



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Gestión administrativa y calidad de atención del personal de enfermería en un hospital público, 2022.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Leiva Azaran, Kathya Nathaly ([orcid.org/0000-0003-0930-8397](https://orcid.org/0000-0003-0930-8397))

**ASESOR:**

Mg. Mejia Pinedo, Davis Alberto ([orcid.org/0000-0002-8790-1682](https://orcid.org/0000-0002-8790-1682))

**CO-ASESORA:**

Dra. Ramos Córdova, Gabriela Olivia ([orcid.org/0000-0003-1367-594X](https://orcid.org/0000-0003-1367-594X))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**TRUJILLO – PERÚ**

**2023**

### **Dedicatoria**

Dedico este trabajo principalmente a DIOS por permitirme obtener este logro y guiarme y darme fortaleza para seguir adelante durante este proceso.

A mi madre Auria Aznaran Castillo quien ha sido mi mayor motivación y ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores además de su apoyo incondicional en todo momento y confiar siempre en mí.

A mi hermano Junior Leiva Aznaran por su comprensión y estímulo constante, además su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios.

La autora.

### **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo, por permitirme, a través de las enseñanzas y experiencias profesionales aprendidas en las aulas académicas, alcanzar el grado de Maestro en Gestión Pública.

A mi asesor, por su ayuda e invaluable orientación académica y profesional que me cedió para la ejecución de esta tesis, permitiéndome consolidar mi aprendizaje.

La autora.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización .....	12
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimientos .....	14
3.6. Método de análisis de datos .....	14
3.7. Aspectos éticos .....	14
IV. RESULTADOS .....	14
V. DISCUSIÓN.....	21
VI. CONCLUSIONES.....	26
VII. RECOMENDACIONES .....	26
REFERENCIAS.....	27
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1.	Correlación entre la gestión administrativa y la calidad de atención	15
Tabla 2.	Nivel de la gestión administrativa en un hospital público, 2022.....	16
Tabla 3.	Nivel de la calidad de atención del personal de enfermería en un hospital público, 2022.....	17
Tabla 4.	Correlación entre la gestión administrativa y la calidad de técnica...	18
Tabla 5.	Correlación entre la gestión administrativa y la calidad del entorno	19
Tabla 6.	Correlación entre la gestión administrativa y la calidad humana....	20

## Resumen

La actual investigación tuvo como objetivo, determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad de atención del personal de enfermería en un hospital público, 2022. El tipo de investigación se enmarca en una investigación aplicada con un enfoque cuantitativo, un diseño no experimental, correlacional de corte transversal, considerándose una muestra censal de 106 enfermeras. En adición, se requirió de la validación de 3 expertos en el contexto de la investigación para la recolección de datos en esta pesquisa aplicándose dos cuestionarios, la información fue procesada y presentada mediante estadísticas usando el software Microsoft Excel, hallando que para la gestión administrativa una percepción regular con un 60.38% y para la calidad de atención un 78.30% percibe a la variable en un nivel eficiente, en el programa SPSS v.25. Se halló que mantiene una distribución no normal gracias a la aplicación del test de Kolmogorov Smirnov y con la prueba estadística de Rho de Spearman, arrojó como resultado que efectivamente hay un índice de relación de 0.338\*\* cuya significancia es de 0.000. Se comprobó la hipótesis de investigación y se concluyó que hay una relación baja y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad de atención, enfermeras.

## **Abstract**

The objective of the current investigation was to determine the relationship that exists between administrative management and the quality of care of the nursing staff in a public hospital, 2022. The type of investigation is part of an applied investigation with a quantitative approach, a non-experimental design, cross-sectional correlational, considering a census sample of 106 nurses. In addition, the validation of 3 experts in the context of the research was required for data collection in this research, applying two questionnaires, the information was processed and presented through statistics using Microsoft Excel software, finding that for administrative management a regular perception with 60.38% and for the quality of care 78.30% perceive the variable at an efficient level, in the SPSS v.25 program. It was found that it maintains a non-normal distribution thanks to the application of the Kolmogorov Smirnov test and with the Spearman's Rho statistical test, it yielded as a result that there is indeed a relationship index of 0.338\*\* whose significance is 0.000. The research hypothesis was verified and it was concluded that there is a low and significant relationship between administrative management and the quality of care.

Keywords: Administrative management, quality of care, nurses.

## I. INTRODUCCIÓN

La atención salubre, siempre ha sido un tema muy criticado ya que es el principal estamento de las entidades de salud, pero tenemos que tener en cuenta que la ejecución de actividades para la atención depende mucho de cómo se gestiona la administración de dichas instituciones, con el fin de ver si cuenta con las herramientas para los cumplimientos de finalidad, con bases a la distribución de los recursos, (Numeksela et al, 2021), es por ello que los parámetros fundamentales para brindar una atención de calidad se relaciona con la respuesta a los requerimientos de los profesionales de salud, entorno a lo que se necesita para el cumplimiento de sus funciones en los servicios de salud. (Hannawa et al, 2022).

Mundialmente a raíz de los estragos del covid-19, los lineamientos para que se verifique la gestión los procesos administrativos ha dado evidencia de la ineficiencia de los directivos y autoridades públicas, ya que no se aseguró correctamente al personal salubre, esto es porque se tiene que tomar en cuenta que los profesionales de salud no cuentan con los recursos necesarios a pesar de los instrumentos de planificación para repartir los bienes y servicios establecidos, entendiendo que se deben cubrir adecuadamente dichos estamentos presentados para establecer parámetros de atención y de mejora en las instituciones de salud. (OMS, 2020).

En Latinoamérica, el personal salud específicamente el de enfermería establece un poco más del 70%, para la atención y cuidado de calidad a los pacientes, es por ello que las instituciones de salud, deben ejecutar de manera eficiente los servicios ofrecidos, pero en los países del continente la gestión administrativa no establece una correcta designación del presupuesto, es por ello que el personal de salud no cumple con los roles de manera eficiente generando muchos pendientes, ya que la administración del sistema de salubridad en Latino América, no solo no supervisan si los profesionales tienen la capacidad técnica para cumplir las metas y solucionar los problemas de distribución, dirección y supervisión, de dichos recursos, es por ello que se genera que la calidad de atención no sea la esperada. (Tetelboin et al, 2020).

En el Perú, la pandemia ha generado que el presupuesto reducido pase factura generando una reducción en los contratos de personal de salud, por lo que las consecuencia de la falta de personal ha generado incremento en la carga laboral, lo que ha llevado que el rendimiento de dichos profesionales en específico los que brindan las labores asistenciales han llevado que la calidad de atención tengan muchos problemas, ya que no solo la atención es evidencia por la manera como atienden a los pacientes, las herramientas, medicamentos o servicios brindados de manera correcta en base a una correcta planificación de tiempo, establece que la administración no generar la estabilidad requerida para generar satisfacción en los pacientes, es por ello que nuestro sistema de salud deja mucho que desear. (Defensoría del Pueblo, 2021).

En el hospital público de estudió no es ajena a la realidad nacional ya que la problemática vivida, por ser uno de los más importantes de la región ha establecido el colapso en los servicios de atención, ya que la atención se brindó y se brinda las 24 horas, lo que ha generado que el personal no se suficiente para la demanda de pacientes, evidenciando el desinterés de los administrativos y las autoridades locales, además tomando en cuenta los actos de corrupción, se verifica una mala organización y supervisión de los procesos y del uso de recursos, lo que ha generado incertidumbre en el nivel de atención, por lo que genera una calidad de atención deficiente, por ende, se plantea el siguiente problema de investigación; ¿Cuáles son las relaciones existente de las gestiones administrativas con calidades en atención del enfermero del hospital público, 2022?

Después de explicar el problema con referente a nuestra investigación se plantea una justificación con valor teórico ya que el definir la problemática, y las diferentes teorías, referencias y conceptos, estos estamentos nos ayudaran a incrementar el conocimiento teórico de nuestras variables de investigación con el fin de conocer adecuadamente cómo funciona o como se ejecutan las funciones administrativas de los hospitales estatales y cómo afecta en las calidades en atenciones del profesional en enfermería.

Como implicancia práctica, se establece que el incremento teórico de las variables de investigación, junto a los resultados y conclusiones nos ayudara a

resolver nuestro problema de investigación y a proponer nuevos estamentos que ayuden a mejorar las variables de investigación, como justificación metodológica se establece que verificar y usar nuevos instrumentales de recolecciones de data relacionados en la operacionalización de variables nos ayudara a determinar correctamente la fiabilidad de los datos obtenidos.

Finalmente se puede decir que es relevante socialmente ya que las conclusiones encontradas nos ayudaran a tener un fundamento adecuado para poder mejorar las gestiones administrativas, verificando que calidades en atenciones funciones también de manera eficiente, estableciendo finalmente una mejor satisfacción de los pacientes.

Es por ello que nos planteamos el siguiente general objetivo; precisar las correlaciones existentes de las gestiones administrativas con calidades en atención del personal de enfermería en un hospital público, 2022; como objetivos específicos, precisar las correlaciones existentes de las gestiones administrativas y las dimensiones de calidades en atención del personal en enfermería en un hospital público.

Como hipótesis de investigación; Existen correlaciones significativas de las gestiones administrativas con las calidades en atenciones en el personal de enfermería en un hospital público, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Para empezar la descripción de nuestra variable tomamos en cuenta referencias internacionales para conocer un contexto global como Gómez et al (2022), en su artículo científico busco análisis como los estamentos de la gestión administrativa plantea parámetros de relación con la calidad en los servicios brindados, desde un estudio transversal, la muestra fue determinada por 150 usuarios, que les aplican unos cuestionarios, así poder establecer un análisis correcto, obteniendo como resultados que establece que el 50% valora las calidades de servicio del profesional en salubridad dentro de los parámetros de percepción a los servicios brindados, por lo que se puede concluir que los lineamientos principales así por ejemplo: planificaciones, organizaciones, direcciones y controles generan que la gestión administrativa se establecida mediante parámetros de eficiencia que pueda distribuir adecuadamente los tangibles, para una fiabilidad en la prestación de servicio, por lo que se mejora os lineamientos de respuesta poder establecer una eficiente calidad de atención.

Rodríguez y Ferreira (2020), en su artículo científico explico como la infraestructura hospitalaria pública en América Latina, establecieron parámetros fundamentales para enfrentar la pandemia, la explicación desde parámetros de enfoque cualitativo, con un análisis de los componentes de respuesta de varios países de la región de estudió, verificando los datos desde una metodología comparativa, los resultados dieron evidencia que la infraestructura en los hospitales es un estamento fundamental para los servicios de atención entorno a especificaciones de calidad sobre todo por la acumulación excesiva dieron la perspectiva de la poca inversión y de la calidad del entorno, verificando una realidad decadente del servicio de salud en América Latina, por lo que se concluye que la infraestructura es una lineamiento que la administración debe organizar para poder brindar una calidad de entorno hospitalario eficiente, lo que establecerá que la atención de mucho más eficiente y los retrasos no se den, mejorar la satisfacción en la atención de los pacientes.

Triviño et al (2019), los autores realizaron un análisis en su artículo científico los parámetros de atención de calidad en los centro de salud en Ecuador, teniendo como objetivo la identificación de los aspectos que generen una adecuada y eficiente calidad de atención, mediante un estudió transversal, aplicando

encuestas y entrevista para tener datos más hondos sobre nuestra variable en estudio, 540 usuarios respondieron a nuestros instrumentos de recolección de datos, encontrando como resultados que los estamentos que denotan que la calidad de atención sea eficiente se basa en el tiempo de espera, ya que los lineamientos de cumplimiento de parámetros técnicos para la correcta organización del personal concluye que para mejorar la calidad de la administración del hospital debe generar mejores parámetros para direccionar los servicios y el personal de salud.

Morales y García (2019), en su artículo explico cómo es la calidad percibida en los sistema público de salud en Colombia, él estudió planteo describir si los usuarios están satisfechos con la calidad brindada, él estudió fue de corte transversal, indagando la valoración de 12,573 pacientes, ejecutando 3 instrumentos para la calificación de su percepción en base a la variable del estudio, establecieron que capacidad técnica tiene un eficacia según la percepción de un 79% a 80%, establecida en base a la valoración de los diferentes servicios, y de la capacidad profesional en base a sus conocimiento por lo que se puede deducir que la calidad técnica es un establecimiento importante para mejorar la satisfacción de los pacientes.

Fariño et (2018), los autores plantearon en su artículo científico como la calidad de atención humana genera una mejor satisfacción entre los clientes atendidos de la ente del estudio, desde enfoque cuantitativo, aplicando un cuestionario a una de 384 pacientes, los resultados establecieron que de acuerdo a como evalúan la atención desde un enfoque del comportamiento humano del personal de salud tomando en cuenta la empatía que estos muestran, que la dimensión mencionada establece un 80% de efectividad en la calidad de atención por lo que se puede concluir que si se cumple una adecuada calidad humana en la atención los parámetros que satisfagan las necesidades de los usuarios se verá incrementada.

Como antecedentes nacionales tomamos en cuenta a Valarezo (2022), la autora explica un análisis de la determinación de como los lineamientos administrativos evalúan a la calidad en los seervicios de un hospital público, desde un enfoque cuantitativo, la muestra fue establecida por 40 profesionales de enfermería, las

cuales respondieron 2 cuestionarios válidos y confiables, lo resultados de acuerdo a la prueba estadística ejecutada encontró un  $r= 0.598$  y un  $p$  menor al 5%, concluyen, existen correlación con las variables en investigación, teniendo en cuenta de cómo la gestión de recursos financieros, humanos, materiales, son estamentos importantes para brindar una mejor calidad de servicio.

Martínez (2021), la autora explico como la gestión administrativa se relaciona o establece parámetros para la mejora de la satisfacción del usuario, desde un transeccional, la muestra está establecida por 195 personas y 90 trabajadores, a los cuales se les aplico un instrumento donde se determinó en base a los resultados que la planificación desde un enfoque de calidad técnica, así como la organización de los recursos, desde un establecimiento de toma de decisiones sin dejar de lado supervisión constante son parámetros fundamentales para mejorar los servicios en todos sus lineamientos la perspectiva del usuario en cuanto a su atención se verá incrementada.

Aliaga y Alcas (2021), los autores establecieron como punto principal analizar desde un enfoque cuantitativo la influencia que establece el gestionar administrativo y calidades en atención del hospital nacional, la muestra se determinó en base a la perspectiva de los pacientes tomando a 90 pacientes para conocer su percepción, ejecutando 3 instrumentos, encontrando como resultados de acuerdo a la prueba estadística utilizada una índice de influencia de 48.4% y una significancia menor a 1%, estableciendo una influencia significativas con variable de investigación, establece, si se cumplen las necesidades de los requerimientos del personal, las calidades en servicios en entidad salubre establecerá parámetro para mejora que verán reflejados con satisfacciones del usuario.

García (2021), la autora explico las relaciones con gestiones administrativas entre las calidades en servicio que brindan la persona en enfermería, la investigación se estableció en base a un diseño correlacional, con una muestra de 30 personas, aplicándoles dos formatos validados y confiabilidades, los resultados obtenidos arrojaron un índice de 0.752 y una significancia menor 5%, concluyen hay correlación con las variables investigadas, estableciendo que gestión administrativa debe generar mayor eficiencia en la recepción,

acreditación, beneficios y determinación de los recursos que necesita los personales de sanidades, así poder dar buena calidad en atención.

Arancibia (2018), el autor estableció un análisis de como la gestión de los hospitales se relacionan con la calidad de atención, aplicando una investigación explicativa, a una muestra de 94 profesionales del sector salud, aplicando dos cuestionarios, los resultados evidenciaron que las estrategias planteadas por la gestión, desde la distribución de los recursos y la organización de los mismo especificaran la relación de eficiencia que se requiere para brindar calidades en atenciones eficiente, concluyen en distribuir correctamente los recursos, no solo tangibles sino los horarios dentro de la entidad podrá establecer parámetros de mejora en la atención verificando una mejora en la satisfacción de los usuarios.

Las teorías que establecen nuestra investigación especifican primero la descripción de la administración desde la explicación de sus modelos fundamentales, desde un enfoque de una concepción de ideas para tomar decisiones que nos ayuden a comunicar y ejecutar los programas planificados y organizados entorno a la traducción de conocimientos, para que se puede efectuar a dirección y control de las estrategias planteadas con el fin de que la entidad forme parámetros, utilizando procesos direccionados para que los aspectos fundamentales para que los servicios de enfermería y de los diferentes especialistas puedan contar con la herramientas que puedan ayudar a su atención y que beneficie al cumplimiento de metas. (Alves, 2010).

Weber en su teoría de Administración democrática, nos dice que viene hacer una distribución de procesos que da a la entidad la explicación de un orden de funciones, para que estas puedan establecer sus parámetros de ejecución, con el fin de generar establecimiento de eficiencia requerida, es por el que la administración dentro de las entidad publicas busca verificar y centrar dichos lineamientos en base a la división de jerarquía, verificando la línea de autoridad con el fin de controlar el desarrollo de los procedimientos con la finalidad de cumplir con los estándares de u adecuado servicio, es por ello que la burocracia tiene que especificar dicho modelo de organización con el fin de establecer estamento de racionalización en buena cuenta adecuar los recursos con el fin de

cumplimientos del objetivo en entidades que garanticen mayor productividad. (Serpa y Ferreira, 2019).

La teoría de Taylor se enfoca en el aspecto científico, las cuales van a permitir sacar mucho más provecho en una jornada laboral, asimismo, se podrá evitar muchas cosas como la pérdida de tiempo que no genera ninguna ventaja para la empresa y además la pérdida monetaria de procesos en producciones. Tiene como objetivos principales poder llegar al nivel máximo de productividades, lo que conlleva a las prosperidades. (Uddin y Hossain, 2015).

Según la dimensiones establece que la planeación, viene hacer el inicio de una gestión futura, donde se va a definir los objetivos y metas claras para evitar contra tiempos en el transcurso del proyecto, especificando que la organización, refieren los conjuntos en actividad quien designan a cada colaborador a llevar acabo todo lo planificado, el control, viene hacer un método para poder corregir los errores a tiempo y evitar que esto perjudique en el futuro del proyecto, la dirección, en este punto es donde se van a tomar ciertas decisiones en base a todos los conocimientos de los colaboradores. (Castro y Mattia, 2016).

Teorías de la calidad establece, como una estrategia de competitividad de cumplimiento de los procedimientos estableciendo un análisis para la inspección y detección de problemas para poder establecer el control de los procesos asegurando la calidad en base a la de necesidad de involucrar para la administración, reconociendo que los procesos puedan tomar en importancia la disposición de organización que puedan generar decisiones que nos lleven a un calidad relevante. (Boaden et al, 2008).

La teoría del autocuidado establece que se deben establecen prácticas para la ejecución de actividades tomando en cuenta el interés de mantener el desarrollo y bienestar de la capacidad para desarrollar operaciones que componen los sistemas de enfermería, para que en base a esas acciones puedan regular la capacidad de realizar influencias de como el conocimiento para cuidarse puedan enseñar la independencia del mejoramiento en calidades de vidas. (Austen, 2019).

La teoría de incertidumbre establece que la determinación de los eventos relacionados con enfermedad pueda dar una ocurrencia de las situaciones para

que las decisiones puedan asignar valores objetivos, prediciendo consecuencia para la transmisión de información del conocimiento, la incertidumbre puede generar un estado cognitivo para que estructurar la información del paciente para establecer concepto de cuidado y apoyo dentro de los parámetros de una enfermedad. (Armstrong y Mackintosh, 2020).

La teoría de la calidad, establece también que se deben de tomar en cuenta diferentes factores que dan influencia como la estructura en base a los recursos humanos, y materiales, considerar los estamento para mejorar la competitividad para logran de manera exitosa el cumplimiento de los servicios brindados. (Koskela et al, 2019).

Se establece además los conceptos de las variables de investigación tomando como referencia primero a Amany (2018), quien define a la gestión administrativa como el ente de naturaleza de verificación del lineamiento en planificaciones, organizaciones, direcciones y controles, y poder ejecutar actividades y distribuir los recursos que son necesarios para adecuar y cumplir con los servicios establecidos.

Con referente a sus dimensiones se verifica que la planificación en los procesos de salud, es una formulación en relación a como se establece las estrategias para demandas sociales, tomando en cuenta el uso de documentos de gestión actualizadas, identificando acciones para el cumplimiento de metas, tomando en cuenta las perspectivas y el conocimiento de las unidades y el personal. (Tulchinsky y Varavikova, 2014).

La organización dentro el gestionar administrativo del sector salubridad, establece la definición de estándares de calidad salubre para poder establecer una correcta distribución y asignación de los recursos, de acuerdo a las acciones y actividades planificadas. (Narotam, 2020).

La dirección dentro de los establecimiento de salud establecen la adecuada definición de los perfiles de los puestos, con el fin de que se pueda motivar a los profesionales, desde estamentos de liderazgo directivo, especificando y verificando el correcto trabajo en equipo para generar un comportamiento organizacional eficiente y eficaz. (Molosiwa y Teddy, 2019).

Los procesos de control dentro el gestionar administrativo de los sectores salubridad, evalúa el desempeño en recurso humano y organizaciones, para verificar los estándares y metas institucionales, sin dejar de la que las supervisiones de los sistemas de la entidad deben estar de acuerdo a las actividades planificadas. (Pettersen y Nyand, 2006).

La calidad de atención establece la descripción para verificar el incremento del bienestar en base como los pacientes cumplen con sus expectativas en base como se ve reflejado, en cómo se establece la calidad técnica del personal, así como la calidad de su entorno y los lineamientos humanos a la hora de la ejecución de los servicios médicos. (Kourkouta et al, 2021).

La calidad técnica, establece la descripción del desempeño, competencias en profesional de salubridad tomando en cuenta la ejecución de los mismos mediante lineamientos de eficiencia y eficacia, conduciendo un servicio técnico correcto para conduzca un resultado aceptable para los usuarios. (Rinke et al, 2015).

La calidad del entorno, es como la entidad establece los parámetros de orden, señales de apoyo y comodidad así el personal de sanidad puede ejecutar sus funciones con base estamentos de las correctas distribuciones en recurso. (Omri et al, 2022).

Calidad humana, establece como el personal genera confianza, amabilidad, empatía, y cualquier aspecto sentimental para proveer un adecuado servicio de salud y mejora los grados en satisfacción de los pacientes tomando cuenta sus expectativas. (Aranha y Venkateswaran, 202

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

Al verificar establecimientos en estudios bajo parámetros en generación conocimiento teórico, formulando nuevos lineamientos desde una perspectiva más cercana, usando diferentes metodologías, tecnologías y herramientas es por ello que se describe al tipo de investigación como aplicada. (CONCYTEC, 2020).

Al determinar que la obtención de los datos es bajo consideraciones numéricas, y valoración estadística en base a la ejecución de pruebas estadísticas, se verifica un enfoque cuantitativo, en buena cuenta la presentación de los resultados en tablas descriptivas e inferenciales. (Hernández y Mendoza, 2018).

##### 3.1.2. Diseño de investigación

Diseños no experimentales carece de manipulaciones o estímulos a las variables, los indagadores observan los contextos del desarrollo de los fenómenos y los analizan para obtención de informaciones. (Cabezas et al, 2018), es correlacional ya que tiene como propósito poder relacionar dos o más variables, lo cual se va a someter a una prueba de hipótesis y es de corte transversales pues, los datos de la investigación establecen de tiempo determinado. (Hernández y Mendoza, 2018).

Esquema:

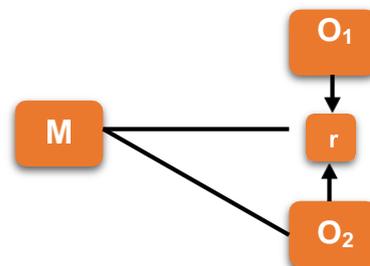
Dónde:

M: Enfermeras

O1: Gestión administrativa

O2: Calidad de atención

r: Relación entre variables.



## **3.2. Variables y operacionalización**

Variable 1: Gestión administrativa

Variable 2: Calidad de atención

## **3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis**

### **3.3.1. Población**

La población establece la verificación de un estudio basado en la investigación donde se verifica la sistematización para poder obtener los resultados, verificando también los parámetros constituidos con características específicas.

Se determina como población trabajadora en área de enfermería del hospital en indagación, tomando en cuenta a 292 enfermeras. (Ver anexo 09)

Criterios de selección:

Criterios de inclusiones: Personal enfermería en hospital del estudio que lleven más de 6 meses trabajando y quieran colaborar de la indagación.

Criterios de exclusiones: Personal de enfermería que tenga menos de 6 meses de trabajo en la entidad o se nieguen a colaborar de la indagación.

### **3.3.2. Muestra**

La muestra viene hacer una toma de datos de una pequeña porción de la población, lo cual van a pertenecer a un mismo conjunto de características.

La muestra es determinada por 106 enfermeras de un hospital público. (Ver anexo 07).

### **3.3.3. Muestreo**

El muestreo se establecerá es el aleatorio simple ya que se seleccionara las unidades mediante un método de selección al azar de tal manera que cualquiera tiene la probabilidad de ser elegida.

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Enfermeras del hospital público en Trujillo, 2022.

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

### **3.4.1. Técnicas**

Establece que las encuestas son técnicas que fue verificada y dar uso con el fin de estructuras los ítems o preguntas que dan orientación y consistencia a los indicadores tomados de los temas de investigación.

### **3.4.2. Instrumentos**

Trigueros et al (2017). Demarca los cuestionarios como los instrumentos que establece consideraciones para poder recabar información, tomando en cuenta diferentes problemas que sean relevantes para a investigación, tomando en cuenta una estructuración de ítems o preguntas las cuales serán respondidas mediante una escala de valoración, tomando en cuenta para el cuestionario gestión administrativa, 17 preguntas adaptadas de la investigación de Samaniego (2019), para el cuestionario de calidad de atención 20 preguntas adaptadas en base al instrumento elaborado por Gamarra (2018).

### **3.4.3. Validez**

Instrumento evalúa los contenidos de las preguntas o ítems de los cuestionarios verificando su relevancia y coherencia con la operacionalización de variables, la validez se establecerá en base al juicio de 3 expertos. (Galicia et al, 2017).

### **3.4.4. Confiabilidad**

La confiabilidad de los instrumentos nos dice que viene hacer una prueba la cual consiste en obtener los valores numéricos determinados por personas que tengan conocimientos parecidos a la muestra de investigación. (Tavakol y Dennick, 2011), por ende se establecerá una prueba piloto a 15 enfermeras evaluando los datos con el método de alfa de Cronbach.

### **3.5. Procedimientos**

Para recolectar la información se construyó un cuestionario estructurado el cual atravesó un proceso de validez de contenido y confiabilidad, después de verificar se digitalizaron dichos cuestionarios con el fin de hacer más sencilla la repartición de los cuestionarios usando la herramienta de formularios de Google Drive, repartidos por medio del correo electrónico y por sus números de Whatsapp.

Los datos obtenidos nos ayudaran a demostrar nuestros objetivos de investigación mediante la ejecución de pruebas estadísticas.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Establecerá uso en la estadística inferencial para demostrar nuestras hipótesis de investigación, como primer punto se utilizará las pruebas de normalidades del Kolmogorov – Smirnov, verifican su distribución se establecerá que prueba estadística se usara, la herramienta a utilizar será el SPSS v.25.

### **3.7. Aspectos éticos**

Establecerá principios básicos de los códigos de éticas los cuales toman cuenta protección de su privacidad y confidencialidad, así como su libre participación y el derecho de estar informado, tomando en cuenta también la integridad científica ya que se establecerá la valoración de los datos solo para el uso de la indagación, además, tomara en cuentas el uso de parámetral de casa de estudio.

#### IV. RESULTADOS

Análisis de normalidad: se establece una evidencia de que las pruebas en normalidades del Kolmogorov-Smirnov, donde, puedo verificarse la distribución es no normal ya que el valor de la significancia es menor al 5%, por lo que se establece que se usara pruebas no paramétricas en estos casos Rho de Spearman con el fin de relacionar las variables. (Ver anexo 10).

**Tabla 1**

*Correlación gestionar administrativo y calidades en atenciones*

		Calidad de atención				Prueba Rho Spearman	
		Deficiente	Regular	Eficiente	Total		
Gestión administrativa	Deficiente	N°	1	0	1	2	Rho=0.338 p= 0.000 n=106
		%	0,9%	0,0%	0,9%	1,9%	
	Regular	N°	1	7	23	31	
		%	0,9%	6,6%	<b>21,7%</b>	29,2%	
	Eficiente	N°	0	14	59	73	
		%	0,0%	<b>13,2%</b>	<b>55,7%</b>	68,9%	
Total		N°	2	21	83	106	
		%	1,9%	19,8%	78,3%	100,0%	

*Nota. Información obtenida de la valoración de enfermeras en un hospital público, 2022.*

Se puede verificar que los datos obtenidos de acuerdo a la tabla 1, se observa que el 55.7% valora las gestiones administrativas y calidades en atenciones de un nivel eficiente, 21.7% valora las gestiones administrativas con nivel regulares y a calidad en atención con niveles eficiente, y el 13.2% valora a la gestión administrativa en un nivel eficiente y a la calidad de atención en un nivel regular. Por otra parte, se pudo contrastar la hipótesis que evidencia los coeficientes del Rho Spearman  $R_s=0.338$  (correlación baja) y Sig. bilateral=0.000 inferior al 0.05 ( $p<0.05$ ) para ambos casos, rechazan  $H_0$  y aceptan  $H_a$ , es decir, hay correlación significativas entre las gestiones administrativas y calidades en atenciones, por lo que se puede decir que a una eficiente gestión administrativa le corresponde las mejoras en las calidades en atenciones.

Presente análisis, establece la interpretación de los resultados a nivel descriptivo después de la ejecución de los cuestionarios los cuales fueron respondidos por la muestra de investigación determinada, es por ello que se presentan las siguientes tablas de investigación.

**Tabla 2**

*Nivel gestionar administrativas del hospital público, 2022.*

Nivel	F	%
Deficiente	4	3.77
Regular	64	60.38
Eficiente	38	35.85
Total	106	100

*Nota. Información obtenida de la valoración de enfermeras en un hospital público, 2022.*

Se puede observar que de acuerdo a la valoración de las enfermeras en la tabla 2, se verifica que el 60.38% de las encuestadas valoran la variable gestión administrativa en un nivel regular, el 35.85% valora a la gestión administrativa en nivel eficiente y el 3.77% valora a la variable en un nivel deficiente, tomando en cuenta que de acuerdo a la valoración de la entidad se puede establecer que los lineamientos de una eficiente administración de los procesos ejecución de actividades no establecen los parámetros que se requieren para que la eficiencia genere los establecimientos fundamentales que requieren los profesionales de salud.

**Tabla 3***Nivel de calidades en atenciones de enfermeras del centro público, 2022.*

Nivel	Calidad de atención	
	Frecuencia	Porcentaje
<b>Deficiente</b>	2	1.89
<b>Regular</b>	21	19.81
<b>Eficiente</b>	83	78.30
<b>Total</b>	106	100

*Nota. Información obtenida de la valoración de enfermeras en un hospital público, 2022.*

Se puede observar que, según la valoración de las enfermeras, en la tabla 3, se verifica que el 78.30% de las encuestadas valora a la calidad de atención en un nivel eficiente, el 19.81% valora a la calidad de atención en un nivel regular y el 1.89% valora la variable en un nivel deficiente, tomando en cuenta que a pesar de tener parámetros eficientes de calidad de atención todavía se verifica que existen patrones que se deben mejorar como los establecimiento y asignación de recursos para mejorar la eficiencia en la atención.

**Tabla 4***Correlación gestiones administrativas con calidades de técnica*

			Calidad técnica				Prueba Rho Spearman
			Deficiente	Regular	Eficiente	Total	
Gestión administrativa	Deficiente	Nº	0	1	1	2	Rho=0.353* p= 0,000 n=106
		%	0,0%	0,9%	0,9%	1,9%	
	Regular	Nº	1	8	22	31	
		%	0,9%	7,5%	20,8%	29,2%	
	Eficiente	Nº	0	16	57	73	
		%	0,0%	15,1%	53,8%	68,9%	
Total	Nº	1	25	80	106		
	%	0,9%	23,6%	75,5%	100,0%		

*Nota. Información obtenida de la valoración de enfermeras en un hospital público, 2022.*

Se puede verificar que los datos obtenidos de acuerdo a la tabla 4, se puede establecer 53.8% valora a las gestiones administrativas y calidades técnica en un nivel eficiente, el 20.8% valora a las gestiones administrativas con nivel regulares y a la calidad técnica en un nivel eficiente y el 15.1%, valora a la gestión administrativa en un nivel eficiente en un nivel regular.

Por otra parte, se evidencia los coeficientes del Rho Spearman  $R_s=0.353$  (correlación baja) o Sig. Bilateral = 0.000 inferior al 0.05 ( $p<0.05$ ) para ambos casos, por ello, rechazan las  $H_{01}$  y aceptan las  $H_{e1}$ , es decir que hay una relaciones significativas entre las gestiones administrativas y las calidades técnicas, se dice, un eficiente gestionar administrativo en calidades técnica para la atención de las enfermeras también mejorara.

**Tabla 5**

*Correlación gestiones administrativas con calidades del entorno*

		Calidad del entorno				Prueba Rho Spearman
		Deficiente	Regular	Eficiente	Total	
Gestión administrativa	Deficiente	N°	1	0	1	2
		%	0,9%	0,0%	0,9%	1,9%
	Regular	N°	1	6	24	31
		%	0,9%	5,7%	22,6%	29,2%
	Eficiente	N°	0	8	65	73
		%	0,0%	7,5%	61,3%	68,9%
Total		N°	2	14	90	106
		%	1,9%	13,2%	84,9%	100,0%

*Nota. Información obtenida de la valoración de enfermeras en un hospital público, 2022.*

Se puede verificar que los datos obtenidos de acuerdo a la tabla 5, se establece que el 61.3% de los encuestados valora a las gestiones administrativas y calidades del entorno con un nivel eficiente, el 22.6% valora a la variable 1 en un nivel regular y a la calidad del entorno en un nivel eficiente y el 7.5% valora a la gestión administrativa en un nivel eficiente y a la calidad del entorno en un nivel regular.

Por otra parte, se evidencia coeficientes del Rho Spearman  $R_s=0.416$  (correlación baja) y Sig. Bilateral = 0.000 inferior al 0.05 ( $p<0.05$ ) para ambos casos, rechazan  $H_{02}$  y aceptan  $H_{e2}$ , es decir hay relaciones significativas con gestiones administrativas y las calidades del entorno, se dice, un eficiente gestionar administrativo en la calidad del entorno para la atención de las enfermeras también mejorara.

**Tabla 6***Correlación gestiones administrativas con calidades humana*

		Calidad humana				Total	Prueba Rho Spearman
		Deficiente	Regular	Eficiente			
Gestión administrativa	Deficiente	N°	1	0	1	2	Rho=0.195* p= 0,045 n=106
		%	0,9%	0,0%	0,9%	1,9%	
	Regular	N°	1	6	24	31	
		%	0,9%	5,7%	22,6%	29,2%	
	Eficiente	N°	0	8	65	73	
		%	0,0%	7,5%	61,3%	68,9%	
Total	N°	2	14	90	106		
	%	1,9%	13,2%	84,9%	100,0%		

*Nota. Información obtenida de la valoración de enfermeras en un hospital público, 2022.*

Se puede verificar que los datos obtenidos de acuerdo a la tabla 6, se establece que el 61.3% valora las gestiones administrativas y calidades humana con un nivel eficiente, el 22.6% valora las gestiones administrativas con nivel promedio y calidad humana en un nivel eficiente y el 7.5% valora la gestión administrativa en un nivel eficiente y a la calidad humana en un nivel regular,

Por otra parte, se evidencia los coeficientes del Rho Spearman  $R_s=0.195$  (correlación baja) o Sig. Bilateral = 0.05 inferior al 0.05 ( $p<0.05$ ) para ambos casos, por ello, rechazan las  $H_03$  y aceptan las  $H_e3$ , es decir que hay una relaciones significativas entre las gestiones administrativas y las calidades humanitarias, se dice, un eficiente gestionar administrativo en calidades humana para la atención de las enfermeras también mejorara.

## V. DISCUSIÓN

Después de la presentación de los resultados se discuten los coeficientes de relación encontrados tomando referencias con otras investigaciones y/o teorías para poder verificar si los resultados coinciden con las conclusiones de otras investigaciones.

Para cumplir con el objetivo general en cuadro 3, se encuentra la existencia de correlación baja significativa con el gestionar administrativo y calidad en atención, se dice que una eficiente gestión administrativa en la calidad de atención también mejorará, de acuerdo a la prueba estadística utilizada se verifica un  $r_s = 0.338$ , por lo que podemos decir que estos resultados se relacionan con la investigación coincidiendo con, Valarezo (2022), la autora explica un análisis de la determinación de cómo las gestiones administrativas relacionan entre calidades en atención en sede pública, los resultados de acuerdo a la prueba estadística ejecutada encontraron un  $r_s = 0.598$ .

Teniendo en cuenta de cómo la gestión de recursos financieros, humanos, materiales, son estamentos importantes para brindar una mejor calidad de servicio, como podemos verificar como los establecimientos dentro de la administración en las entidades de salud deben contar con parámetros básicos de planificación, organización, dirección y control los cuales ayudarán a que los procesos sean organizados de manera correcta verifican que el personal de enfermería cuente con los establecimientos para brindar una calidad de atención eficiente, generando mayor satisfacción en los usuarios, es por ello que tenemos que tomar en consideración lo dicho por;

Alves (2010), quien especifica primero la descripción de la administración desde la explicación de sus modelos fundamentales, desde un enfoque de una concepción de ideas para tomar decisiones que nos ayuden a comunicar y ejecutar los programas planificados y organizados entorno a la traducción de conocimientos, para que se puede efectuar a dirección y control de las estrategias planteadas con el fin de que la entidad forme parámetros, utilizando procesos direccionados para que los aspectos

fundamentales para que los servicios de enfermería y de los diferentes especialistas puedan contar con la herramientas que puedan ayudar a su atención y que beneficie al cumplimiento de metas.

Tomando en cuenta que podemos tomar en cuenta los diferentes métodos que permiten las estrategias para lograr un objetivo en una entidad, mencionemos algunas de ellas. La estrategia científica consta de elaborar diferentes tareas que enfatiza el poder trabajar con cada persona según sus capacidades, con la finalidad de que la productividad y la eficiencia de trabajo sean mucho más elevado; estimulando las diferentes capacidades que cada colaborador pueda tener. Para esto podemos añadir que cada estrategia mantiene sus principios con el fin de tener un orden, control y un sistema dinámico con cada equipo, siempre buscando maximizar los resultados como primer punto.

La iniciativa y libertad de cada colaborador pueda ser esencial para que este pueda llevar a cabo sus responsabilidades, la equidad es algo también fundamental para el desempeño en cada colaborador el ser tratado de la misma manera y con el mismo valor dentro de la entidad. Podemos añadir la cadena escalar también con la importancia del proceso de la comunicación, es decir, el líder este en constante comunicación con su equipo y viceversa, algo que usualmente en la entidad de estudió no se da por los establecimiento de cumplir rápido con el trabajo por la aglomeración de los pacientes.

Existen relaciones bajas significativas con gestión administrativa y la calidad técnica, dicho de otro modo, un eficiente gestionar administrativo en calidades técnica para la atención de las enfermeras también mejorara, de acuerdo a la prueba estadística utilizada se verifica un  $r_s = 0.353$  coincidiendo con;

Martínez (2021), la autora explico como la gestión administrativa se relaciona o establece parámetros para la mejora de la satisfacción del usuario, se determinó en base a los resultados que la planificación se relaciona de maneras significativa desde un enfoque de calidad técnica determinar una influencia alta, así como la organización de los recursos,

desde un establecimiento de toma de decisiones sin dejar de lado supervisión constante son parámetros fundamentales para mejorar las calidades en servicios por ende las satisfacciones del cliente en cuanto a su atención, coincidiendo con;

Castro y Mattia (2016), los autores establecen que la planeación, viene hacer el inicio de una gestión futura, donde se va a definir los objetivos y metas claras para evitar contra tiempos en el transcurso del proyecto, especificando que la organización, refiriéndose a los conjuntos de actividad designados a cada colaborador y poder llevar a cabo todo lo planificado, el control, viene hacer un método para poder corregir los errores a tiempo y evitar que esto perjudique en el futuro del proyecto, la dirección, en este punto es donde se van a tomar ciertas decisiones en base a todos los conocimientos de los colaboradores, tenemos que tener en cuenta que la capacidad para poder generar conocimiento y aplicarlo es muy importante para la atención de los pacientes, con el fin de cumplir con;

Boaden et al (2008), quien menciona que la calidad establece, como una estrategia de competitividad de cumplimiento de los procedimientos estableciendo un análisis para la inspección y detección de problemas para poder establecer el control de los procesos asegurando la calidad en base a la de necesidad de involucrar para la administración, reconociendo que los procesos puedan tomar en importancia la disposición de organización que puedan generar decisiones que nos lleven a un calidad relevante, a beneficios de los pacientes.

Encontrándose la existencia correlacional moderada significativas con el liderazgo administrativo y las calidades del entorno, decimos que la eficiencia en las gestiones administrativas en las calidades del entorno para la atención de las enfermeras también mejorara, de acuerdo a la prueba estadística utilizada se verifica un  $r_s = 0.416$ , por lo que podemos decir que coincidimos con,

Rodríguez y Ferreira (2020), en su artículo científico explico como la infraestructura hospitalaria pública, verificando los datos desde una metodología comparativa, los resultados dieron evidencia que la

infraestructura en los hospitales es un estamento fundamental para la calidad de atención sobre todo por la acumulación excesiva dieron la perspectiva de la poca inversión y de la calidad del entorno, verificando una realidad decadente del servicio de salud en América Latina, por lo que se concluye que la infraestructura es una lineamiento que la administración debe organizar para poder brindar una calidad de entorno hospitalario eficiente, lo que establecerá que la atención de mucho más eficiente y los retrasos no se den, mejorar la satisfacción en la atención de los pacientes, afirmando lo dicho por,

Omri et al (2022), la calidad del entorno, es como la entidad establece los parámetros de orden, señales de apoyo y comodidad, haciendo que el profesional en sanidad pueda ejecutar sus funciones con base estamentos de una correcta distribución en los recursos.

Pueden determinarse que existen relaciones mínimas significativas con gestiones administrativas y la calidad humana, dicho en otras palabras, un eficiente liderazgo administrativo las eficiencias en calidades humanas para la atención de las enfermeras también mejorara, se verifica un  $r_s = 0.195$ , por lo que podemos decir que este resultado es igual al estudio de Fariño et (2018), los autores plantearon en su artículo científico como la calidad de atención humana genera una mejor satisfacción entre los personas atendidas del ente de sanidad en estudió, los resultados establecieron que de acuerdo a las percepciones de las calidades en atenciones desde un enfoque de comportamiento humano del profesional en sanidad tomando cuenta la empatía que estos muestran, que la dimensión mencionada establece un 80% de efectividad en la calidad de atención por lo que se puede concluir que si se cumple una adecuada calidad humana en la atención de los pacientes la satisfacción de los usuarios, se verá incrementada, verificando lo dicho por;

Aranha y Venkateswaran (2021), quienes especifican que la calidad humana, establece como el personal genera confianza, amabilidad, empatía, y cualquier aspecto sentimental para proveer un adecuado servicio de salud en mejoras de los grados satisfactorios en pacientes

tomando cuenta sus expectativas, es por ello que tenemos que tener en cuenta que la administración no solo debe plantear tener los recursos disponibles sino debe tomar en cuenta las habilidades blandas para una correcta calidad de atención de enfermería y profesional de salubridad

La teoría de relaciones humanas que consta de poder crear un equipo de cada miembro haciéndolo parte, lo cual demuestra y provoca que este pueda rendir de una manera mucho más competente, más que solo el poder ganar dinero. La gestión de sistemas es una teoría muy clave este tratara de hacer funcionar cada componente de la organización de una manera más efectiva y óptima, esta estrategia explica que cada colaborador es una pieza muy importante dentro de una organización, al lograr tener equipos buscando un trabajo efectivo son elementales para el progreso de este mismo, busca determinar una visión y trabajar juntos a ello, para garantizar el éxito.

En cuanto a la gestión de contingencia expresa que no todas las entidades tendrán la misma visión o que no todas funcionan de la misma manera y que cada líder tendrá que acoplarse según su entorno variable, es por ello que se discute que para mejorar la calidad humana se tiene que plantear adecuados mecanismos de entendimiento hacia los males de los pacientes.

Finalmente tenemos que tener en cuenta que los resultados están orientados a poder establecer que la administración de las entidades de salud debe enfocarse en poder generar que los recursos presupuestales, humanos deban ser correctamente distribuidos, así como el entorno de la entidad, tomando en cuenta las habilidades blandas de los profesionales con presencia de contactos directos entre usuarios o pacientes.

## VI. CONCLUSIONES

Primera. En base a los datos recabados se determinó que hubo relaciones moderadas significativas con el liderazgo administrativo y las calidades en atenciones,  $r_s=0.338$  y una significancia menor a 0.05, evidenciando que a una eficiente gestión administrativa la calidad de atención también establecerá dichos parámetros.

Segunda. Se determinó que hubo relaciones bajas significativas con el liderazgo administrativo y las calidades técnica, con un  $r_s=0.353$  y una significancia menor al 0.05, lo que demuestra que los liderazgos administrativos influyen en las calidades técnica de la población de estudio.

Tercera. Se determinó que hubo relaciones moderadas significativas con el liderazgo administrativo y las calidades de entorno, con un  $r_s=0.416$  y una significancia menor a 0.05, evidenciando que a una mejor gestión administrativa la calidad del entorno mejorará sus parámetros.

Cuarta. Se encontró que hubo relaciones moderadas significativas con el liderazgo administrativo y las calidades humanística,  $r_s=0.195$  y una significancia menor a 0.05, lo que demuestra que los liderazgos administrativos afectan en algunas maneras las calidades del cuidado humanístico de las enfermeras de planta.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera. A la administración de la entidad en estudio establecer lineamientos estratégicos para poder retroalimentar los lineamientos administrativos, con el fin de que las enfermas puedan contar con las herramientas necesarias para poder brindar una mejor calidad de atención.

Segunda. Al jefe de planeamiento establecer parámetros para poder orientar presupuesto a la capacitación de nuevas técnicas de atención y de distribución para la aglomeración de pacientes, a fin de dar mejoras las calidades al plazo de estancia, así como el servicio brindado.

Tercera. Al jefe de recursos humanos brindar capacitaciones de habilidades blandas con el fin de poder establecer parámetros de mejor empatía entre el personal asistencial de enfermería y los pacientes.

Cuarta. A los futuros investigadores tomar en cuenta los resultados obtenidos con el fin de poder partir desde una base numérica, los fundamentos para generar mayor conocimiento desde un entorno cualitativo.

## REFERENCIAS

- Aliaga, S. y Alcas, N. (2021). *Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima*. *INNOVA Research Journal*, ISSN 2477-9024. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7878909.pdf>
- Alves, S., Silveira, C., Ribas, E. y Crivellini, M. (2010). *Management theories in health care*. *Revista Enfermagem*. [https://www.researchgate.net/publication/289025364\\_Management\\_theories\\_in\\_health\\_care](https://www.researchgate.net/publication/289025364_Management_theories_in_health_care)
- Amany, E., Manal, B. y Nabila, S. (2018). *Relationship between the Quality of Administrative System and Health Care Provided to the Patients among Hospital Managers*. *Menoufia Nursing Journal*. ISSN: 2735-3982. [https://menj.journals.ekb.eg/article\\_121021\\_addf8948ceccb2eff81c71bb8ab1b04d.pdf](https://menj.journals.ekb.eg/article_121021_addf8948ceccb2eff81c71bb8ab1b04d.pdf)
- Arancibia, J. (2018). *Gestión hospitalaria y la calidad de atención en el servicio de emergencia en el Hospital Militar Central del Ejército – Lima 2018*. <http://repositorio.ict.ejercito.mil.pe/bitstream/123456789/299/1/TESIS%20JORGE%20ARANCIBIA%20ALVARADO.pdf>
- Aranha, V. y Venkateswaran, C. (2021). *The impact of human resource and quality management in health care: A Review*. [https://www.researchgate.net/publication/353285683\\_The\\_impact\\_of\\_human\\_resource\\_and\\_quality\\_management\\_in\\_health\\_care\\_A\\_Review](https://www.researchgate.net/publication/353285683_The_impact_of_human_resource_and_quality_management_in_health_care_A_Review)
- Armstrong, N. y Mackintosh, N. (2020). *Understanding and managing uncertainty in health care: revisiting and advancing sociological contributions*. [https://www.researchgate.net/publication/343456998\\_Understanding\\_and\\_managing\\_uncertainty\\_in\\_health\\_care\\_revisiting\\_and\\_advancing\\_sociological\\_contributions](https://www.researchgate.net/publication/343456998_Understanding_and_managing_uncertainty_in_health_care_revisiting_and_advancing_sociological_contributions)
- Austen, E. (2019). *The Self-Care Matrix: a unifying framework for self-care*. [https://www.researchgate.net/publication/342504314\\_The\\_Self-Care\\_Matrix\\_a\\_unifying\\_framework\\_for\\_self-care](https://www.researchgate.net/publication/342504314_The_Self-Care_Matrix_a_unifying_framework_for_self-care)

- Boaden, R., Harvet, G., Hannibal, C. y Proudlove, N. (2008). *Quality Improvement: Theory and Practice in Healthcare*.  
[https://www.researchgate.net/publication/255708181\\_Quality\\_Improvement\\_Theory\\_and\\_Practice\\_in\\_Healthcare](https://www.researchgate.net/publication/255708181_Quality_Improvement_Theory_and_Practice_in_Healthcare)
- Cabezas, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*.  
<http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Castro, R. y Mattia, C. (2016). *Administrative science and public management: a criticism of the primacy of private over public*.  
<https://www.scielo.br/j/cebape/a/9zqYqkny9Pmp48FddLBtDZy/?format=pdf&lang=en>
- CONCYTEC (2020). *Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (I+D)*.  
[http://www.untels.edu.pe/documentos/2020\\_09/2020.09.22\\_formuacionProyectos.pdf](http://www.untels.edu.pe/documentos/2020_09/2020.09.22_formuacionProyectos.pdf)
- Defensoría del Pueblo (2021). *Rendición de cuentas en el contexto de la pandemia: Principales actuaciones de la Defensoría del Pueblo durante el estado de emergencia nacional*. <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2021/01/Atenci%C3%B3n-De-casos-DP.pdf>
- Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, J. y Ocaña, A. (2018). *Satisfaction of the users and the quality of care provided in the operational units of primary health care*. *Revista Espacios*, ISSN 0798-1015.  
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- Galicia, L., Balderrama, J. y Edel, R. (2017). *Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual*.  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-61802017000300042](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-61802017000300042)
- Gamarra, J. (2018). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes*. *Puesto de Salud* 15 de Enero, 2018.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/17303>

García, R. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 Ministerio de Salud, Tarapoto 2020.*

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56774/Garc%C3%ada\\_GRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56774/Garc%C3%ada_GRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gómez, M., Jaramillo, F., Estrella, C. y Núñez, J. (2022). *Analysis of the administrative management and quality of the emergency service of the San Rafael de Esmeraldas Type C Center, 2020. ISSN: 2675-9780.*  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8354894.pdf>

Hannawa, A., Wu, A., Kolyada, A., Potemkina, A. y Donaldson, L. (2022). *The aspects of healthcare quality that are important to health professionals and patients: A qualitative study. Patient Education and Counseling.*  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0738399121006753>

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.*  
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hern%C3%A1ndez-%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n.pdf>

Kourkouta, L., Illiadis, C., Sialakis, C. y Adamakidou, T. (2021). *Quality of health services.*  
[https://www.researchgate.net/publication/355904726\\_Quality\\_of\\_health\\_services](https://www.researchgate.net/publication/355904726_Quality_of_health_services)

Koskela, L., Tezel, A. y Patel, V. (2019). *Theory of Quality Management: Its Origins and History.*  
[https://www.researchgate.net/publication/334416519\\_Theory\\_of\\_Quality\\_Management\\_Its\\_Origins\\_and\\_History](https://www.researchgate.net/publication/334416519_Theory_of_Quality_Management_Its_Origins_and_History)

Martínez, L. (2021). *Gestión administrativa para la satisfacción del usuario en un Hospital de Piura, 2021. Universidad Cesar Vallejo.*  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88281/Mart%C3%adnez\\_QLJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88281/Mart%C3%adnez_QLJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Molosiwa, D. y Teddy, G. (2019). *Public health management and leadership, perspectives from the field, Botswana*.  
[https://www.researchgate.net/publication/337237322\\_PUBLIC\\_HEALTH\\_MANAGEMENT\\_AND\\_LEADERSHIP\\_a\\_PERSPECTIVES\\_FROM\\_THE\\_FIELD\\_BOTSWANA](https://www.researchgate.net/publication/337237322_PUBLIC_HEALTH_MANAGEMENT_AND_LEADERSHIP_a_PERSPECTIVES_FROM_THE_FIELD_BOTSWANA)
- Morales, L. y García, J. (2019). *Perceived service quality in the Bogotá public health system. Revista de Salud*.  
<https://www.scielosp.org/article/rsap/2019.v21n1/128-134/>
- Narotam, P. (2020). *Organization of health services. Foundation for Health Performance*.  
[https://www.researchgate.net/publication/344342745\\_ORGANIZATION\\_OF\\_HEALTH\\_SERVICES](https://www.researchgate.net/publication/344342745_ORGANIZATION_OF_HEALTH_SERVICES)
- Nurmeksela, A., Mikkonen, S., Kinnunen, J. y Kvist, T. (2021). *Relationships between nurse managers' work activities, nurses' job satisfaction, patient satisfaction, and medication errors at the unit level: a correlational study*.  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8017674/>
- Omri, A., Kahouli, B., Afi, H. y Kahia, M. (2022). *Impact of Environmental Quality on Health Outcomes in Saudi Arabia: Does Research and Development Matter?* <https://link.springer.com/article/10.1007/s13132-022-01024-8>
- OMS (2020). *La COVID-19 afectó el funcionamiento de los servicios de salud para enfermedades no transmisibles en las Américas*.  
<https://www.paho.org/es/noticias/17-6-2020-covid-19-afecto-funcionamiento-servicios-salud-para-enfermedades-no>
- Pettersen, I. y Nyland, K. (2006). *Management and control of public hospitals. The use of performance measures in Norwegian hospitals. A case-study*.  
[https://www.researchgate.net/publication/6939910\\_Management\\_and\\_control\\_of\\_public\\_hospitals-The\\_use\\_of\\_performance\\_measures\\_in\\_Norwegian\\_hospitals\\_A\\_case-study](https://www.researchgate.net/publication/6939910_Management_and_control_of_public_hospitals-The_use_of_performance_measures_in_Norwegian_hospitals_A_case-study)
- Rinke, T., Pradhan, M., Kojo, D., Van, P., Spieker, N., Nketiah, E., Janssens, W., Opoku, S. y Kaba, R. (2015). *Comparison of Perceived and Technical Healthcare Quality in Primary Health Facilities: Implications for a*

*Sustainable National Health Insurance Scheme in Ghana.*  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4605650/>

Rodríguez, A. y Ferreira, K. (2020). *Public hospital infrastructure in Latin America facing COVID-19 pandemic: the cases of Salvador (Bahia, Brazil) and Mexico City (Mexico).* ISSN 1852 -0006, (pp. 168 - 192). Instituto CIFOT.  
<https://revistas.uncu.edu.ar/ojs3/index.php/proyeccion/article/download/3999/3354/15352>

Uddin, N. y Hossain, F. (2015). *Evolution of Modern Management through Taylorism: An Adjustment of Scientific Management Comprising Behavioral Science.* *Procedia Computer Science.*  
[https://www.researchgate.net/publication/282965486\\_Evolution\\_of\\_Modern\\_Management\\_through\\_Taylorism\\_An\\_Adjustment\\_of\\_Scientific\\_Management\\_Comprising\\_Behavioral\\_Science](https://www.researchgate.net/publication/282965486_Evolution_of_Modern_Management_through_Taylorism_An_Adjustment_of_Scientific_Management_Comprising_Behavioral_Science)

Samaniego, D. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018.*  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31862/Samaniego\\_HDM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31862/Samaniego_HDM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Serpa, S. y Ferreira, C. (2019). *The Concept of Bureaucracy by Max Weber.*  
[https://www.researchgate.net/publication/330474921\\_The\\_Concept\\_of\\_Bureaucracy\\_by\\_Max\\_Weber](https://www.researchgate.net/publication/330474921_The_Concept_of_Bureaucracy_by_Max_Weber)

Tavakol, M. y Dennick, R. (2011). *Making sense of Cronbach's alpha.*  
<https://www.ijme.net/archive/2/cronbachs-alpha.pdf>

Tetelboin, C., Iturrieta, D. y Schor, C. (2020). *América Latina, sociedad, política y salud en tiempo de pandemias.* Universidad Autónoma Metropolitana.  
<http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/gt/20210312065632/America-Latina-Sociedad-politica-y-salud.pdf>

Trigueros, R, Med, J. y Hidalgo, F. (2017). *Qualitative and quantitative research instruments research tools.*  
[https://www.researchgate.net/publication/323014697\\_QUALITATIVE\\_AND\\_QUANTITATIVE\\_RESEARCH\\_INSTRUMENTS\\_Research\\_tools](https://www.researchgate.net/publication/323014697_QUALITATIVE_AND_QUANTITATIVE_RESEARCH_INSTRUMENTS_Research_tools)

- Triviño, C., Villamar, W. y Reyes, T. (2019). *The quality of care in health services in the province of Manabí, Ecuador*. ISSN: 2550 - 682X.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7183626.pdf>
- Tulchinsky, T. y Varavikova, E. (2014). *Planning and managing health systems*.  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7171900/>
- Valarezo, E. (2022). *Gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de enfermería de un Hospital Naranjal, 2021*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82717/Valarezo\\_VEK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82717/Valarezo_VEK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

### Anexo 01: Operacionalización de variables

Variable de Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Variable 1: Gestión administrativa	Amany (2018), define a la gestión administrativa como el ente de naturaleza de verificación de los lineamientos de planificación, organización, dirección y control, para poder ejecutar actividades y distribuir los recursos que son necesarios para adecuar y cumplir con los servicios establecidos.	Son lineamientos específicos de obtención de datos mediante la ejecución de cuestionarios construidos en base a los indicadores de las dimensiones, planificación, organización, dirección y control.	Planificación	Documentos de gestión Acciones Metas Participación Conocimiento	Ordinal Eficiente Regular Deficiente
			Organización	Estándares Estructura Comunicación Distribución	
			Dirección	Perfiles Motivación Liderazgo Trabajo en equipo Comportamiento organizacional	
			Control	Evaluación de desempeño, organizacional, estándares o metas Supervisión	

Variable de Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Variable 2: Calidad de atención	La calidad de atención establece la descripción para verificar el incremento del bienestar en base como los pacientes cumplen con sus expectativas en base como se ve reflejado, en cómo se establece la calidad técnica del personal, así como la calidad de su entorno y los lineamientos humanos a la hora de la ejecución de los servicios médicos. (Kourkouta et al, 2021).	Son lineamientos específicos de obtención de datos mediante la ejecución de cuestionarios construidos en base a los indicadores de las dimensiones, calidad técnica, del entorno y humana.	Calidad técnica	Desempeño Competencia Eficacia	Ordinal  Alta  Media  Baja
			Calidad del entorno	Orden Señalización Comodidad	
			Calidad humana	Confianza Amabilidad Empatía	

## Anexo 02: Cuestionario Gestión Administrativa

### UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### Cuestionario Gestión Administrativa

Buenos días señor(a) la presente encuesta tiene por finalidad recopilar datos acerca de la gestión administrativa que usted puede identificar

Marque con una equis (X) el grado que usted piensa que encuentra la entidad en cada uno de los enunciados mencionados a continuación.

No aplica (1) - No cumple (2) - Cumple parcialmente (3) - Si cumple (4) Cumple óptimamente (5).

#### Variable: Gestión administrativa

Gestión Administrativa		Escala				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión Planeación</b>						
1	El hospital cuenta con documentos o instrumentos de gestión actualizados.					
2	En el plan estratégico y/o operativo se identifican acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas.					
3	El personal participa en la elaboración de estos instrumentos de gestión.					
4	El personal conoce los instrumentos de gestión y los utiliza.					
5	La entidad tiene en cuenta los estándares de calidad durante la gestión.					
<b>Dimensión Organización</b>						
6	La red cuenta con una estructura organizativa adecuada.					
7	Existe comunicación fluida entre áreas.					
8	En la red se distribuye eficientemente los recursos.					
9	El personal trabaja en el área según su perfil de puesto.					
<b>Dimensión Dirección</b>						
10	En la entidad se motiva constantemente al personal.					
11	Considera que los directivos tienen liderazgo.					
12	En la entidad se realiza o se promueve el trabajo en equipo.					
13	El personal tiene adecuada conducta dentro de la entidad.					
<b>Dimensión Control</b>						

14	Se evalúa permanentemente el desempeño del personal.					
15	Se evalúa permanentemente el desempeño organizacional.					
16	La entidad evalúa el cumplimiento de los estándares o metas establecidos en la planeación.					
17	Se supervisa el cumplimiento de los procesos que usted gestiona					

Gracias, por su colaboración.

Escala	Gestión administrativa		Planificación		Organización		Dirección		Control	
	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.
Eficiente	17	39	5	11	4	9	4	9	4	9
Regular	40	62	12	18	10	14	10	14	10	14
Deficiente	63	85	19	25	15	20	15	20	15	20

#### Ficha técnica para la gestión administrativa

Nombre del instrumento: Test de evaluación de la gestión administrativa
Autor: Samaniego (2019).
Autor modificación: Leiva Azaran, Kathya Nathaly
Tipo de instrumento: Cuestionario
Objetivo: Medir el nivel de gestión administrativa
Población: Enfermeras ítems: 17
Aplicada en forma virtual Tiempo: 10 a 15 min.
Numero de respuestas: No aplica (1) - No cumple (2) - Cumple parcialmente (3) - Si cumple (4) Cumple óptimamente (5).

## Anexo 04: Cuestionario calidad de atención

### UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### Cuestionario Calidad de Atención

Buenos días señor(a) la presente encuesta tiene por finalidad recopilar datos acerca de la calidad de atención que usted puede identificar

Marque con una equis (X) el grado que usted piensa que encuentra la entidad en cada uno de los enunciados mencionados a continuación.

Nunca (1) – Casi nunca (2) – A veces (3) - Casi siempre (4) Siempre (5).

#### Variable: Calidad de atención

Calidad de atención		Escala				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión Calidad técnica</b>						
1	Tus compañeras enfermera muestran interés durante su atención.					
2	Durante su atención mostro habilidad a los pacientes					
3	Usas protección personal (guantes, mascarillas, etc.) durante la atención.					
4	Explicas bien sobre el procedimiento en el momento de la atención.					
5	Utilizas equipo de bioseguridad.					
6	Conoces cada procedimiento o indicación realizada.					
7	Usas palabras sencillas para explicar cualquier situación que se presenten.					
8	Das soluciones a las inquietudes de los pacientes.					
<b>Dimensión Calidad del entorno</b>						
9	Se respeta la programación y el orden de llegada					
10	La historia clínica se encontró en consultorio para la atención rápida					
11	Las señalizaciones están correctamente colocadas.					
12	Crees que el consultorio de atención cumple con las expectativas de los clientes.					
13	El consultorio de atención se encuentra ordenado					
14	El área de atención se encuentra limpio.					

Dimensión Calidad humana					
15	Tratas de inspirar confianza a los pacientes				
16	Te muestras amable durante la atención.				
17	Brindas información clara				
18	Tratas amablemente a los pacientes tomando en consideración su salud.				
19	Consideras que tus compañeras brindan una correcta atención				
20	Brindas información verdadera y oportuna.				

Escala	Calidad de atención		Calidad técnica		Calidad del entorno		Calidad humana	
	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.	Min.	Max.
Eficiente	20	46	8	18	6	13	6	13
Regular	47	73	19	29	14	22	14	22
Deficiente	74	100	30	40	23	30	23	30

#### Ficha técnica para la calidad de atención

Nombre del instrumento: Test de evaluación de la calidad de atención
Autor: Gamarra (2018).
Autor modificación: Leiva Azaran, Kathya Nathaly
Tipo de instrumento: Cuestionario
Objetivo: Medir el nivel de calidad de atención
Población: Enfermeras ítems: 20
Aplicada en forma virtual Tiempo: 10 a 15 min.
Numero de respuestas: Nunca (1) – Casi nunca (2) – A veces (3) - Casi siempre (4) Siempre (5).

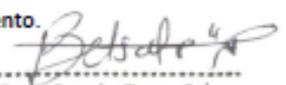
## Anexo 05: Valdez de contenido

### FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO 1

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO							
1.1 Apellidos y nombres del experto: TORRES SOLANO, Betsabe							
1.2. DNI: 73934497      Telf. Celular: 971297906      Email: betsats4@gmail.com							
1.3 Grado académico: Maestra en Gestión Pública							
1.4. Profesión: Economista							
1.5 Cargo que desempeña: Presidenta Regional							
1.6 Universidad o Centro Laboral: Liga de Voluntarios Bolivarianos del Perú							
II. DATOS PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO							
2.1 Nombre del instrumento : Cuestionario sobre gestión administrativa							
2.2 Objetivo del instrumento: Conocer la opinión sobre la gestión administrativa							
2.3 Dirigido a: Enfermera de un hospital público, 2022.							
2.4. Autor del instrumento: Leiva Azaran, Kathy Nathaly							
2.5. Programa de postgrado: Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud							
III. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO							
Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			0-20%	21-40%	41-60%	61- 80%	81-100%
1	CLARIDAD	Esta formulado en lenguaje apropiado					95
2	OBJETIVIDAD	Expresa una conducta observable					95
3	CONSISTENCIA	Tiene base científica					95
4	COHERENCIA	Existe relación entre las dimensiones e indicadores.					95
5	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de cantidad y calidad					95
6	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					95
7	ORGANIZACIÓN	Existe estructura lógica					95
8	ACTUALIZACIÓN	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología					95
9	INTENCIONALIDAD	Valora la evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivos.					95
10	Promedio de la valoración		95%				

Opinión de Aplicabilidad: Proceda a la aplicación del instrumento.

Trujillo, 24 de Octubre del 2022

  
 .....  
 Mg. Econ. Betsabe Torres Solano  
 CELL. 1945

Firma y sello

## FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO 2

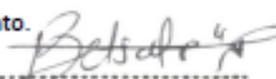
IV. DATOS GENERALES DEL EXPERTO
1.1 Apellidos y nombres del experto: TORRES SOLANO, Betsabe
1.2. DNI: 73934497      Telf. Celular: 971297906      Email: <a href="mailto:betsats4@gmail.com">betsats4@gmail.com</a>
1.3 Grado académico: Maestra en Gestión Pública
1.4. Profesión: Economista
1.5 Cargo que desempeña: Presidenta Regional
1.6 Universidad o Centro Laboral: Liga de Voluntarios Bolivarianos del Perú

V. DATOS PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
2.1 Nombre del instrumento : Cuestionario sobre calidad de atención
2.2 Objetivo del instrumento: Conocer la opinión sobre la calidad de atención
2.3 Dirigido a: Enfermera de un hospital público, 2022.
2.4. Autor del instrumento: Leiva Azaran, Kathya Nathaly
2.5. Programa de postgrado: Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud

VI. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO							
Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
			0-20%	21-40%	41-60%	61- 80%	81-100%
1	CLARIDAD	Esta formulado en lenguaje apropiado					90
2	OBJETIVIDAD	Expresa una conducta observable					90
3	CONSISTENCIA	Tiene base científica					90
4	COHERENCIA	Existe relación entre las dimensiones e indicadores.					90
5	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de cantidad y calidad					90
6	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
7	ORGANIZACIÓN	Existe estructura lógica					90
8	ACTUALIZACIÓN	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología					90
9	INTENCIONALIDAD	Valora la evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivos.					90
10	Promedio de la valoración		90%				

Opinión de Aplicabilidad: Proceda a la aplicación del instrumento.

Trujillo, 24 de Octubre del 2022

  
 -----  
 Mg. Econ. Betsabe Torres Solano  
 CELL. 1945

Firma y sello

## FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO 1

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO		
1.1	Apellidos y nombres del experto: ROSALES MENDOZA, Lucy Esther	
1.2	DNI: 17812562	Telf. Celular: 9398253013      Email: rosales.m1025@hotmail.com
1.3	Grado académico: Maestra en Gestión Pública	
1.4	Profesión: Licenciada en Enfermería	
1.5	Cargo que desempeña: Enfermera	
1.6	Universidad o Centro Laboral: Centro de Salud Lagunas	

II. DATOS PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO	
2.1	Nombre del instrumento : Cuestionario sobre gestión administrativa
2.2	Objetivo del instrumento: Conocer la opinión sobre la gestión administrativa
2.3	Dirigido a: Enfermera de un hospital público, 2022.
2.4	Autor del instrumento: Leiva Azaran, Kathya Nathaly
2.5	Programa de postgrado: Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud

III. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO							
Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
			0-20%	21-40%	41-60%	61- 80%	81-100%
1	CLARIDAD	Esta formulado en lenguaje apropiado					90
2	OBJETIVIDAD	Expresa una conducta observable					90
3	CONSISTENCIA	Tiene base científica					90
4	COHERENCIA	Existe relación entre las dimensiones e indicadores.					90
5	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de cantidad y calidad					90
6	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
7	ORGANIZACIÓN	Existe estructura lógica					90
8	ACTUALIZACIÓN	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología					90
9	INTENCIONALIDAD	Valora la evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivos.					90
10	Promedio de la valoración		90%				

Opinión de Aplicabilidad: Proceda a la aplicación del instrumento.

Trujillo, 24 de octubre del 2022

  
 Ms. Lic. Lucy Esther Rosales Mendoza  
 D.O.N. 00000

## FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO 2

IV. DATOS GENERALES DEL EXPERTO		
1.1	Apellidos y nombres del experto: ROSALES MENDOZA, Lucy Esther	
1.2.	DNI: 17812562      Telf. Celular: 9398253013      Email: rosales.m1025@hotmail.com	
1.3	Grado académico: Maestra en Gestión Pública	
1.4.	Profesión: Licenciada en Enfermería	
1.5	Cargo que desempeña: Enfermera	
1.6	Universidad o Centro Laboral: Centro de Salud Lagunas	

V. DATOS PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO	
2.1	Nombre del instrumento : Cuestionario sobre calidad de atención
2.2	Objetivo del instrumento: Conocer la opinión sobre la calidad de atención
2.3	Dirigido a: Enfermera de un hospital público, 2022.
2.4.	Autor del instrumento: Leiva Azaran, Kathya Nathaly
2.5.	Programa de postgrado: Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud

VI. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO							
Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			0-20%	21-40%	41-60%	61- 80%	81-100%
1	CLARIDAD	Esta formulado en lenguaje apropiado					95
2	OBJETIVIDAD	Expresa una conducta observable					95
3	CONSISTENCIA	Tiene base científica					95
4	COHERENCIA	Existe relación entre las dimensiones e indicadores.					95
5	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de cantidad y calidad					95
6	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					95
7	ORGANIZACIÓN	Existe estructura lógica					90
8	ACTUALIZACIÓN	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología					100
9	INTENCIONALIDAD	Valora la evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas.					95
10	Promedio de la valoración		95%				

Opinión de Aplicabilidad: Proceda a la aplicación del instrumento.

Trujillo, 24 de octubre del 2022

  
 Msc. Lic. Lucy Esther Rosales Mendoza  
 CERN 00000  
 Firma y sello

## FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO 1

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO		
1.1	Apellidos y nombres del experto: SILVA CUENCA, Nataly Roxana	
1.2	DNI: 47481919	Telf. Celular: 9493151444      Email: nati.silc@gmail.com
1.3	Grado académico: Maestra en Gestión Pública	
1.4	Profesión: Administración	
1.5	Cargo que desempeña: Presupuesto	
1.6	Universidad o Centro Laboral: SUNARP	

II. DATOS PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO	
2.1	Nombre del instrumento : Cuestionario sobre gestión administrativa
2.2	Objetivo del instrumento: Conocer la opinión sobre la gestión administrativa
2.3	Dirigido a: Enfermera de un hospital público, 2022.
2.4	Autor del instrumento: Leiva Azaran, Kathya Nathaly
2.5	Programa de postgrado: Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud

III. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO							
Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			0-20%	21-40%	41-60%	61- 80%	81-100%
1	CLARIDAD	Esta formulado en lenguaje apropiado					90
2	OBJETIVIDAD	Expresa una conducta observable					90
3	CONSISTENCIA	Tiene base científica					90
4	COHERENCIA	Existe relación entre las dimensiones e indicadores.					90
5	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de cantidad y calidad					90
6	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
7	ORGANIZACIÓN	Existe estructura lógica					90
8	ACTUALIZACIÓN	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología					85
9	INTENCIONALIDAD	Valora la evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivos.					95
10	Promedio de la valoración		90%				

Opinión de Aplicabilidad: Proceda a la aplicación del instrumento.

Trujillo, 24 de octubre del 2022

  
 Nataly Roxana Silva Cuenca  
 DNI N° 47481919

## FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO 2

IV. DATOS GENERALES DEL EXPERTO		
1.1	Apellidos y nombres del experto: SILVA CUENCA, Nataly Roxana	
1.2.	DNI: 47481919	Telf. Celular: 9493151444      Email: nati.silc@gmail.com
1.3	Grado académico: Maestra en Gestión Pública	
1.4.	Profesión: Administración	
1.5	Cargo que desempeña: Presupuesto	
1.6	Universidad o Centro Laboral: SUNARP	

V. DATOS PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO	
2.1	Nombre del instrumento : Cuestionario sobre calidad de atención
2.2	Objetivo del instrumento: Conocer la opinión sobre la calidad de atención
2.3	Dirigido a: Enfermera de un hospital público, 2022.
2.4.	Autor del instrumento: Leiva Azaran, Kathya Nathaly
2.5.	Programa de postgrado: Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud

VI. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO							
Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
			0-20%	21-40%	41-60%	61- 80%	81-100%
1	CLARIDAD	Esta formulado en lenguaje apropiado					85
2	OBJETIVIDAD	Expresa una conducta observable					95
3	CONSISTENCIA	Tiene base científica					90
4	COHERENCIA	Existe relación entre las dimensiones e indicadores.					90
5	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de cantidad y calidad					90
6	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
7	ORGANIZACIÓN	Existe estructura lógica					85
8	ACTUALIZACIÓN	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología					90
9	INTENCIONALIDAD	Valora la evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivos.					95
10	Promedio de la valoración		90%				

Opinión de Aplicabilidad: Proceda a la aplicación del instrumento.

Trujillo, 24 de octubre del 2022

  
 Nataly Roxana Silva Cuenca  
 DNI: 47481919  
 Firma y sello

## Anexo 06: Confiabilidad – Prueba de Piloto

Fiabilidad gestión administrativa

### Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	15	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,873	22

Fiabilidad calidad de atención

### Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	15	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,869	24

## Anexo 07: Población y Muestra

Distribución de población de enfermeras en un hospital público, 2022:

Modalidad de contrato de Enfermera	Cantidad
276 – Nombrados	201
1057 – CAS	91
<b>Total</b>	<b>292</b>

*Nota. Datos obtenidos del área de recursos humanos de un hospital público, 2022.*

Distribución de la muestra:

Determinación de la muestra:

Dónde:

Z= 1.96;

p= 0.5;

q= 0.5;

D= 0.05;

N= 292

$$n = \frac{Z^2 p q}{(N-1) p^2 + Z^2 p q}$$
$$n = \frac{292(1.96)^2 0.5 \cdot 0.5}{(292-1)0.05^2 + 1.96^2 0.5 \cdot 0.5} = 166.15$$

Aplicando el factor de corrección:

$$\frac{f}{n} = 0.569006849 > 0.05$$

$$n_{\text{aj}} = \frac{n}{(1 + \frac{f}{n})} = 105.90$$

Anexo 08: Base de datos gestión administrativa

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	D1	D2	D3	D4	V1
E1	5	5	3	3	5	5	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	21	15	14	13	63
E2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	21	16	17	16	70
E3	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	23	15	16	17	71
E4	3	5	2	3	3	4	5	5	3	4	3	5	4	5	5	5	4	16	17	16	19	68
E5	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	5	4	3	3	3	16	15	15	13	59
E6	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	15	10	13	13	51
E7	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	16	10	11	11	48
E8	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	4	4	2	4	3	14	11	13	13	51
E9	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	5	4	20	15	11	16	62
E10	4	4	2	4	5	5	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	19	14	12	12	57
E11	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	19	15	12	14	60
E12	3	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	19	12	12	12	55
E13	4	4	1	1	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	15	20	17	15	67
E14	4	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	17	10	10	12	49
E15	2	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	14	14	10	12	50
E16	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	4	4	3	5	4	17	12	14	16	59
E17	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	17	12	12	14	55
E18	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	24	20	20	20	84
E19	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	22	16	18	20	76
E20	5	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	2	4	21	14	14	15	64
E21	4	4	5	4	3	4	5	4	5	3	3	4	3	4	3	4	4	20	18	13	15	66
E22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	20	20	20	85
E23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	15	12	13	12	52
E24	3	3	3	3	5	3	2	3	3	3	2	3	3	3	1	2	3	17	11	11	9	48
E25	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	18	13	15	12	58
E26	3	4	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	17	14	12	12	55
E27	3	3	4	4	3	2	2	2	3	1	3	2	3	2	2	2	2	17	9	9	8	43
E28	3	3	5	2	3	1	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	16	10	12	12	50
E29	2	3	3	3	2	3	3	2	4	2	3	4	3	2	2	2	2	13	12	12	8	45
E30	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	12	10	8	10	40

E31	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	17	13	12	14	56
E32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	20	20	20	85
E33	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	13	9	10	8	40
E34	3	3	2	2	4	3	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	14	11	10	12	47
E35	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	14	12	11	11	48
E36	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	23	19	18	19	79
E37	5	5	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	3	2	2	3	21	17	17	10	65
E38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	20	16	15	16	67
E39	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	13	13	13	15	54
E40	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	18	16	16	16	66
E41	4	4	3	3	2	2	3	3	3	5	3	3	4	4	3	3	3	16	11	15	13	55
E42	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	14	13	13	14	54
E43	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	2	15	15	17	14	61
E44	4	3	3	4	2	2	2	1	3	3	2	3	3	1	1	3	4	16	8	11	9	44
E45	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	18	13	14	15	60
E46	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	23	17	16	16	72
E47	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	19	15	14	14	62
E48	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	19	14	12	15	60
E49	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	18	14	15	13	60
E50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	16	16	16	68
E51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	12	12	12	51
E52	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	17	15	12	11	55
E53	4	4	3	3	4	3	2	3	1	2	3	2	4	3	3	3	3	18	9	11	12	50
E54	3	3	4	5	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	19	13	14	13	59
E55	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	23	19	18	19	79
E56	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	4	13	11	12	13	49

E57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	12	12	12	51
E58	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	18	14	15	14	61
E59	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	20	14	12	12	58
E60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	12	12	12	51
E61	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	19	15	16	13	63
E62	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	18	13	13	12	56
E63	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	15	14	12	12	53
E64	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	16	12	14	14	56
E65	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	13	12	11	12	48
E66	2	3	2	2	3	3	3	3	4	2	2	4	4	2	2	4	4	12	13	12	12	49
E67	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	17	11	13	16	57
E68	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	16	15	14	13	58
E69	3	2	2	2	2	2	2	4	3	2	3	2	2	2	1	2	2	11	11	9	7	38
E70	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	21	19	19	20	79
E71	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	23	19	19	19	80
E72	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	4	5	4	2	3	3	25	18	15	12	70
E73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	16	16	16	68
E74	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	24	20	20	20	84
E75	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	18	15	14	13	60
E76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25	20	20	20	85
E77	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	10	10	9	9	38
E78	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	17	12	11	12	52
E79	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	17	14	11	16	58
E80	3	4	4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	4	4	3	4	16	12	9	15	52
E81	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	16	13	13	15	57
E82	3	4	2	2	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	15	14	11	13	53

E83	5	5	3	5	5	5	4	3	2	3	4	4	5	3	3	3	3	23	14	16	12	65
E84	3	2	1	3	3	3	3	3	3	1	5	2	3	3	2	1	2	12	12	11	8	43
E85	5	5	4	3	5	5	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	22	17	16	20	75
E86	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	24	19	20	20	83
E87	5	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	5	4	4	4	19	14	13	17	63
E88	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	2	2	2	3	16	13	12	9	50
E89	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	15	14	13	14	56
E90	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	17	15	10	12	54
E91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	1	1	2	5	3	15	12	6	11	44
E92	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	14	10	11	10	45
E93	3	3	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13	14	16	16	59
E94	4	4	1	4	4	3	3	2	5	1	3	2	4	3	3	3	3	17	13	10	12	52
E95	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	1	3	5	4	3	3	3	17	14	12	13	56
E96	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	16	12	12	12	52
E97	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	14	12	12	53
E98	2	4	3	3	2	2	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	14	10	12	11	47
E99	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	16	16	16	69
E100	5	5	3	3	3	5	3	2	4	1	4	3	4	3	3	3	3	19	14	12	12	57
E101	4	3	3	3	4	4	4	2	4	2	4	3	3	2	3	4	3	17	14	12	12	55
E102	4	5	5	3	3	3	5	2	4	3	5	3	5	3	3	4	3	20	14	16	13	63
E103	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	3	4	4	4	5	4	25	18	13	17	73
E104	4	3	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	18	16	15	13	62
E105	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	15	16	16	65
E106	5	5	3	3	3	5	3	2	4	1	4	3	4	3	3	3	3	19	14	12	12	57

Anexo 09: Base de datos calidad de atención

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	D1	D2	D3	V2
E1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	40	24	30	94
E2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	40	26	30	96
E3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	32	25	25	82
E4	3	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	4	3	34	22	20	76
E5	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29	26	24	79
E6	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	26	18	19	63
E7	3	4	4	4	3	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	33	21	27	81
E8	5	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4	5	5	5	4	5	32	17	28	77
E9	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	3	3	3	3	5	5	4	5	4	4	35	22	27	84
E10	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	38	25	29	92
E11	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	31	22	22	75
E12	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	37	25	30	92
E13	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	34	24	25	83
E14	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	26	19	20	65
E15	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	38	30	30	98
E16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4	5	32	21	29	82
E17	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	5	34	23	29	86
E18	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	39	29	30	98
E19	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	38	29	29	96
E20	4	5	5	2	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	30	19	24	73
E21	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	38	24	28	90
E22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	30	30	100
E23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	30	30	100
E24	1	1	5	4	5	3	5	5	3	3	2	2	3	3	3	3	5	5	5	5	29	16	26	71
E25	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	23	24	78
E26	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28	20	18	66
E27	4	4	5	3	5	4	5	4	3	3	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	34	21	30	85
E28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	6	6	20
E29	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	27	27	27	81

E30	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	36	27	26	89	
E31	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	28	22	24	74	
E32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	30	30	100	
E33	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	38	29	29	96	
E34	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	39	29	29	97	
E35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	40	27	29	96
E36	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	35	25	26	86
E37	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	4	5	5	5	5	4	5	38	23	29	90
E38	3	3	5	3	5	4	3	3	3	3	5	5	4	4	5	3	5	5	3	3	5	29	26	24	79
E39	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	29	22	22	73
E40	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	27	23	20	70
E41	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	26	22	24	72
E42	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	5	4	5	36	23	28	87
E43	3	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	32	28	24	84
E44	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4	3	3	35	25	24	84
E45	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	29	21	22	72
E46	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	36	26	25	87	
E47	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	29	24	23	76	
E48	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	28	22	23	73	
E49	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	30	21	21	72
E50	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	31	23	24	78
E51	3	4	4	4	5	4	5	3	5	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	32	25	28	85
E52	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	37	24	29	90
E53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	24	24	80
E54	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	5	5	3	4	3	4	2	4	3	28	24	20	72	
E55	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	39	26	28	93
E56	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	25	17	18	60
E57	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	26	18	18	62
E58	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	30	23	22	75
E59	3	2	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	25	21	20	66
E60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	18	18	60
E61	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	38	26	30	94	

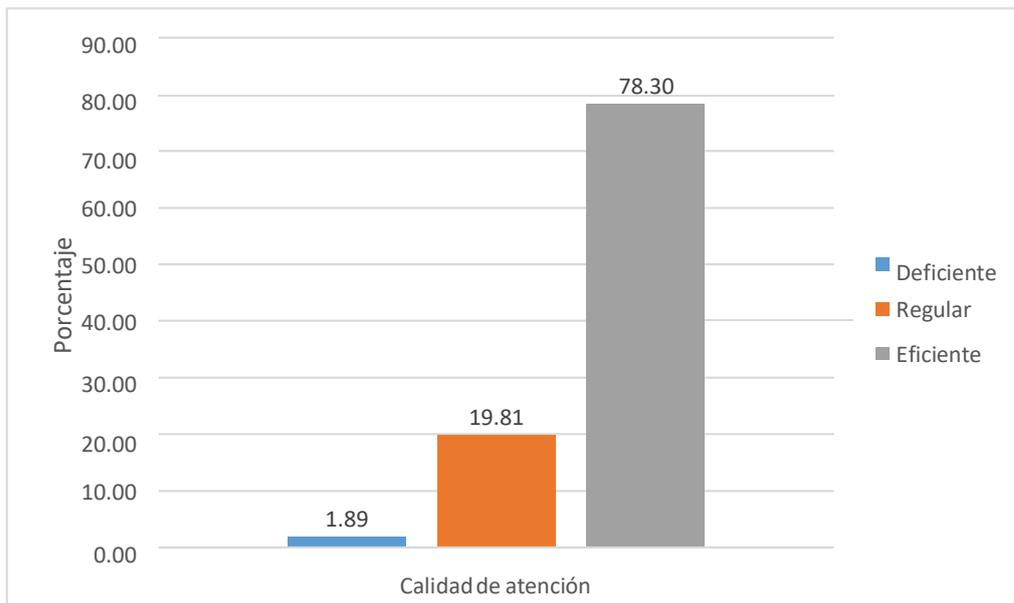
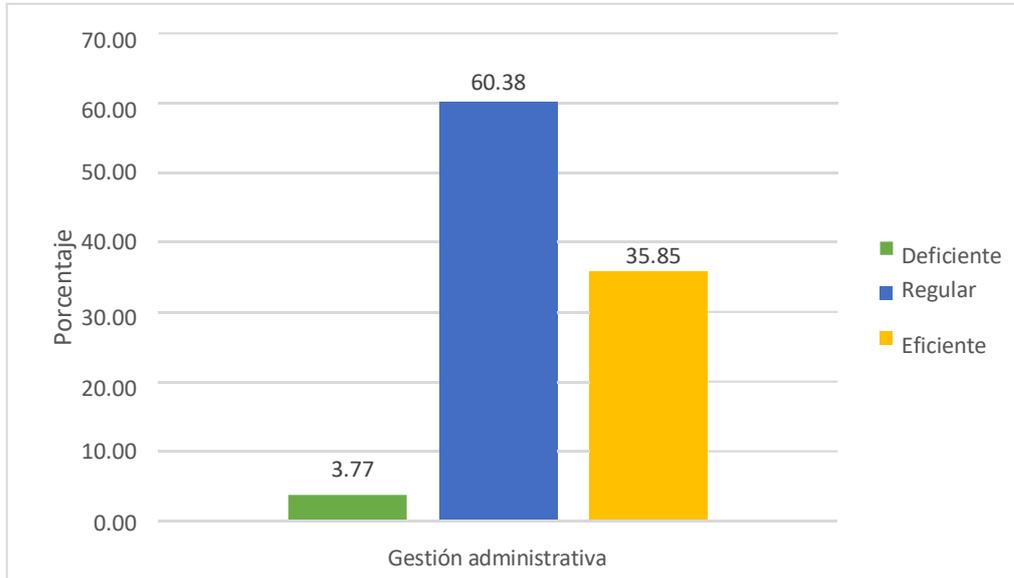
E62	3	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	33	25	26	84	
E63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	21	24	69	
E64	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	28	21	21	70	
E65	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	38	25	28	91	
E66	4	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	37	21	25	83	
E67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	32	23	24	79	
E68	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	30	21	26	77	
E69	1	2	3	1	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	4	19	12	13	44	
E70	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	38	28	29	95	
E71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	40	30	29	99	
E72	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	38	27	29	94	
E73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	24	24	80	
E74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	30	30	100	
E75	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	31	25	23	79	
E76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	30	30	100	
E77	2	3	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	3	5	35	20	28	83	
E78	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	36	25	28	89	
E79	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	36	22	24	82	
E80	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	5	4	4	30	18	20	68	
E81	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	30	24	27	81
E82	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	35	22	30	87	
E83	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	5	3	3	3	5	5	5	5	4	5	36	22	29	87	
E84	3	4	5	5	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	5	4	5	4	5	34	19	27	80	
E85	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	3	5	38	27	28	93	
E86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	40	28	30	98	
E87	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4	36	30	25	91	
E88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	30	30	100	
E89	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	28	23	22	73	
E90	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	5	33	19	29	81	
E91	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	24	24	81	
E92	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	30	26	29	85	
E93	3	5	5	5	5	5	5	4	5	2	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	37	22	30	89	

E94	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	4	4	3	4	35	22	25	82
E95	3	3	5	4	5	4	4	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	33	25	30	88
E96	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	39	26	26	91
E97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	18	18	60
E98	3	3	3	4	3	3	4	5	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	3	5	28	19	28	75
E99	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	37	26	23	86
E100	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	4	5	38	22	29	89
E101	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	24	24	81
E102	5	5	5	5	5	3	5	3	4	5	3	3	5	3	5	5	5	5	4	5	36	23	29	88
E103	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	40	28	29	97
E104	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	40	29	30	99
E105	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	38	28	30	96
E106	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	24	24	81

## Anexo 10: Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Planificación	,116	106	,001
Organización	,128	106	,000
Dirección	,159	106	,000
Control	,155	106	,000
Gestión administrativa	,101	106	,010
Calidad técnica	,106	106	,005
Calidad del entorno	,097	106	,016
Calidad humana	,158	106	,000
Calidad de atención	,083	106	,069

## Anexo 11: Gráficos





	<p>en un hospital público, 2022, determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad humana del personal de enfermería en un hospital público, 2022.</p>	<p>del personal de enfermería en un hospital público, 2022, determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad humana del personal de enfermería en un hospital público, 2022.</p>				<p>generar los mismos resultados. Puede oscilar entre 0 y 1, siendo que un coeficiente de 0 (cero) equivale a una confiabilidad nula y 1 (uno) equivale a una confiabilidad máxima. Para ello se manejó la prueba estadística de fiabilidad Coeficiente Alfa de Cronbach y, posteriormente se procesaron los datos en el SPSS v25.</p>
--	--	---	--	--	--	--



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

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

Yo, MEJIA PINEDO DAVIS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de atención del personal de enfermería en un hospital público, 2022.", cuyo autor es LEIVA AZNARAN KATHYA NATHALY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 9.00%, 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.

TRUJILLO, 12 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MEJIA PINEDO DAVIS ALBERTO <b>DNI:</b> 41490146 <b>ORCID:</b> 0000-0002-8790-1682	Firmado electrónicamente por: DAMEJIPI4 el 12- 01-2023 22:06:55

Código documento Trilce: TRI - 0518428