



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Administración hospitalaria y ética en un hospital  
oncológico de Surquillo, Lima, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciado en Administración**

**AUTORA:**

Rodríguez Pérez, Sayuri Maive (orcid.org/0000-0001-6688-0053)

**ASESOR:**

Dr. Carranza Estela, Teodoro (orcid.org/0000-0002-4752-6072)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Marketing

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A mis padres por apoyarme en el camino hacia cumplimiento de mis metas. A mi esposo por su labor de apoyo incondicionalmente, siendo el sostén para no desvanecer en el intento y a mis hijos por ser mi motivo, fortaleza e inspiración para hoy cumplir mis sueños.

## **Agradecimiento**

A Dios por permitirme tener salud para estar hoy aquí y capacidad para poder desarrollar este trabajo de investigación. A mi familia por el apoyo para cumplir mis metas y objetivos en la vida.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento:.....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	6
III.METODOLOGÍA.....	15
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	15
3.2 Variables de operacionalización .....	16
3.2 Población, muestra y muestreo.....	24
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	24
3.5 Procedimientos.....	26
3.6 Método de análisis de datos .....	26
3.7 Aspectos éticos .....	27
IV. RESULTADOS .....	28
V. DISCUSIÓN .....	39
VI. CONCLUSIONES.....	43
VII. RECOMENDACIONES .....	45
REFERENCIAS .....	46
ANEXOS .....	51

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	Recopilación de procesamiento de casos .....	25
<b>Tabla 2</b>	Estadísticas de fiabilidad .....	26
<b>Tabla 3</b>	Administración hospitalaria (Agrupada).....	28
<b>Tabla 4</b>	Gestión .....	29
<b>Tabla 5</b>	Calidad .....	29
<b>Tabla 6</b>	Mejora continua .....	30
<b>Tabla 7</b>	Ética (Agrupada).....	30
<b>Tabla 8</b>	Desempeño laboral.....	31
<b>Tabla 9</b>	Compromiso institucional.....	31
<b>Tabla 10</b>	Identificación con la institución.....	32
<b>Tabla 12</b>	Prueba de normalidad de variables.....	33
<b>Tabla 13</b>	Niveles de correlación bilateral .....	33
<b>Tabla 14</b>	Correlaciones de las variables .....	34
<b>Tabla 15</b>	Prueba de hipótesis general .....	35
<b>Tabla 16</b>	Correlaciones de hipótesis específica1 .....	36
<b>Tabla 17</b>	Correlaciones de hipótesis específica 2 .....	37
<b>Tabla 18</b>	Correlaciones de hipótesis específica 3 .....	38

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo general identificar la relación de la administración hospitalaria y ética en un hospital oncológico de Surquillo, Lima, 2022. Posee una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada con sistema no experimental, transversal y correlacional. Por otro lado, de forma descriptiva con un método hipotético-deductivo. Así mismo, se trabajó con una muestra de 50 personas determinados al azar, por ello se aplicó el instrumento de encuesta para la recolección de la información y datos, conformados por 20 ítems, a su vez siendo comprobado por el juicio de expertos para su ejecución. Posterior a ello un análisis detallado en base a los resultados recopilados y analizados con el sistema SPSS versión 26. Concluyendo así con un proceso positivo del sistema hospitalario y la ética hacia los usuarios que presiden de estos servicios. Finalmente, con la información obtenida y una recopilación objetiva de datos, brindarles a la organización las soluciones idóneas mediante las cuales pueda generar las alternativas de calidad para el proceso administrativo hospitalario y la ética esperada por los usuarios, lo cual les permitirá tener la satisfacción de los pacientes en las instituciones sanitarias, en un determinado plazo.

**Palabras clave:** Administración hospitalaria, oncológico, ética

## **Abstract**

The general objective of the research was to identify the relationship between hospital administration and ethics in a cancer hospital in Surquillo, Lima, 2022. It has a quantitative approach methodology, applied with a non-experimental, cross-sectional, and correlational system. On the other hand, descriptively with a hypothetical-deductive method. Likewise, we worked with a sample of 50 people determined at random, for this reason the survey instrument was applied for the collection of information and data, made up of 20 items, in turn being verified by the judgment of experts for its execution. After that, a detailed analysis based on the results collected and analyzed with the SPSS version 26 system. Thus, concluding with a positive process of the hospital system and ethics towards the users who preside over these services. Finally, with the information obtained and an objective data collection, provide the organization with the ideal solutions through which it can generate quality alternatives for the hospital administrative process and the ethics expected by the users, which will allow them to have the satisfaction of patients in health institutions, within a certain period.

**Keywords:** Hospital administration, oncology, ethics

## I. INTRODUCCIÓN

La realidad problemática en la administración hospitalaria nos permitió observar que no solo, no estamos preparados para afrontar crisis sanitarias como lo es el Covid19 o deficiencias en los sistemas estructurales y de valores de factor humano, que constituyen enormes desafíos dentro del sector salud, si no que, no se efectúa de manera correcta la responsabilidad por la vida de cada ciudadano en el mundo. Un gran promedio de población carece de los beneficios que les otorga en los centros médicos del estado o de los derechos constitucionales de una atención de calidad y gratuita, estipulado por el gobierno en su carta magna. Nuestro mundo ha ejercido cambios drásticos en distintos organismos de la nación al enfrentar una pandemia, sin tener una estructura de apoyo en cada sector del gobierno, pero uno de los perjudicados actualmente es el sistema de salud, su administración hospitalaria, el proceso de cómo se maneja la ética en los establecimientos médicos y como estos ayudan en la prestación de servicio en respuesta de las necesidades del usuario. La administración y el valor ético en los organismos de salud constituyen factores primordiales e indispensables en establecimientos médicos y para el bienestar de la salud de cada miembro de una sociedad.

A nivel global, Vásquez y Salgado (2017) las instituciones públicas que generan servicios sanitarios a la sociedad han determinado otorgar asistencias efectivas, de calidad y así mismo producir eficiencia óptima en los recursos disponibles, estimando los valores de tal forma, que genere un beneficio a la sociedad, proyectando amplias oportunidades, procurando la equidad entre los ciudadanos. Las entidades de salud más allá de los recursos que manejan, en muchos sentidos hay la predisposición de generar un valor responsable por la vida, con una mayor factibilidad o acceso a mejorar las instancias dentro de un centro médico, teniendo un criterio exclusivo basado en un servicio de las necesidades de un paciente. Podemos decir que las entidades de salud más allá de lo recursos que se maneja, en muchos sentidos hay la predisposición de generar un valor responsable por la vida, con una mayor factibilidad o acceso a mejorar las

instancias dentro de un centro médico, teniendo un criterio exclusivo basado en un servicio a las necesidades de un paciente.

Así mismo Elías Aspiazu (2017) la gestión de proyectos hospitalarios encargada de llevar a cabo los reglamentos, técnicas, integrantes, procesos y herramientas, integrados de manera eficiente y de manera que generen coherencia holística e integral, dado que, establezcan una prestación de servicios sanitarios con calidad, y así permita un proceso con objetivos sanitarios y económicos en beneficio de sus consumidores y usuarios. Por ello podemos decir que la administración hospitalaria no sólo parte de un solo eje, sino de una cadena de procesos los cuales, integrados de manera eficiente, responsable y humana, genera respuestas positivas ante situaciones específicas.

De otro modo en Latinoamérica Según Zapata (2018) las exploraciones y moldes que han evolucionado en el terreno de la asistencia sanitaria se sitúan en la impresión que ocasionan las políticas públicas en la sociedad, la prueba científica y estadística que se han recopilado en el desarrollo de las funciones, al mismo tiempo se ha indagado en la instrucción de nuevos especialistas y la gestión del capital humano, investigando una amplia contribución en la mejora de conclusiones. en Chile la salud se calcula por intermedio del instrumento de gestión médica GRD, el proceso accede a reconocer índices y la analítica sanitaria que facilita hacer competente el recurso y uso de camas, con la referencia se busca disminuir los perímetros de equivocación y conocer cuáles son los sectores de padecimientos que son sólidas y otras que provocan desconcierto en la organización, generando fisuras en el progreso de la atención a su vez mejorar la eficiencia.

En el ámbito nacional, Barbaran (2021) la administración hospitalaria podría mostrarse como referencia dentro del modernismo que, en lo hacedero de los años que viene este puede variar a otro patrón paradigmático con sobresalientes propuestas de calidad hospitalaria empleando las mejores tecnologías. Las gestiones de mejoría en la administración de los centros médicos avalan que la estandarización beneficie en la perfección de la atención, resultado de la buena gestión de la transición de los recursos en el output como es el confort de las

personas. Cuando detallamos sobre los grandes conflictos en la gestión sanitaria y la ética no sólo podemos inferir lo expuesto anteriormente por los autores, si no, cabe precisar la situación que hoy acecha a nuestra población, la cual se ha visto agravada por la calidad de los procesos administrativos en los centros hospitalarios y por manejo ineficiente del factor humano en dar respuesta en la atención de prestación de servicios. El estado es el ente principal encargado de velar, resguardar y promover la protección en la salud generando mecanismos de apoyo público a la ciudadanía, que hoy contrarrestan de la realidad de lo que se pregona en el poder. Hablar de un centro oncológico no es precisar información de cualquier centro médico a los cuales se recurre por un simple resfriado, las instituciones oncológicas valoradas actualmente como la casa de bienestar de un paciente con cáncer, son establecimientos de los cuales los pacientes lo último que quieren es tener una deficiencia en su atención o no ser valorados con el debido proceso y respeto hacia su persona. Se puede señalar que no siempre las organizaciones médicas están preparadas y calificadas para gestionar la complejidad de las situaciones administrativas o morales dentro de las instituciones sanitarias.

Dada la situación actual, la cual se observaron distintas problemáticas en el hospital oncológico de Surquillo, referente al manejo de la administración hospitalaria y la ética dentro de las institución sanitaria, al no implementar de manera eficiente y no tener el conocimiento sobre los procedimientos en la administración hospitalaria y el valor la ético al prestar un servicio a pacientes con enfermedades terminales, se crea la exigencia de investigar, generar e identificar los factores que contribuyen una respuesta ante la problemática que hoy tiene el mencionado nosocomio. Ante lo expuesto y la necesidad problemática, se optó por investigar el problema del proyecto en estudio el cual tiene como problema general: ¿De qué manera se relaciona la administración hospitalaria y ética en un hospital oncológico de Surquillo, Lima, 2022?, Así mismo se diferencia por tener los posteriores problemas específicos: ¿De qué manera se relaciona la gestión y el desempeño laboral en un hospital oncológico de Surquillo, Lima, 2022?, ¿De qué manera se relaciona la calidad y compromiso institucional en un hospital oncológico de Surquillo, Lima, 2022? y ¿De qué manera se relaciona la mejora continua y la identificación con la institución en un hospital oncológico de Surquillo, Lima, 2022?

El proyecto se justifica dentro de las teorías existentes, en relación con la administración hospitalaria y la ética. Razón por la cual se utilizó la teoría de torres y la OES, donde permiten dar a conocer la importancia de implementar instrumentos o herramientas en los procesos administrativos y en el valor ético humano, los cuales en las prácticas contemplan soluciones que ayudan a resolver problemas relacionados al proceso administrativo y la ética, por consiguiente, obtener resultados en la mejora de la organización. Es así que, para el hospital de oncología de Surquillo son valores insustituibles para la continuidad de la organización sanitaria, dado que, esta institución a pesar de los medios provistos y los avances realizados, existe gran parte importante de la población que no recibe un adecuado servicio en el área de procesos administrativos y la carencia de la ética de sus fuentes quienes administran estos procedimientos para dar resultados que se cumplan con las necesidades requeridas y esperadas por pacientes del hospital, teniendo como propósito fundamental un proceso administrativo adecuado y basado en la ética, que sea eficiente, facilite el cumplimiento de sus normas, políticas y de responsabilidad social en la institución.

El desafío que presentó el hospital es establecer de manera adecuada y oportuna la gestión administrativa en vínculo con la ética en el distrito Surquillo, ya que, son reducidas instituciones sanitarias del sector las que implementan de manera eficiente y correcta los procesos en el personal administrativo, ejecutando el valor de la ética entrelazados. Por ello la investigación tiene como objetivo general: Determinar la relación de la Administración hospitalaria y ética en un hospital oncológico de Surquillo, Lima, 2022, el cual estará orientado en los siguientes objetivos específicos: Determinar la relación entre la gestión con el desempeño laboral en un hospital oncológico de Surquillo, Lima, 2022, Determinar relación entre la calidad con compromiso institucional en un hospital oncológico de Surquillo, Lima, 2022 y Determinar la relación entre la mejora continua con la identificación con la institución en un hospital oncológico de Surquillo, Lima, 2022

Para ello la investigación tiene como hipótesis general: Existe una relación significativa entre la administración hospitalaria y la ética en un hospital oncológico de Surquillo, Lima, 2022. Así mismo se tiene las siguientes hipótesis específicas:

Existe una relación significativa entre la gestión y el desempeño laboral en un hospital oncológico de Surquillo, Lima, 2022. Existe una relación significativa entre la calidad y el compromiso institucional en un hospital oncológico de Surquillo, Lima, 2022. Existe una relación significativa entre la mejora continua y la identificación con la institución en un hospital oncológico de Surquillo, Lima, 2022

## II. MARCO TEÓRICO

La investigación tuvo como referencia a diversos referentes nacionales, como internacionales en las variables (Administración hospitalaria y ética), los mismos bajo el apoyo de especialistas en la materia mostrados a continuación.

A nivel nacional, Valencia y Ocampos (2017) en su artículo sobre la gestión hospitalaria en el Perú, una de las más grandes dificultades en el sistema administrativo sanitario es la carencia de una adecuada información, de los procesos y gestiones de cada empleador, ocasionando la omisión de sus funciones reales, lo que trae consigo cuellos de botellas, almacenamientos de procesos, agobio, entre otros. Ser una institución médica completamente eficiente en sus procesos, servicios y generando respuestas de calidad no está muy lejos de la realidad de los directivos que entienden que no solo es función de ellos, si no de sus colaboradores quienes valoran de manera idónea la gestión de todo personal y usuario dentro del establecimiento. Sin embargo, hay un alto porcentaje de organizaciones principalmente del estado que carece de ideas inteligentes las cuales solo les permite ver los beneficios de estos y no de la sociedad o de su personal. Es cierto que las entidades médicas trabajan bajo el presupuesto que se genera por parte del estado y los contribuyentes, pero hay que precisar que el rendir o brindar un servicio acorde a las necesidades es impartida por las personas quienes dirigen estas acciones o hechos en las instituciones.

Seguidamente Aspiazu (2017) en su artículo de administración hospitalaria define proporcionar servicios que cubran todas las necesidades por las que recurre un paciente a centro médico oncológico es la idea principal de toda organización sanitaria con buenos objetivos y valores, principalmente las que registran casos con enfermedades terminales. Los sistemas oncológicos asistenciales bajo el poder del estado brindan parte de los beneficios de forma gratuita, bajo el régimen del asegurado, pero muchas veces usuarios quienes padecen una enfermedad no cuentan con dichos beneficios y se gestiona un pago con una tasa alta de valores por los servicios y los procedimientos hospitalarios.

Por otro lado, Tola (2012) en su estudio realizado señala a la administración sanitaria, por medio de un conjunto de normas, métodos, elementos, sucesión e

instrumentos que, al gestionar acertadamente ordena la manera de asistencia de los servicios sanitarios del segundo y tercer nivel de atención y liderar su organización, accediendo a trámites para el éxito de los objetivos sanitarios y financieros en el ámbito de un sistema de asistencia de la salud. La importancia de la gestión administrativa en el sistema hospitalario no solo involucra a la institución médica, si no al usuario, dado que, este recibe los servicios en base a los resultados de los procesos implementados, ya sea de manera eficiente o ineficiente. Muchos usuarios hoy desconocen de las políticas impuestas por cada institución médica y de los propósitos de este en beneficio del ciudadano que distan muchas veces de la realidad de la sociedad. La pandemia ha sido una demostración clave del manejo de las entidades de salud del estado y de cómo se trabajó en gran porcentaje de manera absurda al preservar la vida de un paciente, La autoridad responsable por la gestión global del sistema de salud de una nación está bajo la responsabilidad del gobierno de manera significativa, la intervención de las organizaciones descentralizadas de cada región. El vínculo de los sistemas de salud y las alianzas de fuentes estratégicas ayudan a generar un desarrollo de manera equitativa, a luchar contra los mecanismos injustos en las organizaciones sanitarias. Algunos luchan contra la mala gestión y sus resultados, otros contra el sistema económico de los entes médicos y finalmente contra el valor moral de quienes ejercen el servicio en respuesta a una carencia del usuario.

A nivel internacional en Chile se ha dispuesto organizar los centros sanitarios de forma autónoma, generando decisiones por sí misma para administrar el consumo y la eficacia operante. Esto ha inducido que dentro de las alternativas solo se estimen espacios económicos para cumplir así sus propósitos. Lo precedente ha asociado incorporar la capacidad de los modelos de la organización de autogestión demandada a los hospitales. De igual modo, Méndez, et al (2013) el desarrollo de los procesos de gestión no permite distribuir la satisfacción usuaria, la que no será posible mejorar en dichos óbices si no se perfecciona el modelo con la capacidad estructural, con la facultad de cubrir la atención y las normas establecidas de los centros médicos. La subsistencia de retos y óbices de los jefes responsables al instante de producir transformaciones en las organizaciones, por consiguiente a la alta burocracia y el escaso ámbito de acción se muestra como aspecto relevante para gestionar autoridad y eficiencia en la dirección de las

instituciones de esta categoría. Debido al desarrollo tecnológico, crecimiento de demandas y recursos humanos, cada vez más creciente en nuestros días, se muestra el valor que se merece la administración hospitalaria en todo el contexto siendo constituido por profesionales bajo el régimen de las políticas de los establecimientos.

Por su parte Martin et al. (2020) la administración de las instituciones sanitarias, desde el anuncio de la pandemia por el progreso del COVID-19, ha ocasionado atender distintos problemas en la adjudicación de medios hospitalarios disponibles, suscitando convicciones éticas en la medicina, entre ellos el de soberanía, generosidad, no maleficencia y de equidad. Es por lo inferido, sólo se presiden los recursos por quien tendría una amplia posibilidad de vivir, perecer o el tiempo en años como factor exclusivo, lo contradictorio de ha incrementado los recursos de modo que, la restricción se ejecute de forma excepcional. La calidad impartida por algunas organizaciones, con déficit en el valor ciudadano y en la generación de respuestas orientadas a un servicio basándose no solo de lo que se puede observar en base a la característica o cualidad de un ciudadano en la sociedad, si no debe valerse por un análisis amplio el cual implica implementar una evaluación integral a través de la urgencia de un servicio.

Vásquez y Salgado (2017) las entidades del estado que generan servicios de médicos a las sociedades han determinado brindar prestaciones eficaces y de calidad, al mismo tiempo se genere una efectividad oportuna con los medios que se dispone, valorando sus costos, de tal manera que, se pueda lograr un mejor beneficio a la comunidad, proyectando mejores posibilidades y buscando la igualdad entre los ciudadanos. La mayor parte los patrones de gestión son modificados desde la salud privada, adaptando su función a la capacidad de cobertura. La administración clínica se ha gestionado como un pilar de los procesos de gestión de la salud, instaurando tres bases primordiales: calidad, responsabilidad y excelencia.

Según la OMS (2009) la calidad y seguridad del usuario es primacía para los nosocomios, al estar vinculada con el servicio que presta por el logro de resultados sanitarios coherentes dado al conocimiento de sus gestores de los servicios de la salud. Por otro lado, los estudios y modelos que se han ejecutado en la salud se

adaptan en el impacto que genera las administraciones públicas en la sociedad, la muestra científica y gráficos que se obtuvieron en el avance de tareas, al mismo tiempo se ha profundizado en la constitución de principiantes especialistas y la gestión de su mano de obra, indagando una amplia participación en la mejora de resultados. Por su parte Zapata (2018) en Chile se miden por medio de la herramienta de gestión hospitalaria GRD, este método permite conocer los indicadores y la causa sanitaria que accede hacer eficaz los medios y uso de camas, con lo anterior se busca disminuir los márgenes de error y saber cuáles son los grupos de males hospitalarios estables y los que generan cambios en la planificación, provocando grietas en la mejora de la atención, calidad y la eficiencia.

Vergara (2017) en su artículo de señalizador de proceso hospitalario, define que una gestión sanitaria, no permite la acción o de “deducir” “sospechar” o “figurarse” que en la organización toda está en perfectas condiciones. sobre todo, si se inicia de la razón de ser rentable, competente, efectiva y objetiva en simultáneo a la prestación de servicios de excelencia. una administración sanitaria ajustada a esos juicios considerara la urgencia de definir sus mismos indicadores de gestión. En relación por lo expuesto anteriormente por los autores podemos inferir que las organizaciones sanitarias de diversos países no solo se constituyen a mecanismos de atención al usuario mediante los procesos de gestión administrativa si no, de factores sociales humanísticos, instituciones que en gran parte mantienen la clara importancia del compromiso organizacional enmarcado a la satisfacción del usuario. Un hospital constituye no sólo una organización con fines de lucro, sino que parte del compromiso en generar soluciones médicas, de apoyo en función a las necesidades requeridas por los usuarios.

Cabe resaltar que dentro de la variable de estudio de administración hospitalaria cuenta con tres dimensiones de investigaciones (gestión, calidad, mejora continua) que permiten analizar mejor sobre la administración hospitalaria, dado lo mencionado se muestra cada dimensión a continuación.

La OES (2014) la gestión hospitalaria es el diseño y desarrollo de estrategias para conseguir una mejor relación entre la calidad, el precio y los esfuerzos por lograr la efectividad en los servicios de un hospital. Esta se fundamenta en reconocer y aplicar tres conceptos: Gestión, Calidad y Mejora continua. Desde el

enfoque administrativo y ético para obtener resultados positivos supeditados en cubrir las necesidades de los usuarios se considera generar un lazo único entre la gestión, calidad y mejora continua, ya que, estos procesos permiten medir a la organización, si está implementando las herramientas necesarias para cumplir objetivos tanto internos como externos.

Así mismo Naranjo (2010) el proceso hospitalario requiere de una forma persistente y dinámica, implementando los métodos de gestión estratégica y así mismo generar la realización de las metas establecidas. Un método efectivo es la gestión por medios económicos consignados, sometiéndose a revisiones y auditorías permanentes, evaluando el gasto y la expansión lograda. Hoy en día se determinó el uso de CMI, que es supervisado por un control de gestión, lo cual permite proyectar de forma transversal la gestión financiera, así como el proceso clínico, administrativo y de satisfacción, estableciendo criterios e indicadores en función a las estrategias de cada establecimiento, de igual a la complejidad y su diseño, con la finalidad de alcanzar estratégicamente en base a sus medios obtenidos.

García (2018) infiere que el proceso hospitalario y la exposición de la gestión de la salud ha comprometido diversos participantes dentro de los cuales se ubica el avance de las congregaciones, transformación digital, la relación con la sociedad y los gestores de la salud; y el progreso epidemiológico ha incluido una claridad en la elección de resolución y la prolongación en la entrega de atenciones clínicas garantizadas que no se deben alinear con lo económico, no obstante la toma de decisiones y los moldes de procesos se han perfilado efectivamente basándose en la alianza sinergia entre las políticas de salud, los gobiernos y las instituciones de salud, gestionando de manera operativa, táctica y estratégica conjuntamente la toma de decisiones.

Según Sosa (2008) la calidad total requiere un estilo administrativo diferente, que promueve la participación del personal en el mejoramiento continuo, una apropiada es : un estilo administrativo que otorga a las personas el entrenamiento, la responsabilidad, la autoridad, la orientación, la retroalimentación, el soporte y la motivación necesarios para autocontrolar y mejorar continuamente su trabajo, a fin de que pueda satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes externos e

internos. Las organizaciones como unidades sanitarias hoy carecen de servicios de calidad, puesto a que no se les genera el valor necesario a los requerimientos en sus establecimientos, principalmente al factor humano y a las que obtiene un valor solvente en la sociedad, no solo por el factor económico sino por las calificaciones morales de los usuarios por los servicios adecuados brindados hacia su persona. Muchas entidades de salud del estado distan de valorar el factor psicológico del usuario al no obtener beneficios en sus establecimientos, los cuales no solo comprende a una persona, sino a una unión familiar, el tener pacientes en un centro médico como muchos estudios lo demuestran no solo afecta al usuario que requiere un servicio médico, también comprende a una familia, quienes pasan por un proceso de compañía con el paciente, cuando se genera concepto sobre la buena o mala atención en un centro oncológico no siempre se mencionan a los diferentes factores que interfieren en un paciente atendido en un centro oncológico, los cuales no siempre obtiene un soporte para poder llevar con ellos su proceso de enfermedad.

López (2010) define la mejora continua como una vía precisa para generar una eficaz obligación de las instituciones y poseer un camino de su proceso más claro, las teorías se consolidarán en sus reglas de calidad. Un componente determinante para lograr sumar una nueva cultura de trabajo basada en la mejora continua ha sido pacto tanto de altos cargos como de los colaboradores, quienes después de un periodo amplio de tareas y jornadas han sido el cimiento sobre la empresa apoyada en la mejora que debía obtener sus esfuerzos. Es preciso señalar que la mejora continua más allá de ser un término basado en la filosofía de un proyecto, una organización, proceso de un resultado de un producto, servicio o gestión, es la respuesta a un camino el cual implica un compromiso institucional o personal de la mano con las estrategias que se inyectan en el establecimiento donde se gestiona. La mejora continua es parte de las características de seguimiento de un objetivo determinado, lo que busca es alinear procesos con objetivos en base al enfoque de trabajo orientado al usuario.

Torres (2017) las exploraciones comprueban las hipótesis planteadas, se ratifica que la práctica de la actitud ética de funcionarios públicos tiene un predominio directo y representativo con el desempeño laboral, evidenciando un

amplio interés al sentido de compromiso institucional, es decir los servidores públicos se muestran involucrados con los objetivos de la organización y manifiestan sentido de identificación con la empresa, así mismo también manifiestan mejoras en la producción diaria, entendiendo la manera que contribuyen al éxito institucional. Basado en la teoría expuesta por los autores se infiere que la ética está relacionada con el desempeño laboral y que esto influye en la respuesta en las gestiones de su trabajo, adicionalmente genera que el vínculo institucional o el compromiso afecto a la institución sea de manera positiva, suscitando el éxito de manera colectiva.

Pharos (2000) en su artículo de aspectos éticos en la administración como enseñar ética en administración. Los procesos éticos de administrar son primordiales; pero para muchos intratables. Importantes, porque abordan situaciones cruciales a las acciones que toman los ejecutivos y por el resultado humano que tiene el poder de la organización. Intratables, porque los valores no están abiertamente bien definidos y muchas veces comparecen en conflicto unos con otros. Caminar en medio de las opiniones, a menudo divergentes, de dirigentes de empresas, educadores en administración y filósofos puede llevar a una suerte de parálisis. No obstante, emitir juicios parece imperioso; negarse a hacerlo parece imposible pero siempre hay una base teórica sobre cada teoría en estudio o de la cual se le quiere generar una respuesta. Se precisa que cada discusión sobre teorías de la ética y como se debe manejar de manera organizacional y personal por ende como opera y cómo evoluciona en las instituciones sanitarias.

Dentro de la variable de estudio de ética cuenta con tres dimensiones de investigaciones (desempeño laboral, compromiso institucional, identificación con la institución) que permiten analizar mejor sobre la ética, dado lo mencionado se muestra cada dimensión a continuación.

Bautista et al. (2020) el desempeño laboral es un instrumento básico e indispensable para la evolución de las organizaciones, ya que, permite establecer estrategias, pulir la eficacia de los trabajadores, determinar beneficios para la institución que le permite acceder a una mejora continua, de igual modo ser más competitivas en el entorno social. Es por ello por lo que las empresas deben preocuparse y darle mayor atención al desempeño laboral de cada uno de sus

colaboradores. El desempeño laboral no solo parte de la gestión del trabajador, sino de la organización y la estructura donde se rodea, la influencia, relaciones y las características que hacen que el colaborador efectúe con eficiencia y eficacia su trabajo.

Según Abreu (2017) la ética está relacionada con las obligaciones del hombre y es sinónimo de filosofía moral. Las acciones del ser humano son cuestionables y punto de partida del ejercicio reflexivo sobre el hecho moral que constituyen, quiere esto decir, que todo acto parte del concepto moral que el sujeto tenga, de ahí que estas acciones puedan ser calificadas de “malas” o “buenas”, “correctas” o “incorrectas”, según los códigos existentes, lo cual justifica la adopción de uno u otro sistema moral. La estructura organizacional de una persona parte desde el inicio de sus días y de cómo se va desarrollando a lo largo de su vida, el predicar valores éticos en las organizaciones como colaborador o en su relación personal influye en las acciones percibidas por su entorno y cómo éste ha ejercido en las personas.

Por otro lado, Amado (2019) el compromiso organizacional abarca a la organización y al dependiente de esta, fomentando vínculos para adquirir una meta en grupo, arraigar el sentido de dominio de la organización accediendo a sus valores y objetivos en tal sentido, si las personas están asociadas con la filosofía organizacional (misión, visión, objetivos, la cultura, etc.), tienden a tener mayor adherencia con la institución. Partiendo de la teoría expuesta anteriormente del compromiso organizacional el cual no solo permite analizar la actitud de un jefe, sino de un colaborador o usuario y el vínculo entre estos, adicionalmente el compromiso institucional permite examinar aspectos como la continuidad, valor afectivo, vínculo, entre los trabajadores, la institución y el paciente lo cual tiene implicación con las metas y objetivos para cada uno. Partiendo de la teoría expuesta anteriormente del compromiso organizacional el cual no solo permite analizar la actitud de un jefe, sino de un colaborador o usuario y el vínculo entre estos, adicionalmente el compromiso institucional permite examinar aspectos como la continuidad, valor afectivo, vínculo entre los trabajadores, la institución y el paciente lo cual tiene implicación con las metas y objetivos para cada uno.

Así mismo, Martínez (2018) manifiesta que el compromiso institucional se genera de un estado psicológico de las personas, mismo que puede incidir en la continuidad de las personas en la empresa, ya que, se sienten sus necesidades satisfechas o quizás porque sus objetivos se ven ajustados con lo de la institución. Como paciente de un centro médico el objetar que hay compromiso organizacional no siempre se relaciona con la realidad de la sociedad, puesto que, como paciente lo que se requiere siempre es que la organización genere respuestas de calidad a los servicios que se busca.

Brown (1969) define la identificación como una respuesta autodefinida, establecida en una relación específica entre el individuo y la organización, manteniendo cuatro aspectos importantes que son: la atracción de la persona hacia la organización, consistencia de las metas tanto organizacionales como personales, lealtad hacia la organización, por último, la referencia como una relación simbiótica. El establecer organismos de servicio de salud relacionados con la calidad en su gestión y su lado social, relacionados a la atención en el sector salud no solo parte de los objetivos establecidos por distintos periodos en una constitución, sino ante la necesidad correspondiente de la acción de generar una calidad de vida acorde con las necesidades requeridas por los usuarios. Entonces las acciones establecidas ante los entes de salud no solo logran un desarrollo sectorial muchas veces, sino también al desarrollo ineficiente del valor humano en cuanto al desarrollo de funciones y valores establecidos, por la organización donde ejercen su función. El desempeño laboral, el compromiso y la identificación con la institución generados de manera correcta establece objetivos de forma adecuada en un plazo determinado, gestando un vínculo entre el servidor y paciente.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

El tipo de estudio fue aplicada dado que, tuvo como objetivo brindar o generar nuevos saberes sobre el objeto en estudio. Pimienta (2018) es aquel modelo de estudio que se define por encontrarse equidistante en el análisis e interpretación de datos numéricos, estadísticas e indicadores incorporados al objetivo de la investigación y para ello sitúa interrogantes sobre cómo y cuándo tiene lugar las variables a investigar, dando camino al recolector de referencias que llega a ser reflejado mediante números, para un análisis racional y objetivo.

##### **3.1.2 Diseño de investigación**

La tesis fue no experimental, transversal y correlacional, debido a que cuenta con dos variables las cuales serán medidas, siendo la administración hospitalaria y ética. Según Arias (2021) indica que, en este estudio no se encuentran alicientes o condiciones experimentales a las que se sometan las variables de estudio, los individuos de estudio son considerados en su contexto natural sin modificar ninguna situación: así mismo, no se operan las variables de estudio. Será de diseño no experimental dado que solo se delimitará a observar el contexto, para dar posibles soluciones a la problemática en estudio.

Fue transversal porque en la tesis en mención se recabaron datos de un solo periodo. Tal como lo indica Álvarez (2020) se valoran por única vez las variables y con los datos recopilados se gestiona su respectivo análisis; se calcula las características de uno o varios grupos de unidades en un espacio determinado, sin medir el desarrollo de esas unidades. Se infiere como el estudio de la información mediante la investigación de las particularidades de un determinado grupo.

Fue descriptivo tal como lo señalan Costa (2007) en este tipo de investigación se puede observar, describir y fundamentar varios aspectos del fenómeno. No hay manejo de las variables, tampoco la búsqueda de causa efecto.

Dicha descripción nos permite saber las características de dos variables en investigación, administración hospitalaria y ética, cuáles son los fundamentos básicos de los cuales están constituidos para el trabajo de investigación en proceso.

Se empleó el método hipotético – deductivo como lo señala Pujadas (2017) como valor el procedimiento hipotético-deductivo se propone maximizar la calidad de los conocimientos que se edita a partir del inicio (del terreno específico al genérico) a través de la deducción (del terreno genérico a lo específico), se emplea un análisis estadístico y una medición numérica la cual permite implantar hipótesis, constatar o confutar.

### **3.2 Variables de operacionalización**

**Primera variable: Administración hospitalaria.**

**Segunda variable: Ética**

La matriz de operacionalización se adjunta en anexos (ver Anexo 01) en la que se muestran todos los caracteres de las variables mencionadas.

#### **3.2.1 Variable 1: Administración hospitalaria**

**Definición conceptual:**

La OES (2014) la Gestión Hospitalaria es el diseño y desarrollo de estrategias para conseguir una mejor relación entre la calidad, el precio y los esfuerzos por lograr la efectividad en los servicios de un hospital. Esta se fundamenta en reconocer y aplicar tres conceptos: Gestión, Calidad y Mejora continua. Desde el enfoque administrativo y ético para obtener resultados positivos supeditados en cubrir las necesidades de los usuarios se considera generar un lazo único entre la gestión, calidad y mejora continua, ya que estos procesos permiten medir a la organización, si está implementando las herramientas necesarias para cumplir objetivos tanto internos como externos.

Oblitas y Siccha (2018) la administración sanitaria se establece por un agregado de distintos principios innovadores que acentúan y caracterizan la prestación de sus servicios: incluidos los procesos de: planificar, hacer, verificar, y accionar; presididos a los resultados que se manifiestan en un hospital deficiente o

ineficiente. Para ella la organización administrativa deberá efectuar normas y criterios de seguridad, calidad y eficiencia.

### **Definición operacional:**

Para la adecuada valoración de la variable se determinó dimensiones y a su vez indicadores, con el objetivo de buscar conceptos amplios de las mismas, para la cual se estableció una encuesta, así mismo nos generó valores estadísticos, los cuales se manifestaron mediante tablas, gráficos y análisis.

### **DIMENSIÓN 1: GESTIÓN**

Fayol (1969) proceso basado en cinco funciones principales: planeación, organización, dirección, coordinación y control. Funciones que se ejecutan como principios administrativos que determinan la manera y el desarrollo del cuerpo social, como la fragmentación del trabajo, la autoridad, la responsabilidad, el valor de mando, la dirección, dependencia de intereses particulares a lo general, la remuneración, la centralización, la jerarquía, el orden, la equidad, la estabilidad personal, la iniciativa y la unión personal.

### **Indicador Transformación digital:**

McKinsey (2020) la transformación digital, involucra cambios constantes que solicita una dinámica y ejecución de distintos procesos para perfeccionar las tareas o servicios que incluyen procesos y productos dentro de una empresa. Efectivamente la transformación digital se instaura con el progreso de acciones que incorporan nuevas tecnologías en cada rubro de una institución para aportar sus desarrollos de estrategias gracias a la administración de la tecnología.

### **Indicador Vínculo:**

Pichon-Riviere (1980) la manera en que un individuo se vincula con los demás, disponiendo una estructura relacional entre ambos individuos que va a ser exclusiva entre los dos. Dicha estructura traza la proyección en la que se va a relacionar, determinando pautas comunicativas y de proceder aceptable y de adecuación en el contexto de vinculación. El vínculo no alude a un contexto

emocional, si no que anexa tanto la esfera emocional como la cognitiva y la conductual, variando mediante la interrelación de todos los aspectos.

#### **Indicador Toma de decisiones:**

Chiavenato (2009) la toma de decisiones es una gestión que reside en generar una evaluación y optar entre diferentes alternativas un curso de acción. Por otro lado, George (1999) define que la toma de decisiones es un camino en el cual cada individuo ha obtenido experiencia...en gran parte de ese conocimiento ha obtenido éxito, por lo menos el idóneo para conservarnos.

### **DIMENSIÓN 2: CALIDAD**

Armand (2009) no es más que la suma de los esfuerzos de toda la organización para satisfacer al cliente, en sus propias palabras, “La calidad es lo que el usuario, el cliente, dice que es”. Cuando se define calidad nos podemos referir a la respuesta adecuada y esperada por un cliente o un individuo a solicitud de un servicio o un producto.

#### **Indicador Participación del personal:**

Benavides (2021) la colaboración de los empleadores en la administración de seguridad es uno de los procedimientos más eficaces para lograr una cultura positiva y dinámica. Se establece como factor primordial para obtener un sistema exitoso de seguridad y salud en la organización, más aún cuando el trabajador está estimulado en generar efectivamente en la mejora continua de la gestión. Podemos inferir la participación del personal como la adecuación de un individuo en una organización o en una empresa y siendo parte de ella para generar respuestas y determinados objetivos en un determinado plazo.

#### **Indicador Responsabilidad:**

Ramírez (2020) la responsabilidad social es el lazo fuerte con la acción de afrontar aquellas situaciones que son determinadas por un hecho de forma

responsable o deliberadamente, este concepto proyecta la obligación de una persona para proceder en su día a día.

#### **Indicador Servicio:**

Stanton et al. (2004) los servicios son de forma reconocibles e invisibles que son fines principales de un arreglo planeado para generar a los usuarios la satisfacción de deseos o exigencias.

### **DIMENSIÓN 3: MEJORA CONTINUA**

Jeffrey et al. (2020) la mejora continua simboliza estar comprometido con el deseo de mejorar progresivamente en cada sector de la empresa, entendiendo que, en realidad, es algo irrealizable de conseguir. Es una proyección, un sueño, una quimera y en la realidad ninguna organización puede estar mejorando siempre... Es un prototipo en el que las determinaciones de los procesos se justifican en una filosofía en un extenso plazo, incluso a costa de las metas económicas a pequeño plazo.

#### **Indicador Compromiso:**

Llapa et al. (2000) el compromiso institucional se define a partir del cúmulo de cualidades y valores que el trabajador posee ante la organización para la que labora; es decir el rango con el que se establece con la empresa, lo que influye en su ejecución laboral.

#### **Indicador Estrategias específicas:**

Burgelman (2002) establece los propósitos y objetivos de una organización a un amplio plazo, la afiliación de un aspecto y la retribución de los recursos para obtener dichos fines. Establece el destino de los medios para alcanzar los objetivos.

#### **Indicador Enfoque de trabajo:**

Dueñas (1991) el enfoque de trabajo es la agrupación resistente en: principios filosóficos, ideológicos y metodológicos que instruyen el trabajo. Los

enfoques de trabajo comunitario proceden de corrientes filosóficas de forma simple se podría decir, que son un mezclado de valores o convicciones que determinan un estilo de ver el mundo y que son de cimientos para conceptualizar y vivirlo.

### **3.3.2 Variable 2: Ética**

#### **Definición conceptual:**

Fernando Abellán (2015) la ética en la gestión hospitalaria es llamada ética adaptada a los grandes conceptos filosóficos (principios, consecuencias y virtudes); su metodología implementada es la meditación y potencia necesaria es la prudencia, que no es otra cosa que el compromiso que obtienen los profesionales sobre la sociedad en la que ejecutan sus labores. Así mismo Fernando Abellán (2015) la ética incita una autorregulación de las conductas y una ejecución justa con las reglas, pero su cumplimiento no genera efecto obligado en tanto las normas éticas, dado que no son leyes. Sin embargo, una adecuada conducta debe estar impuesta en las gestiones que se realizan en los diferentes campos profesionales.

#### **Definición operacional:**

Para la adecuada valoración de la variable se determinó dimensiones y a su vez indicadores, con el objetivo de buscar conceptos amplios de las mismas, para la cual se estableció una encuesta, así mismo nos generó valores estadísticos, los cuales se manifestaron mediante tablas, gráficos y análisis.

### **DIMENSIÓN 1: DESEMPEÑO LABORAL**

Bautista et al. (2020) desempeño laboral se constituye en un sistema orientado al desarrollo de la efectividad y éxito de las organizaciones, a través de sus dimensiones: desempeño de la tarea siendo el logro de las tareas de acuerdo a los conocimientos que contribuyen a la organización directa o indirectamente; comportamientos contraproducentes, son actos deliberados que se dan de manera voluntaria que son de beneficio para el trabajador y desempeño contextual siendo comportamientos espontáneos e individuales que superan a lo esperado para su

puesto, estos son importantes para el logro de los resultados anhelados en las organizacionales.

#### **Indicador valores:**

Candia y Ochochoque (2017) principios que nos permiten acceder a la dirección de nuestro actuar en base a las actividades que realizamos como individuos, creencias fundamentales que apoyan a elegir, apreciar o preferir algunas cosas por otra, o también un cierto comportamiento por otro.

#### **Indicador metas:**

Krypton Solid (2005) las metas institucionales son propósitos estratégicos que los altos mandos de la organización instauran para diseñar los efectos esperados y encaminar el esmero de los colaboradores. El establecer metas organizacionales genera ventaja significativa: encaminan los trabajos de los empleados, alegan las funciones y la subsistencia de la organización, establecen parámetros de desempeño, suministran limitaciones para lograr generar metas innecesarias y operan como incentivos de comportamientos.

#### **Indicador eficacia:**

Mejía (2020) grado en el que se adquieren los objetivos y éxito de un plan, es decir cuánto de los resultados se logró alcanzar. La eficacia es centralizar los esfuerzos de la institución en los procesos y gestiones que sean efectivas para el cumplimiento de los objetivos determinados.

### **DIMENSIÓN 2: COMPROMISO INSTITUCIONAL**

Al-Haroon & Al-Qahtani (2020) acuerdo organizacional para los establecimientos de salud pública, ya que, examina este elemento en el entorno actual podría guiar a la realización de buenas prácticas laborales que contribuyan a consolidar la disposición y entrega de los servidores de la salud, dado que, su aporte dependerá la calidad de atención brindada al paciente, sobre todo en los

tiempos actuales donde la carencia de recursos humanos pone en cruce el eficiente funcionamiento del sector.

**Indicador filosofía institucional:**

Rosales (2018) la filosofía institucional es la conducción, la hoja del trayecto de la organización, los ideales que encarna para ejecutar a feliz término metas es decir su misión y visión.

**Indicador estado psicológico:**

Shigemura et al. (2020) refieren que las respuestas iniciales de las emociones de los sujetos contienen miedo e indecisión extrema. Por otra parte, y dado el miedo y las impresiones tergiversadas de riesgo y consecuencias nocivas se informa de acciones sociales negativas. estos estado y actitudes pueden iniciar problemas en la salud mental pública incluidas respuestas de desasosiego, desvelo, rabia, temor extremo a la enfermedad, inclusive sujetos no involucrados y de actitudes temerosas para la salud con amplio uso de alcohol, tabaco y separación social, alteraciones específicas como estrés postraumático, trastorno de ansiedad, decaimiento y somatizaciones.

**Indicador necesidades satisfechas:**

Radcliffe-Brown (1972) las necesidades humanas son las que generan motivaciones a las actividades, llegando a instituciones culturales encargadas de cubrir las necesidades esenciales, y saciando las necesidades secundarias.

**DIMENSIÓN 3: IDENTIFICACIÓN CON LA INSTITUCIÓN**

Morales (2016) la identificación institucional es la adaptación, el interés y la voluntad premeditado que manifiesta el profesional que ejerce labores en la organización asimismo le permite empoderarse de la estructura de la empresa en principios a la asunción y praxis de valores organizacionales, que manejan su conducta, proceder y sus actitudes frente a las actividades encargadas,

ocasionando que otros empleadores afronten la responsabilidad de brindar lo mejor de ellos mismos para obtener las metas y los objetivos planteados.

#### **Indicador atracción hacia la organización:**

Gambino et al. (2019) es el lazo que se gesta entre los empleadores y se manera de gestionar sus labores, comunicarse y cambio de información, tiene que ver con la particularidad principal de las empresas y es que ellas disponen un diseño estructural. La teoría de estructura es extensa y determina la manera que se acoplan u organizan los medios de las personas relacionadas para que los objetivos se cumplan.

#### **Indicador relación simbólica:**

Entenza (2008) es un patrón asimilado y acentuado, una efigie mental establecida por una gestión de adhesión, que tiene por ocupación asegurar la equivalencia en medio de el referente y el significante. Se infiere basado en lo expuesto por el autor que la relación simbólica es un proceso de anexión entre distintos referentes con un propósito en general.

#### **Indicador lealtad hacia la organización:**

Moreno (2022) la lealtad dentro de la organización es la postura de un pacto de los empleadores con la organización y se identifica en los procesos a los que los empleadores están prestos a desistir por el bien de la empresa.

### **3.2.3 Escala de medición**

En esta tesis se empleó la escala de medición de nivel ordinal, Ochoa y Molina (2018) las variables ordinales tienen la cualidad adicional, respecto a la escala nominal, de que sus categorías están ordenadas por rango; cada clase posee una misma relación posicional con la siguiente; es decir, la escala muestra situaciones escalonadas.

## **3.2 Población, muestra y muestreo**

### **3.3.1 Población**

La población fue de 50 pacientes los cuales se calcularon los datos mediante las encuestas realizadas dentro del hospital oncológico de Surquillo del año 2022, en las cuales se recolectó la información de las variables en mención. Por otro lado, Arias (2012) indica que la población es un grupo infinito o finito de individuos con particularidades parecidas o comunes entre sí.

### **3.3.2 Muestra**

La muestra de esta investigación fue de 50 pacientes, el cual nos muestra una parte significativa de la población del hospital oncológico de Surquillo. Según Hernández y Mendoza (2018) la porción es un subgrupo estimado como parte característica de la población o el universo, los valores recabados serán recopilados de la muestra, la población se manifiesta desde la disposición problemática del estudio.

### **3.3.3 Muestreo**

El informe de investigación no se anexa a ningún tipo de muestreo, dado que, se trabajó con una población registrada. Según Gonzales (2020) este método o el tránsito intermedio entre la población y la muestra. El estudio de investigación es probabilístico de tipo aleatorio simple, Permite estudiar parámetros en un estudio y medir los factores esenciales como la población y la muestra permitiendo encontrar la porción representativa con base estadísticas.

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica que se ejecutó para la obtención de datos de información de recolecta mediante la encuesta para administración hospitalaria y ética constituidos por 20 ítems. Hernández (2012) la encuesta por muestreo es el método más aplicado en los estudios sociales. Se emplea para recaudar información de individuos con relación a características.

### 3.4.1 Instrumento de recolección de datos

La técnica que se ejecutó para la obtención de datos de información de recolecta mediante el cuestionario de las variables de administración hospitalaria y ética constituidos por 20 ítems. Tamayo (2010) los instrumentos más empleados fueron el cuestionario y la graduación de actitudes, los cuales están compuestos por un continuo de interrogantes con relación a las variables que están sometidas a medición, y que son confeccionados teniendo en cuenta los objetivos de estudio.

### 3.4.2 Validez de los instrumentos de medición

Se ejecutó la comprobación de los instrumentos con la participación por juicio de expertos de tres docentes, con grado académico de maestría y doctorados en los cuales se ve manifestado su veredicto en el Anexo N° 3, N°4, N° 5. Según Hernández et al., (2014) definen la autenticidad como la validez en la medición de variables con el fin de extraer conclusiones.

### 3.4.3 Confiabilidad de los instrumentos de medición

Se recolectó a través de la implementación del método estadístico alfa Cronbach de 50 empleadores mediante el proceso del programa SPSS Versión 26 para conseguir confiabilidad y validez de cada instrumento, resultados que se muestra en el Anexo 6, el cual nos indica que el resultado es admisible. Según Hernández et al., (2014) determina la credibilidad como la validez de sus logros planteados.

**Tabla 1**

*Recopilación de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	50	100,0

**Tabla 2***Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,915	,918	20

**Nota.** Posterior al análisis de datos en el programa SPP V.26; se determinó la confiabilidad de 0,915 de 20 ítems. Según la tabla demuestra una excelente fiabilidad.

### 3.5 Procedimientos

Los procedimientos son los caminos establecidos para poder registrar distintos procesos, los cuales permiten corroborar en el trayecto de la recolección de información y si se genera un error en el estudio. Según Prieto (1997) señala la manera de efectuar pasos que suelen gestionarse de igual forma.

Posteriormente se ejecutó el marco teórico, donde se identificaron las variables en investigación cuyo objetivo es administración hospitalaria y ética las cuales son variables cuantitativas con una investigación correlacional es por ello, el mencionado estudio se realizó como herramienta de recolección a la encuesta y de instrumento, 1 cuestionario para cada variable, en un estudio de 20 ítems dirigida a los pacientes del hospital oncológico de Surquillo, lo cual permitió mostrar la relación de la administración hospitalaria y ética en la organización.

### 3.6 Método de análisis de datos

Al finalizar la tesina se ejecutó mediante la comprobación en el sistema Spps versión 26 lo cual nos permite transformar datos recabados y con ellos aplicar las estadísticas de estudio con la intención estudiar el comportamiento de las variantes y su relación.

### **3.7 Aspectos éticos**

Se cumplió con los valores profesionales y con los principios esenciales e importantes de la moral, por medio de las reglas, las cuales nos permiten lograr el objetivo propuesto. La tesis se ejecutó cuidando los datos reservados de los consumidores del hospital oncológico de Surquillo. Así mismo se conservarán los datos y resultados reales de las personas en muestra. Por otro lado, los datos e información suministrados por el hospital oncológico se reservarán en plena confiabilidad, manteniendo así la integridad de su imagen.

En contexto, la ejecución de la tesis se realizó priorizando los principios éticos y morales con el fin de hallar la veracidad o la falsía de las hipótesis planteadas.

## IV. RESULTADOS

### Análisis descriptivo

Como se señala a continuación, se realizó la encuesta a 50 usuarios en el hospital oncológico del distrito de Surquillo, 2022.

Martínez (2018) el punto de vista se realiza sobre las conclusiones predominantes o sobre cómo un individuo, conjunto u objeto se encamina o sirve en el presente.

**Tabla 3**

*Administración hospitalaria (Agrupada)*

		FREC.	%	%	%
				VÁLIDO	ACUMULADO
VÁLIDO	C. NUNCA	10	20,0	20,0	20,0
	A VECES	29	58,0	58,0	78,0
	C.SIEMPRE	10	20,0	20,0	98,0
	SIEMPRE	1	2,0	2,0	100,0
	TOTAL	50	100,0	100,0	

**Nota.** De acuerdo con la tabla 3, se mostró que la variable administración hospitalaria, de los 50 usuarios encuestados se obtuvo lo siguiente: El 20% indicaron casi nunca, el 58% señalaron a veces, el 20% sugirieron casi siempre y el 2% mostraron siempre, es decir; no se gestiona la administración hospitalaria dentro de la organización

**Tabla 4***Gestión*

		FREC.	%	%	%
		VÁLIDO ACUMULADO			
VÁLIDO	C. NUNCA	8	16,0	16,0	16,0
	A VECES	27	54,0	54,0	70,0
	C.SIEMPRE	12	24,0	24,0	94,0
	SIEMPRE	3	6,0	6,0	100,0
	TOTAL	50	100,0	100,0	

**Nota.** Referente a la a la tabla 4, se evidencia las respuestas de los 50 encuestados, las cuales estuvieron representadas por porcentajes, donde se obtuvo lo siguiente: el 16% indica casi nunca, el 54% señalaron a veces, el 24% respondieron casi siempre y el 6% mostraron siempre.

**Tabla 5***Calidad*

		FREC.	%	%	%
		VÁLIDO ACUMULADO			
VÁLIDO	A VECES	33	66,0	66,0	66,0
	C.SIEMPRE	13	26,0	26,0	92,0
	SIEMPRE	4	8,0	8,0	100,0
	TOTAL	50	100,0	100,0	

**Nota.** Referente a la a la tabla 5, se evidencia las respuestas de los 50 encuestados, las cuales estuvieron representadas por porcentajes, donde se obtuvo lo siguiente: el 66% indica a veces, el 26% señalaron casi siempre y el 8% respondieron siempre.

**Tabla 6***Mejora continua*

		FREC.	%	%	%
				VÁLIDO	ACUMULADO
VÁLIDO	C. NUNCA	14	28,0	28,0	28,0
	A VECES	24	48,0	48,0	76,0
	C.SIEMPRE	10	20,0	20,0	96,0
	SIEMPRE	2	4,0	4,0	100,0
	TOTAL	50	100,0	100,0	

**Nota.** Referente a la a la tabla 6, se evidencia las respuestas de los 50 encuestados, las cuales estuvieron representadas por porcentajes, donde se obtuvo lo siguiente: el 28% indica casi nunca, el 48% señalaron a veces, el 20% respondieron casi siempre y el 4% mostraron siempre.

**Tabla 7***Ética (Agrupada)*

		FREC.	%	%	%
				VÁLIDO	ACUMULADO
VÁLIDO	C.NUNCA	9	18,0	18,0	18,0
	A VECES	30	60,0	60,0	78,0
	C.SIEMPRE	11	22,0	22,0	100,0
	TOTAL	50	100,0	100,0	

**Nota.** De acuerdo con la tabla 7, se mostró que la Ética, de los 50 usuarios encuestados se obtuvo lo siguiente: el 18% indicaron casi nunca, el 60% señalaron a veces y el 22% sugirieron casi siempre, es decir; no se aplica la ética dentro dela organización.

**Tabla 8***Desempeño laboral*

		FREC.	%	%	%
				VÁLIDO	ACUMULADO
VÁLIDO	C.NUNCA	18	36,0	36,0	36,0
	A VECES	25	50,0	50,0	86,0
	C.SIEMPRE	7	14,0	14,0	100,0
	TOTAL	50	100,0	100,0	

**Nota.** Referente a la a la tabla 8, se evidencia las respuestas de los 50 encuestados, las cuales estuvieron representadas por porcentajes, donde se obtuvo lo siguiente: el 36% indica casi nunca, el 50% señalaron a veces y el 14% mostraron siempre.

**Tabla 9***Compromiso institucional*

		FREC.	%	%	%
				VÁLIDO	ACUMULADO
VÁLIDO	A VECES	27	54,0	54,0	54,0
	C.	21	42,0	42,0	96,0
	SIEMPRE	2	4,0	4,0	100,0
	SIEMPRE	50	100,0	100,0	
	TOTAL				

**Nota.** Referente a la a la tabla 9, se evidencia las respuestas de los 50 encuestados, las cuales estuvieron representadas por porcentajes, donde se obtuvo lo siguiente: el 54% indica a veces, el 42% señalaron casi siempre y el 8% respondieron siempre.

**Tabla 10***Identificación con la institución*

		FREC.	%	%	%
				VÁLIDO	ACUMULADO
VÁLIDO	C. NUNCA	15	30,0	30,0	30,0
	A VECES	22	44,0	44,0	74,0
	C.SIEMPRE	9	18,0	18,0	92,0
	SIEMPRE	4	8,0	8,0	100,0
	TOTAL	50	100,0	100,0	

**Nota.** Referente a la a la tabla 10, se evidencia las respuestas de los 50 encuestados, las cuales estuvieron representadas por porcentajes, donde se obtuvo lo siguiente: el 30% indica casi nunca, el 44% señalaron a veces, el 18% respondieron casi siempre y el 8% mostraron siempre.

**Prueba de normalidad**

Levin et al. (2015) entre las pruebas para determinar si los datos de su muestra provienen de una población no normal, se destacan Anderson-Darling, Ryan-Joiner, Shapiro-Wilk y Kolmogórov-Smirno.

Según Hernández et al. (2016) estiman que si la muestra de estudio supera los 50 todos a estudiar entonces se ejecutará la Kolmogorv-Smirnov, de manera contraria se hará el uso de Shapiro Wilk.

**Tabla 11***Prueba de normalidad de variables*

	KOLMOGOROV-SMIRNOV <sup>A</sup>			SHAPIRO-WILK		
	ESTADÍSTICO	GL	SIG.	ESTADÍSTICO	GL	SIG.
Ética (Agrupada)	,480	50	,000	,511	50	,000
Administración Hospitalaria (Agrupada)	,473	50	,000	,538	50	,000

a. Corrección de significación de lilliefors

**Nota.** Del estudio realizado en la tabla 12 para la muestra de normalidad sobre las variables de administración hospitalaria y ética, se obtuvo un valor p de 0,00, recabado mediante la práctica de Kolmogorov 24 Smirnov para el desarrollo de muestras mayores a 50 datos; de manera que se concluye indicando que los datos en estudio no siguen una distribución normal. De tal forma se efectuará el análisis estadístico de Rho de Spearman para valorar muestras no paramétricas.

### **Análisis Inferencial**

#### **Prueba estadística de Correlación Rho de Spearman**

Barrera (2014) el estudio de correlación de Spearman es un proceso esquemático no paramétrico, que aspira evaluar la intensidad de aliarse entre dos variables cuantitativas.

**Tabla 12***Niveles de correlación bilateral*

Rango	Relación
-0.91 A -1.00	Correlación Negativa Perfecta
-0.76 A -0.90	Correlación Negativa Muy Fuerte.
-0.51 A -0.75	Correlación Negativa Considerable.
-0.11 A -0.50	Correlación Negativa Media.
-0.01 A -0.10	Correlación Negativa Débil.

0.00	No Existe Correlación.
+0.01 A +0.10	Correlación Positiva Débil
+0.11 A +0.50	Correlación Positiva Media.
+0.51 A +0.75	Correlación Positiva Considerable.
+0.76 A +0.90	Correlación Positiva Muy Fuerte.
+0.91 A +1.00	Correlación Positiva Perfecta

Fuente: Barrera (2014)

**Tabla 13**

*Correlaciones de las variables*

		AH (Agrupada)	ÉTICA (Agrupada)
Rho de Spearman	AH (Agrupada)	1,000	,638**
		.	,000
		50	50
ÉTICA (Agrupada)		,638**	1,000
		,000	.
		50	50

**Nota.** En la tabla 13 de estadística de correlaciones Rho de Spearman de las variables analizadas se obtuvo un valor de 0,638 siendo según rango de correlaciones de Hernández y Mendoza (2018) es correlación positiva media lo que señala que las variables de estudio están en una relación media. Adicionalmente su significancia es (0,00)

## Prueba de la Hipótesis General

### Prueba de hipótesis

## Prueba de Hipótesis General

**H1:** Existe una relación significativa entre la administración hospitalaria y la ética en un hospital oncológico de Surquillo, Lima, 2022.

**H0:** No existe una relación significativa entre la administración hospitalaria y la ética en un hospital oncológico de Surquillo, Lima, 2022.

**Tabla 14**

*Prueba de hipótesis general*

			AH (Agrupada)	ÉTICA (Agrupada)
Rho de Spearman	AH (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,638**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	ÉTICA (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,638**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

**Nota.** De acuerdo con la tabla 14 la cual mostró el factor de correlación Rho de Spearman dando como resultado 0,638. Así mismo señalando como resultado que hay un vínculo con relación media entre las variables analizadas, del mismo que se evidencia la significancia bilateral (0.00) siendo inferior a la probabilidad de 0,05, por lo que se declina la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Determinando que existe una relación significativa entre la administración hospitalaria y la ética en el hospital oncológico del distrito de Surquillo, 2022.

### Prueba de hipótesis específicas 1 :

**H1:**Existe una relación significativa entre la gestión y el desempeño laboral en un hospital oncológico de Surquillo, Lima, 2022.

**H0:**No existe una relación significativa entre la gestión y el desempeño laboral en un hospital oncológico de Surquillo, Lima, 2022.

**Tabla 15**

*Correlaciones de hipótesis específica 1*

			GESTIÓN	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	GESTIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,543**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,543**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

**Nota.** De acuerdo con la tabla 15 donde las dimensiones investigadas se determinó un factor de correlación de 0,543, señalando haber una relación positivo moderado, así mismo con un valor de trascendencia 0,00 siendo menor la probabilidad de 0,05, de tal manera que, se declina la hipótesis nula y se acepta la alterna. Determinando que existe una relación representativa entre las dimensiones gestión y desempeño laboral en el hospital oncológico del distrito de Surquillo,2022.

### Prueba de hipótesis específicas 2:

**H1:**Existe una relación significativa entre la calidad y el compromiso institucional en un hospital oncológico de Surquillo, Lima, 2022.

**H0:** No existe una relación significativa entre la calidad y el compromiso institucional en un hospital oncológico de Surquillo, Lima, 2022

**Tabla 16***Correlaciones de hipótesis específica 2*

			CALIDAD	COMPROMISO INSTITUCIONAL
Rho de Spearman	CALIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,311**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	COMPROMISO INSTITUCIONAL	Coeficiente de correlación	,311**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

**Nota.** De acuerdo con la tabla 16 donde las dimensiones investigadas se determinó un factor de correlación de 0,311, señalando haber una relación positivo débil, así mismo con un valor de significancia 0,000 siendo menor la probabilidad de 0,05 , de tal manera que, se declina la hipótesis nula y se acepta la alterna. Determinando que existe una relación representativa entre las dimensiones calidad y compromiso institucional en el hospital oncológico del distrito de Surquillo,2022.

### Prueba de hipótesis específicas 3

**H1:**Existe una relación significativa entre la mejora continua y la identificación con la institución en un hospital oncológico de Surquillo, Lima, 2022.

**H0:**No existe una relación significativa entre la mejora continua y la identificación con la institución en un hospital oncológico de Surquillo, Lima, 2022

**Tabla 17***Correlaciones de hipótesis específica 3*

			M C	I INST
Rho de Spearman	MEJORA CONTINUA	Coeficiente de correlación	1,000	,438**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	IDENTIFICACIÓN CON LA INSTITUCIÓN	Coeficiente de correlación	,438**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

**Nota.** De acuerdo con la tabla 17 con las dimensiones investigadas se determinó un factor de correlación de 0,438, señalando haber una relación positiva débil a relación positiva media, así mismo con un valor de significancia 0,000 siendo menor la probabilidad de 0,05 , de tal manera que, se declina la hipótesis nula y se acepta la alterna. Determinando que existe una relación representativa entre las dimensiones mejora continua e identificación con la institución en el hospital oncológico del distrito de Surquillo, 2022.

## V. DISCUSIÓN

En mención el objetivo general fue establecer la relación de la Administración hospitalaria y ética en un hospital oncológico de Surquillo, Lima, 2022. Conforme a los resultados obtenidos (0.638). Señalando que existe una relación positiva media de la administración hospitalaria y la ética. Dicho resultado guarda relación con las investigaciones científicas de los siguientes autores.

La OES (2014) la Gestión Hospitalaria es el diseño y desarrollo de estrategias para conseguir una mejor relación entre la calidad, el precio y los esfuerzos por lograr la efectividad en los servicios de un hospital. Esta se fundamenta en reconocer y aplicar tres conceptos: Gestión, Calidad y Mejora continua. Desde el enfoque administrativo y ético para obtener resultados positivos supeditados en cubrir las necesidades de los usuarios se considera generar un lazo único entre la gestión, calidad y mejora continua ya que, estos procesos permiten medir a la organización, si está implementando las herramientas necesarias para cumplir objetivos tanto internos como externos.

Pharos (2000) en su artículo de aspectos éticos en la administración como enseñar ética en administración. Los procesos éticos de administrar son primordiales; pero para muchos intratables. Importantes, porque abordan situaciones cruciales a las acciones que toman los ejecutivos y por el resultado humano que tiene el poder de la organización. Intratables, porque los valores no están abiertamente bien definidos y muchas veces, comparecen en conflicto unos con otros. Caminar en medio de las opiniones a menudo divergentes, de dirigentes de empresas, educadores en administración y filósofos puede llevar a una suerte de parálisis. No obstante, emitir juicios parece imperioso; negarse a hacerlo parece imposible, pero siempre hay una base teórica sobre cada teoría en estudio o de la cual se le quiere generar una respuesta. Se precisa que cada discusión sobre teorías de la ética y como se debe manejar de manera organizacional y personal por ende como opera y cómo evoluciona en las instituciones sanitarias.

En mención al objetivo específico 1, fue establecer la relación entre la gestión con el desempeño laboral en un hospital oncológico de Surquillo, Lima, 2022.

Conforme a los resultados obtenidos (0.543). Señalando que existe una relación positiva media de la gestión con el desempeño laboral. Dichos resultados guardan relación con las investigaciones científicas de los siguientes autores.

García (2018) infiere que el proceso hospitalario y la exposición de la gestión de la salud ha comprometido diversos participantes dentro de los cuales se ubica el avance de las congregaciones, transformación digital, la relación con la sociedad y los gestores de la salud; y el progreso epidemiológico ha incluido una claridad en la elección de resolución y la prolongación en la entrega de atenciones clínicas garantizadas que no se deben alinear con lo económico, no obstante la toma de decisiones y los moldes de procesos se han perfilado efectivamente basándose en la alianza sinergia entre las políticas de salud, los gobiernos y las instituciones de salud, gestionando de manera operativa, táctica y estratégica conjuntamente la toma de decisiones.

Bautista et al. (2020) el desempeño laboral es un instrumento básico e indispensable para la evolución de las organizaciones ya que, permite establecer estrategias, pulir la eficacia de los trabajadores, determinar beneficios para la institución que le permite acceder a una mejora continua, de igual modo ser más competitivas en el entorno social. Es por ello por lo que las empresas deben preocuparse y darle mayor atención al desempeño laboral de cada uno de sus colaboradores. El desempeño laboral no solo parte de la gestión del trabajador, si no de la organización y la estructura donde se rodea, la influencia, relaciones y las características que hacen que el colaborador efectúe con eficiencia y eficacia su trabajo.

En mención al objetivo específico 2, fue establecer la relación entre la calidad con compromiso institucional en un hospital oncológico de Surquillo, Lima, 2022. Conforme a los resultados obtenidos (0.311). Señalando que existe una relación positiva débil de la calidad con el compromiso institucional. Dichos resultados guardan relación con las investigaciones científicas de los siguientes autores.

Según Sosa (2008) la calidad total requiere un estilo administrativo diferente, que promueve la participación del personal en el mejoramiento continuo, una apropiada es : un estilo administrativo que otorga a las personas el entrenamiento,

la responsabilidad, la autoridad, la orientación, la retroalimentación , el soporte y la motivación necesarios para autocontrolar y mejorar continuamente su trabajo, a fin de que pueda satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes externos e internos. Las organizaciones como unidades sanitarias hoy carecen de servicios de calidad, puesto a que no se les genera el valor necesario a los requerimientos en sus establecimientos y principalmente al factor humano y a las que obtiene un valor solvente en la sociedad no solo por el factor económico, sino por las calificaciones morales de los usuarios por los servicios adecuados brindados hacia su persona.

Por otro lado, Amado (2019) el compromiso organizacional abarca a la organización y al dependiente de esta, fomentando vínculos para adquirir una meta en grupo, arraigar el sentido de dominio de la organización accediendo a sus valores y objetivos en tal sentido, si las personas están asociadas con la filosofía organizacional (misión, visión, objetivos, la cultura, etc.), tienden a tener mayor adherencia con la institución. Partiendo de la teoría expuesta anteriormente del compromiso organizacional el cual no solo permite analizar la actitud de un jefe, sino de un colaborador o usuario y el vínculo entre estos, adicionalmente el compromiso institucional permite examinar aspectos como la continuidad, valor afectivo, vínculo, entre los trabajadores, la institución y el paciente lo cual tiene implicación con las metas y objetivos para cada uno.

En mención al objetivo específico 3, fue establecer la relación entre la mejora continua con la identificación con la institución en un hospital oncológico de Surquillo, Lima, 2022. Conforme a los resultados obtenidos (0.438). Señalando que existe una relación positiva media de la mejora continua con la identificación con la institución. Dichos resultados guardan relación con las investigaciones científicas de los siguientes autores.

López (2010) define la mejora continua como una vía precisa para generar una eficaz obligación de las instituciones y poseer un camino de su proceso más claro, las teorías se consolidarán en sus reglas de calidad. Un componente determinante para lograr sumar una nueva cultura de trabajo basada en la mejora continua ha sido pacto tanto de altos cargos como de los colaboradores, quienes después de un periodo amplio de tareas y jornadas han sido el cimiento sobre la empresa apoyada en la mejora que debía obtener sus esfuerzos.

Brown (1969) define la identificación como una respuesta autodefinida, establecida en una relación específica entre el individuo y la organización, manteniendo cuatro aspectos importantes que son: la atracción de la persona hacia la organización, consistencia de las metas tanto organizacionales como personales, lealtad hacia la organización, por último, la referencia como una relación simbiótica. El establecer organismos de servicio de salud relacionados con la calidad en su gestión y su lado social, relacionados a la atención en el sector salud no solo parte de los objetivos establecidos por distintos periodos en una constitución, sino ante la necesidad correspondiente de la acción de generar una calidad de vida acorde con las necesidades requeridas por los usuarios. Entonces las acciones establecidas ante los entes de salud no solo logran un desarrollo sectorial muchas veces, sino también al desarrollo ineficiente del valor humano en cuanto al desarrollo de funciones y valores establecidos, por la organización donde ejercen su función. El desempeño laboral, el compromiso y la identificación con la institución generados de manera correcta establece objetivos de forma adecuada en un plazo determinado, gestando un vínculo entre el servidor y paciente.

## VI. CONCLUSIONES

1.- En alusión a la hipótesis principal, existe una relación significativa entre la administración hospitalaria y la ética en un hospital oncológico de Surquillo, Lima, 2022. Basado en la prueba de hipótesis en respuesta del factor de correlación de Spearman es igual a (0.638), como se muestra en la tabla 14 y así mismo, el nivel de significancia bilateral (0.00), siendo inferior que el p valor (0,05), en respuesta a las normas de decisión, se declina la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1). Concluyendo que la administración hospitalaria y la ética guardan relación positiva media en el hospital oncológico Surquillo, Lima, 2022.

2.- En alusión a la primera hipótesis específica, existe una relación significativa entre la gestión y el desempeño laboral en un hospital oncológico de Surquillo, Lima, 2022. Basado en la prueba de hipótesis en respuesta al factor de correlación de Spearman es igual a (0.543), como se muestra en la tabla 15 y así mismo, el nivel de significancia bilateral (0.00), siendo inferior que el p valor (0,05), en respuesta a las normas de decisión, se declina la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1). Concluyendo que la gestión y desempeño laboral guardan relación positiva media en el hospital oncológico Surquillo, Lima, 2022.

3.- En alusión a la segunda hipótesis específica, existe una relación significativa entre la calidad y el compromiso institucional en un hospital oncológico de Surquillo, Lima, 2022. Basado en la prueba de hipótesis en respuesta al factor de correlación de Spearman es igual a (0.311), como se muestra en la tabla 16 y así mismo, el nivel de significancia bilateral (0.00), siendo inferior que el p valor (0,05), en respuesta a las normas de decisión, se declina la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1). Concluyendo que la calidad y el compromiso institucional guardan relación positiva débil en el hospital oncológico Surquillo, Lima, 2022.

4.- En alusión a la tercera hipótesis específica, existe una relación significativa entre la mejora continua y la identificación con la institución en un hospital oncológico de Surquillo, Lima, 2022. Basado en la prueba de hipótesis en respuesta al factor de

correlación de Spearman es igual a (0.438), como se muestra en la tabla 17 y así mismo, el nivel de significancia bilateral (0.00), siendo inferior que el p valor (0,05), en respuesta a las normas de decisión, se declina la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1). Concluyendo que la mejora continua y la identificación con la institución guardan relación positiva media en el hospital oncológico Surquillo, Lima, 2022.

## VII. RECOMENDACIONES

Luego del análisis de los resultados de esta tesis, se propone las siguientes recomendaciones para administración hospitalaria y la ética en el hospital oncológico del distrito de Surquillo, 2022.

1.-Se sugiere para que la administración hospitalaria y la ética siga manteniendo una adecuada relación con el usuario se debe tomar en cuenta los requerimientos expuestos por el usuario y en base a ello trabajar constantemente, con los medios y las herramientas adecuadas para cumplir con las expectativas esperada por ambas partes. Por consiguiente, organizar las funciones administrativas maximizando los recursos, la gestión administrativa y la ética como valor agregado en cada detalle de su implicancia.

2.-Se sugiere para realizar un vínculo con relaciones positiva entre la gestión y el desempeño laboral, se debe tener en cuenta las herramientas informáticas para sus procesos administrativos, capacitar el personal, implementar tecnología, realizar gestiones de afianzar relaciones entre las áreas, adicionalmente ver dónde están deficiencias que no están siendo satisfechas por la institución asistencial, para así poder generar resultados positivos y concretos.

3.-Se sugiere brindar técnicas de tiempo en los procesos administrativos, reorganización de funciones con controles operativos que refuercen la capacidad y el lazo de los gestores sanitarios con la institución. A la par, servicios donde se estructure equipos de gestores con proyección a la mejora continua, calidad y el compromiso institucional a tiempo, para que el usuario esté cómodo en la organización y pueda tomar las decisiones adecuadas.

4.-Se sugiere gestionar filtros con herramientas tecnológicas para una retroalimentación en el personal. Así mismo estímulos sociales, económicos y laborales que permitan a los gestores y al usuario tener respuestas positivas en la relación entre la mejora continua y la identificación con la institución.

## REFERENCIAS

- Aida Manrique López (2015) Management and design: Convergence disciplinary.
- Al-Haroon, H. I., & Al-Qahtani, M. F. (2020). Assessment of organizational commitment among nurses in a Major Public Hospital in Saudi Arabia. *Journal of Multidisciplinary Healthcare*, 13, 519–526.
- Alejandro Moreno (2022) Lealtad empresarial: valor perseguido, pero poco alcanzado Dirección de Personas en las Organizaciones el portafolio, Colombia.
- Alfonso Rodríguez Ramírez, José Luis García Molano y Mateo Castrillón Peralta (2021) Digital transformation, an immediate challenge caused by the Covid-19 pandemic for entities in the higher education sector REVISTA BOLETÍN REDIPE Universidad Sur colombiana.
- Angie Natalia Ramírez García (2020) La Ética Y Responsabilidad Social Empresarial Universidad Militar Nueva Granada Facultad De Ciencias Económicas Diplomado En Alta Gerencia Bogotá.
- Armand V. Feigenbaum (2009). Reseña de "Control total de la calidad". *Innovación Educativa*, vol. 9, núm. 48, p. 91 Instituto Politécnico Nacional Distrito Federal, México  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179414896009>
- Aspiazu Elías (2017) Gestión Hospitalaria.
- Barrera, Mónica (2014) Uso De La Correlación De Spearman En Un Estudio De Intervención En Fisioterapia- Movimiento Científico.
- Benavides Rojas, J. C. (2021)  
La participación del personal como un factor clave en la mejora continua del sistema de gestión: Staff participation as a key factor in the continuous improvement of the management system. *Gestión De La Seguridad Y La Salud En El Trabajo*, 3(3), 34–37.  
<https://doi.org/10.15765/gsst.v3i3.2804>
- Brown, M. E. (1969). Identification and Some Conditions of Organizational Involvement. *Administrative Science Quarterly*, 14(3), 346.  
<https://doi.org/10.2307/2391129>.

- Burgelman, R. A. (2002). Strategy as Vector and the Inertia of Coevolutionary Lock-in. *Administrative Science Quarterly*, 47(2), 325–357. <https://doi.org/10.2307/3094808>
- Candia, L. y Ochochoque, C. (2017). Narración de fábulas como estrategia para la formación de valores en los niños del 2do grado de la IEP N° 70025 Independencia Nacional de Puno – 2017. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Carlos Alberto Mejía Cañas (2020) Indicadores de efectividad y eficacia.  
<https://www.planning.com>
- Chiavenato, I. (2009) Comportamiento organizacional. Bogotá: McGraw-Hill
- Dávalos Carlos, Erik Abel. (2020) Proceso administrativo y su incidencia en la toma de decisiones del personal administrativo del Hospital Quillabamba.
- Emilio Francisco Tapia Avendaño 2020 Gestión Hospitalaria: Un Modelo Conceptual En Estado De Pandemia.
- Fayol, H. et al. (1969) Administración industrial y general. Principios de la administración científica. Buenos Aires: El Ateneo.
- Fernando Abellán (2015) Ética de la Gestión Sanitaria Coordinación Derecho Sanitario.
- Gambino, Alejandra y Pungitore, José Luis (2019) On the concept of organization: revisiting the work of some classical authors revista Céfito del Departamento de Economía y Administración de la Universidad Nacional de Moreno.
- García-Altés, A., Peiró, M., & Artells, J. J. (2018). Priorización de medidas para la consolidación de la toma de decisiones compartidas en las prestaciones del Sistema Nacional de Salud español. *Gaceta Sanitaria*.
- Gemma Medina Elías (2013) Enfoque laboral y conceptual.
- George, H. (1999). Toma de decisiones en la gerencia. México: Trillas.
- Gould, D. y Smith, R (2010) Fundamentos de psicología del deporte y del ejercicio físico. (4ta. Edición) Madrid, España: Editorial médica panamericana.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C (2018) Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill.

- Hernández Munayco, Elsa. Romucho Marcos, Diana Beatriz. Villa Pérez, Susan Jhoselinla (2017) gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio de salud chincha.
- Jorge Luis Oblitas Jauregui y Fiorela Lizette Siccha Perez. (2018) Relación entre administración y estancia hospitalaria en pacientes del servicio de medicina interna del hospital de alta complejidad Trujillo.
- Juan Carlos Díaz Álvarez (2021) Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de: Magister en Administración de Empresas (MBA) Universidad EAN Facultad de Administración, Finanzas y Ciencias Económicas Maestría en Administración de Empresas (MBA) Bogotá, Colombia.  
<https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/10484/DiazJuan2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Liker, & Franz, J. K. (2020). El Modelo Toyota para la mejora continua: conectando la estrategia y la excelencia operacional para conseguir un rendimiento superior. Profit.
- Llapa-Rodríguez, E., Trevisan, M., Shinyashiki, T. & Mendes, I. (2000) Compromiso organizacional y profesional del equipo de salud. Universidad de Mursia.
- Marchalina, L., Ahmad, H., & Gelaidan, H. M. (2020). Employees' commitment to change personality traits and organizational culture. Journal of Economic and Administrative Sciences, 36(4), 1-16.
- Marín Pinedo, Segundo Arnulfo. (2020) Gestión hospitalaria y ejecución presupuestal en el Hospital Santa Gema Yurimaguas.
- Martin-Fumado C, Gómez-Durán EL, Morlans-Molina M, Consideraciones éticas y medicolegales sobre la limitación de recursos y decisiones clínicas en la pandemia del COVID-19, Revista Española de Medicina Legal (2020).
- Martínez, C. (2018). Investigación descriptiva: definición, tipos y características.  
<https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva>
- McKinsey, R. (2020) The use of digital technologies by small and medium enterprises during COVID-19. International Journal of information.

- Méndez CA, Miranda C, Torres MC, Márquez M. (2013) Política de autogestión hospitalaria en Chile: percepciones de los tomadores de decisiones. Rev. Panamá Salud Pública. 33(1):47–53.
- Ministerio de Salud (2013). (p.14) revista médica de gestión sanitaria.
- Morales, T. (2016). Identidad institucional y cultura organizacional. Lima: Horizonte.
- Naranjo Gil, D. (2010). El uso del cuadro de mando integral y del presupuesto en la gestión estratégica de los hospitales públicos. Gaceta Sanitaria, 24(3), 220–224.
- Nicolás Reyes Vélez (2022) La Identificación Organizacional: Revisión a los Estudios y Definiciones a lo largo del Tiempo, con Relación a los Aportes e Impacto a sus Empleados
- Ochoa Sangrador C, Molina Arias M. (2018) Estadística. Tipos de variables. Escalas de medida. Evid Pediatr ;14:29.
- Patricia E. Dueñas G (1991) Enfoques de trabajo comunitario en el curriculum de enfermería. Avances en enfermería.
- Pharos (2000). Como enseñar ética en administración., vol. 7, núm. 1, mayo- junio, Universidad de Las Américas Santiago, Chile.
- Pichon-Riviere, E (1980) Teoría del vínculo. Selección y Revisión de Fernando Taragano. Colección Psicología Contemporánea. Ediciones Nuevas: Buenos Aires.
- Pimienta, J. (2018) Metodología de la investigación (1 ed.). México.
- RADCLIFF-BROWN, AR. (1972) Estructura y función en la sociedad primitiva, Barcelona, Península.
- Rubio S, Repullo J, Rubio B. Diccionario De Gestión y Administración Sanitaria. Instituto de Salud Carlos III – Ministerio de Ciencia I y U, editor. Madrid; 2018. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20807107>
- Rodríguez (2020) Compromiso organizacional en la Institución Educativa Pedro Celestino Cochatzin de la Cruz, Acochaca.
- Rosales claudia (2018) La filosofía institucional.
- Rossmery B, Rosita C y Elías A. (2020) Universidad Peruana Unión, Lima, Perú El desempeño laboral desde una perspectiva teórica Revista de Investigación Valor Agregado Volumen 7, Número 1, 2020, páginas 109-121

- Ruiz C, Jocelyne K, Silva V, Neif G, & Vanga A, María G. (2008) Ética empresarial y el desempeño laboral en Organizaciones de Alta Tecnología (OAT). Revista Venezolana de Gerencia, 13(43), 417-441.
- Sheyla Tatiana Valencia Concha, & Lilian Estefany Ocampos Guerrero. (2017) Gestión Administrativa Y La Calidad De Servicio Al Usuario, En La Red Asistencial Essalud - Tumbes [Http://Repositorio.Untumbes.Edu.Pe/Bitstream/Handle/UNITUMBES/88/TESES%20%20OCAMPOS%20Y%20VALENCIA.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y](http://Repositorio.Untumbes.Edu.Pe/Bitstream/Handle/UNITUMBES/88/TESES%20%20OCAMPOS%20Y%20VALENCIA.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y)
- Shigemura, J., Ursano, R. J., Morganstein, J. C., Kurosawa, M., & Benedek, D. M. (2020) Public responses to the novel 2019 coronavirus (2019) in Japan: Mental health consequences and target populations. Psychiatry and Clinical Neurosciences.
- Stanton William, Etzel Michael y Walker Bruce (2004) Fundamentos de Marketing Mercadotecnia, Primera Edición, Compañía Editorial Continental, 13va. Edición Mc Graw Hill, Págs. 333 y 334.
- Sandhusen L. Richard (2002) Mercadotecnia, Primera Edición, Compañía Editorial Continental.
- Tola, Inocencia Ludgarda (2015). Influencia de la gestión administrativa en los servicios de salud de los Hospitales III de ESSALUD de la Región Puno - 2012. Tesis. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Puno, Perú.

## ANEXOS

### ANEXO 1 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES ADMINISTRACIÓN HOSPITALARIA Y ÉTICA

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS		NIVELES	ESCALA DE MEDICIÓN
					POSICIÓN	Nº DE ÍTEMS		
Administración Hospitalaria	La Gestión Hospitalaria es el diseño y desarrollo de estrategias para conseguir una mejor relación entre la calidad, el precio y los esfuerzos por lograr la efectividad en los servicios de un hospital. Esta se fundamenta en reconocer y aplicar tres conceptos: <b>Gestión, Calidad y Mejora continua.</b> (Organización para la excelencia de la salud OES 2014)	Se va a elaborar un total de 20 preguntas de tipo Likert que estará relacionado con las dimensiones de la administración hospitalaria, las cuales son: gestión, calidad y Mejora continua. El cuestionario que se realizará será aplicado en los usuarios del hospital oncológico de Surquillo, Lima 2022.	Gestión	Transformación digital	P1	1	1= Muy en desacuerdo  2= En desacuerdo  3= Indiferente  4= De acuerdo  5= Muy de acuerdo	O R D I N A L
				Vínculo	P2	1		
				Toma de decisiones	P3	1		
			Calidad	Participación del personal	P4	1		
				Responsabilidad	P5	1		
				Servicio	P6	1		
			Mejora continua	Compromiso	P7	1		
				Estrategias específicas	P8	1		
				Enfoque de trabajo	P9	2		
					P10			
Ética	García & Torres (2017), en su tesis concluyen: La investigación comprueban las hipótesis propuestas, se afirma que la práctica de la actitud ética de los servidores públicos tiene una influencia directa y significativa con el <b>desempeño laboral</b> , mostrando mayor interés al sentido de <b>compromiso institucional</b> , es decir los funcionarios se sienten comprometidos con los objetivos de la institución y muestran sentido de <b>identificación con la institución</b> , así como también muestran mejoras en la productividad diaria, entendiendo la manera que contribuyen al éxito institucional.	Se va a elaborar un total de 20 preguntas de tipo Likert que estará relacionado con las dimensiones de la ética, las cuales son: desempeño laboral, compromiso institucional e identificación con la institución. El cuestionario que se realizará será aplicado en los usuarios del hospital oncológico de Surquillo, Lima 2022.	Desempeño laboral.	Valores	P11	2		
				Metas	P12	1		
				Eficacia	P13	1		
			Compromiso institucional.	Filosofía institucional	P14	1		
				Estado psicológico	P15	1		
				Necesidades satisfechas	P16	1		
			Identificación con la institución.	Atracción hacia la organización	P17	1		
				Relación simbólica	P18	1		
				Lealtad hacia la organización.	P19	1		
					P20	1		

## ANEXO 2 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### CUESTIONARIO

OBJETIVO: Determinar la relación entre la gestión y el desempeño laboral en un hospital oncológico de Surquillo, Lima 2022.

MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO
1	2	3	4	5

ÍTEMS	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	La implementación del sistema digital dentro del hospital es usada de manera adecuada.					
2	El vínculo entre la organización y el usuario es fluido.					
3	Las decisiones tomadas por el hospital son relevantes para el funcionamiento de la organización.					
4	La participación del personal responde a mis necesidades.					
5	El hospital es responsable con las funciones realizadas dentro del mismo hospital.					
6	El servicio mostrado por la organización ayuda al usuario a tomar una adecuada elección sobre la organización.					
7	Se siente comprometido con las acciones y procesos del hospital.					
8	Existe un plan de estrategias específicas dentro de la organización.					
9	El enfoque de trabajo le permite al hospital generar necesidades satisfechas.					
10	Cree usted que el desempeño del hospital genera satisfacción					
11	Los valores de la organización permiten conocer los objetivos propuestos por la organización.					
12	El hospital implementa sus valores correctamente.					
13	Las metas del hospital van acorde con las políticas ofrecidas por sus directivos.					
14	El personal practica la eficacia en los procesos documentarios en el hospital para generar resultados rápidos.					
15	Los principios implementados por el hospital se generan de manera eficaz.					
16	El estado psicológico del personal, es un factor esencial para brindar servicios dentro de la organización.					
17	El hospital ha cumplido con sus requerimientos en base a las sus necesidades generadas.					
18	Se siente atraído por los beneficios que ofrece el hospital.					
19	Se siente identificado con la relación que tiene con el hospital.					
20	La lealtad dentro de un hospital, genera una relación efectiva entre el usuario y el personal de la organización.					

INSTRUCCIONES: Se le pide por favor leer cada pregunta y luego marcar con una "X" en el espacio que crea conveniente, según el número que le corresponda a cada alternativa que muestra a continuación.

### ANEXO 3 MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL EXPERTO 1:

Título de investigación: "Administración hospitalaria y ética en un hospital oncológico de Surquillo, Lima 2022"							
Apellidos y Nombres del investigador: Rodríguez Pérez Sayuri Maive							
Apellidos y Nombres del experto: Dr. DÁVILA ARENAZA VICTOR							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Administración Hospitalaria	Gestión	Transformación digital	La implementación del sistema digital dentro del hospital es usada de manera adecuada.	1= Muy en desacuerdo  2= En desacuerdo  3= Indiferente  4= De acuerdo  5= Muy de acuerdo	x		
		Vínculo	El vínculo entre la organización y el usuario es fluido.		x		
		Toma de decisiones	Las decisiones tomadas por el hospital son relevantes para el funcionamiento de la organización.		x		
	Calidad	Participación del personal	La participación del personal responde a mis necesidades.		x		
		Responsabilidad	El hospital es responsable con las funciones realizadas dentro del mismo hospital.		x		
		Servicio	El servicio mostrado por la organización ayuda al usuario a tomar una adecuada elección sobre la organización.		x		
	Mejora continua	Compromiso	Se siente comprometido con las acciones y procesos del hospital.		x		
		Estrategias específicas	Existe un plan de estrategias específicas dentro de la organización.		x		
		Enfoque de trabajo	El enfoque de trabajo le permite al hospital generar necesidades satisfechas. Cree usted que el desempeño del hospital genera satisfacción en el usuario.		x		
Ética	Desempeño laboral	Valores	Los valores de la organización permiten conocer los objetivos propuestos por la organización. El hospital implementa sus valores correctamente.	x			
		Metas	Las metas del hospital van acorde con las políticas ofrecidas por sus directivos.	x			
		Eficacia	El personal practica la eficacia en los procesos documentarios en el hospital para generar resultados rápidos.	x			
	Compromiso Institucional	Filosofía institucional	Los principios implementados por el hospital se generan de manera eficaz.	x			
		Estado psicológico	El estado psicológico del personal, es un factor esencial para brindar servicios dentro de la organización.	x			
		Necesidades satisfechas	El hospital ha cumplido con sus requerimientos en base a las sus necesidades generadas.	x			
	Identificación con la institución	Atracción hacia la organización	Se siente atraído por los beneficios que ofrece el hospital.	x			
		Relación simbólica	Se siente identificado con la relación que tiene con el hospital.	x			
		Lealtad hacia la organización	La lealtad dentro de un hospital, genera una relación efectiva entre el usuario y el personal de la organización.	x			
Firma del experto:			Fecha: 26/06/2022				

## ANEXO 4 MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL EXPERTO 2:

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de investigación: "Administración hospitalaria y ética en un hospital oncológico de Surquillo, Lima 2022"							
Apellidos y Nombres del investigador: Rodríguez Pérez, Sayuri Maive							
Apellidos y Nombres del experto: Dr. CARDENAS SAAVEDRA, Abraham							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Administración Hospitalaria	Gestión	Transformación digital	La implementación del sistema digital dentro del hospital es usada de manera adecuada.	1= Muy en desacuerdo  2= En desacuerdo  3= Indiferente  4= De acuerdo  5= Muy de acuerdo	x		
		Vínculo	El vínculo entre la organización y el usuario es fluido.		x		
		Toma de decisiones	Las decisiones tomadas por el hospital son relevantes para el funcionamiento de la organización.		x		
	Calidad	Participación del personal	La participación del personal responde a mis necesidades.		x		
		Responsabilidad	El hospital es responsable con las funciones realizadas dentro del mismo hospital.		x		
		Servicio	El servicio mostrado por la organización ayuda al usuario a tomar una adecuada elección sobre la organización.		x		
	Mejora continua	Compromiso	Se siente comprometido con las acciones y procesos del hospital.		x		
		Estrategias específicas	Existe un plan de estrategias específicas dentro de la organización.		x		
		Enfoque de trabajo	El enfoque de trabajo le permite al hospital generar necesidades satisfechas.		x		
			Cree usted que el desempeño del hospital genera satisfacción		x		
Ética	Desempeño laboral	Valores	Los valores de la organización permiten conocer los objetivos propuestos por la organización. El hospital implementa sus valores correctamente.	x			
		Metas	Las metas del hospital van acorde con las políticas ofrecidas por sus directivos.	x			
		Eficacia	El personal practica la eficacia en los procesos documentarios en el hospital para generar resultados rápidos.	x			
	Compromiso Institucional	Filosofía institucional	Los principios implementados por el hospital se generan de manera eficaz.	x			
		Estado psicológico	El estado psicológico del personal, es un factor esencial para brindar servicios dentro de la organización.	x			
		Necesidades satisfechas	El hospital ha cumplido con sus requerimientos en base a las sus necesidades generadas.	x			
	Identificación con la institución	Atracción hacia la organización	Se siente atraído por los beneficios que ofrece el hospital.	x			
		Relación simbólica	Se siente identificado con la relación que tiene con el hospital.	x			
		Lealtad hacia la organización	La lealtad dentro de un hospital, genera una relación efectiva entre el usuario y el personal de la organización.	x			
	Firma del experto:				Fecha: 09/06/2022		

## ANEXO 5 MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL EXPERTO 3:

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de investigación: " Administración hospitalaria y ética en un hospital oncológico de Surquillo, Lima 2022"							
Apellidos y Nombres del investigador: Rodríguez Pérez Sayuri Maive							
Apellidos y Nombres del experto: Dr. ALVA ARCE, Rosel César							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINION DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Administración Hospitalaria	Gestión	Transformación digital	La implementación del sistema digital dentro del hospital es usada de manera adecuada.	1= Muy en desacuerdo  2= En desacuerdo  3= Indiferente  4= De acuerdo  5= Muy de acuerdo	x		
		Vínculo	El vínculo entre la organización y el usuario es fluido.		x		
		Toma de decisiones	Las decisiones tomadas por el hospital son relevantes para el funcionamiento de la organización.		x		
	Calidad	Participación del personal	La participación del personal responde a mis necesidades.		x		
		Responsabilidad	El hospital es responsable con las funciones realizadas dentro del mismo hospital.		x		
		Servicio	El servicio mostrado por la organización ayuda al usuario a tomar una adecuada elección sobre la organización.		x		
	Mejora continua	Compromiso	Se siente comprometido con las acciones y procesos del hospital.		x		
		Estrategias específicas	Existe un plan de estrategias específicas dentro de la organización.		x		
		Enfoque de trabajo	El enfoque de trabajo le permite al hospital generar necesidades satisfechas.		x		
			Cree usted que el desempeño del hospital genera satisfacción		x		
Ética	Desempeño laboral	Valores	Los valores de la organización permiten conocer los objetivos propuestos por la organización. El hospital implementa sus valores correctamente.	x			
		Metas	Las metas del hospital van acorde con las políticas ofrecidas por sus directivos.	x			
		Eficacia	El personal practica la eficacia en los procesos documentarios en el hospital para generar resultados rápidos.	x			
	Compromiso Institucional	Filosofía institucional	Los principios implementados por el hospital se generan de manera eficaz.	x			
		Estado psicológico	El estado psicológico del personal, es un factor esencial para brindar servicios dentro de la organización.	x			
		Necesidades satisfechas	El hospital ha cumplido con sus requerimientos en base a las sus necesidades generadas.	x			
	Identificación con la institución	Atracción hacia la organización	Se siente atraído por los beneficios que ofrece el hospital.	x			
		Relación simbólica	Se siente identificado con la relación que tiene con el hospital.	x			
		Lealtad hacia la organización	La lealtad dentro de un hospital, genera una relación efectiva entre el usuario y el personal de la organización.	x			
 Firma del experto: Dr. ALVA ARCE, Rosel César Lic. En Administración. CLAD 14501			Fecha: 09/06/2022				



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CARRANZA ESTELA TEODORO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Administración hospitalaria y ética en un hospital oncológico de Surquillo, Lima, 2022", cuyo autor es RODRIGUEZ PEREZ SAYURI MAIVE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 20 de Noviembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CARRANZA ESTELA TEODORO : 08074405 <b>ORCID:</b> 0000-0002-4752-6072	Firmado electrónicamente por: TCARRANZAE el 20- 11-2022 19:55:30

Código documento Trilce: INV - 0994606