



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
UNIDAD DE POSGRADO

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE ENFERMERÍA Y CALIDAD DE
ATENCIÓN AL PACIENTE - HOSPITAL REGIONAL DOCENTE
CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN
HUANCAYO 2020**

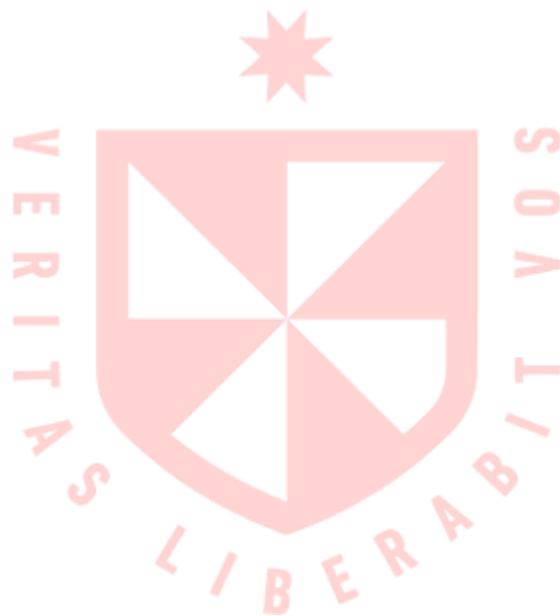
**TESIS
PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GERENCIA DE
SERVICIOS DE SALUD**

**PRESENTADO POR
RUT VALERIO LAUREANO**

**ASESOR
JULIO SEGUNDO ACOSTA POLO**

LIMA- PERÚ

2022



**Reconocimiento - No comercial - Compartir igual
CC BY-NC-SA**

El autor permite entremezclar, ajustar y construir a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
UNIDAD DE POSGRADO**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE ENFERMERÍA Y CALIDAD DE
ATENCIÓN AL PACIENTE - HOSPITAL REGIONAL DOCENTE
CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN HUANCAYO
2020**

TESIS

**PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GERENCIA DE
SERVICIOS DE SALUD**

**PRESENTADA POR
RUT VALERIO LAUREANO**

**ASESOR
MAG. JULIO SEGUNDO ACOSTA POLO**

**LIMA, PERÚ
2022**

JURADO

Presidente:

Dr. Ricardo Aliaga Gestelumendi

Miembro:

Mtra. Cybill Andrea Chávez Rivas

Miembro:

Mg. Wilde Lyonel Lavado Acuña

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que esta investigación se realice con éxito en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos

AGRADECIMIENTOS

A Julio Segundo Acosta Polo, magíster en Medicina, por la asesoría temática.

A Rosa Angélica García Lara, maestra en Educación, por la asesoría en redacción científica.

ÍNDICE

	Págs.
Portada	i
Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Índice	v
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
FUENTES DE INFORMACIÓN	38
ANEXOS	

ÍNDICE

	Págs.
Tabla 1. Ficha técnica de la variable gestión administrativa	22
Tabla 2. Ficha técnica de la variable calidad de atención	23
Tabla 3. Resultados de validez del contenido de los instrumentos	24
Tabla 4. Niveles de Confiabilidad de Alfa de Cronbach	25
Tabla 5. Estadísticos de fiabilidad de la variable gestión administrativa	25
Tabla 6. Estadísticos de fiabilidad de la variable calidad de atención	26
Tabla 7. Distribución de frecuencias y porcentajes de enfermeras según las dimensiones de gestión administrativa del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2020	28
Tabla 8. Nivel de gestión administrativa de enfermería del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2020	29
Tabla 9. Distribución de frecuencias y porcentajes de pacientes según las dimensiones de calidad de atención del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2020	30
Tabla 10. Nivel de calidad de atención al paciente del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2020	31
Tabla 11. Prueba de la relación entre gestión administrativa de enfermería y calidad de atención al paciente del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2020	32

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo principal determinar la relación entre gestión administrativa de enfermería y calidad de atención al paciente del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2020. Los objetivos específicos fueron: Identificar el nivel de la gestión administrativa de enfermería, identificar el nivel de la calidad de atención al paciente. El tipo de investigación fue básico, cuantitativo, analítico. La muestra fue del tipo no probabilística, constituidas por 20 enfermeras y 30 pacientes del nosocomio. Se usó un instrumento adaptado por el mismo investigador. La técnica que se empleó fue una encuesta educada a los jefes de enfermería de cada servicio y dirigido a los pacientes atendidos en el servicio de especialidades médicas, la duración de la encuesta fue 15 minutos. Los resultados fueron: el 75% de las enfermeras jefas de cada servicio muestran un grado bueno en gestión administrativa, el 20% con un grado regular y el 5% un nivel eficiente. El 90% de los pacientes consultados muestran un grado excelente en la calidad de atención, el 10% con un grado bueno y el 0 % con un grado regular. Se concluyó que en el hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, existe una relación significativa entre las variables de estudio. Esto debido al grado de gestión administrativa referenciado por el personal de enfermería que fue mayoritariamente bueno 75% y la calidad de atención percibido por los pacientes fue bueno 10% a excelente 90%.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad de atención, enfermería

ABSTRACT

The main objective of this work was to determine the relationship Between the administrative management of nursing and the quality of patient care at the Daniel Alcides Carrión Huancayo 2020 Clinical-Surgical Teaching Regional Hospital. The specific objectives were: To identify the level of administrative management of nursing, identify the level of quality of patient care. The type of research was basic, quantitative, analytical. The sample was of the non-probabilistic type, consisting of 20 nurses and 30 hospital patients. An instrument adapted by the same researcher was used. The technique used was an educated survey of the nursing heads of each service and directed to the patients treated in the medical specialties service, the duration of the survey was 15 minutes. The results were that 75% of the head nurses of each service show a good degree in administrative management, 20% with a regular degree and 5% an efficient level. 90% of the patients consulted show an excellent grade in the quality of care, 10% with a good grade and 0% with a regular grade. It was concluded that in the Daniel Alcides Carrión Surgical Clinical Teaching Regional Hospital, there is a significant relationship between the study variables. This is due to the degree of administrative management referenced by the nursing staff, which was mostly good 75% and the quality of care perceived by patients was good 10% to excellent 90%.

Key words: Administrative management, quality of care, nursing

NOMBRE DEL TRABAJO

GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE ENFERMERÍA Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE - HOSPITAL REGIONAL DOCENTE

AUTOR

RUT VALERIO LAUREANO

RECUENTO DE PALABRAS

12963 Words

RECUENTO DE CARACTERES

71796 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

79 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

4.5MB

FECHA DE ENTREGA

Nov 17, 2022 3:47 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Nov 17, 2022 3:49 PM GMT-5

● **20% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 20% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Base de datos de trabajos entregados
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Material bibliográfico
- Material citado
- Fuentes excluidas manualmente



Mg. Julio Acosta Polo.
Docente USMP

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Descripción de la situación problemática

A nivel mundial los sistemas de salud han tenido notable transformaciones, destacando la calidad de atención como uno de los pilares fundamentales de la prestación de servicio de salud (1).

En el mundo acontecen 421 millones de hospitalizaciones y aproximadamente 42.7 millones de eventos adversos cada año, simbolizando la tercera causa de muerte en los EE.UU., después de los padecimientos del corazón y el cáncer, causando al menos 250 000 muertes cada año. Estos incidentes impactan negativamente en la eficiencia de la gestión administrativa y económica de los hospitales, causando daño temporal o permanente en el paciente, considerados una epidemia a nivel mundial, representando entre un 12 a un 15% del gasto hospitalario, ante este hecho cobra relevancia la calidad de atención del profesional de enfermería (2).

El 70% de los gerentes de enfermería de primera línea hospitalaria en la región Ghana, exhibieron un nivel bajo de conocimiento y capacidad para aplicar una gestión administrativa con liderazgo, lo que generó una mala atención al usuario. Se requiere calificación, experiencia profesional y experiencia gerencial para asumir bien la gestión en salud (3).

La Organización Panamericana de Salud, enfoca la calidad como métodos que permiten evaluar las intervenciones sanitarias de prevención, curativas o de apoyo, analizando su efectividad, eficacia y seguridad (4).

La realidad del Perú y muchos países de latinoamericana, presentan debilidades en la gestión sanitaria. En el Perú, las empresas de salud de primer horizonte de cuidado sólo el 14% cuentan con capacidades para la gestión que implica planeamiento y conducción. En los otros niveles de atención existe 32% una adecuada infraestructura, 25% posee equipamiento suficiente y solo 29% tienen recursos humanos capacitados (5).

La calidad de atención en los hospitales del Ministerio de Salud es percibida como inadecuada pese a que su optimización podría salvar a más de ocho millones de vidas anualmente, evidenciando que las enfermedades cardiovasculares son de creciente incidencia, que requieren estudios de diagnóstico e intervenciones terapéuticas que usualmente presentan limitaciones (6).

Un criterio similar versado en el área de Atención de Salud es lo ocurrido en el caso peruano, la cual se caracteriza por presentar grandes deterioros en el sistema de gestión administrativa y por ende una mala calidad de atención al usuario, en base a esta evaluación comparativa en los servicios de salud asumida por la OMS, el Perú se posicionó en el lugar 55 de 64 países (7).

1.2 Problema de investigación

Actualmente el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión ha recibido múltiples quejas a la actual gestión administrativa de enfermería de cada servicio, a ello se agrega el descontento por parte de los pacientes quienes demandan una mejor calidad de atención.

Por otro lado, como institución de salud de gran relevancia de la región Junín, indica índices crecientes de atención al usuario, a través de su departamento de estadística e informática de la institución, señala que en el primer trimestre del año 2019 es de 30 225 pacientes; es decir, 8 mil beneficiarios más a lo registrado en el año 2018 (22 371); la que se traduce en altas horas de espera, muchas veces ya sea por rapidez en la atención, no se hace una adecuada evaluación; todo esto terminando en quejas en el libro de reclamaciones del hospital (8).

En lo que respecta a la actual gestión administrativa de enfermería, las dimensiones (planeación, organización, dirección y control), no están siendo aplicadas adecuadamente; la principal anomalía es la designación de cargos (jefe de servicio) que son asumidos por enfermeros que no cumplen los requisitos exigidos, generando así baja responsabilidad en gestionar y

coordinar los cuidados de los pacientes y deficiente supervisión, liderazgo al personal de enfermería a cargo.

Es por ello que al ser parte de esta organización se consideró la realización de la presente investigación; formulando las siguientes interrogantes:

Formulación del problema:

Problema General

¿Cuál es la relación entre gestión administrativa de enfermería y calidad de atención al paciente del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo ?

Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de gestión administrativa de enfermería del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo?

¿Cuál es el nivel de calidad de atención al paciente del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo?

1.3 Objetivos generales y específicos

Objetivos General:

Determinar la relación entre gestión administrativa de enfermería y calidad de atención al paciente del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo.

Objetivos Específicos:

Identificar el nivel de gestión administrativa de enfermería del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Huancayo.

Identificar el nivel de calidad de atención al paciente del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Huancayo.

1.4 Justificación: importancia y viabilidad

Sin duda, el establecimiento sanitario necesita de la intervención de políticas de gestión administrativa a través de un proceso de planeación, organización, dirección y control, las cuales deberán estar presentes incondicionalmente en el área de Enfermería, para que, de esta manera, los pacientes y la propia institución encuentren en esta área una alta capacidad de gestión, y se deje de lado solo el empoderamiento profesional de la carrera, siendo esta aún la principal función de las jefaturas de enfermería. Si la deficiente gestión administrativa continua genera monotonía en el trabajo y un clima organizacional malo, ya no habrá una buena comunicación entre personal de salud y las áreas del nosocomio, baja desempeño del personal de enfermería, ya que estarán trabajando en áreas que no les corresponde, constante rotación del personal por los diversos servicios, lo cual se llegará a reflejar en la mala calidad al paciente.

Por lo tanto, se espera que la gestión administrativa en el área de Enfermería, presente una evolución en el régimen de salud en el departamento Junín, ya que el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo, como gran referente de la región de Junín se encuentra en la obligación de presentar una alta calidad de asistencia para los pacientes, y ello parte de las constantes capacitaciones que se deberá implantar en los cargos administrativos de dirección; de esta manera, se propicia que los planteamientos administrativos influyan en el ámbito laboral, mostrándose orden en la ejecución de las labores con objetivos claros e instrumentos de gestión que diseñen correctamente la función del área de enfermería, y es que ese perfil organizacional deberá emanar del propio Estado, quien podrá optimizar los recursos técnicos y humanos de este sector de la salud, mostrando de igual forma interés en la selección de las jefaturas, quienes serán los encargados de regular todo el sistema sanitario en beneficio del paciente.

1.5 Limitaciones del estudio

El periodo de realizar el instrumento que son las encuestas a enfermeras y a pacientes fue restringido por la pandemia COVID -19. Pero se logró obtener permiso por la institución.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

En 2021, Terán N, Gonzáles J, et al. Publicaron un artículo científico: Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica - México. La conclusión fue que la mayoría de los estudios recopilados sobre la medición de la calidad de servicio usaron como instrumento de evaluación al modelo SERVQUAL (9).

Rojas C, Hernández H y Niebles W en 2020, realizaron un artículo científico: Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud – Bolivia. La conclusión fue que al entrelazar la gestión administrativa y los sistemas integrados de salud se obtendrá ventajas como reducción de costos, aprovechamiento de los equipos de trabajo y alineamiento de procesos para dar alcance al objeto social de la organización que es la salud (10).

Sabogal C y Vargas J realizaron, en 2017, una investigación que tenía por objetivo fortalecer la administración de los cursos de postgrado de la Universidad Nacional de Colombia. Las conclusiones fueron que la gestión administrativa es importante para fortalecer el desempeño del programa de egresados; también, definió que la gestión administrativa es un canal para cumplir las metas propuestas y llegar a mejorar el programa de egresados (11).

Coque D publicó, en 2016, una investigación sobre la dirección administrativa y su marca en la rentabilidad de la empresa MEGAMICRO S.A. de la ciudad de Ambato – Ecuador. Se llegó a la conclusión que para tener una rentabilidad alta se requiere tener una buena gestión administrativa en la empresa MEGAMICRO (12).

Sandrin D en 2015, compartió la investigación Comportamiento Sanitario de Pacientes con Diabetes Tipo I – Hospital de niños de la Santísima Trinidad de la ciudad de Córdoba – Argentina, en la que puntualizó la relevancia de la actitud y el comportamiento asumido dentro del sistema sanitario gestión administrativa, que provoca modificaciones positivas al proceso de implementación en programas y proyectos de atención (13).

Aliaga S y Alcas N, en el 2021, anunciaron un artículo científico: Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en el hospital nacional de Lima. Concluyeron que existe incidencia a la gestión administrativa y la calidad de servicio en el parto humanizado (14).

En 2020, Vela J, publico un artículo científico: Gestión administrativa en la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yaricocha, 2019. La conclusión fue que se determinó la relación entre ambas variables con Rho de spearman 0,518 (15).

En 2019, Mayta H ejecutó la investigación Representación administrativa y conformidad de los usuarios de la Municipalidad distrital de Olleros – Huaraz. La conclusión fue que la gestión administrativa del gobierno municipal favorece la mejora de la satisfacción de los usuarios y el logro efectivo de sus objetivos (16).

Barrera A y Ysuiza M anunciaron, en 2018, una investigación sobre gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la municipalidad provincial de alto amazonas, Loreto. Las conclusiones fueron que las dos variables están relacionadas significativamente. Si hay una adecuada gestión administrativa en la municipalidad, generará una alta calidad de servicio (17).

Orihuela J, en 2018 elaboró, la investigación: El Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la Red de Salud de Ventanilla gestiona la administración de usuarios y la calidad de la atención. Concluyó que existe una correlación muy alta entre la orden ejecutiva y la calidad de la atención a los usuarios del centro médico (18)

Cabana H, en 2018, indagó una investigación sobre: Servicios de administración y atención al paciente de las instituciones de salud de la región del Callao. Se empleó una investigación descriptivo – correlacional. Las conclusiones fue que la gestión administrativa del personal de salud es desarrollada bien y que genera la satisfacción del usuario del Establecimiento (19).

Cajo L, en 2018 publicó, una investigación sobre influencia de la gestión administrativa en el desempeño profesional de los profesionales del ministerio de

agrónoma. Concluyó que es obligatorio fortificar la diligencia administrativa para influir favorablemente en el desempeño profesional de los trabajadores (20).

En 2018, Espinoza J realizó un estudio sobre rama de capacitación para el desarrollo de la eficacia del cuidado de los pacientes de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Emergencias Grau EsSalud. Se concluyó cuanto haya más capacitaciones el personal de enfermería del área de Cuidados Intensivos mejora la calidad del cuidado de los pacientes (21).

Peña M, en 2018, llevó a cabo una investigación sobre administración y calidad de servicio al usuario en el distrito San Marcos de Huari-Ancash. La conclusión es que existe una correlación muy positiva entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, que es de 0.805. Por tanto, se puede decir que existe una relación muy positiva e importante entre la administración del municipio de San Marcos y la calidad del servicio al usuario (22).

Torres R realizó, en 2018, una investigación titulada: la gestión administrativa y la vigilancia interno en el SENASA. Las variables fueron gestión administrativa y control interno. Se concluyó que, a medida que aumenta una nueva gestión administrativa, aumentará el control interno en área administrativa del SENASA (23).

Ocampos L y Valencia S público, en 2017, realizaron un estudio sobre administración y calidad de servicio al usuario en la red sanitaria EsSalud-Tumbes. Las conclusiones fueron que la gestión administrativa es muy importante para brindar una buena disposición de servicio en la red asistencial EsSalud (24).

Soto R anunció, en 2017, una investigación sobre liderazgo y gestión administrativa de la municipalidad distrital San Pedro de Chaná – Huari – Lima, Perú. Las conclusiones fueron que liderazgo incide significativamente en la gestión administrativa de la municipalidad (25).

Montoya E, en 2017, ejecuto una investigación llamada: La gestión administrativa y la calidad del servicio del personal de la Comunidad Local de Administración de

Salud (CLAS) Aguamiro – Yurimaguas. Las conclusiones fueron que la eficacia de cuidado del personal de salud es regular, debido a que no cuentan con estrategias e instrumentos de calidad; la gestión administrativa es deficiente, ya que el personal no cuenta con un ambiente adecuado para brindar la atención adecuada. Por lo tanto, la gestión administrativa y la calidad de atención son dependientes (26)

Sánchez J, en 2017, transmitió una investigación sobre gestión administrativa y calidad de servicio de la oficina principal del Banco de la Nación y su influencia en la fidelización de los usuarios. Se determinó que los clientes vienen continuamente al banco, debido a la buena calidad de atención en gestiona administrativa (27).

Ferrer M reportó, en 2017, una indagación con el tema: Gestión administrativa y ocupación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. Se concluyó que los trabajadores tienen un buen desempeño laboral, debido a que la gestión administrativa se desarrolla adecuadamente en la municipalidad (28).

Hernández E, Romucho D y Villa S compartieron, en 2017, una investigación sobre la administración y su impacto en la calidad del servicio de EsSalud Chincha. Se concluyó que la gestión administrativa en el EsSalud es buena teniendo como resultado buena calidad de atención. Por lo tanto, la gestión administrativa influye en la calidad de atención (29).

Tipián S, en 2017, brindó una investigación sobre gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del MINJUS. Se concluyó que hay una correlación efectiva entre la Gestión administrativa y la eficacia de servicio a usuarios en la Dirección General de Protección de Datos Personales del MINJUS (30).

Cruz A y Sánchez L, en 2016, llevaron a cabo una investigación sobre el plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral del personal de la empresa publicidad y servicios generales Boga Sociedad Anónima que labora en el campus UPAO de la ciudad Trujillo. Concluyeron que para mejorar el desempeño laboral se necesita de un plan de capacitación. La capacitación está orientada al manejo de

materiales de limpieza, prevención de accidentes de trabajo para todo el personal de la empresa (31).

Roque J compartió, en 2016, un estudio sobre los siguientes aspectos: Estrategias de gestión administrativa para optimizar la atención al cliente en el negocio de la MYPE San Martín-Chiclayo Se concluyó que si es necesario continuar con las estrategias administrativas de la empresa para seguir mejorando la atención al usuario (32).

Díaz V. publico, en 2016, una investigación: Gestión Administrativa En La Calidad De Atención Al Usuario Del Centro De Radiodiagnóstico Maxilofacial (Ceramax). Las conclusiones fueron que la asistencia administrativa incide en la eficacia de cuidado al usuario en el Centro de Radiodiagnóstico Maxilofacial – CERAMAX (33).

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Gestión administrativa

Según la **OPS/OMS**, la gestión administrativa en los hospitales son la base para brindar una buena calidad de atención al paciente y un entorno saludable para el personal de salud (34).

Según Frederick Taylor en su libro “Principios de la Administración Científica define a la administración como: “El objeto principal de la Administración ha de ser: asegurar la máxima prosperidad para el patrón junto con la máxima prosperidad para cada uno de los empleados” (35).

Henry Fayol 1841-1925. Fue un ingeniero y teórico turco que desarrolló la teoría general de la administración, pero enfocada en el desempeño de la dirección jerárquica de la organización para que desarrollara todas las funciones administrativas. Para la administración es una actividad común para cualquier tipo de negocio, organizaciones lucrativas y no lucrativas, organismos políticos, deportivos, religiosos o de diversión, etc., y juega un papel muy importante en la sociedad. Toda empresa necesita aplicar una metodología en sus actos, y el proceso administrativo es sin duda esa

metodología que se exige para la solución de los problemas que surge en cualquier organización (36).

La gestión administrativa según Fayol: encamina la cadena de actividades del cuerpo realizando tareas, ejercicios y métodos de manera justa. Su importancia incluye el desarrollo de la organización y la ordenación de sus acciones, pero debe considerar de antemano todos los medios y procedimientos necesarios para obtener nuestras metas y reducir los impactos negativos o posibles problemas. Para una aplicación adecuada de gestión administrativa se requiere de cuatro dimensiones: Planeación, organización, dirección, y control. El punto de vista adoptado, es precisamente, porque en la administración moderna se aplica estas dimensiones para analizar, evaluar y mejorar estos aspectos de la gestión administrativa (37)

Dimensiones de gestión administrativa según Fayol:

- **Planificación:**

Es el primer ejercicio necesario para llevar y desplegar de modo exitoso las otras dimensiones. Versa en planear metas, precisar los objetivos e implantar los medios necesarios y las tareas que se van a ejecutar en una determinada fase de tiempo. Para una evaluación interna se hace uso de la herramienta: “las cinco fuerzas de Porter” o “FODA”.

Funciones:

- Establecer los objetivos, estrategias y políticas.
- Programación de actividades y presupuestos.
- Predecir.
- Identificar y exponer las tareas para conseguir los objetivos.
- Diseñar un método general de objetivos resaltando la creatividad para encontrar nuevas fórmulas que potencialicen el trabajo.
- Instituir políticas, procedimientos y métodos de desempeño.
- Pronosticar los posibles dilemas a presentarse.
- Cambiar la estrategia bajo los lineamientos del resultado.

Plantear los objetivos institucionales de mejorar la calidad de atención es también marcar los medios para lograrlo, por lo que se debe comprender que la fórmula de trabajo plasmado por el Estado resulta aún deficiente para atender la red de salud pública peruana, siendo importante la clasificación de las funciones ejercidas; ya que, si la consolidación de este objetivo institucional es el norte principal de los programas de salud, la especialización de los enfermeros es también necesario para desarrollar una gestión administrativa óptima.

- **Organización:**

Se enarbola en plantear una estructura que dirija coherentemente los recursos humanos y económicos de los que dispone la entidad laboral, para así lograr los objetivos trazados. Se establecen las áreas o sectores laborales dentro de la empresa, clasificándose los trabajos de acuerdo a las funciones que desarrolla su personal adherido y calificado.

Funciones:

- Fijar los recursos y actividades para obtener los objetivos.
- Formar los miembros y cargos.
- Fijar los deberes operantes según cargo.
- Reunir los puestos operativos y relacionadas.
- Describir los requisitos mínimos de cada cargo.
- Seleccionar y colocar a personal en el puesto adecuado.
- Proporcionar facilidades personales y demás recursos a cada uno de las áreas.
- Dividir el trabajo considerando las unidades de operación.
- Agrupar las tareas por los puestos de trabajo.
- Estructurar las unidades operativas con criterios de manejabilidad y afinidad de la labor.
- Seleccionar al personal que posea las aptitudes requeridas para determinado puesto de trabajo

La organización profesional se encuentra relacionado con el perfil ocupacional que presenta cada trabajador, por eso es que es necesario identificar y potencializar las habilidades cognitivas propias

de la profesión de salud, así como la inteligencia interpersonal que se debería de presentar al momento de tratar a los pacientes; por lo que el tipo de intervención laboral que se presente deberá estar impregnado de una inmediata absolución a los conflictos suscitados, claro está que todo ello deberá provenir de un esquema único de trabajo desde los rangos de dirección que desde luego también deberán estar capacitados para asimilar el trabajo grupal y las habilidades interpersonales.

- **Dirección:**

Reside en establecer las tácticas proyectadas, direccionándonos hacia el objetivo mediante: liderazgo, la motivación y la comunicación. Involucra estimular a los trabajadores, manejar una comunicación adecuada con todas las áreas de la organización y establecer mecanismos de evaluación constante, entre otros.

Funciones:

- Orientar e incentivar al equipo de trabajo a cumplir sus objetivos.
- Crear una comunicación directa, abierta y transparente con cada uno del personal de trabajo.
- Incentivar el potencial de cada trabajador.
- Realizar evaluaciones constantes del proceso de ejecución, a fin de rectificar acciones en caso de ser requerido.
- Comunicación, liderazgo y motivación de personal.
- Dirección para los objetivos.
- Toma de decisiones

- **Control:**

Esta dimensión nos ayuda a comprobar los avances y cumplimiento de nuestros objetivos mediante estrategias planificadas, a fin de mejorar la toma de decisiones, reprogramar algunas acciones, corregir problemas o evaluar resultados, entre otros. Al realizar el control se debe ejercer profesionalidad y transparencia. El control de

los resultados nos permite comparar con nuestras metas de inicio con el fin buscar una mejora continua.

Funciones:

- Definición de estándares para medir el desempeño.
- Medición y corrección
- Retroalimentación
- Mejorar las debilidades y garantizar que se cumplan lo planeado.

2.2.2 Calidad de atención

ISO-9000, citado por Lostaunau J. (2018, p.24) definió: “La calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos” (38).

El Sistema de Gestión de la Calidad, concebido por el Ministerio de Salud del Perú, citado por Lostaunau J. (2018, p.23) definió: La calidad “Es el conjunto de características técnico-científicas, humanas y materiales que debe tener la atención de salud que se brinda a los usuarios para satisfacer sus expectativas” (39).

Según Parasuraman, la calidad de la atención se mide por medio del análisis de la cognición del cliente, evitando así los problemas ocasionados por la medida de expectativas. Conjuntamente, se ha señalado que el cotejo por medio de la percepción siendo más efectiva, confiable, y tiene un alto poder predictivo. La medición de la calidad del servicio se considera como el sumario de seguimiento de los quehaceres para aseverar que las acciones se lleven según lo planificado y para edificar desviaciones importantes mediante el establecimiento de estándares y técnicas para estimar el desempeño, evaluar los resultados y especificar si los resultados corresponden a los parámetros. Y tomar medidas correctivas, exigir que los líderes controlen para elaborar un excelente atributo de servicio, afrontar cambios, incrementar el valor y promover la delegación y el trabajo en

equipo. La calidad de la atención tiene cinco dimensiones: seguridad, confiabilidad, empatía, practicidad y capacidad de respuesta. (40).

Según el modelo Donabedian: Es comprendido con parámetros conceptuales y es útil para fiscalizar e inspeccionar las áreas de salud; se toma en consideración principal la atención médica que brinda. En base a este esquema de trabajo e investigación, la atención medica ejercida puede ser conseguir mediante tres enfoques o dimensiones (41):

Dimensiones de calidad de atención según Donabedian:

- **Estructura:** Describir las características físicas, organizativas y de otro tipo del sistema de atención de la salud y su entorno; en este extremo del trabajo se impulsará las recomendaciones para el área de enfermería, tomándose en consideración desde las instalaciones que tenga el hospital, la capacidad laboral de los empleados de salud, y el equipamiento que tenga.
- **Proceso:** Es lo que se hace para tratar a los pacientes. Se involucra a los pacientes y a los que brindan el servicio médico; se toma en consideración a los esquemas de resultado a la capacidad médica dirigida a la población y pacientes.
- **Resultado:** Es lo que se logra, que muchas veces se traduce en una mejor salud. Son consecuencias inmediatas de la atención médica brindada que serán evaluadas en esta fase.

2.3 Definición de términos básicos

Gestión administrativa: Dirección General de contabilidad Gubernamental (2015, p.201) definió: En toda institución de salud resulta fundamental la gestión administrativa, ya que a raíz de su aplicabilidad se ejecutan los proyectos para lograr los objetivos institucionales, en esa línea procesal, se encuentran los factores; planificar: estableciéndose métodos progresivos en la organización institucional, organización: en la cual se distribuye las funciones y tareas propias de cada sector, para así obtener los objetivos planteados, dirección: como argumento

de monitoreo y supervisión de actividades ya estructuradas y control: siendo la facultad de poder guiar y fiscalizar el trabajo encomendado. velará por que se lleven a cabo las actividades planificadas (42).

Calidad de atención: Revista mexicana de medicina física y rehabilitación (2018, p.27) definió: La calidad de la atención radica en el estudio de la ciencia y técnicas de salud de modo que extienda sus beneficios sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. Una buena calidad de atención está conformada por el conjunto de atributos que dan valor a la Institución y un buen manejo de la gestión administrativa (43).

Enfermería: La organización Mundial de la Salud (OMS), indica el siguiente concepto: el área de enfermería adopta el trabajo individual y acoplado a toda persona, sin importar edad, condición familiar, grupo social, o comunidad en específico, no importando si esta se encuentra en situación crítica de salud o no, y es que el trabajo de la enfermera actúa desde un momento previo a la enfermedad e involucrando también a los actos posteriores a la atención de salud pública. Las áreas profesionales específicas donde se desarrolla la enfermera, es en el área de salud pública o privada, la docencia, en la investigación o en la gestión administrativa de alguna institución (44).

2.4 Formulación de la hipótesis

Hipótesis general

Hi: Existe relación entre gestión administrativa de enfermería y calidad de atención al paciente del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2020.

Ho: No Existe relación entre gestión administrativa de enfermería y calidad de atención al paciente del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2020.

Hipótesis específicas

Hi: El nivel de gestión administrativa de enfermería es excelente del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2020.

Ho: El nivel de gestión administrativa de enfermería es deficiente del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2020.

Hi: El nivel de calidad de atención al paciente es buena del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2020.

Ho: El nivel de calidad de atención al paciente es malo del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2020.

III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

Este estudio corresponde al enfoque cuantitativo porque se utiliza la recolección de datos basado a instrumentos estandarizados, para contestar y probar la hipótesis establecida en la investigación, mediante las mediciones numérica y análisis estadísticos para explicar los resultados comprando con los conocimientos existentes.

Hernández et al. (2018, p.4) define: El enfoque cuantitativo su principal característica es cuando: Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías (45).

Según la intervención del investigador: La investigación fue observacional debido a que no hay control de las variables de estudio.

La investigación solo fue recopilar los datos de forma tal que no interfiera en la manera como se generan esos datos. Simplemente se limitó a observar lo que acontece y se estableció la correlación entre las dos variables.

Según el alcance: Es analítico debido a que se explica la correlación entre las variables con la finalidad de conocer el grado de asociación entre las dos variables.

Hernández et al. (2018, p.81) define: Los estudios correlacionales consisten en asociar dos o más variables, conceptos o categorías a fin de conocer su comportamiento a partir de dicha relación, mediante un patrón sistemático o predecible para un grupo o población, primero se mide cada variable, después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones (45).

Según el número de mediciones de las variables:

Y es transversal en razón a la dimensión temporal que se recoge la información sobre las variables de estudio en un solo momento del tiempo.

Hernández et al. (2018, p.86) Los estudios transversales tienen como objetivo describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede (45).

Según el momento de la recolección de datos: Prospectivo a razón que los datos se recolectan durante la ejecución del estudio.

3.2 Diseño muestral

Población universal

Está ligado de todos los elementos que pertenecen en un espacio determinado donde se desarrolla el trabajo de investigación.

En este estudio, la población fue conformado por:

Todos los enfermeros del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo.

Todos los pacientes atendidos en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo.

Población de estudio

La primera población de estudio está conformada por 20 enfermeras jefes de cada servicio del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo.

La segunda población está conformada por 30 pacientes atendidos en el servicio de especialidades medidas en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo.

Tamaño de la muestra

Hernández et al. (2018, p.20) define: La muestra se considera censal pues se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos (45). En este sentido, Niño V. (2011, p.35) establece la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra (46).

Se puede determinar por lo tanto que nuestra población a estudiar se considere censal por ser paralelamente universo, población y muestra.

Siendo la población de estudio pequeño de 20 enfermeras jefas de cada servicio del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo, se utilizó toda la población como muestra.

Por ser una población de estudio pequeño de 30 pacientes atendidos en el servicio de especialidades médicas del Hospital del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo, se utilizó toda la población como muestra.

Muestreo o selección de la muestra

En la presente investigación se empleó el muestreo no probabilístico debido a que los elementos no serán elegidos dependiendo de la probabilidad, sino de aspectos convenientemente relacionados con las características de la investigación.

No probabilístico (por conveniencia o a juicio del investigador), ello a razón de que la identificación y selección de la muestra se encuentra sujeto a criterio del investigador.

No probabilístico, intencionado porque se determinó trabajar con 20 enfermeras jefas de cada servicio y 30 pacientes del área de especialidades médicas, por ser el servicio con mayor número de pacientes atendidos.

Criterios elegibilidad

Inclusión

Jefe del personal de Enfermería.

Enfermeras que se encuentren laborando en el lapso de utilización de la herramienta.

Enfermeras voluntarias que trabajen mientras se lleva a cabo la investigación.

Pacientes atendidos en el servicio de especialidades medicas

Que estén máximo tres días hospitalizados

Que los pacientes tengan la edad de 20 – 50 años

Pacientes que deseen participar voluntariamente

Exclusión

Profesional en enfermería que no tenga el cargo de jefe.

Personal incapacitado transitoriamente: vacaciones y suspensiones médicas.

Personal de Enfermería que niega participar en el proyecto de investigación.

Pacientes que no estén en el servicio de especialidades medicas

Mayores de 60 años

Pacientes que no quieran formar parte de la investigación

3.3 Técnicas y procedimiento de recolección de datos

La técnica que se manejaron para el proceso de la información, es la técnica de encuesta, recolectado a través de cuestionario aplicados uno a enfermeras jefes de cada servicio, y otra a los pacientes atendidos en el servicio de especialidades médicas del hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo.

Tabla 1. Ficha técnica de la variable gestión administrativa

Criterio	Anotación
Nombre	Gestión Administrativa
Autor	Jonathan Orihuela Flores
Año	2017
Adaptado	Rut Valerio Laureano
Institución	USMP
Sujetos de Aplicación	Enfermeras jefas de cada servicio del HRDCQ – DAC-HYO
Objetivo	Conocer el nivel de gestión administrativa de enfermería
Ítem	30
Dimensiones	Planificación Organización Dirección Control
Técnica	Encuesta
Duración de aplicación	15 minutos

Realizado por el autor

Tabla 2. Ficha técnica de la variable calidad de atención

Criterio	Anotación
Nombre	Calidad de atención
Autor	Rey Luces Huarcaya Huisa
Año	2015
Adaptado	Rut Valerio Laureano
Institución	USMP
Sujetos de Aplicación	Pacientes atendidos en el servicio de especialidades médicas del HRDCQ – DAC- HYO
Objetivo	Conocer el nivel de calidad de atención del paciente
Ítem	22
Dimensiones	Estructura Proceso Respuesta
Técnica	Encuesta
Duración de aplicación	15 minutos

Realizado por el autor

Validez y confiabilidad de los instrumentos:

Niño V. (2011, p.40) define: La validez es una cualidad del instrumento que consiste en que este sirve para medir la variable que se busca medir, y no otra, es decir, que sea el instrumento preciso y adecuado. La validez es un concepto del cual pueden tenerse evidencias relacionadas con el contenido, criterio y constructo (46).

Validez de contenido mediante juicio de expertos

Hernández et al. (2018, p15) definió: La validez de contenido es cuando el instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide. La validez de criterio se establece al correlacionar las puntuaciones resultantes de aplicar el

instrumento con las puntuaciones obtenidas de otro criterio externo que pretende medir lo mismo. La validez de constructo explica como las mediciones del concepto o variable se vinculan de manera congruente con las mediciones de otros correlacionados teóricamente (45).

Por lo cual, los instrumentos de medición usados en esta investigación fueron validados a través de la evaluación de tres juicios de expertos. A los expertos se les adjunto: la matriz de consistencia, los cuestionarios y la ficha de validación. El procedimiento de validación se encuadró en establecer la coherencia de los criterios, objetivos e ítems, calidad técnica del lenguaje

Tabla 3. Resultados de validez del contenido de los instrumentos

EXPERTOS	GESTION ADMINISTRATIVA	CALIDAD DE ATENCIÓN
HUANUCO CHUQUILLANQUI JOSE MIGUEL	Aplicable	Aplicable
VILCHEZ VARGAS YESICA NOEMI	Aplicable	Aplicable
CISNEROS ALBERTO TITO FERMIN	Aplicable	Aplicable

Los instrumentos fueron validados por juicio de expertos, para el instrumento gestión administrativa se logró suficiencia del constructo, para el instrumento calidad de atención se logró suficiencia del contenido.

Confiabilidad de los instrumentos

Según, Hernández et al. (2018, p20) mencionaron la confiabilidad es el grado que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes, esto implica que la aplicación repetida del instrumento a las mismas unidades de estudio considerando las mismas condiciones, produce iguales resultados, por cuanto asegura la exactitud y la veracidad de los datos. (45)

Niño V. (2011, p.41) sostiene que el coeficiente Alfa de Cronbach “es una prueba muy utilizada para pronunciarse sobre la fiabilidad de una escala. Mide en un momento del tiempo y sin necesidad de hacer repeticiones, la correlación esperada entre la escala actual y otra forma alternativa”. (46)

En el caso de las escalas, donde los ítems tienen varias alternativas de respuesta, es conveniente utilizar el coeficiente de confiabilidad Alfa – Cronbach.

Tabla 4. Niveles de Confiabilidad de Alfa de Cronbach

Rango	Magnitud
0.81 – 1.00	Muy alta confiabilidad
0.61 – 0.80	Alta confiabilidad
0.41 – 0.60	Moderada confiabilidad
0.21 – 0.40	Baja confiabilidad
0.01 – 0.20	Muy baja confiabilidad

Escala sugerida por Hurtado, 1998

Prueba piloto

Se aplicó una prueba piloto a 5 enfermeras jefas y 10 pacientes del Hospital referencial UCI COVID El Tambo y que tuvieron las mismas condiciones y características de la población. Para los resultados de la confiabilidad se utilizó la prueba de Alfa de Cronbach, en vista que la escala es politómica con cinco valores.

Tabla 5. Estadísticos de fiabilidad de la variable gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad - gestión administrativa	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,956	30

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido para el instrumento de gestión administrativa es 0.956 podemos determinar que la herramienta de gestión administrativa presenta muy alta confiabilidad.

Tabla 6. Estadísticos de fiabilidad de la variable calidad de atención

Estadísticas de fiabilidad calidad de atención	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,967	22

El coeficiente Alfa de Cronbach, obtenido para el instrumento de calidad de atención es de 0,967, podemos atestiguar que la herramienta de calidad de atención tiene una alta confiabilidad.

3.4 Procesamiento y análisis de datos

Hernández et al. (2018, p 31) mencionaron, que en primera instancia se debe describir los datos y seguidamente efectuar análisis estadísticos para relacionar sus variables, haciendo uso de la estadística descriptiva, para ello es necesario el uso de la matriz operacionalización de variables. Al final se realiza los cálculos estadísticos para probar las hipótesis. (45)

En la investigación, los resultados obtenidos fueron analizados en el nivel descriptivo y en el nivel inferencial, según los objetivos y las hipótesis formuladas. Considerando para el análisis de la variable I: Gestión administrativa y la variable II: Calidad de atención.

El análisis descriptivo se elaboraron tablas que describieron los resultados finales de las variables I y II y sus dimensiones, además se presentaron tablas de contingencia que relacionan a las dos variables con su respectiva tabla de frecuencias y porcentaje, se utilizando el software estadístico SPSS, 23.

Posteriormente se hizo el análisis inferencial para contrastar la prueba de hipótesis, para ello se usó la prueba U de Mann Whitney que es una prueba no paramétrica porque se cuenta con dos muestras independientes y las variables son ordinales; teniendo en cuenta que el grado de significancia mayor a 0.5 se acepta la hipótesis nula y si es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Se utilizaron frecuencias y porcentajes para la descripción de las variables de gestión administrativa y calidad de atención. Y para determinar la comprobación de hipótesis la prueba U de Mann Whitney.

3.5 Aspectos éticos

Según las características de la investigación, el significado de la ética se considera fundamentalmente porque es en cooperación con los profesionales médicos y los pacientes del hospital. Por ello, la investigación estuvo orientada por la dirección del hospital regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión y su colaboración voluntaria. De igual forma, antes, durante y después de este proceso, siempre se mantuvo de manera anónimo cada participante y el respeto como siempre; Se protegieron los datos recabados sin juzgar la información obtenida.

IV. RESULTADOS

Tabla 7. Distribución de frecuencias y porcentajes de enfermeras según las dimensiones de gestión administrativa del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2020

DIMENSIONES	VALOR	Frecuencia	Porcentaje
PLANIFICACIÓN	REGULAR	4	20.0
	BUENA	16	80.0
ORGANIZACIÓN	REGULAR	4	20.0
	BUENA	16	80.0
DIRECCIÓN	DEFICIENTE	3	15.0
	REGULAR	3	15.0
	BUENA	14	70.0
CONTROL	DEFICIENTE	1	5.0
	REGULAR	10	50.0
	BUENA	8	40.0
	EFICIENTE	1	5.0
Total		20	100.0

Según la tabla 7 de datos, el 80% de las enfermeras muestran un nivel bueno en la dimensión de planificación y organización, el 70% un nivel bueno en su dimensión de dirección y el 50% un nivel regular en su dimensión control.

Tabla 8. Nivel de gestión administrativa de enfermería del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2020

GESTIÓN ADMINISTRATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
REGULAR	4	20.0
BUENA	15	75.0
EFICIENTE	1	5.0
TOTAL	20	100.0

De acuerdo a la tabla 8 de datos, el 75% de las enfermeras jefas de cada servicio del nosocomio registran un nivel bueno; el 20%, un nivel regular y el 5%, un nivel eficiente. El nivel bueno el preponderante en la gestión administrativa.

Tabla 9. Distribución de frecuencias y porcentajes de pacientes según las dimensiones de calidad de atención del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2020

DIMENSIONES	VALOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ESTRUCTURA	BUENO	3	10.0
	EXCELENTE	27	90.0
PROCESO	REGULAR	1	3.3
	BUENO	4	13.3
	EXCELENTE	25	83.3
RESULTADO	BUENO	1	3.3
	EXCELENTE	29	96.7
Total		30	100.0

Según la tabla 9 de datos, el 96.7% de los pacientes encuestados registran un nivel excelente en la dimensión resultado; el 90.0%, un nivel excelente en su dimensión estructura y el 83.3%, un nivel excelente en su dimensión proceso.

Tabla 10. Nivel de calidad de atención al paciente del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2020

CALIDAD DE ATENCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	3	10.0
EXCELENTE	27	90.0
TOTAL	30	100.0

Según la tabla 10 de datos, el 90.0 % de los pacientes encuestados muestran un nivel excelente en la calidad de atención, el 10.0% un nivel bueno, siendo el nivel excelente el predominante en la calidad de atención.

Tabla 11. Prueba de la relación entre gestión administrativa de enfermería y calidad de atención al paciente del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2020

	NIVEL				Total	<i>p-valor*</i>
	MALO/ DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE /EFICIENTE		
GESTIÓN ADMINISTRATIVA (ENFERMERA)	0 0.0%	4 20.0%	15 75.0%	1 5.0%	20 100.0%	0.000
CALIDAD DE ATENCIÓN (PACIENTE)	0 0.0%	0 0.0%	3 10.0%	27 90.0%	30 100.0%	

*Prueba de U de Mann Whitney

Dado el resultado de la rho de U Mann Whithney 0.000, al ser mayor que p; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa. Por ello, la gestión administrativa y la calidad de atención tienen una relación significativa. El nivel de gestión administrativa referenciado por el personal de enfermería fue mayoritariamente bueno 75% y la calidad de atención percibido por los pacientes fue de bueno 10% a excelente 90%.

V. DISCUSIÓN

La gestión administrativa en relación al sistema de salud debe desarrollarse con fin de generar una alta calidad de atención al usuario. Este trabajo tuvo como primer objetivo: Identificar el nivel de la gestión administrativa de enfermería en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel. El grupo de estudio fueron enfermeras que ejercen el papel de jefatura de cada servicio del hospital a quienes se les hizo una encuesta para ver si sus funciones estaban basados a una buena o mala gestión administrativa.

Para poder responder el objetivo, se realizó un análisis descriptivo de la variable gestión administrativa y sus dimensiones; se obtuvo que la planificación y organización tienen un nivel bueno con un 80%; las jefas de enfermeras contaban con un plan operativo y estratégico, lo cual les permite seleccionar sus metas y objetivos; también, hacen hincapié de la importancia de las capacitaciones en temas de gestión administrativa para desempeñar un papel relevante en relación entre paciente - enfermera y generar una buena calidad de atención, cumplen los objetivos en el ámbito de las tareas administrativas de sistematización haciendo referencia a los procesos y procedimientos de trabajo (Organigrama – MOF) como un conjunto. La dirección fue buena con un 70%; el ambiente de trabajo es favorable ya que el hospital nuevo tiene recién funcionando 4 años, manejan una gestión de los conflictos adecuados, existe motivación al personal de enfermería (con días libres). Control fue regular haciendo un 50%; debido al estado de emergencia, no se llegaron a cumplir los objetivos al 100% y hubo rotación de personal cada mes.

Se identificó que el grado de gestión administrativa de las enfermeras del nosocomio fue bueno con un 75%, debido que la mayoría de las enfermeras asumen el papel de gestor administrativo con responsabilidad; en planificar, organizar, dirigir y controlar con la finalidad de atender y lograr con eficiencia los objetivos de la institución.

El segundo objetivo fue identificar el nivel de la calidad de atención al paciente. El grupo de estudio fueron los pacientes del servicio de especialidades médicas a quienes se les hizo una encuesta para ver el nivel de la calidad de atención por parte de las enfermeras. Se realizó un análisis descriptivo de la variable calidad de atención y sus dimensiones.

Se obtuvo que la estructura 90%, proceso 83.3 % y resultado 96.7% haciendo un valor excelente. A pesar del estado de emergencia, se pudo ver que el hospital siendo nuevo estuvo implementado adecuadamente disponiendo buenas condiciones de las estructuras, equipos, personal, materiales de información bien detallados, limpieza y comodidad. El personal de enfermería estuvo preparado, por lo cual la mayoría de ellos generaban una actitud de confianza demostrando conocimientos, habilidad, cortesía inspirando confianza a los usuarios.

Por ello, se pudo definir que el nivel de calidad de atención es excelente con un porcentaje de 90%.

El objetivo general fue determinar la relación entre la gestión administrativa de enfermería y la calidad de atención al paciente.

Según los datos obtenidos por la rho de U Mann Whithney, se definió que la gestión administrativa de enfermería y la calidad de atención al paciente tienen una relación significativa. Esto debido a que la gestión administrativa, según las enfermeras, mayoritariamente es buena y en calidad de atención según los pacientes hay un alto porcentaje de bueno a excelente. A pesar del estado de emergencia la pandemia COVID-19 la perspectiva de los pacientes fue positivo en relación del cuidado del personal de enfermería. Se pudo ver que el personal de enfermería se obligó a tomar decisiones a un ritmo vertiginoso para seguir brindando servicios de calidad a sus pacientes gracias.

La enfermera como gestor reevaluó que el funcionamiento administrativo y el medio de trabajo de los profesionales de enfermería tuvieron un cambio drástico sin perder la calidad de atención al paciente. Se enfocaron y se adecuaron en cómo generar estilos de calidad y en cómo las redes digitales puedan ayudar a absorber el creciente volumen de tareas de su personal de enfermería.

Se encontró algunos antecedentes que coinciden con las variables y concluyen que sí existe una relación significativa entre gestión administrativa y la calidad de atención, por lo que podemos determinar resultados similares con la tesis:

Orihuela J publicó, en 2018, una investigación sobre gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec

de la Red de Salud Ventanilla. Las variables a considerar son: gestión administrativa y calidad de atención. Se encontró 42.80% de los trabajadores del centro de salud presentan una buena gestión administrativa y 32.20% de los pacientes refieren que sí existe una buena calidad de atención. La conclusión fue que sí existe una relación significativa alta entre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario del centro de salud.

Cabana H realizó, en 2018, una investigación sobre gestión administrativa y servicios de cuidado al usuario en los establecimientos de salud de la región Callao. Se encontró que el 90% del personal de salud manifiesta que sí existe una buena gestión administrativo el 75% de los pacientes perciben que los médicos tienen buena atención. Las conclusiones fueron, si la gestión administrativa es desarrollada muy bien, mayor será la satisfacción del usuario del establecimiento.

Ocampos L y Valencia S elaboró, en 2017, una investigación sobre gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial EsSalud Tumbes. Tuvo como conclusión la gestión administrativa es muy trascendental para brindar una buena aptitud de servicio en la red asistencial EsSalud.

Montoya E publicó, en 2017, una investigación sobre la gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) Aguamiro – Yurimaguas. Las conclusiones fueron que la calidad de atención del personal de salud es regular por no contar con estrategias e instrumentos de calidad, la gestión administrativa es deficiente. Por lo tanto, la gestión administrativa y la calidad de atención son dependientes.

Hernández E, Romucho D y Villa S elaboraron, en 2017, una investigación sobre la gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio de EsSalud Chincha. Se concluyó que, si no hay una buena gestión administrativa en el EsSalud, no habrá una buena calidad de atención.

Al efectuar la investigación, se tuvo como fortaleza el apoyo de la institución Hospital regional docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión, de enfermeras y pacientes. También, se encontró algunas debilidades una de ellas fue el estado de emergencia Pandemia COVID - 19, en relación a las encuestas: a los jefes de servicio se tenía que venir según sus turnos, ya que no coincidían en el horario,

debido a sus actividades; con los pacientes era muy restringida la visita, pero se pudo aplicar por día dos en dos previos usos del equipo de protección personal. Para validar los instrumentos, no se pudo encontrar fácilmente a enfermeros magíster en Gestión Administrativa.

VI. CONCLUSIONES

Se determinó que, a pesar de la pandemia que vive el mundo el nivel de la gestión administrativa de enfermería, es bueno 75% en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo.

Se determinó que el nivel de calidad de atención al paciente es bueno 10% a excelente 90% en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo.

Finalmente, se determinó que la gestión administrativa de enfermería y la calidad de atención al paciente tienen una relación significativa del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo de acuerdo al análisis rho de U Mann Whithney 0.000.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda que el departamento de enfermería del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo, realice concursos para asumir la jefatura de los servicios y realizar capacitaciones con el fin de seguir mejorando los procesos de gestión administrativa.

Que cada jefe de enfermería de los servicios verifique y hagan seguimiento de los procesos administrativos con fin de seguir mejorando la calidad de atención al paciente en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo.

A los futuros investigadores realizar estudios experimentales para determinar la eficiencia de las capacitaciones en gestión administrativa al personal de enfermería, realizar evaluaciones a las coordinaciones de servicios y supervisoras a cargo del personal con la finalidad de evaluar su gestión y procesos para generar una buena calidad de atención al paciente. Y que la enfermera no solo se relacione con gestión de cuidado sino se empodere de la gestión administrativa.

FUENTES DE INFORMACIÓN

1. [Foxx M, Garner C. Qualifications of Executive Nurses for Service on Hospital Boards. J Nurs Adm. 1 de diciembre de 2021;51\(12\):626-9.](#)
2. [Febré N, Mondaca-Gómez K, Méndez-Celis P, Badilla-Morales V, Soto-Parada P, Ivanovic P, et al. CALIDAD EN ENFERMERÍA: SU GESTIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y MEDICIÓN. Rev Médica Clínica Las Condes. 1 de mayo de 2018;29\(3\):278-87.](#)
3. [Paarima Y, Kwashie AA, Asamani JA, Ofei AMA. Leadership competencies of first-line nurse managers: a quantitative study. Leadersh Health Serv Bradf Engl. 3 de enero de 2019;ahead-of-print\(ahead-of-print\).](#)
4. [SciELO - Salud Pública - Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX \[Internet\]. \[citado 27 de agosto de 2022\]. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n2/304-311/es/#>](#)
5. [Espinoza-Portilla E, Gil-Quevedo W, Agurto-Távora E, Espinoza-Portilla E, Gil-Quevedo W, Agurto-Távora E. Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. Rev Cuba Salud Pública \[Internet\]. diciembre de 2019 \[citado 27 de agosto de 2022\];46\(4\). Disponible en: \[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-34662020000400012&lng=es&nrm=iso&tlng=es\]\(http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-34662020000400012&lng=es&nrm=iso&tlng=es\)](#)
6. [Soto A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. Rev Peru Med Exp Salud Pública. 26 de agosto de 2019;36:304-11.](#)
7. [Hernández A. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. \[Internet\] 2019 oct. \[acceso 15 de Julio 2020\] 36 \(4\): pp. 18-19 URL disponible en: <https://scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n4/620-628/es/>](#)

8. Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión. [Internet] 2019. Disponible en: <https://hdachyo.gob.pe/>
9. Terán N, Gonzáles J, et al. Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. Ciencia Latina Revista Multidisciplinaria, México: 2021, febrero 28. Vol. 5, N°1, p1184.
10. Rojas C, Hernández H y Niebles W. Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. Revista espacios. Bolivia: 2020, Enero 15, Vol.41 N°1, pp6.
11. Sabogal C. y Vargas J. Gestión administrativa para el fortalecimiento del programa de Egresados en La Universidad Nacional de Colombia. [Grado Magister]. Bogotá. Universidad Libre de Colombia. 2017.
12. Coque D. La Gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa Megamicro S.A. [Grado Magister]. Ambato - Ecuador. Universidad Técnica de Ambato. 2016.
13. Sandrin D. Comportamiento Sanitario de Pacientes con Diabetes Tipo I – Hospital de niños de la Santísima Trinidad de la ciudad de Córdoba – Argentina. [Grado Magister]. Córdoba – Argentina. Universidad Nacional de Córdoba.
14. Aliaga S y Alcas N. Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en el hospital nacional de Lima. INNOVA Research Journal, Perú: 2021, Abril 22. Vol.6, N°1, pp18-30.
15. Vela J. Gestión administrativa en la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yaricocha, 2019. In Crescendo. Perú: 2020. Marzo 26. Vol.11. N°1. Pp67-80.
16. Mayta H. Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Olleros – Huaraz. [Grado Magister]. Chimbote – Perú. Universidad Cesar Vallejo. 2019.
17. Barrera A. y Ysuiza M. Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la municipalidad provincial de Alto Amazonas. [Grado Magister]. Loreto - Perú. Universidad San Martín de Porras. 2018.
18. Orihuela J. Gestión Administrativa y Calidad de Atención a los Usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la Red de Salud Ventanilla. [Grado Magister]. Lima- Perú. Universidad Cesar Vallejo. 2018.

19. Cabana H. Gestión Administrativa y Servicios de Atención al Usuario en los Establecimientos de Salud de la Región Callao. [Grado Magister] Lima-Perú. Universidad Nacional Federico Villarreal. 2018.
20. Cajo L. Influencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los trabajadores del ministerio de agricultura y riego. [Grado Magister]. Lima – Perú. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. 2018.
21. Espinoza J. Programa de capacitación para la mejora de la calidad del cuidado a los pacientes de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Emergencias “Grau” EsSalud. [Grado Magister]. Lima – Perú. Universidad Cesar Vallejo. 2018.
22. Peña M. Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos. [Grado Magister]. Huari - Ancash. Universidad Cesar Vallejo. 2018.

Torres R. La gestión administrativa y el control interno en el área administrativa del SENASA. [Grado Magister]. Lima – Perú. Universidad Cesar Vallejo. 2018.
23. Torres R. La gestión administrativa y el control interno en el área administrativa del SENASA. [Grado Magister]. Lima – Perú. Universidad Cesar Vallejo. 2018.
24. Ocampos L. y Valencia S. Gestión administrativa y la calidad de servicio Al usuario, en la Red Asistencial EsSalud. [Grado Magister]. Tumbes - Perú. Universidad Nacional De Tumbes Facultad De Ciencias Económicas. 2017.
25. Soto R. El Liderazgo y la Gestión administrativa de la municipalidad distrital san pedro de chaná. [Grado Magister]. Huacho – Perú. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. 2017.
26. Montoya E. La gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS). [Grado Magister]. Tarapoto - Perú. Universidad Cesas Vallejo. 2017.
27. Sánchez J. Gestión administrativa y calidad de servicio de la oficina principal del Banco de la Nación y su influencia en la fidelización de los usuarios. [Grado Magister]. Lima – Perú. Universidad Inca Garcilaso De La Vega. 2017.
28. Ferrer M. Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. [Grado Magister]. Cajamarca - Perú. Universidad Cesar Vallejo. 2017.

29. Hernández E., Romucho D. y Villa S. La gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio de EsSalud Chincha. [Grado Magister]. Lima – Perú. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. 2017.
30. Tipián S. Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus. [Grado Magister]. Lima – Perú. Universidad Cesar Vallejo. 2017.
31. Cruz A. y Sánchez L. Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral del personal de la empresa publicidad y servicios generales Boga S.A. que labora en el campus UPAO de la ciudad Trujillo. [Grado Magister]. Trujillo – Perú. Universidad Señor de Sipán 2016.
32. Roque J. Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la MYPE comercial “San Martín”. [Grado Magister]. Chiclayo – Perú. Universidad Señor de Sipán. 2016.
33. Díaz V. Gestión Administrativa En La Calidad De Atención Al Usuario Del Centro De Radiodiagnóstico Maxilofacial (CERAMAX). [Grado Magister]. Lima – Perú. Universidad Inca Garcilaso De La Vega. 2016.
34. Organización panamericana de la salud. Funciones de enfermería y la gestión administrativa. [Internet] paho.org.temadenefermeria [acceso 15 de octubre 2020] Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>
35. Frederick Taylor, Principios de la Administración Científica. Herrero Hermanos sucesores S.A- Distrito Federal – México.; 1911. P.19
36. Gómez M. Administración empresarial. 2º ed. Perú: MBE-Hill; 2016. 230p.
37. Helmut S. Gestión Administrativa: Funciones y Procesos [Internet] España: Lifeder; 2015 [Acceso 5 de agosto 2020]. URL Disponible en: <https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>
38. Hernández Romucho y Villa. Gestión Administrativa: Funciones y Procesos. 2º edición. España.2015. p.18.
39. Hernández Romucho y Villa. Gestión Administrativa: Funciones y Procesos. 2º edición. España.2015. p.18.
40. Vega J. Desarrollo del modelo SERVQUAL/ PARASUMAN para la medición de la calidad del servicio. Cerem/international busienness school [Internet] acceso 8 de agosto 2020] Disponible en: <https://www.cerem.pe/blog/como-medir-tu-servicio-con-servqual>.

41. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. Milbank Memorial Fund Q, 1966;44:166-206.
42. Dirección General de contabilidad Gubernamental. Glosario de términos más usuales en la Administración Público Federal. Edición única.2015, p.201
43. Revista mexicana de medicina física y rehabilitación. El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores. 2018. (25) 1. p. 27
44. Organización Mundial de la salud. Temas de salud – definición de enfermería.
45. Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta | RUDICS [Internet]. [citado 27 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
46. Niño, V. (2011). Metodología de la Investigación. In Botanica Marina. Bogotá, Colombia: Ediciones de U

ANEXO Nº 1

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIOS DE EXPERTOS

Matriz de Validación de contenido del instrumento:

Cuestionario: Gestión administrativa

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Planificación							
1	¿Considera a las capacitaciones en gestión administrativa como objetivo institucional en el área de enfermería?	/		/		/		
2	¿Existen estrategias específicas para asegurar el bienestar físico y mental del personal de enfermería?	/		/		/		
3	¿Mantiene actualizado la documentación en gestión administrativa para consolidar el objetivo institucional del área de enfermería?	/		/		/		
4	¿Se hacen uso adecuado de los recursos y materiales a favor del área de enfermería?	/		/		/		
5	¿Identifica las acciones y perspectivas para consolidar los objetivos institucionales del área de enfermería?	/		/		/		
6	¿Se actualiza periódicamente el plan anual de actividades para el personal de enfermería?	/		/		/		
7	¿El personal de enfermería conoce si los instrumentos de gestión están conformados en base a la misión y visión institucional?	/		/		/		
8	¿El plan anual de actividades implementa adecuadamente las condiciones de trabajo para el área de enfermería?	/		/		/		
	Organización							
9	¿Se da cumplimiento a la selección detalla del personal de enfermería respetando el Manual de Organización y Funciones?	/		/		/		
10	De acuerdo al MOF vigente ¿se subdivide las tareas laborales según especialidades en el área de enfermería?	/		/		/		
11	¿Subdivide encargaturas de dirección en el área de enfermería de acuerdo al organigrama institucional?	/		/		/		

12	¿Las estrategias laborales planteadas para personal de enfermería, inciden en la calidad de atención al paciente?	/	/	/			
13	¿Se realiza evaluaciones mensuales al personal de enfermería?	/	/	/			
14	¿La asignación de los puestos de trabajo en el área de enfermería se consolidan estratégicamente?	/	/	/			
15	¿Se suministra facilidades al personal de enfermería para lograr un adecuado clima laboral?	/	/	/			
16	¿Se realiza periódicamente capacitaciones al personal de enfermería para el cumplimiento de sus funciones?	/	/	/			
17	¿La sociabilización laboral es fundamental en las evaluaciones hechas al personal de enfermería?	/	/	/			
Dirección							
18	Ante los conflictos laborales ¿Usted fomenta la absolución conciliatoria entre el personal de enfermería?	/	/	/			
19	¿Considera a la asignación de días libres del personal de enfermería como estrategia de motivación?	/	/	/			
20	¿Utiliza estrategias de motivación para el personal de enfermería ante el esfuerzo laboral sobresaliente?	/	/	/			
21	¿Cumple usted con mantener la comunicación organizacional entre el área de enfermería y las otras áreas del hospital?	/	/	/			
22	¿Se concretiza el trabajo en equipo en el área de enfermería con frecuencia?	/	/	/			
23	¿Existe la coordinación suficiente para incidir en el personal de enfermería la toma de decisiones en favor de la institución?	/	/	/			
24	¿La designación laboral se desarrolla de acuerdo a la capacitación y especialización que presente el personal de enfermería?	/	/	/			
Control							
25	¿Usted ejerce control de calidad al desempeño laboral asumido por el personal de enfermería?	/	/	/			

26	¿La calidad de servicio del personal de enfermería será contrastado bajo estándares de desempeño?	/	/	/		
27	¿La auditoría ejercida en el área de enfermería es comparado con lo establecido en los planes establecidos?	/	/	/		
28	¿Ante alguna auditoría realizada se determinan las acciones correctivas de manera oportuna en el área de enfermería?	/	/	/		
29	¿El personal de enfermería conoce y advierte internamente sobre los mecanismos utilizados en una auditoría?	/	/	/		
30	¿Es permanente la fiscalización administrativa al área de enfermería por parte de los órganos de dirección?	/	/	/		

OBSERVACIONES (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador:

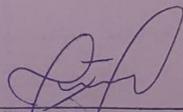
Dr. / Mag. *Mag. Jose Miguel Huanuco Chuquillanqui*

DNI: *43020426*

Especialidad del validador: *Mag. Gestión en los Servicios de 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


 J. Miguel Huanuco Chuquillanqui
 LIC. EN ENFERMERÍA
 C. N. P. S. S. S. I.
 POLICLINICO METROPOLITANO HUANCAYO


MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIOS DE EXPERTOS

Matriz de Validación de contenido del instrumento:

Cuestionario: Calidad de atención

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	ESTRUCTURA							
1	¿Considera usted que las instalaciones del servicio se muestran innovación y modernidad en su funcionamiento?	/		/		/		
2	¿El servicio cuenta con los servicios higiénicos suficiente y disponibles para los pacientes y familiares?	/		/		/		
3	¿Existen avisos, señalizaciones y flujogramas que orientan adecuadamente a los pacientes y familiares?	/		/		/		
4	¿Existen enfermeras especializados para atender por cada área del servicio?	/		/		/		
5	¿Al llegar al servicio, la enfermera explica los pasos y procedimientos a seguir para recibir la atención?	/		/		/		
6	¿Es suficiente la cantidad de enfermera por turno en el servicio?	/		/		/		
7	¿Los servicios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesario para su atención?	/		/		/		
8	¿Los medicamentos recetados por el medico se pueden encontrar en la farmacia del hospital?	/		/		/		
	PROCESO							
9	¿El tiempo de espera desde el momento en que llega al servicio hasta	/		/		/		

	que le atiende el personal de enfermería es corto?	/		/		/	
10	¿El trabajo del personal de enfermería es organizada y coordinada al momento de su atención?	/		/		/	
11	¿El personal de enfermería, mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familias?	/		/		/	
12	¿El personal de enfermería le transmite un alto grado de confianza?	/		/		/	
13	¿El personal de enfermería trata con amabilidad, respeto y paciencia?	/		/		/	
14	¿Percibe igualdad en el trato asumido por el personal de enfermería al momento de atender a los pacientes?	/		/		/	
15	¿El personal de enfermería brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	/		/		/	
16	¿El personal de enfermería brindó privacidad en la atención o en algún procedimiento que usted recibió?	/		/		/	
	RESULTADO						
17	¿Está satisfecho con el tiempo invertido por el personal de enfermería al momento de atenderse?	/		/		/	
18	¿Durante la estadía en el servicio el ambiente donde permaneció estuvo limpio, iluminado y adecuado?	/		/		/	
19	¿El problema de salud por el que usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?	/		/		/	
20	¿Usted comprendió las explicaciones que el personal de enfermería brindo sobre su problema de salud?	/		/		/	
21	¿Usted se siente complacido con el trato recibido por el personal de enfermería?	/		/		/	
22	¿La atención que usted recibió en el servicio fue rápida y oportuna?	/		/		/	

OBSERVACIONES (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador:

Dr. / Mag. Mag. José Miguel Huancó Chuquillanqui

DNI: 43060426

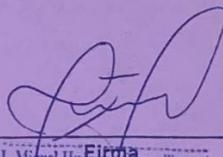
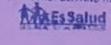
Especialidad del validador: Mag. Gestión en los Servicios de Salud.

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
J. Miguel Huancó Chuquillanqui
LIC. EN ENFERMERIA
C.N.P. 44951
POLICLINICO METROPOLITANO HUANCAYO


MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIOS DE EXPERTOS

Matriz de Validación de contenido del instrumento:

Cuestionario: Gestión administrativa

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Planificación							
1	¿Considera a las capacitaciones en gestión administrativa como objetivo institucional en el área de enfermería?	X		X		X		
2	¿Existen estrategias específicas para asegurar el bienestar físico y mental del personal de enfermería?	X		X		X		
3	¿Mantiene actualizado la documentación en gestión administrativa para consolidar el objetivo institucional del área de enfermería?	X		X		X		
4	¿Se hacen uso adecuado de los recursos y materiales a favor del área de enfermería?	X		X		X		
5	¿Identifica las acciones y perspectivas para consolidar los objetivos institucionales del área de enfermería?	X		X		X		
6	¿Se actualiza periódicamente el plan anual de actividades para el personal de enfermería?	X		X		X		
7	¿El personal de enfermería conoce si los instrumentos de gestión están conformados en base a la misión y visión institucional?	X		X		X		
8	¿El plan anual de actividades implementa adecuadamente las condiciones de trabajo para el área de enfermería?	X		X		X		
	Organización							
9	¿Se da cumplimiento a la selección detalla del personal de enfermería respetando el Manual de Organización y Funciones?	X		X		X		
10	De acuerdo al MOF vigente ¿se subdivide las tareas laborales según especialidades en el área de enfermería?	X		X		X		
11	¿Subdivide encargaturas de dirección en el área de enfermería de acuerdo al organigrama institucional?	X		X		X		

12	¿Las estrategias laborales planteadas para personal de enfermería, inciden en la calidad de atención al paciente?	X		X		X	
13	¿Se realiza evaluaciones mensuales al personal de enfermería?	X		X		X	
14	¿La asignación de los puestos de trabajo en el área de enfermería se consolidan estratégicamente?	X		X		X	
15	¿Se suministra facilidades al personal de enfermería para lograr un adecuado clima laboral?	X		X		X	
16	¿Se realiza periódicamente capacitaciones al personal de enfermería para el cumplimiento de sus funciones?	X		X		X	
17	¿La sociabilización laboral es fundamental en las evaluaciones hechas al personal de enfermería?	X		X		X	
Dirección							
18	Ante los conflictos laborales ¿Usted fomenta la absolución conciliatoria entre el personal de enfermería?	X		X		X	
19	¿Considera a la asignación de días libres del personal de enfermería como estrategia de motivación?	X		X		X	
20	¿Utiliza estrategias de motivación para el personal de enfermería ante el esfuerzo laboral sobresaliente?	X		X		X	
21	¿Cumple usted con mantener la comunicación organizacional entre el área de enfermería y las otras áreas del hospital?	X		X		X	
22	¿Se concretiza el trabajo en equipo en el área de enfermería con frecuencia?	X		X		X	
23	¿Existe la coordinación suficiente para incidir en el personal de enfermería la toma de decisiones en favor de la institución?	X		X		X	
24	¿La designación laboral se desarrolla de acuerdo a la capacitación y especialización que presente el personal de enfermería?	X		X		X	
Control							
25	¿Usted ejerce control de calidad al desempeño laboral asumido por el personal de enfermería?	X		X		X	

26	¿La calidad de servicio del personal de enfermería será contrastado bajo estándares de desempeño?	X		X		X	
27	¿La auditoría ejercida en el área de enfermería es comparado con lo establecido en los planes establecidos?	X		X		X	
28	¿Ante alguna auditoría realizada se determinan las acciones correctivas de manera oportuna en el área de enfermería?	X		X		X	
29	¿El personal de enfermería conoce y advierte internamente sobre los mecanismos utilizados en una auditoría?	X		X		X	
30	¿Es permanente la fiscalización administrativa al área de enfermería por parte de los órganos de dirección?	X		X		X	

OBSERVACIONES (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador:

Dr. / Mag. YESICA NOEMI VILCHEZ VARGAS

DNI: 70150788

Especialidad del validador: Mag. GESTION EN SERVICIOS DE 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

HOSPITAL REGIONAL DOCTOR MANUEL GARRIGÓN RIVERA
 QUINORUNDO MANUEL GARRIGÓN RIVERA
 Yesica N. Vilchez Vargas
 LIC. EN ENFERMERIA CEP. 79/13

Firma

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIOS DE EXPERTOS

Matriz de Validación de contenido del instrumento:

Cuestionario: Calidad de atención

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	ESTRUCTURA							
1	¿Considera usted que las instalaciones del servicio se muestran innovación y modernidad en su funcionamiento?	X		X		X		
2	¿El servicio cuenta con los servicios higiénicos suficiente y disponibles para los pacientes y familiares?	X		X		X		
3	¿Existen avisos, señalizaciones y flujogramas que orientan adecuadamente a los pacientes y familiares?	X		X		X		
4	¿Existen enfermeras especializados para atender por cada área del servicio?	X		X		X		
5	¿Al llegar al servicio, la enfermera explica los pasos y procedimientos a seguir para recibir la atención?	X		X		X		
6	¿Es suficiente la cantidad de enfermera por turno en el servicio?	X		X		X		
7	¿Los servicios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesario para su atención?	X		X		X		
8	¿Los medicamentos recetados por el medico se pueden encontrar en la farmacia del hospital?	X		X		X		
	PROCESO							
9	¿El tiempo de espera desde el momento en que llega al servicio hasta	X		X		X		

	que le atiende el personal de enfermería es corto?	X		X		X	
10	¿El trabajo del personal de enfermería es organizada y coordinada al momento de su atención?	X		X		X	
11	¿El personal de enfermería, mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familias?	X		X		X	
12	¿El personal de enfermería le transmite un alto grado de confianza?	X		X		X	
13	¿El personal de enfermería trata con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X	
14	¿Percibe igualdad en el trato asumido por el personal de enfermería al momento de atender a los pacientes?	X		X		X	
15	¿El personal de enfermería brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	X		X		X	
16	¿El personal de enfermería brindó privacidad en la atención o en algún procedimiento que usted recibió?	X		X		X	
	RESULTADO						
17	¿Está satisfecho con el tiempo invertido por el personal de enfermería al momento de atenderse?	X		X		X	
18	¿Durante la estadía en el servicio el ambiente donde permaneció estuvo limpio, iluminado y adecuado?	X		X		X	
19	¿El problema de salud por el que usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?	X		X		X	
20	¿Usted comprendió las explicaciones que el personal de enfermería brindó sobre su problema de salud?	X		X		X	
21	¿Usted se siente complacido con el trato recibido por el personal de enfermería?	X		X		X	
22	¿La atención que usted recibió en el servicio fue rápida y oportuna?	X		X		X	

OBSERVACIONES (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador:

Dr. / Mag. YESICA NOEMI VILCHEZ VARGAS

DNI: 70150788

Especialidad del validador: Mag. GESTIÓN EN SERVICIOS DE SAUO

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

HOSPITAL REGIONAL DOCENTE
QUINCECO "DANIEL A. CARRIÓN" TRUJILLO


Yesica N. Vilchez Vargas
LIC. EN ENFERMERIA CEP. 79719

Firma

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIOS DE EXPERTOS

Matriz de Validación de contenido del instrumento:

Cuestionario: Gestión administrativa

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Planificación							
1	¿Considera a las capacitaciones en gestión administrativa como objetivo institucional en el área de enfermería?	✓		✓		✓		
2	¿Existen estrategias específicas para asegurar el bienestar físico y mental del personal de enfermería?	✓		✓		✓		
3	¿Mantiene actualizado la documentación en gestión administrativa para consolidar el objetivo institucional del área de enfermería?	✓		✓		✓		
4	¿Se hacen uso adecuado de los recursos y materiales a favor del área de enfermería?	✓		✓		✓		
5	¿Identifica las acciones y perspectivas para consolidar los objetivos institucionales del área de enfermería?	✓		✓		✓		
6	¿Se actualiza periódicamente el plan anual de actividades para el personal de enfermería?	✓		✓		✓		
7	¿El personal de enfermería conoce si los instrumentos de gestión están conformados en base a la misión y visión institucional?	✓		✓		✓		
8	¿El plan anual de actividades implementa adecuadamente las condiciones de trabajo para el área de enfermería?	✓		✓		✓		
	Organización							
9	¿Se da cumplimiento a la selección detalla del personal de enfermería respetando el Manual de Organización y Funciones?	✓		✓		✓		
10	De acuerdo al MOF vigente ¿se subdivide las tareas laborales según especialidades en el área de enfermería?	✓		✓		✓		
11	¿Subdivide encargaturas de dirección en el área de enfermería de acuerdo al organigrama institucional?	✓		✓		✓		

12	¿Las estrategias laborales planteadas para personal de enfermería, inciden en la calidad de atención al paciente?	✓		✓		✓			
13	¿Se realiza evaluaciones mensuales al personal de enfermería?	✓		✓		✓			
14	¿La asignación de los puestos de trabajo en el área de enfermería se consolidan estratégicamente?	✓		✓		✓			
15	¿Se suministra facilidades al personal de enfermería para lograr un adecuado clima laboral?	✓		✓		✓			
16	¿Se realiza periódicamente capacitaciones al personal de enfermería para el cumplimiento de sus funciones?	✓		✓		✓			
17	¿La sociabilización laboral es fundamental en las evaluaciones hechas al personal de enfermería?	✓		✓		✓			
Dirección									
18	Ante los conflictos laborales ¿Usted fomenta la absolución conciliatoria entre el personal de enfermería?	✓		✓		✓			
19	¿Considera a la asignación de días libres del personal de enfermería como estrategia de motivación?	✓		✓		✓			
20	¿Utiliza estrategias de motivación para el personal de enfermería ante el esfuerzo laboral sobresaliente?	✓		✓		✓			
21	¿Cumple usted con mantener la comunicación organizacional entre el área de enfermería y las otras áreas del hospital?	✓		✓		✓			
22	¿Se concretiza el trabajo en equipo en el área de enfermería con frecuencia?	✓		✓		✓			
23	¿Existe la coordinación suficiente para incidir en el personal de enfermería la toma de decisiones en favor de la institución?	✓		✓		✓			
24	¿La designación laboral se desarrolla de acuerdo a la capacitación y especialización que presente el personal de enfermería?	✓		✓		✓			
Control									
25	¿Usted ejerce control de calidad al desempeño laboral asumido por el personal de enfermería?	✓		✓		✓			

26	¿La calidad de servicio del personal de enfermería será contrastado bajo estándares de desempeño?	✓		✓		✓	
27	¿La auditoría ejercida en el área de enfermería es comparado con lo establecido en los planes establecidos?	✓		✓		✓	
28	¿Ante alguna auditoría realizada se determinan las acciones correctivas de manera oportuna en el área de enfermería?	✓		✓		✓	
29	¿El personal de enfermería conoce y advierte internamente sobre los mecanismos utilizados en una auditoría?	✓		✓		✓	
30	¿Es permanente la fiscalización administrativa al área de enfermería por parte de los órganos de dirección?	✓		✓		✓	

OBSERVACIONES (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

Dr. (Mag) Tito FERMIN CISNEROS ALBERTO

DNI: 476317511

Especialidad del validador: MAG. EN GESTIÓN DE SERVICIOS DE SAUD

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

DIRECCION REGIONAL DE SALUD JUNIN
H.R.D.C.O. DANIEL ALDAS CARRON HYD.



TITO F. CISNEROS ALBERTO
LIC. EXP. EMERGENCIAS Y DESASTRES
CEP. 79478

Firma

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS
DE JUICIOS DE EXPERTOS**

Matriz de Validación de contenido del instrumento:

Cuestionario: Calidad de atención

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	ESTRUCTURA							
1	¿Considera usted que las instalaciones del servicio se muestran innovación y modernidad en su funcionamiento?	✓		✓		✓		
2	¿El servicio cuenta con los servicios higiénicos suficiente y disponibles para los pacientes y familiares?	✓		✓		✓		
3	¿Existen avisos, señalizaciones y flujogramas que orientan adecuadamente a los pacientes y familiares?	✓		✓		✓		
4	¿Existen enfermeras especializados para atender por cada área del servicio?	✓		✓		✓		
5	¿Al llegar al servicio, la enfermera explica los pasos y procedimientos a seguir para recibir la atención?	✓		✓		✓		
6	¿Es suficiente la cantidad de enfermera por turno en el servicio?	✓		✓		✓		
7	¿Los servicios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesario para su atención?	✓		✓		✓		
8	¿Los medicamentos recetados por el medico se pueden encontrar en la farmacia del hospital?	✓		✓		✓		
	PROCESO							
9	¿El tiempo de espera desde el momento en que llega al servicio hasta	✓		✓		✓		

	que le atiende el personal de enfermería es corto?	✓		✓		✓		
10	¿El trabajo del personal de enfermería es organizada y coordinada al momento de su atención?	✓		✓		✓		
11	¿El personal de enfermería, mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familias?	✓		✓		✓		
12	¿El personal de enfermería le transmite un alto grado de confianza?	✓		✓		✓		
13	¿El personal de enfermería trata con amabilidad, respeto y paciencia?	✓		✓		✓		
14	¿Percibe igualdad en el trato asumido por el personal de enfermería al momento de atender a los pacientes?	✓		✓		✓		
15	¿El personal de enfermería brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	✓		✓		✓		
16	¿El personal de enfermería brindó privacidad en la atención o en algún procedimiento que usted recibió?	✓		✓		✓		
	RESULTADO							
17	¿Está satisfecho con el tiempo invertido por el personal de enfermería al momento de atenderse?	✓		✓		✓		
18	¿Durante la estadía en el servicio el ambiente donde permaneció estuvo limpio, iluminado y adecuado?	✓		✓		✓		
19	¿El problema de salud por el que usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?	✓		✓		✓		
20	¿Usted comprendió las explicaciones que el personal de enfermería brindo sobre su problema de salud?	✓		✓		✓		
21	¿Usted se siente complacido con el trato recibido por el personal de enfermería?	✓		✓		✓		
22	¿La atención que usted recibió en el servicio fue rápida y oportuna?	✓		✓		✓		

OBSERVACIONES (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

Dr. / Mag. TITO F. CISNEROS ALBERTO

DNI: 476317511

Especialidad del validador: MAG. EN GESTIÓN DE SERVICIOS DE 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

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD JUNÍN
H.U.D.C.O. DANIEL ALDAS CARRÓN HYD.
 TITO F. CISNEROS ALBERTO
L.C. ESP. EN SERVICIOS DE SALUD
CEP. 79478

Firma

ANEXO Nº 2

BREVE RESUMEN ACADEMICO Y PROFESIONAL DE LOS JUECES

JUECES	ACADÉMICO	PROFESIONAL
José Miguel Huánuco Chuquillanqui	1. Universidad Nacional del Centro del Perú Licenciado en enfermería 2. Universidad Privada Cesar Vallejo Maestro en Gestión de los servicios de la salud	Actualmente trabajando en el Policlínico Metropolitano de Huancayo de EsSalud Jefe y Coordinador de la Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunizaciones
Yesica Noemí Vílchez Vargas	1. Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Licenciado en Enfermería 2. Universidad Nacional del Callao Especialista en enfermería intensiva 3. Universidad Peruana Los Andes Maestro en Gestión en servicios de salud	Actualmente trabajando en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión En el servicio de UCI COVID
Tito Fermín Cisneros Alberto	1. Egresada de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Licenciado en enfermería 2. Universidad Nacional del Callao Especialista en enfermería en emergencias y desastres 3. Universidad Peruana los Andes Maestro en Gestión de servicios de salud	Actualmente trabajando en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Jefe del servicio de Especialidades Medicas

ANEXO Nº 3

CUESTIONARIO GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Autor: Chiavenato, (2011) citado por Orihuela J. (2018) Adaptado por el propio Investigador.

Cuestionario para evaluar la gestión administrativa a las enfermeras jefes de cada servicio del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo.

Instrucciones para el llenado del cuestionario:

Estimada licenciada, lea atentamente cada pregunta, valore y elija una de las 5 posibles categorías de respuestas que van del 1 al 5, considerando que:

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

	ÍTEMS	N	CS	AV	CS	S
N.º	Planificación	1	2	3	4	5
1	¿Considera a las capacitaciones en gestión administrativa como objetivo institucional en el área de enfermería?					
2	¿Existen estrategias específicas para asegurar el bienestar físico y mental del personal de enfermería?					
3	¿Mantiene actualizado la documentación en gestión administrativa para consolidar el objetivo institucional del área de enfermería?					
4	¿Se hacen uso adecuado de los recursos y materiales a favor del área de enfermería?					
5	¿Identifica las acciones y perspectivas para consolidar los objetivos institucionales del área de enfermería?					
6	¿Se actualiza periódicamente el plan anual de actividades para el personal de enfermería?					
7	¿El personal de enfermería conoce si los instrumentos de gestión están conformados en base a la misión y visión institucional?					
8	¿El plan anual de actividades implementa adecuadamente las condiciones de trabajo para el área de enfermería?					
	Organización	1	2	3	4	5
9	¿Se da cumplimiento a la selección detallada del personal de enfermería respetando el Manual de Organización y Funciones?					
10	De acuerdo al MOF vigente ¿se subdivide las tareas laborales según especialidades en el área de enfermería?					
11	¿Subdivide encargaturas de dirección en el área de enfermería de acuerdo al organigrama institucional?					
12	¿Las estrategias laborales planteadas para personal de enfermería, inciden en la calidad de atención al paciente?					
13	¿Se realiza evaluaciones mensuales al personal de enfermería?					
14	¿La asignación de los puestos de trabajo en el área de enfermería se consolidan estratégicamente?					
15	¿Se suministra facilidades al personal de enfermería para lograr un adecuado clima laboral?					

16	¿Se realiza periódicamente capacitaciones al personal de enfermería para el cumplimiento de sus funciones?					
17	¿La sociabilización laboral es fundamental en las evaluaciones hechas al personal de enfermería?					
	Dirección	1	2	3	4	5
18	Ante los conflictos laborales ¿Usted fomenta la absolución conciliatoria entre el personal de enfermería?					
19	¿Considera a la asignación de días libres del personal de enfermería como estrategia de motivación?					
20	¿Utiliza estrategias de motivación para el personal de enfermería ante el esfuerzo laboral sobresaliente?					
21	¿cumple usted con mantener la comunicación organizacional entre el área de enfermería y las otras áreas del hospital?					
22	¿Se concretiza el trabajo en equipo en el área de enfermería con frecuencia?					
23	¿Existe la coordinación suficiente para incidir en el personal de enfermería la toma de decisiones en favor de la institución?					
24	¿La designación laboral se desarrolla de acuerdo a la capacitación y especialización que presente el personal de enfermería?					
	Control	1	2	3	4	5
25	¿Usted ejerce control de calidad al desempeño laboral asumido por el personal de enfermería?					
26	¿La calidad de servicio del personal de enfermería será contrastado bajo estándares de desempeño?					
27	¿La auditoría ejercida en el área de enfermería es comparado con lo establecido en los planes establecidos?					
28	¿Ante alguna auditoría realizada se determinan las acciones correctivas de manera oportuna en el área de enfermería?					
29	¿El personal de enfermería conoce y advierte internamente sobre los mecanismos utilizados en una auditoría?					
30	¿Es permanente la fiscalización administrativa al área de enfermería por parte de los órganos de dirección?					

Gracias.

ANEXO N° 4

CUESTIONARIO CALIDAD DE ATENCIÓN

Autor: Donabedian A. (1966) citado por Huarcaya R. (2015) Adaptado por el propio investigador.

Cuestionario para evaluar la calidad de atención del personal de enfermería a los usuarios del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo.

Este cuestionario es anónimo y sus respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser lo más sincero posible. Llene los espacios en blanco y marque con un aspa la alternativa que crea más conveniente.

Para esto le voy a leer una serie de afirmaciones. Por favor dígame su grado de acuerdo o desacuerdo, calificando de 1 a 5, donde:

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

	ÍTEMS	N	CN	AV	CS	S
N.º	ESTRUCTURA	1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que las instalaciones del servicio se muestran innovación y modernidad en su funcionamiento?					
2	¿El servicio cuenta con los servicios higiénicos suficiente y disponibles para los pacientes y familiares?					
3	¿Existen avisos, señalizaciones y flujogramas que orientan adecuadamente a los pacientes y familiares?					
4	¿Existen enfermeras especializa para atender por cada área del servicio?					
5	¿Al llegar al servicio, la enfermera explica los pasos y procedimientos a seguir para recibir la atención?					
6	¿Es suficiente la cantidad de enfermera por turno en el servicio?					
7	¿Los servicios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesario para su atención?					
8	¿Los medicamentos recetados por el medico se pueden encontrar en la farmacia del hospital?					
	PROCESO	1	2	3	4	5

9	¿El tiempo de espera desde el momento en que llega al servicio hasta que le atiende el personal de enfermería es corto?					
10	¿El trabajo del personal de enfermería es organizada y coordinada al momento de su atención?					
11	¿El personal de enfermería, mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familias?					
12	¿El personal de enfermería le transmite un alto grado de confianza?					
13	¿El personal de enfermería trata con amabilidad, respeto y paciencia?					
14	¿Percibe igualdad en el trato asumido por el personal de enfermería al momento de atender a los pacientes?					
15	¿El personal de enfermería brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
16	¿El personal de enfermería brindó privacidad en la atención o en algún procedimiento que usted recibió?					
	RESULTADO	1	2	3	4	5
17	¿Está satisfecho con el tiempo invertido por el personal de enfermería al momento de atenderse?					
18	¿Durante la estadía en el servicio el ambiente donde permaneció estuvo limpio, iluminado y adecuado?					
19	¿El problema de salud por el que usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?					
20	¿Usted comprendió las explicaciones que el personal de enfermería brindó sobre su problema de salud?					
21	¿Usted se siente complacido con el trato recibido por el personal de enfermería?					
22	¿La atención que usted recibió en el servicio fue rápida y oportuna?					

Gracias.

ANEXO Nº 5

INSTRUMENTOS PROCESADOS

AG31																																																	
GESTION ADMINISTRATIVA																																																	
ENFERMERAS										PLANIFICACIÓN										ORGANIZACIÓN										DIRECCIÓN										CONTROL									
Nº	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22	it23	it24	it25	it26	it27	it28	it29	it30																			
1	3	4	2	4	3	3	5	5	3	3	4	4	3	3	5	3	4	5	5	5	3	3	3	4	4	3	3	4	4																				
2	3	4	3	4	3	3	5	4	3	3	4	4	3	3	5	3	4	5	5	5	3	3	3	3	4	4	3	3	4	5																			
3	2	2	3	3	3	3	4	5	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4																			
4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3																			
5	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3																			
6	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3																			
7	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3																			
8	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3																			
9	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3																			
10	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3																			
11	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3																			
12	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3																			
13	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3																			
14	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3																			
15	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3																			
16	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3																			
17	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3																			
18	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3																			
19	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3																			
20	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3																			
21	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3																			
22	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3																			
23	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3																			
24	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3																			

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

CALIDAD DE ATENCIÓN																								
PACIENTES		ESTRUCTURA						PROCESO						RESULTADO										
Nº	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22		
1	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5		
2	5	5	5	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	
3	5	5	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
4	5	5	5	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	
6	5	5	5	4	5	3	3	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	
7	4	5	5	5	4	3	3	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5		
8	4	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	
10	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	
11	5	5	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	
12	4	5	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	
13	3	4	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	5	5	4	
14	4	5	4	5	4	3	3	4	3	4	4	5	5	3	3	4	4	3	4	3	4	5	4	
15	4	5	4	5	4	3	3	4	3	4	4	5	5	3	3	4	4	3	4	3	4	5	4	
16	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	
17	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	
18	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	
19	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	
20	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	
21	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
22	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	
23	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	
24	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	
25	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
26	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	
27	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	
28	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	
29	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
30	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	
31	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
32	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
33	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	5	5		
34	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	

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

ANEXO Nº 6



UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRES
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
UNIDAD DE POSGRADO

“Año de la Universalización de la Salud”

Huancayo 17 de junio del 2020

Carta N°001-2020RVL

Señor:

DR. Juan Carlos Vergara Quintanilla

Director del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico

Daniel Alcides Carrión

Presento:

De mi consideración

Es grato dirigirme a usted para para enviarle un grato saludo en representación de la Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Medicina Humana – Unidad postgrado, UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRES para comunicarle que la **LIC. RUT VALERIO LAUREANO**, viene desarrollando la tesis titulada: “Gestión administrativa de enfermería y calidad de atención al paciente - Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2020”

Motivo por el cual Señor director, solicito brindarme las facilidades para el desarrollo de la Tesis solicitada en la institución que dignamente dirige.

Con la seguridad que la presente conozca su amable atención, sea propicia la ocasión para reiterarle la muestra de su consideración.

Atentamente.

VALERIO LAUREANO RUT
Licenciada en Enfermería
DNI: 44396014

ANEXO Nº 7

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Las Licenciadas en Enfermería que realizan su Tesis para optar el grado de Maestra en Gerencia de Servicios de salud por la Universidad San Martín de Porres. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es conocer si existe relación entre la gestión administrativa de enfermería y la calidad de atención al paciente del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Cerrión Huancayo. Me han indicado también que tendré que responder un cuestionario lo cual me tomará aproximadamente 15 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

Firma del
entrevistado

ANEXO Nº 8

VARIABLES Y SU OPERACIONALIZACIÓN

Variable	Definición	Tipo por su naturaleza	Dimensiones	Indicador	Escala de medición	Categoría y sus valores	Medio de verificación
Gestión administrativa	Gestión Administrativa significa realizar una adecuada toma de decisiones que guíen a la organización a través de las funciones de planear, organizar, dirigir y controlar. Chiavenato, (2011)	Cuantitativo	Planificación Organización Dirección Control	<ul style="list-style-type: none"> - Misión y visión - Objetivos institucionales - Plan anual de actividades - Selección de estrategias <ul style="list-style-type: none"> - Estrategias de atención al cliente - Adecuada socialización - MOF (Manual de Organización y Funciones). - Organigrama Institucional <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación organizacional - Trabajo en equipo - Toma de decisiones. - conciliación laboral -Estrategia de motivación - Designación laboral. <ul style="list-style-type: none"> -Control de calidad en el servicio -fiscalización y subsanación de observaciones - Control de todo el proceso (auditoria) 	Ítems 1-8 Ordinal Ítems 9-17 Ordinal Ítems 18-24 Ordinal Ítems 25-30 Ordinal	Eficiente (113-150) Buena (92-112) Regular (61-91) Deficiente (30-60)	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario

Variable	Definición	Tipo por su naturaleza	Dimensiones	Indicador	Escala de medición	Categoría y sus valores	Medio de verificación
Calidad de atención	Donabedian (1996), define la calidad de la atención en salud como "Un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para los pacientes, un alto grado de satisfacción para el usuario". Huarcaya R. (2015, p.47)	Cuantitativo	<p>Estructura</p> <p>Proceso</p> <p>Resultados</p>	<p>- Infraestructura - Organización - Recursos humanos - Recursos materiales</p> <p>- Normas y protocolos - Relaciones interpersonales - Actitud del personal de salud - Habilidades y destrezas del personal de salud.</p> <p>- Cumplimiento procedimientos - Recuperación de la salud paciente - Satisfacción del usuario con la atención recibida</p>	<p>Ítems 1-8 Ordinal</p> <p>Ítems 9-16 Ordinal</p> <p>Ítems 17-22 Ordinal</p>	<p>Excelente (83 – 110)</p> <p>Bueno (53 – 82)</p> <p>Regular (23 – 52)</p> <p>Malo (0 – 22)</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

ANEXO N° 9

Matriz de consistencia

TITULO	PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPOTESIS	TIPO Y DISEÑO DE ESTUDIO	POBLACION DE ESTUDIO Y PROCESAMIENTO DE DATOS	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN
<p>GESTION ADMINISTRATIVA DE ENFERMERIA Y CALIDAD DE ATENCION AL PACIENTE - HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN HUANCAYO 2020</p>	<p>General: ¿Cuál es la relación entre gestión administrativa de enfermería y calidad de atención al paciente del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo?</p>	<p>General: Determinar la relación entre gestión administrativa de enfermería y calidad de atención al paciente del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Huancayo.</p>	<p>General: Existe relación entre gestión administrativa de enfermería y calidad de atención al paciente del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo.</p>	<p>El proyecto de investigación será de tipo observacional, no intervendremos en la investigación. Según su alcance: será analítico evaluaremos si la gestión administrativa de enfermería y la calidad de atención al paciente se relacionan.</p>	<p>Población de estudio: Licenciadas de enfermería jefas de cada servicio y pacientes atendidos en servicio de especialidades médicas en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo</p> <p>Procesamiento de datos: Se elaborará la base de datos para ambas variables con los datos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de medición para luego ser procesados mediante el análisis descriptivo e inferencial usando el programa SPSS y el Excel 2010. Para llevar a cabo la prueba de hipótesis.</p>	<p>Variable X: Gestión administrativa Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Orihuela J. (2018) Adaptado por el propio Investigador.</p> <p>Variable Y: Calidad de atención Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Donabedian (1966) citado por Huarcaya (2015) Adaptado por el propio investigador.</p>
	<p>Específicos: - ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa de enfermería del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo? - ¿Cuál es el nivel de calidad de atención del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo?</p>	<p>Específicos: - Identificar el nivel de gestión administrativa de enfermería del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo. -Identificar el nivel de calidad de atención al paciente del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo.</p>	<p>Específicos: - El nivel de gestión administrativa de enfermería es excelente del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo. - El nivel de calidad de atención al paciente es malo del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo.</p>	<p>La medición de las variables de estudio: será transversal, realizaremos una medición en un tiempo determinado, analizaremos cual es el nivel de gestión administrativa de enfermería y cuál es el nivel de calidad de atención al paciente. El momento de recolección de datos será prospectivo porque los datos se obtendrán durante la ejecución del estudio.</p>		