¿Tienen base legal las informaciones que se emiten de parte del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC?					

09	¿Cuándo se informa un dato o los datos y no se ajustan a la verdad, existe sanción para los responsables de parte del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC?					
10	¿La información que proporciona el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC tiene la difusión que merece?					
Dimensión 03: COMUNICACIÓN						
11	¿La comunicación que se genera en el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC es directa?					
12	¿Tienen claridad los mensajes que se comunican desde el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC?					
13	¿Los medios de comunicación que emplea el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC son los apropiados?					
14	departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC?					
15	departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC?					

CUESTIONARIO 2

GESTIÓN DE RIESGOS DE CALIDAD

Estimado(a)

Mediante el presente documento me presento a usted para pedirle su apoyo para el desarrollo de la tesis titulada *Habilidades gerenciales y gestión de riesgos de calidad en el departamento de Diagnóstico por imagen en Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel A. Carrión de Huancayo – 2021*, por lo que le agradezco muchísimo. Le exhorto que la información obtenida será reservada y anónima.

INSTRUCCIONES:

A continuación, usted encontrará un conjunto de ítems relacionados con las variables de la investigación, por favor marque con una "X" en la columna la alternativa que usted considere conveniente.

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

PREGUNTAS		Alternativas de Respuestas				
		1	2	3	4	5
GESTIÓN Y ANÁLISIS DE RIESGOS DE CALIDAD						
Dimensión 01: ENFOQUE AL CLIENTE						
01	¿La gestión que se realiza en el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC está enfocado en el cliente?					
02	¿El funcionamiento de los equipos tecnológicos que cuenta el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC están enfocados en el cliente?					
Dimensión 02: LIDERAZGO						
03	¿El jefe del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC se percibe que desarrolla un liderazgo transaccional?					
04	¿El jefe del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC se percibe que desarrolla un liderazgo transformacional?					
05	¿El jefe del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC asume un liderazgo autocrático?					
Dimensión 03: COMPROMISO DEL PERSONAL						
06	¿El personal que trabaja en el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC está atenta a desarrollar una labor de compromiso un ?					
07	¿La actitud del personal que trabaja en el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC está basado en el de un compromiso laboral?					
Dimensión 04: ENFOQUE EN LOS PROCESOS						
08	Los planes de trabajo que tiene el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC están orientados a una gestión por procesos?					

09	¿La jefatura del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC?					
Dimensión 05: ENFOQUE A LA GESTIÓN						
10	¿Las actividades que realiza el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC están enfocados a la gestión institucional?					
11	¿Para realizar una labor de enfoque a la gestión, el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC cuenta con los recursos idóneos?					
Dimensión 06: MEJORA CONTINUA						
12	¿El personal del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC asume periódicamente una labor de mejora continua?					
13	¿La jefatura del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC ha asumido un desempeño a labor basada en la mejora continua?					
Dimensión 07: TOMA DE DECISIONES BASADO EN HECHOS						
14	¿Las decisiones que se toman en el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC tienen el soporte económico de estar basado en hechos?					
15	¿El departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC, emplea tecnología de última generación?					

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE HABILIDADES GERENCIALES.

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSIÓN 1: Toma de Decisiones							
1	¿Con qué frecuencia el jefe del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC toma decisiones?	X		X		X		
2	¿Las decisiones que toma el jefe del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC tienen riesgo de por medio?	X		X		X		
3	¿Son programadas las decisiones que toma el jefe del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC?	X		X		X		
4	¿Son decisiones no programadas las que toma el jefe del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC?	X		X		X		
5	¿Son racionales las decisiones que toma el jefe del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Información	SI	No	SI	No	SI	No	
6	¿Qué tan oportuna es la información que se difunde a cargo del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC?	X		X		X		
7	¿Las informaciones que se proporcionan de parte del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC gozan de veracidad?	X		X		X		
8	¿Tienen base legal las informaciones que se emiten de parte del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC?	X		X		X		
9	¿Cuándo se informa un dato o los datos y no se ajustan a la verdad, existe sanción para los responsables de parte del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC?	X		X		X		
10	¿La información que proporciona el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC tiene la difusión que merece?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Comunicación	SI	No	SI	No	SI	No	
11	¿La comunicación que se genera en el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC es directa?	X		X		X		
12	¿Tienen claridad los mensajes que se comunican desde el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC?	X		X		X		

12	¿ El personal del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC asume periódicamente una labor de mejora continua?						
13	¿ La jefatura del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC ha asumido un desempeño a labor basada en la mejora continua?						
DIMENSION 7: Toma de Decisiones Basadas en Hecho		Si	No	Si	No	Si	No
14	¿ Las decisiones que se toman en el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC tienen el soporte económico de estar basado en hechos?						
15	¿ El departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC, emplea tecnología de última generación						

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Luis Cesar Torres Cuya DNI: 09830991 DNI:

Especialidad del validador:

14. de Mayo del 2021

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde el concepto técnico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar el 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



.....
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION Y ANALISIS DE RIESGOS DE CALIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Enfoque al Cliente							
1	¿La gestión que se realiza en el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC está enfocado en el cliente?							
2	¿El funcionamiento de los equipos tecnológicos que cuenta el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC están enfocados en el cliente?							
	DIMENSION 2: Liderazgo	Si	No	Si	No	Si	No	
3	¿El jefe del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC se percibe que desarrolla un liderazgo transaccional?							
4	¿El jefe del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC se percibe que desarrolla un liderazgo transformacional?							
5	¿El jefe del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC asume un liderazgo autocrático?							
	DIMENSION 3: Compromiso del Personal	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿El personal que trabaja en el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC está atenta a desarrollar una labor de compromiso <u>un 2</u> ?							
7	¿La actitud del personal que trabaja en el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC está basado en el de un compromiso laboral?							
	DIMENSION 4: Enfoque en los Procesos	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Los planes de trabajo que tiene el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC están orientados a una gestión por procesos?							
9	¿La jefatura del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC?							
	DIMENSION 5: Enfoque a la Gestión	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Las actividades que realiza el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC están enfocados a la gestión institucional?							
11	¿Para realizar una labor de enfoque a la gestión, el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC cuenta con los recursos idóneos?							
	DIMENSION 6: Mejora Continua	Si	No	Si	No	Si	No	

12	¿El personal del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC asume periódicamente una labor de mejora continua?							
13	¿La jefatura del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC ha asumido un desempeño a labor basada en la mejora continua?							
DIMENSION 7: Toma de Decisiones Basadas en Hecho		Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Las decisiones que se toman en el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC tienen el soporte económico de estar basado en hechos?							
15	¿El departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC, emplea tecnología de última generación							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Luis Cesar Torres Cuya DNI: 09830991 DNI:

Especialidad del validador:

14. de Mayo del 2021

- ¹**Relevancia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar el 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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE HABILIDADES GERENCIALES.

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSIÓN 1: Toma de Decisiones							
1	¿Con qué frecuencia el jefe del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC toma decisiones?	X		X		X		
2	¿Las decisiones que toma el jefe del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC tienen riesgo de por medio?	X		X		X		
3	¿Son programadas las decisiones que toma el jefe del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC?	X		X		X		
4	¿Son decisiones no programadas las que toma el jefe del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC?	X		X		X		
5	¿Son racionales las decisiones que toma el jefe del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Información	SI	No	SI	No	SI	No	
6	¿Qué tan oportuna es la información que se difunde a cargo del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC?	X		X		X		
7	¿Las informaciones que se proporcionan de parte del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC gozan de veracidad?	X		X		X		
8	¿Tienen base legal las informaciones que se emiten de parte del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC?	X		X		X		
9	¿Cuándo se informa un dato o los datos y no se ajustan a la verdad, existe sanción para los responsables de parte del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC?	X		X		X		
10	¿La información que proporciona el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC tiene la difusión que merece?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Comunicación	SI	No	SI	No	SI	No	
11	¿La comunicación que se genera en el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC es directa?	X		X		X		
12	¿Tienen claridad los mensajes que se comunican desde el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC?	X		X		X		

13	¿Los medios de comunicación que emplea el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC son los apropiados?	X		X		X	
14	¿Qué tan beneficiosa es la comunicación brindada por el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC?	X		X		X	
15	¿La comunicación que difunde el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC tiene el prestigio o goza del reconocimiento del personal	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Antonia Soto Acuña **DNI:**20018258.....

Especialidad del validador: Maestra en Gestión de los servicios de la salud.

14. de Mayo del 2021

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



.....

Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION Y ANALISIS DE RIESGOS DE CALIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Enfoque al Cliente							
1	¿La gestión que se realiza en el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC está enfocado en el cliente?							
2	¿El funcionamiento de los equipos tecnológicos que cuenta el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC están enfocados en el cliente?							
	DIMENSION 2: Liderazgo	Si	No	Si	No	Si	No	
3	¿El jefe del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC se percibe que desarrolla un liderazgo transaccional?							
4	¿El jefe del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC se percibe que desarrolla un liderazgo transformacional?							
5	¿El jefe del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC asume un liderazgo autocrático?							
	DIMENSION 3: Compromiso del Personal	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿El personal que trabaja en el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC está atenta a desarrollar una labor de compromiso <u>un 2</u> ?							
7	¿La actitud del personal que trabaja en el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC está basado en el de un compromiso laboral?							
	DIMENSION 4: Enfoque en los Procesos	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Los planes de trabajo que tiene el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC están orientados a una gestión por procesos?							
9	¿La jefatura del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC?							
	DIMENSION 5: Enfoque a la Gestión	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Las actividades que realiza el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC están enfocados a la gestión institucional?							
11	¿Para realizar una labor de enfoque a la gestión, el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC cuenta con los recursos idóneos?							
	DIMENSION 6: Mejora Continua	Si	No	Si	No	Si	No	

12	¿El personal del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC asume periódicamente una labor de mejora continua?						
13	¿La jefatura del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC ha asumido un desempeño a labor basada en la mejora continua?						
DIMENSION 7: Toma de Decisiones Basadas en Hecho		Si	No	Si	No	Si	No
14	¿Las decisiones que se toman en el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC tienen el soporte económico de estar basado en hechos?						
15	¿El departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC, emplea tecnología de última generación?						

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Antonia Soto Acuña **DNI:**20018258.....

Especialidad del validador: Maestra en Gestión de los servicios de la salud.

- 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



.....

Firma del experto informante

14. de Mayo del 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE HABILIDADES GERENCIALES.

Nº	DIMENSIONES / ítem	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSIÓN 1: Toma de Decisiones							
1	¿Con qué frecuencia el jefe del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC toma decisiones?	X		X		X		
2	¿Las decisiones que toma el jefe del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC tienen riesgo de por medio?	X		X		X		
3	¿Son programadas las decisiones que toma el jefe del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC?	X		X		X		
4	¿Son decisiones no programadas las que toma el jefe del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC?	X		X		X		
5	¿Son racionales las decisiones que toma el jefe del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Información	SI	No	SI	No	SI	No	
6	¿Qué tan oportuna es la información que se difunde a cargo del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC?	X		X		X		
7	¿Las informaciones que se proporcionan de parte del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC gozan de veracidad?	X		X		X		
8	¿Tienen base legal las informaciones que se emiten de parte del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC?	X		X		X		
9	¿Cuándo se informa un dato o los datos y no se ajustan a la verdad, existe sanción para los responsables de parte del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC?	X		X		X		
10	¿La información que proporciona el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC tiene la difusión que merece?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Comunicación	SI	No	SI	No	SI	No	
11	¿La comunicación que se genera en el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC es directa?	X		X		X		
12	¿Tienen claridad los mensajes que se comunican desde el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC?	X		X		X		

13	¿Los medios de comunicación que emplea el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC son los apropiados?	X		X		X	
14	¿Qué tan beneficiosa es la comunicación brindada por el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC?	X		X		X	
15	¿La comunicación que difunde el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC tiene el prestigio o goza del reconocimiento del personal	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Karina Guidotti Puchoc DNI:46287956.....

Especialidad del validador: Maestra en Gestión de los servicios de la salud.

14. de Mayo del 2021

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

.....
Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION Y ANALISIS DE RIESGOS DE CALIDAD

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Enfoque al Cliente							
1	¿La gestión que se realiza en el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC está enfocado en el cliente?							
2	¿El funcionamiento de los equipos tecnológicos que cuenta el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC están enfocados en el cliente?							
	DIMENSIÓN 2: Liderazgo	Si	No	Si	No	Si	No	
3	¿El jefe del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC se percibe que desarrolla un liderazgo transaccional?							
4	¿El jefe del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC se percibe que desarrolla un liderazgo transformacional?							
5	¿El jefe del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC asume un liderazgo autocrático?							
	DIMENSIÓN 3: Compromiso del Personal	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿El personal que trabaja en el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC está atenta a desarrollar una labor de compromiso <u>un 2</u> ?							
7	¿La actitud del personal que trabaja en el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC está basado en el de un compromiso laboral?							
	DIMENSIÓN 4: Enfoque en los Procesos	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Los planes de trabajo que tiene el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC están orientados a una gestión por procesos?							
9	¿La jefatura del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC?							
	DIMENSIÓN 5: Enfoque a la Gestión	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Las actividades que realiza el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC están enfocados a la gestión institucional?							
11	¿Para realizar una labor de enfoque a la gestión, el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC cuenta con los recursos idóneos?							
	DIMENSIÓN 6: Mejora Continua	Si	No	Si	No	Si	No	

12	¿El personal del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC asume periódicamente una labor de mejora continua?							
13	¿La jefatura del departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC ha asumido un desempeño a labor basada en la mejora continua?							
DIMENSION 7: Toma de Decisiones Basadas en Hecho		Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Las decisiones que se toman en el departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC tienen el soporte económico de estar basado en hechos?							
15	¿El departamento de Diagnóstico por Imagen del HRDCQ DAC, emplea tecnología de última generación							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Karina Guidotti Puchoc **DNI:**46287956.....

Especialidad del validador: Maestra en Gestion de los servicios de la salud.

14. de Mayo del 2021

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

.....

Firma del experto informante



GOBIERNO REGIONAL HUANCAYO
REGIONAL GOVERNMENT OF HUANCAYO
REGIONAL GOVERNMENT OF HUANCAYO



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Huancayo, 01 de julio del 2021

CARTA N° 001-2021-GRJ-DRSJ-HRDCO-DAC-HYO-DDPI

Lic.

LIZ ANGELICA VIDAL CASTRO

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para hacerle llegar un cordial saludo a nombre del DEPARTAMENTO DE DIAGNOSTICO POR IMAGEN del HRDCQ "DANIEL ALCIDES CARRIÓN" y el mío propio; habiendo recibido su solicitud para aplicación de INSTRUMENTO DE MEDICIÓN, con el nombre de "HABILIDADES GERENCIALES Y GESTIÓN DE RIESGO DE CALIDAD EN EL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO-2021"; a lo que AUTORIZO a su persona realizar la respectiva encuesta en nuestro departamento.

Sin otro particular le reitero las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,


DANIEL ALCIDES CARRIÓN
DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEN
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN
HUANCAYO - PERÚ