



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS
SERVICIOS DE LA SALUD

Gestión administrativa y calidad de servicio de las enfermeras en el hospital II
Vitarte – EsSalud, 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Erlinda Elvira Sanchez Obregon (ORCID: 0000-0001-7669-828X)

ASESOR:

Mg. Daniel Cordova Sotomayor (ORCID: 0000-0001-7373-2091)

SECCIÓN:

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los servicios de la salud

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios; por permitirme cumplir uno de mis objetivos.

A mi familia; mi esposo por ser el motor en esta etapa de mi estudio por su apoyo incondicional, por ser ejemplo de perseverancia, sacrificio y motivarme a alcanzar mis sueños.

A mis hijos; Brenda, Brando y Christian, por ser la motivación de mi vida e inspirarme a ser mejor cada día, por el apoyo en cada momento que necesito de ellos para poder culminar mi estudio de maestría.

Agradecimiento

A Dios; por estar en cada momento de mi vida por guiar mis pasos e iluminar mi camino para seguir adelante y cumplir con mis objetivos.

A la Universidad César Vallejo de Lima, por darme la oportunidad de estudiar la maestría en Gestión de los Servicios de Salud y darme todas las facilidades en mi formación académica.

DICTAMEN DE LA 2DA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **SANCHEZ OBREGON, ERLINDA ELVIRA**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud*, ha sustentado la tesis titulada:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL II VITARTE ESSASLUD, 2018

Fecha: 30 de abril de 2019

Hora: 8:00 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Felipe Guizado Oscoco

Firma:

SECRETARIO: Dr. Hugo Agüero Alva

Firma:

VOCAL: Dra. Francis Esmeralda Ibarquen Cueva

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobada por mayoría*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *Redacción APP*

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Erlinda Elvira Sanchez Obregon, estudiante del Programa de maestría, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 15647194, con la tesis titulada: Gestión administrativa y calidad de servicios de las enfermeras del hospital II Vitarte – EsSalud, 2018.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que mi acción deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 13 de enero de 2019


.....
Br. Erlinda Elvira Sánchez Obregon
DNI. N° 15647194

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento a la normatividad para la elaboración de tesis, se presenta a ustedes el trabajo de investigación titulado: Gestión administrativa y Gestión administrativa y calidad de servicios de las enfermeras del hospital II Vitarte – EsSalud, 2018.

El documento consta de siete capítulos:

Capítulo I: Introducción donde corresponde los antecedentes, marco teórico, justificación, planteamiento del problema, hipótesis y objetivos.

Capítulo II: Marco Metodológico donde corresponde la identificación de las variables, operacionalización de variables, metodología, tipos de estudio, diseño, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos.

Capítulo III: Resultados Capítulo IV: Discusión Capítulo V: Conclusiones
Capítulo VI: Recomendaciones

Capítulo VII: Referencias Bibliográficas Anexos.

La presente investigación se presenta con el propósito de establecer la relación entre las dos variables del presente estudio.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la universidad y merezca su aprobación.

El autor

Índice de Contenido

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de Contenido	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figura	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	1
1.1 Realidad problemática	2
1.2 Trabajos previos	4
1.3 Teorías relacionados al tema	9
1.4 Formulación del problema Problema general.	15
1.5 Justificación	16
1.6 Hipótesis	17
1.7 Objetivos General.	17
II. Método	19
2.1 Diseño de investigación	20
2.2 Variables, Operacionalización	20
2.3 Operacionalización de variables	21
2.4. Población, muestra Población	23
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
2.6 Método de análisis de datos	27
2.7 Aspectos éticos	27
III. Resultados	28
3.1. Análisis Descriptivo	29
IV. Discusión	46
V. Conclusiones	50
VI. Recomendaciones	52

VI. Referencias	54
Anexos	58
Anexo 1. Artículo científico	59
Anexo 2. Matriz de consistencia	69
Anexo 3. Instrumentos	73
Anexo 4. Certificado de validez	81
Anexo 5. Base de datos	89
Anexo 6. Certificado	91

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Tabla de Operacionalización de variable	22
Tabla 2. Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de Gestión administrativa	29
Tabla 3. Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de Calidad de servicio	30
Tabla 4. Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de Gestión de Recursos Humanos	31
Tabla 5. Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de Gestión de Recursos Materiales	32
Tabla 6. Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de Gestión de Recursos Financieros	33
Tabla 7. Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de Competencias Cognitivas	34
Tabla 8. Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de Aptitudes	35
Tabla 9. Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de Habilidades y Destrezas	36
Tabla 10. Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de Valores	37
Tabla 11. Tabla de contingencia Gestión administrativa y Calidad de servicio	38
Tabla 12. Tabla de contingencia Gestión de Recursos Humanos y Calidad de servicio	39
Tabla 13. Tabla de Gestión de Recursos Materiales y Calidad de servicio	40
Tabla 14. Tabla de Gestión de Recursos Financieros y Calidad de servicio	41

Tabla 15. Grado de correlación y nivel de significación entre la Gestión administrativa y la Calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud, 2018.	42
Tabla 16. Grado de correlación y nivel de significación entre la gestión de Recursos Humanos y la Calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud, 2018.	43
Tabla 17. Grado de correlación y nivel de significación entre la gestión de Recursos Materiales y la Calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud, 2018.	44
Tabla 18. Grado de correlación y nivel de significación entre Gestión Recursos Financieros y la Calidad de Servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud, 2018.	45

Índice de figura

	Pág.
Figura 1. Distribución porcentual según nivel de Gestión administrativa	29
Figura 2. Distribución porcentual según nivel de Calidad de servicio	30
Figura 3. Distribución porcentual según nivel de gestión de Recursos Humanos	31
Figura 4. Distribución porcentual según nivel de gestión de Recursos Materiales	32
Figura 5. Distribución porcentual según nivel de nivel de gestión de Recursos Financieros.	33
Figura 6. Distribución porcentual según nivel de nivel de Competencias Cognitivas	34
Figura 7. Distribución porcentual según nivel de nivel de Aptitudes	35
Figura 8. Distribución porcentual según nivel de nivel de Habilidades y Destrezas	36
Figura 9. Distribución porcentual según nivel de Valores	37
Figura 10. Gestión administrativa y Calidad de servicio.	38
Figura 11. Gestión de Recursos Humanos y Calidad de servicio.	39
Figura 12. Gestión de Recursos Materiales y Calidad de servicio.	40
Figura 13. Gestión de Recursos Financieros y Calidad de servicio.	41

Resumen

El presente trabajo de investigación se planteó como principal objetivo Determinar la relación entre Gestión administrativa y calidad de servicios de las enfermeras del hospital II Vitarte – EsSalud, 2018.

La metodología empleada correspondió a una investigación de tipo básica sustantiva, utilizando un diseño no experimental, ya que la información se ha obtenido sin manipular las variables, además el estudio es de corte transversal. La población y la muestra estuvo conformada por 60 enfermeras asistenciales que laboran en el hospital II Vitarte – EsSalud, 2018. A nivel de campo se utilizó una encuesta de tipo descriptivo consistente en una interrogación escrita (cuestionario) de 30 preguntas, para la variable gestión administrativa, así mismo se tuvo 30 preguntas para la variable calidad de servicio con una escala de Likert (1-5) y tres niveles.

Con este trabajo de investigación se determinó que: Existe una relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte – EsSalud, 2018. Los resultados estadísticos nos indicaron que existe un coeficiente de correlación $r=,675^{**}$ un nivel de significación de 0,000, donde $p < 0,05$.

Palabras claves: Gestión, Administrativa, Calidad, Servicio.

Abstract

The present research work was proposed as the main objective determine the relationship between administrative management and quality of nursing services of the hospital II Vitarte - EsSalud, 2018.

The methodology used corresponded to a basic substantive type of research, using a non-experimental design, and that the information was obtained without manipulating the variables, in addition to the study is cross-sectional. The population and sample consisted of 60 nurses who work in the hospital II Vitarte - EsSalud, 2018. At field level is a descriptive survey in a written question (questionnaire) of 30 questions, for the variable administrative management, Likewise, there were 30 questions for the quality of service variable with a Likert scale (1-5) and three levels.

With this research work it was determined that: There is a direct relationship between the administrative management and the quality of service of the nurses of the hospital II Vitarte - EsSalud, 2018. The statistical results indicate that there is a correlation coefficient $r = 0.675^{**}$ a level of significance of 0.000, where $p < 0.05$.

Key words: Management, Administrative, Quality, Service.

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

Las diferentes instituciones estatales o particulares son indispensable el pleno conocimiento de la gestión administrativa, principalmente en los organismos del gobierno local. Realizando una óptima gestión administrativa en los diversos sectores que componen la institución se establecerá un ambiente de tranquilidad; esto ayuda para brindar una excelente calidad de servicio a los clientes, también contribuye para el personal que labora motivado en ambientes apropiados conforme indican los fundamentos de calidad.

Varios cambios implementados en las diversas instituciones del estado de acuerdo a las presentes reformas a nivel político y económico en el mundo, uno de los más perjudicados fue el sector salud por la implementación de diferentes modificaciones en los últimos años, debido a esto se han efectuado reformas organizacionales y profesionales en los establecimientos de salud, esto ha contribuido en el cambio en la eficacia de asistencia profesional y deleite de los clientes lo cual es un factor fundamental de la salud estatal, esto ayuda a mejorar de las condiciones y calidad de vida, al contar estos con una mejor atención de calidad redundará en un reconocimiento de imagen profesional e institucional entre otros aspectos.

A nivel internacional en un estudio hecho por Ibarra y Merino en Ecuador. Revelan los enfermos del área de cirugía que los cuidados del personal de enfermería son de muy buena calidad y han sido parte primordial en el transcurso de su recuperación y que por lo tanto están satisfechos y agradecidos. Sostener una comunicación constante y ofrecerle un buen nivel de atención al enfermo contribuye a conocer sus necesidades. De acuerdo a algunas encuestas la falta de satisfacción de los enfermos se determina, en un 25% en la atención oportuna considerando que el personal de enfermería da prioridad a otras actividades y la falta de insumos y materiales lo indican un 41% de los enfermos. Ibarra y Merino (2016).

En el Perú se han realizado varios estudios con la misma temática como lo realizado por Blanca (2014) que encontró una asociación medida propicia en las variables de estudio.

En el hospital II Vitarte EsSalud, se viene prestando una atención inadecuada a los pacientes y que es apreciada en los diversos servicios que se brinda en esta entidad de salud, recayendo una sobrecarga laboral especialmente en las enfermeras para brindar una buena atención asistencial, hasta el punto de haber colapsado los diferentes servicios asistenciales siendo afectada directamente los pacientes en ser atendidos con calidad y calidez, evidenciándose la falta de un buen manejo en la dirección y administración, ya que los recursos presupuestales no se manifiestan en la solución de la infraestructura del local así como de reforzar los recursos humanos en cuanto a personal profesional en enfermería que se encuentra limitado en sus funciones; acarreado de esta forma un desempeño preocupante para su desempeño profesional en calidad de servicio, por lo que es necesario resolver estos problemas prioritarios para satisfacción de estas necesidades humanas básicas, y afianzarse en promover el valor público generando la capacidad de gestión en la entidad, para el desarrollo institucional y bienestar de los pacientes.

El hospital II Vitarte EsSalud necesita reorientar una gestión administrativa y de organización con el fin de optimizar la atención, dando relevancia a la labor profesional de las enfermeras y brindando una calidad de atención, que satisfaga a los clientes y contribuyendo a enriquecer la calidad de vida; el aspecto humanitario, social, expresivo y espiritual de la persona, en una sociedad que otorgue los mecanismos adecuados en la solución de problemas, haga uso de la sabiduría para lograr un mejor nivel de desarrollo y asegure el absoluto respeto a los derechos humanos. Factores importantes como la infraestructura, los resultados obtenidos en los ensayos académicos, el uso de un patrón en los programas y la creación necesaria de indicadores de calidad.

Ante los diversos problemas mostrados, lo que pretende esta investigación es ahondar en el nivel de conocimiento de la gestión administrativa, el grado de Calidad de Servicio y la asociación existente en las 2 variables. Lo cual contribuirá a generar más interés e indicar que existen maneras gestión administrativa lo cual conlleva a optimizar también el servicio de los realizan sus funciones en el área de enfermería del hospital II Vitarte, EsSalud.

1.2 Trabajos previos

Antecedentes internacionales.

Ibarra y Merino (2016), en su estudio realizado: *La Calidad de atención de enfermería respecto al grado de satisfacción de los pacientes en el área de cirugía del Hospital de Especialidades Eugenio Espejo de la Ciudad de Quito, 2015*. El propósito principal fue establecer la eficacia en el servicio que brindan los empleados y asociarla con el grado de bienestar del enfermo. El estudio es descriptivo de corte transversal, con metodología no experimental. Se tuvo en cuenta una muestra de 32 enfermos con una confiabilidad del 95% y un índice de error del 4%. El estudio indica que los enfermos del área de cirugía manifestaron que los cuidados del personal de enfermería son de muy buena calidad y han sido parte primordial en el transcurso de su recuperación y que por lo tanto están satisfechos y agradecidos. Sostener una comunicación constante y ofrecerle un buen nivel de atención al enfermo contribuye a conocer sus necesidades. De acuerdo a algunas encuestas la falta de satisfacción de los enfermos se determina, en un 25.00% en la atención oportuna considerando que el personal de enfermería da prioridad a otras actividades y la falta de insumos y materiales lo indican un 41% de los enfermos.

Pozo y Pupiales (2016), en el estudio denominado: *Calidad de los cuidados del servicio de enfermería respecto con el nivel de bienestar de los pacientes internados en el área de Medicina Interna del Hospital de Especialidades las FF.AA N° 1, de la Ciudad de Quito, 2015-2016*, la meta principal fue establecer si son óptimos los cuidados de las enfermeras asociada con el grado de satisfacción observado por los enfermos en esta área. El estudio fue descriptivo correlacional corte transversal - no experimental, para lo cual contó con una muestra se llevó a cabo con 20 enfermos La conclusión es que el ambiente es inadecuado y el incumplimiento en los horarios son los temas de insatisfacción que manifiestan los enfermos.

Castillo (2014), en su tesis: *Satisfacción de pacientes del Control Prenatal en Organismos de Salud Públicas y elementos relacionados de Cartagena*. El propósito fue establecer los componentes relacionados al nivel de bienestar alcanzado por las pacientes del área de control prenatal en organismos públicos de

salud de Cartagena. Investigación analítica, se eligió como muestra 712 mujeres gestantes con bajo peligro, asistidas en 25 establecimientos estatales del sitio de la investigación. Se encontró que de las 712 gestantes que colaboran el promedio de edad es 23 años, 598 gestantes es decir el 84% manifiestan estar satisfechas con el servicio brindado por parte del IPS en el cual las atendieron. La conclusión es que hay conocimiento adecuado de las pacientes en relación con el personal que está a su servicio, para sentirse satisfechas y beneficiar la conexión de éstas al cuidado antes del nacimiento del niño, resulta un factor preponderante independientemente de diversos factores que tienen que ver con la calidad de los sistemas de salud.

Gordon (2013), desarrolló la investigación en Tulcán, Ecuador *La gestión administrativa y el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán*. Este estudio requiere identificar una forma de trabajo administrativo dirigido a perfeccionar la atención para alcanzar la satisfacción de los clientes en las instituciones de transporte pesado de la ciudad de Tulcán. El estudio es cualitativo, investigación descriptiva, explicativa, bibliográfica, histórica y de campo. Se utilizó una muestra de 3225 negociantes inscritos en la cámara. Las conclusiones fueron: Corregir la organización de la empresa usando un sistema de gestión administrativa que logre ofrecer un excelente servicio a los clientes.

Martínez (2013) en su investigación denominada: *Modelo de gestión administrativa para optimizar el servicio público del mercado Jorge Cepeda Jácome del Cantón La Libertad, año 2013*. Se determinó como propósito plantear una forma de gestión administrativa a través de la investigación sistemática de las directrices y lineamientos dirigidos al progreso de la atención pública del mercado de abastos. El estudio fue descriptivo-correlacional, con la finalidad de relacionar el nivel de relación entre las 2 variables de estudio, se utilizó una muestra de 187 individuos, la información se recogió a través de los métodos de entrevistas y encuestas. La relación de las variables se hizo con chi-cuadrado, resultando 30,7 mayor a la chi-teórica 3,84. Con un sistema adecuado de gestión administrativa, será posible alcanzar una óptima calidad en el servicio público.

Cañarejo y Pabón (2013), en su estudio: *Calidad de servicio del personal de enfermería del Sub Centro de Salud San Pablo y su relación con el grado de satisfacción del paciente, 2011-2012*, El propósito principal fue establecer la calidad de atención que brindan los enfermeros lugar de estudio en el transcurso de la etapa 2011-2012. El estudio fue descriptivo transversal con metodología cualitativa, no experimental. la muestra estuvo integrada por 343 pacientes, se determinó como conclusión que de acuerdo a la apreciación de los pacientes la atención es regular, teniendo como resultado un ligero nivel de Insatisfacción. Se distingue mayor satisfacción en el trato de los trabajadores con los pacientes, la amabilidad de los trabajadores, el respeto a la intimidad de los pacientes por parte del personal, así como también la claridad para despejar las dudas de los pacientes.

Antecedentes nacionales

Barrutia (2015), realizó el trabajo de tesis denominado Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el área de atención al público de la Municipalidad de San Martín de Porres, Lima 2015, cuyo propósito fue determinar la asociación de las variables de la investigación, teniendo en cuenta una muestra de 80 empleados, con muestreo aleatorio simple. El cuestionario SERVQUAL conforme a la misma cantidad de clientes uno por cada trabajador, se utilizó para cotejar la calidad del servicio brindado. Dentro de las conclusiones diseñadas tenemos, que en la dimensión planeación de la variable Gestión Administrativa guarda relación con la Calidad de Servicio ($R = 0,596$). Además, tiene una alta relación con la Calidad de Servicio ($R = 0,701$). Las otras dimensiones relacionadas como son dirección y control también su correlación es alta con la segunda variable ($R = 0,658$ y $R = 0,646$) respectivamente.

Redhead (2015), en su estudio Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013: El propósito primordial del estudio es determinar la asociación existente entre las variables. El estudio fue no experimental, descriptivo correlacional. El grupo con el que trabajó fue 317 personas. Los resultados fueron: La dimensión Aspectos tangibles logró un 55.00% nivel regular, en la dimensión seguridad logró 62% nivel regular; en la dimensión empatía El 56% está en un nivel regular y el 26% nivel bajo. En

conclusión, ambas variables están en un nivel regular. La Infraestructura inapropiada y los errores mostrados por los dispositivos en los análisis de laboratorio son los elementos que causan la mayor insatisfacción en los pacientes en lo que a fiabilidad se refiere.

Huerta (2015), en su trabajo Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el tópico de medicina del área de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. El propósito general fue saber el grado de satisfacción de las personas que son atendidos en este hospital. Fue usado el enfoque cualitativo, descriptivo, transversal. El cálculo de la primera variable se llevó a cabo con la encuesta SERVPERF. La muestra se realizó por conveniencia y se hizo con 77 individuos. El procesamiento de la información se efectuó según el grado de satisfacción. Manifestaron total satisfacción con la atención en un 92.2%. Reflejaron más del 80% de los pacientes satisfechos (94.3%, 89.6%, 89.6 % y 84.5%; respectivamente) las dimensiones referidas a fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos visibles del cuestionario; sin embargo, hay una gran cantidad de pacientes insatisfechos, demasiado insatisfechos y totalmente insatisfechos en un 23.4%. Un 92.2 % se consideró los que se atendieron en el Tópico. En las demás áreas manifestaron un gran nivel de insatisfacción.

Blanca (2014), en su estudio: Gestión administrativa y Calidad de servicio en la estación de servicio La Chira del distrito de Chorrillos- Lima. Cuyo propósito fue encontrar la correlación las variables de la investigación. El método usado fue descriptivo correlacional. Estudio no experimental., de corte transversal. La muestra de estudio fueron 20 personas. Concluyendo que hay correlación moderada entre las dos variables, por la falta de planeamiento, estructura organizacional, unificación de los trabajadores, con resultados adecuados en la dirección y control. Usaron la prueba chi-cuadrado de Pearson, compararon los resultados obteniendo que el 24,667 tienen un grado de significancia bilateral de 0.00.

Fernández (2014), en su estudio: Calidad de la atención y grado de satisfacción del paciente cardiaco transferido de provincia a la consulta externa de cardiología del INCOR 2009, tuvo como fin primordial establecer la diferencia entre las variables. La investigación se realizó con una metodología cuantitativa,

descriptivo correlacional, corte transversal, no experimental. Para la muestra se utilizaron 450 enfermos. Se mostró 71.28% en la dimensión aspectos visibles, Un 84.04% en fiabilidad indicó 71.7% en respuesta rápida, un 45.96% en la seguridad y mostrando un 61.49% en la empatía. Tenemos como conclusiones según la apreciación e insatisfacción del enfermo de provincia trasladado al Instituto del Corazón que manifiesta que la atención no es de calidad. La inapropiada infraestructura y no cumplir con los horarios son las causas de mayor insatisfacción. Los doctores preparados se ocupan de los enfermos, los trabajadores debidamente presentables, limpios e identificados son los elementos donde se alcanza mayor índice de satisfacción.

García (2013), en su trabajo Percepción y Expectativas de la calidad de la atención de los servicios de Salud de los usuarios del centro de Salud Delicias Villa Chorrillos en el Periodo Febrero-Mayo 2013. El propósito fue encontrar la percepción y expectativas para verificar la calidad de atención en esta institución de salud; investigación observacional, de tipo descriptivo, transversal, usaron la encuesta SERVQUAL a 192 pacientes y cuyos resultados fueron los siguientes:

Se estableció la insatisfacción con la atención recibida en un 55%, y manifestaron estar satisfechos un 45%. El mayor nivel de satisfacción se alcanzó en las dimensiones de: empatía 52% y seguridad con un 51.8%, el mayor nivel de insatisfacción aparecen en las dimensiones de: fiabilidad con un 58.5%, un 60.5% en capacidad de respuesta y un 59,6% en factores tangibles. Las conclusiones fueron que lo primordial para los enfermos que reciben atención en este el Centro, es la buena asistencia recibida por parte de los profesionales que ahí laboran; resultando preponderante: el respeto a su intimidad, mantener una comunicación constante y considerarse escuchados, lo cual quedó señalado en la empatía y seguridad, para lograr plasmar las esperanzas de nuestros usuarios y así minimizar su nivel de insatisfacción equivalente a un 55% de todos los encuestados debemos ocuparnos con mayor intensidad de estas dimensiones.

1.3 Teorías relacionados al tema

De acuerdo a las dos variables de investigación se fundamentará la teoría.

Fundamento teórico de la primera variable Gestión

Castilla (2002, p. 14) “grupo de procedimientos y/o acciones para conseguir un objetivo, esto comprende un continuo planeamiento, realización y evaluación de los mismos, de acuerdo a los propósitos del plan de desarrollo del organismo territorial”

Administración

De acuerdo a Chiavenato (2008).

Administración es una palabra que se origina del latín *ad* (hacia, orientación, predisposición), es decir el que ejecuta una acción por orden de otra persona. Está basada en el procedimiento de planificar, organizar, dirigir y controlar del empleo adecuado de los recursos para conseguir metas institucionales. Su labor es analizar los propósitos de la institución. (p. 3)

Para Guzmán (2006), “es la voluntad de la persona para conseguir la excelencia de los recursos mediante el procedimiento administrativo, con el objetivo de lograr los logros institucionales” (p. 12). Toda administración se traza metas que busca los mecanismos para poder alcanzarlas que se consideran como metas institucionales cuando son alcanzadas.

Según Rodríguez (2009), Se define como la organización de la totalidad de los procedimientos mediante la forma de planificación, administración y manejo, con la finalidad de conseguir metas decretadas” (p.18). Cuando se organiza los recursos estamos hablando tanto de recursos humanos, como también de recursos materiales, que deben ser usados adecuadamente.

Para Robbins y Coulter (2005) “El concepto de administración es la organización de las acciones laborales de tal manera que estas se ejecuten eficientemente con otras personas y por medio de ellas”, (p. 7). Una buena administración es aquella que es capaz de organizar la institución con el fin de lograr eficacia y efectividad.

Para Koontz y Weihrich (2008) Determinan a administrar como el

procedimiento de plantear y conservar un ambiente en el que, laborando en equipos, las personas desempeñen de manera eficaz metas determinadas", (p.14). La administración debe ser la adecuada para lograr que todas las personas a las que las dirigen trabajen en equipo, como una sola fuerza para alcanzar las metas trazadas.

El Proceso Administrativo

Según "como un conjunto de labores independientes empleadas para el manejo de una entidad para la mejora en la planificación, organización y control de los trabajadores" (Welsch, Hilton & Gordon, 2004, p. 28).

Koontz y O'Donnell (2008) Señalan que el planeamiento, organización, integración, dirección y control son las fases principales del proceso administrativo". Estos conceptos fueron estudiados anteriormente por Taylor y Fayol y hoy en día tienen vigencia porque es necesario todos esos procesos para desarrollar adecuadamente el proceso administrativo.

Para Kotter (2011) El fundamento actual de la dirección contiene estos procesos: En primer lugar, el planeamiento y la realización de presupuestos, que nos sirve para indicar los objetivos posteriores, puntualizando los pasos a seguir para lograr dichos objetivos, determinando los recursos precisos que sirvan para efectuar lo planificado". (p. 36).

La Gestión administrativa.

Es realizar los procedimientos financieros y de recursos físicos y humanos es competencia de la oficina de gestión administrativa. Esta gestión es parte primordial para el perfeccionamiento porque está enmarcada en el proceso del proyecto, la realización y la estimación de actividades que servirán para dar solidez a la misión empresarial.

Conceptualización de la gestión administrativa

Beltrán (2008) "Grupo de disposiciones y actividades que permiten conseguir resultados determinados anteriormente. Conseguir resultados está relacionado al significado de gestión, por esto no debemos deducir como un grupo de actividades sino de resultados" (p. 28).

“El grupo de actividades, transacciones y decisiones que la empresa realiza para lograr las metas planteadas (establecidos en el transcurso del planeamiento), estas se definen con los resultados, esto es proceso de gestión” (Melnik & Pereira, 2006, p. 174).

Dimensiones

Dimensión 1

Recursos Humanos

Camus (2008), describe

En un grupo social son fundamentales, se necesita de estos para la conducción y actividad de los otros recursos. Estos recursos tienen posibilidad de desarrollo, imaginación, emociones, experiencias y destrezas, personal competente y no competente, supervisores, personal técnico con diseño de productos actualizados, procedimientos para administración, métodos y controles, trabajadores ejecutivos, el personal Directivo. (p. 87).

Dimensión 2: Recursos Materiales

Camus (2008), Los Inmuebles, terrenos, instalaciones, equipos, etc. Materia prima, materiales secundarios, productos acabados, etc.” Todos estos son bienes tangibles de los cuales la empresa es propietaria

Dimensión 3: Recursos Financieros

Según Camus (2008) “Se refiere al capital económico propio o particular que tiene la organización, necesario para la toma de decisiones. Contribuciones por parte de los socios y/o accionistas. Ganancias. Créditos de acreedores y proveedores. Préstamos de las entidades bancarias. Emisión de valores”. (p. 88)

Bases Teóricas de la variable: Calidad del Servicio

Devoto (2012, p. 3) lo define como “la apreciación de un cliente en relación al nivel de aprobación entre sus expectativas y sensaciones de acuerdo al servicio efectivamente recibido”.

Los autores, refieren que, es la calidad evaluada por los usuarios, la cual está en función del nivel de satisfacción del servicio deseado y el servicio que

ellos realmente han recibido. Por lo tanto, se tiene pre establecido la calidad de servicio de como el usuario percibe y que tan bien se ajusta el servicio recibido con sus expectativas.

El servicio al cliente al respecto; Dávila, Coronado y Cerecer (2012) refieren que: “El servicio como un concepto complejo de evaluar por sus características de intangibilidad, los inconvenientes en la aceptación, la elaboración en el tiempo real y la desigualdad entre la calidad humana y mecánica.” (p. 176).

Las personas encargadas del servicio al cliente dentro de la institución tienen la facultad de tener contacto con el usuario y cuya misión es la de brindarle un trato amable, cordial e impregnado de consideración atendiendo sus necesidades y absolviendo sus inquietudes.

Importancia de la calidad de servicios

En un mundo globalizado, como el que se presenta hoy en día, la calidad de servicio, es un factor preponderante. La competencia en el mercado genera que la incompatibilidad entre uno y otro organismo, que prestan el mismo servicio u objeto, sea la calidad de sus servicios, el cliente optará por aquella empresa, cuyo servicio satisfaga más que sus expectativas.

En una publicación del Instituto Tecnológico de Sonora (2013) se refiere:

El servicio al usuario se determina de acuerdo al incremento en el nivel de competencia, a mayor existencia el cliente tiene más posibilidades para tomar una decisión, en el lugar donde obtener el producto o servicio que necesita, la trascendencia está en mejorarlo y adecuarlo a los requerimientos de los clientes para que estos sean los que tomen la decisión definitiva.

La globalización, la competencia y clientes cada día más exigentes han originado que las empresas rediseñen sus estrategias y mejoren sus servicios, a fin de mantenerse en el mercado, es decir la óptima calidad en el servicio, el grado de satisfacción del cliente adquiere gran importancia. Hoy en día la calidad de servicio es la ventaja diferencial entre las empresas prestadoras de servicio, es una variable dinámica, toda vez que, al ofrecer un servicio en el mercado, la empresa de la

competencia no tarda mucho en ofrecer un servicio mejor, es esta una de las causas por la que las empresas centran su atención en la supervisión y evaluación continua de la calidad de sus servicios.

En las instituciones públicas, mayormente, estas tienen el monopolio de los servicios que ofrecen, sin embargo, la población cada día es más exigente, además se vuelven en fiscalizadores de los costos en que incurren estas empresas, por lo que ya no sólo se exige el servicio sino además debe ser de calidad y debe satisfacer toda expectativa de los usuarios.

Calidad en el servicio que se brinda al usuario

Sandoval (2002), sobre el tema manifiesta que: “El servicio tanto como actividad y como producto debe ser de óptima calidad, con mayor razón cuando este se ofrece como producto, pero cuando es pieza de un producto no deja de ser importante ya que el cliente recurrirá a comprar al lugar donde lo atienden de manera educada y eficaz. (p.63).

En el servicio ofrecido a los clientes, la calidad debe ser adecuada y de acuerdo a las expectativas que este tiene. Las personas que tienen esta responsabilidad deben ser personas responsables, respetuosas y sobre todo motivadas a brindar un servicio y atención de calidad, sin importar la condición o situación del usuario.

Elementos en los que se basa la calidad del servicio

Ávila (2011), sustenta:

Es la que establece el grado de perfección del mismo y constantemente querrá que este sea mejor. Lograr las metas, obtener ganancias, así como marcar la diferencia respecto de sus competencias son objetivos que debe plantearse la empresa. Tiene que satisfacer las expectativas de sus clientes. Analizar los errores que se acaban con una fuerte disciplina y un esfuerzo inquebrantable. (p. 3)

Existen elementos los cuales marcan el camino para que el servicio ofrecido a cada uno de los clientes sea de calidad. Estos principios deben ser tomados en cuenta por el personal sobre todo que tienen contacto directo con los clientes: 35 Siempre

se le debe dar la razón al cliente ya que es el único juez, deberán brindar el valor agregado, marcando la diferencia con el resto de competidores, deben esforzarse por cubrir las expectativas de los clientes y eliminar los posibles errores que se puedan presentar.

La satisfacción y calidad

Velandia (2007) al respecto afirma que:

Como medición de la calidad, la percepción de la satisfacción se establece en lo que se cree puede pasar cuando hay satisfacción o insatisfacción. En este contexto, el tema de la calidad, también indicado como anterior y limitante de la variable dependiente, integrada por las manifestaciones de satisfacción, se fundamenta en el mayor o menor acercamiento de las cualidades experimentadas en comparación a referencias del usuario, sus valores y expectativas. (p. 15).

El grado de satisfacción que sienten los clientes se encuentra en estrecha asociación con la calidad de los servicios ofrecidos por parte de las entidades con las que tienen contacto. Estos servicios deberán cubrir las expectativas y asistir los requerimientos e intereses de los beneficiarios porque ellos son la principal razón de la compañía.

Dimensiones de la Calidad de servicio.

Dimensión 1. Competencias Cognitivas

Para Chomsky (2000, p. 45) “la competencia se relaciona a ciertos elementos de conocimientos y destrezas; imprescindibles para lograr efectos y requerimientos en una situación específica; es el talento para alcanzar una meta o resultado en un entorno establecido, según la Organización Internacional del Trabajo.”

Dimensión 2. Aptitudes

Para Novoa (2010), considera a la enfermera como:

Una profesional con percepción para demostrar de manera integral las ideas, con un conocimiento claro, resultado del estudio de lo que pasa interiormente con los pacientes con los que se relaciona y el

ambiente donde se desarrolla, con suficiente preparación y pericia para establecer y organizar sus decisiones sobre cuestiones importantes de su labor, profesional con capacidades para apoyar en la formación y orientación a sus colegas y a los pacientes del área de salud para lograr nutrirse de los valores de la sociedad,. (p. 47)

Dimensión 3. Habilidades y destrezas

De acuerdo a García (2010) Admite comprender que las destrezas establecen procesos que efectúa el alumno para conseguir y conservar datos. En relación a esto la enfermera del hospital II Vitarte EsSalud tiene que reconocer estos procedimientos como maneras y habilidades de aprendizaje que le sirvan para mejorar sus capacidades. (p. 61).

Dimensión 4. Valores

De acuerdo a García (2010) “Estos guardan una concordancia muy cercana con el perfil profesional de la enfermera, constituye el eje central y la firmeza de su personalidad. Es sin lugar a dudas lo que hace la diferencia entre este profesional y los otros en el planeta.” (p. 44).

1.4 Formulación del problema Problema general.

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud, 2018?

Problema específico 1.

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud, 2018?

Problema específico 2.

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de recursos materiales y la calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud, 2018?

Problema específico 3.

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de recursos financieros y la calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud, 2018?

1.5 Justificación

Justificación teórica.

Este trabajo establece una contribución teórica ayudando a acrecentar el conocimiento del resultado de la gestión administrativa sabiendo que ya fue considerablemente estudiada en diferentes naciones. Resultan hasta hoy escasas los datos referenciales de estudios en América Latina, principalmente en el Perú, donde son habituales las investigaciones en el mundo de la empresa, insuficiente en el sección pública y en calidad de servicio, es imprescindible hacer hincapié en la labor que cumplen los miembros administrativos en la calidad de servicio de las profesionales de enfermería del lugar en el que se realizó este trabajo, por lo tanto se hará lo posible por manifestar, a través de las distintas teorías, la razón como estos procesos establecen el grado de la calidad de servicio que tiene que ofrecer un profesional del sector salud, en este caso relacionado con las enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud. Estas contribuciones admitirán conocer los puntos relevantes que corresponderán ser implementados o reorganizados para asegurar lugares apropiados, entre otros, que contribuyan con una apropiada capacitación técnica y conseguir ofrecer un adecuado servicio de calidad para los pacientes.

Justificación metodológica.

El presente estudio empleará materiales convencionales para conseguir y examinar información de campo y se apoyará también en publicaciones y documentación asociada con las variables en investigación para producir conocimientos de estas. No ayudará a precisar conceptos, variables o relación entre ellas, pero sí la establecerá, de existir alguna.

Justificación práctica.

Servirá como una significativa contribución a la comunidad científica de la región el desarrollo de este estudio que se plantea, ocupara el vacío existente en el conocimiento en relación a la gestión que cumplen las expertos de enfermería en el hospital II Vitarte, EsSalud y la apreciación de calidad del servicio que ofrecen a los pacientes con atención de nivel alto, también los datos del estudio favorecerán a la colectividad en general, ya que tomando en cuenta estos se propondrán las medidas necesarias de corrección y efectuar aquellas que no se vienen facilitando

con la finalidad que la entidad de salud ofrezca una asistencia de calidad óptima.

Justificación social

La presente investigación manifiesta la responsabilidad de impulsar actividades que favorezcan a la perfeccionamiento de la calidad de la asistencia en salud, priorizando la función social que debe tener la institución ante todo, y que se está descuidando por las continuas modificaciones socioeconómicas, políticas y culturales que en todo el mundo se están reorganizando, implantando un enfoque mercantilista que difiere con el aspecto humanitario y social de la entidad.

1.6 Hipótesis

En la presente investigación Hipótesis general.

Existe una relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte - EsSalud, 2018.

Hipótesis específicas.

Hipótesis específica 1.

Existe una relación directa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte - EsSalud, 2018.

Hipótesis específica 2.

Existe una relación directa entre la gestión de recursos materiales y la calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte - EsSalud, 2018.

Hipótesis específica 3.

Existe una relación directa entre la gestión de recursos financieros y la calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte - EsSalud, 2018.

1.7 Objetivos General.

Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte Es - Salud, 2018?

Específicos.

Objetivo específico 1.

Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la

calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte - EsSalud, 2018.

Objetivo específico 2.

Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos materiales y la calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte - EsSalud, 2018.

Objetivo específico 3.

Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos financieros y la calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte - EsSalud, 2018.

II. Método

2.1 Diseño de investigación

Este trabajo cuenta con un diseño cuantitativo porque los planteamientos a investigar han sido trabajados numéricamente. Además, las hipótesis han sido planteada con anterioridad, esto es antes de recoger la información y hacer un análisis de los datos. La investigación cuantitativa ha sido objetiva y este estudio debe seguir una normativa previsible y organizada, usa la lógica y el razonamiento deductivo. (Murillo, 2011, p.2).

Considera un nivel correlacional, ya que se midió el valor de correlación que, hay entre dos o más variables, en los mismos sujetos. Las investigaciones correlacionales ven cómo se relacionan o enlazan los variados fenómenos entre sí (o si no se relacionan) (Casau, 2011, p.27).

De acuerdo al propósito de la investigación es tipo básica, porque hace búsqueda del avance científico, no pone interés en los probables estudios o efectos prácticos; se hace más serio y busca las generalidades con mirada al progreso de una base teórica con fundamentos de acuerdo a la legislación. (Alfaro, 2012, p.18).

Es transversal porque se investigó sólo lo que se observó y se reporta por única vez, Hernández *et al*, (2014, p. 213).

Es observacional porque no interviene el investigador, se restringe a la medición de las variables que precisa la investigación Rice (2013, p.20).

Es de diseño no experimental, porque el estudioso se restringe a analizar los sucesos sin participar en los mismos. Alfaro (2012, p.21).

2.2 Variables, Operacionalización

2.2.1 Variable Gestión Administrativa Definición Conceptual

Chiavenato (2014), menciona: “aplica a una sucesión de tareas en toda clase de estructuras organizacionales, es demostrar los recursos humanos, los de tipo financiero, materiales y tecnológicos, para lograr los propósitos orientando las acciones trabajadas por las diferentes áreas de la institución” (p. 8). Por lo que la gestión administrativa desarrolla las acciones de proyectar, adecuar e inspeccionar, llegando a definir como un grupo de procesos, que cuenta con 4

actividades que hace en las entidades: proyección, estructura, administración y control.

Definición Operacional

Trabajó con tres dimensiones: se considera a los Recursos Humanos, Recursos Materiales y Recursos Financieros con 10 ítems cada una. El instrumento fue organizado con la escala de Likert con las siguientes opciones: Nunca (1), casi nunca (2), A veces (3) casi siempre (4), siempre (5) con tres niveles Alto, Medio y Bajo.

2.2.1. Variable Calidad de Servicio

Pizzo (2013), manifestó:

Es la costumbre realizada y practicada por una empresa teniendo en cuenta la confianza de los usuarios que este sea posible, teniendo las características de ser: rápido, dúctil, respetable, infalible, a pesar de los imprevistos o ante fallas, de tal forma que el usuario aprecie ser entendido, asistido y servido de forma personalizada, con consagración y efectividad, y con sorpresa en mejor nivel al deseado, brindando en efecto alcanzar mejores ingresos y aminorar precios en la entidad. (p.112).

2.3 Operacionalización de variables

Definición Operacional

La variable Calidad de Servicio ha sido medida a través de cuatro dimensiones: (a) Competencias Cognitivas Humanos (6 ítems), (b) Aptitudes, (c) Habilidades y Destrezas (8 ítems) y (d) Valores (10 ítems). Usó la escala de Likert con cuatro opciones: Nunca (1), casi nunca (2), A veces (3) casi siempre (4), siempre (5) y los niveles: Alto, medio y Bajo.

Tabla 1.

Tabla de Operacionalización de variable

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Escalas	Niveles
V1 Gestión Administrativa	D1 Recursos Humanos	Directivos Asistenciales Administrativos	1 - 10		
	D2 Recursos Materiales	Infraestructura Equip. médicos Material médico	11 - 20	Nunca = 01 Casi nunca = 02 A veces = 03	Bajo =30-70> Medio =70-110>
	D3 Recursos Financieros	Fondos del estado. Convenios públicos Convenios Privados	21 - 30	Casi siempre = 04 Siempre = 05	Alto =110-150
V2 Calidad de Servicio	D1 Competencia Cognitivas	Capacidad de representación Capacidad de selección Capacidad de autodirección	1 - 6		
	D2 Aptitudes	Física Psicológica Social	7 - 12		
	D3 Habilidades y destrezas	Superación de obstáculos físicos Destreza motora	13 - 20	Nunca = 01 Casi nunca = 02 A veces = 03	Bajo =30-70> Medio =70-110> Alto =110-150
	D4 Valores	Responsabilidad Dignidad Honestidad Prudencia Pulcritud Tolerancia Cortesía Seguridad Confianza Dominio de si mismo	21 - 30	Casi siempre = 04 Siempre = 05	

Fuente: Manguinuri 2017

2.4. Población, muestra Población

Compuesta por 60 enfermeras del hospital II Vitarte - EsSalud, 2018

Muestra

Constituida por 60 enfermeras del lugar de estudio.

Criterios de inclusión

Enfermeras nombradas y contratadas

Enfermeras que tengan deseo en colaborar con la investigación

2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica fue la encuesta, con un determinado número de preguntas que puedan percibir las particularidades, ideas, tradiciones, satisfacciones, entre otros de un grupo establecido (Hernández, *et al.*, 2014).

Instrumento de recolección de datos:

Se realizó un cuestionario como instrumento. Hernández, *et al.* (2014) expresó “se refiere a un grupo de interrogantes en la que intervienen una o más variables que se desea medir” (p. 217).

Ficha Técnica

Cuestionario para medir las variables, respecto a las preguntas estructuradas.

Nombre	:	Cuestionario para medir variable gestión administrativa
Autor:		Robert Manguinuri Chota
Año:		2017
Objetivo:		Determinar en nivel de gestión administrativa.
Administración		Enfermeras
Forma:		Individual
Tiempo:		20 minutos
Descripción del Instrumento:		Dimensiones: Recursos Humanos, Recursos Materiales y Recursos Financieros. Indicadores: Nueve (09). ítems: 30 Escala de respuesta: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y siempre (5). Baremo Variables: Bajo (30-70); Medio (70-110) Alto (110-150). Baremo Dimensiones: Bajo (4-7); Medio (8-11) Alto (12-16).
Muestra:		60
Validez:		Juicio de expertos
Confiabilidad:		Valor de alfa de Cronbach obtenido en el piloto: 0.835

Ficha Técnica:

Cuestionario para medir las variables, respecto a las preguntas estructuradas.

Nombre: Cuestionario para medir variable calidad de servicio

Autor: Robert Manguinuri Chota

Año: 2017

Objetivo: Determinar la calidad de servicio.

Población: Enfermeras

Administración: Individual

Tiempo: 20 minutos

Descripción del Instrumento: **Dimensiones:** Competencias Cognitivas, Aptitudes, Habilidades y destrezas y Valores.

Indicadores: Nueve (09) indicadores.

Items:30

Escala de respuesta: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y siempre (5).

Baremo Variables: Bajo (30-70); Medio (70-110) Alto (110-150).

Baremo Dimensiones: Bajo (4-7); Medio (8-11) Alto (12-16).

Muestra: 60

Validez: Juicio de expertos

Confiabilidad: Alfa de Cronbach obtenido en el piloto: 0.854.

Validación y confiabilidad de los instrumentos Validación de los instrumentos

Tiene que ver con la forma que el instrumento mide lo que desea medir (Hernández, *et al.*, 2014).

La validación de los instrumentos, se llevó a juicio de expertos. Para Hernández, *Fernández y Baptista* (2014), el juicio de expertos es para ver si las preguntas están bien elaboradas y analizar la Consistencia interna del instrumento según su criterio determinado y establecido previamente.

A través de la validez los expertos vieron el contenido de los instrumentos; revisaron 3 expertos, que son especialistas en Metodología y/o gestión, o también temáticos.

Confiabilidad de los instrumentos

Los cuestionarios fueron elaborados con la escala Likert, los mismos que son llevados una prueba piloto y medidos la confiabilidad con el coeficiente alfa de Cronbach, con la ayuda del SPSS versión 21.

Los valores para la confiabilidad fueron:

Aproximadamente de 0.9, nivel alto de confiabilidad.

De 0.8 o superior es confiable

Cerca de 0.7, nivel bajo

Inferior a 0.6, confiabilidad demasiado baja. Hogan (2004, p.31):

De acuerdo a los resultados, se vio la fiabilidad con alfa de Cronbach que fue tiene como resultado 0.844 en la primera variable y 0.850 para la segunda variable, con este valor afirmamos que el instrumento es confiable por lo tanto se puede aplicar.

Procedimiento de procesamiento de datos

Es el siguiente:

Se construye el instrumento en base a la matriz de operacionalización de las variables

Luego se aplica los instrumentos, de acuerdo a las fichas técnicas

Los datos son llevados al SPSS para ser procesados, se hace un análisis descriptivo e inferencial al hacer las contrastaciones de las hipótesis, luego de tener los datos son presentados en tablas y figuras.

Con estos datos se establecen las conclusiones y recomendaciones

2.6 Método de análisis de datos

Fueron los siguientes:

Primeramente: son clasificados y codificados se hicieron el comentario de los datos acopiados. Se procesaron la información con respecto a los datos, ordenarla y llevar un orden.

Luego se hizo la descripción de los mismos: a través de tablas que se presentaron en los resultados, donde están descritas las diferentes categorías.

Finalmente se analizó los datos y comparamos con los resultados obtenidos. La parte estadística se trabajaron con el programa SPSS 21.0 y el programa EXCEL.

Para las contrastaciones de las hipótesis se usó la prueba Rho de Spearman, que mide la correlación de las variables.

2.7 Aspectos éticos

Contó con los siguientes aspectos:

Respeto a los individuos.

La no-maleficencia: (no causar daño);

La autonomía: del griego autós: así mismo, y nomos: ley, gobierno. Principio de totalidad/integridad

Totalidad, del latín totum, universalidad y calidad de total que lo comprende todo en su especie.

Principio de beneficencia

Bene-ficencia, viene del latín bene-facere = hacer el bien. El principio de justicia

En las investigaciones puede analizarse desde los principios o hacia las consecuencias de los actos.

III. Resultados

3.1. Análisis Descriptivo

Descripción de la variable: Gestión administrativa

Tabla 2.

Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de Gestión administrativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	12	20,0	20,0
Medio	48	80,0	100,0
Total	60	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a las enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud, 2018.

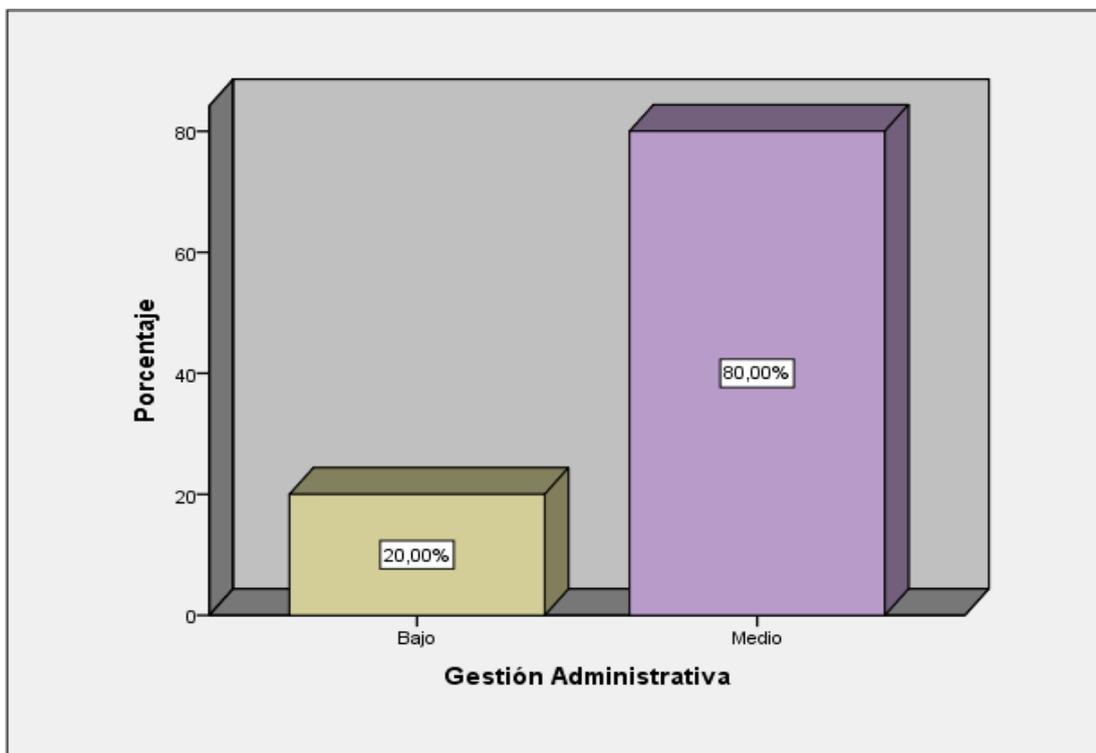


Figura 1. Distribución porcentual según nivel de Gestión administrativa

Interpretación

De la tabla 2 y figura 1, se observa que el 80,0% de las enfermeras están en un nivel medio de Gestión administrativa, mientras que el 20,0% un nivel bajo.

Descripción de los resultados de la variable: Calidad de servicio

Tabla 3.

Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de Calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0,0	0,0
Medio	57	95,0	95,0
Alto	3	5,0	100,0
Total	60	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a las enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud, 2018.

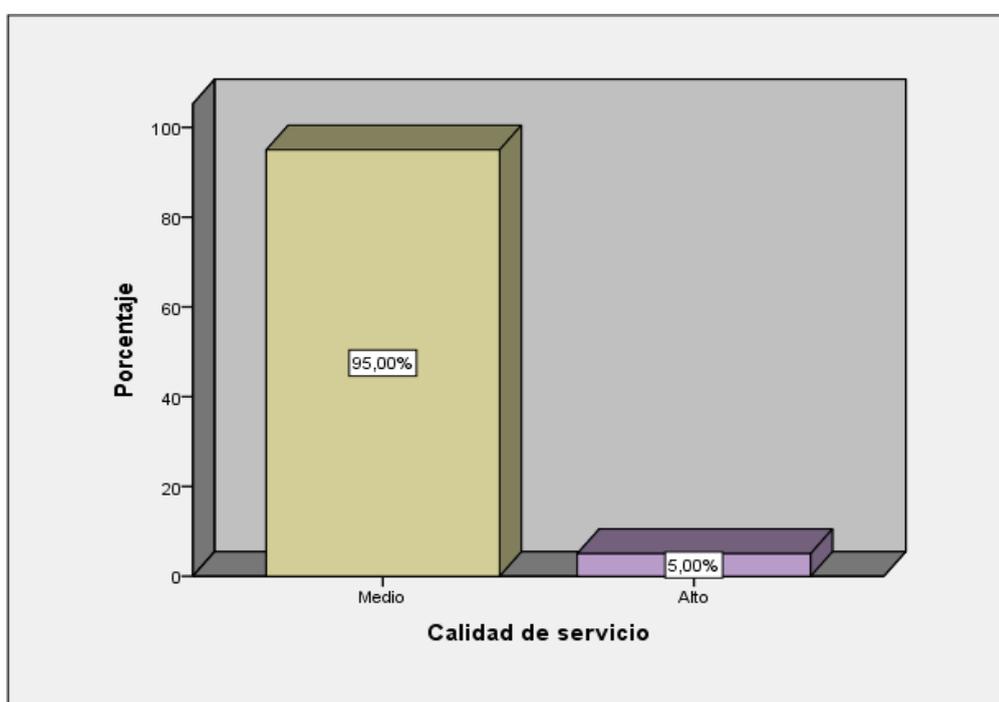


Figura 2. Distribución porcentual según nivel de Calidad de servicio

Interpretación

De la tabla 3 y figura 2, se observa que el 95.0% de las enfermeras manifiestan una Calidad de servicio medio y el 5.0% un nivel alto.

Descripción de los resultados de la dimensión: Gestión de Recursos Humanos

Tabla 4.

Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de Gestión de Recursos Humanos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	3	5,0	5,0
Medio	54	90,0	95,0
Alto	3	5,0	100,0
Total	60	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a las enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud, 2018.

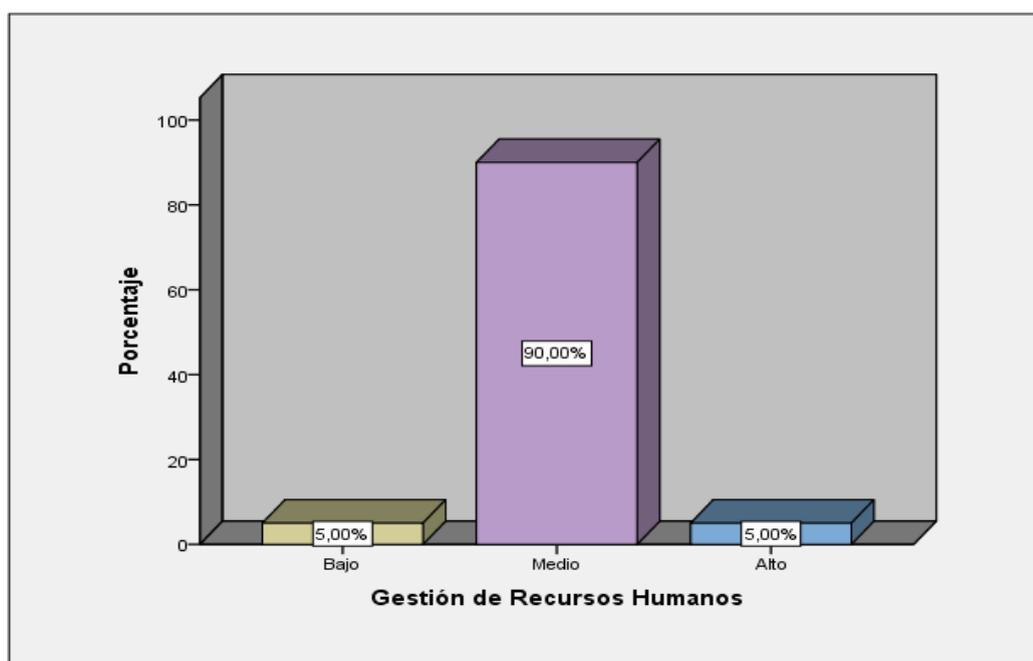


Figura 3. Distribución porcentual según nivel de gestión de Recursos Humanos

Interpretación

De la tabla 4 y figura 3, se observa que el 90,0% de las enfermeras expresan que la gestión de Recursos Humanos está en el nivel medio y el 5,0% un nivel bajo y alto.

Descripción de los resultados de la dimensión: Gestión de Recursos Materiales

Tabla 5.

Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de Gestión de Recursos Materiales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	42	70,0	70,0
Medio	18	30,0	100,0
Total	60	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a las enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud, 2018.

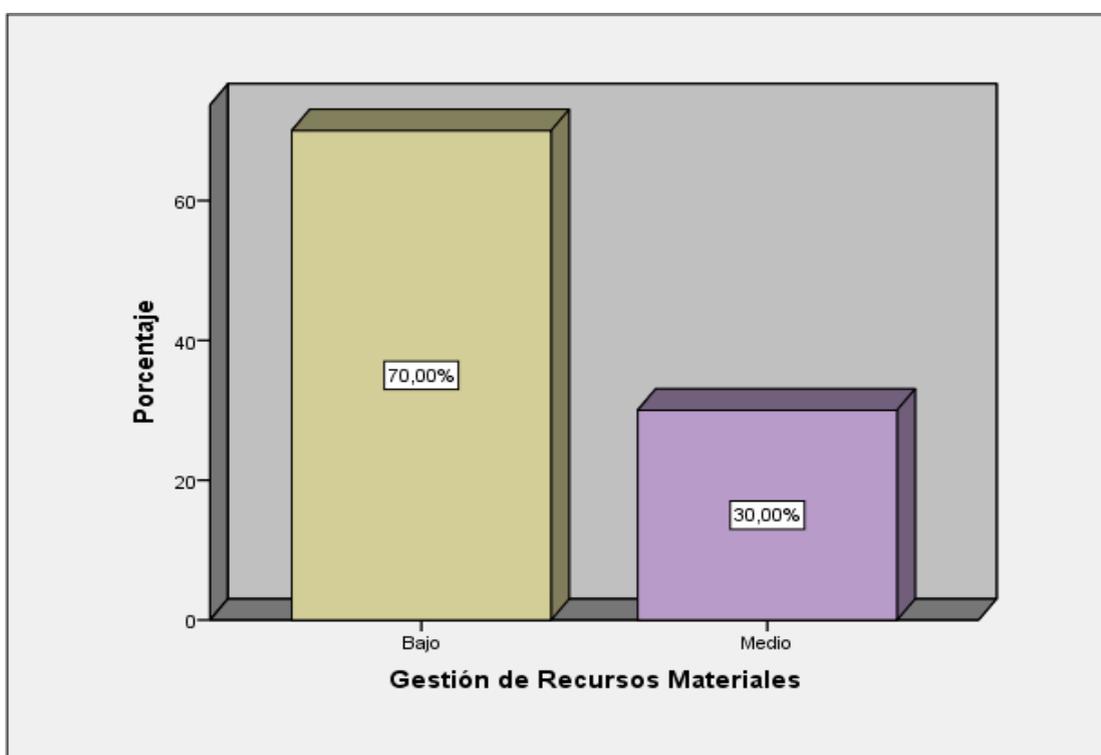


Figura 4. Distribución porcentual según nivel de gestión de Recursos Materiales

Interpretación

De la tabla 5 y figura 4 se observa que el 70,0% de las enfermeras mencionan un nivel bajo de gestión de Recursos Materiales y el 30,0% un nivel medio.

Descripción de los resultados de la dimensión: Gestión de Recursos Financieros

Tabla 6.

Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de Gestión de Recursos Financieros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	39	65,0	65,0
Medio	21	35,0	100,0
Total	60	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a las enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud, 2018.

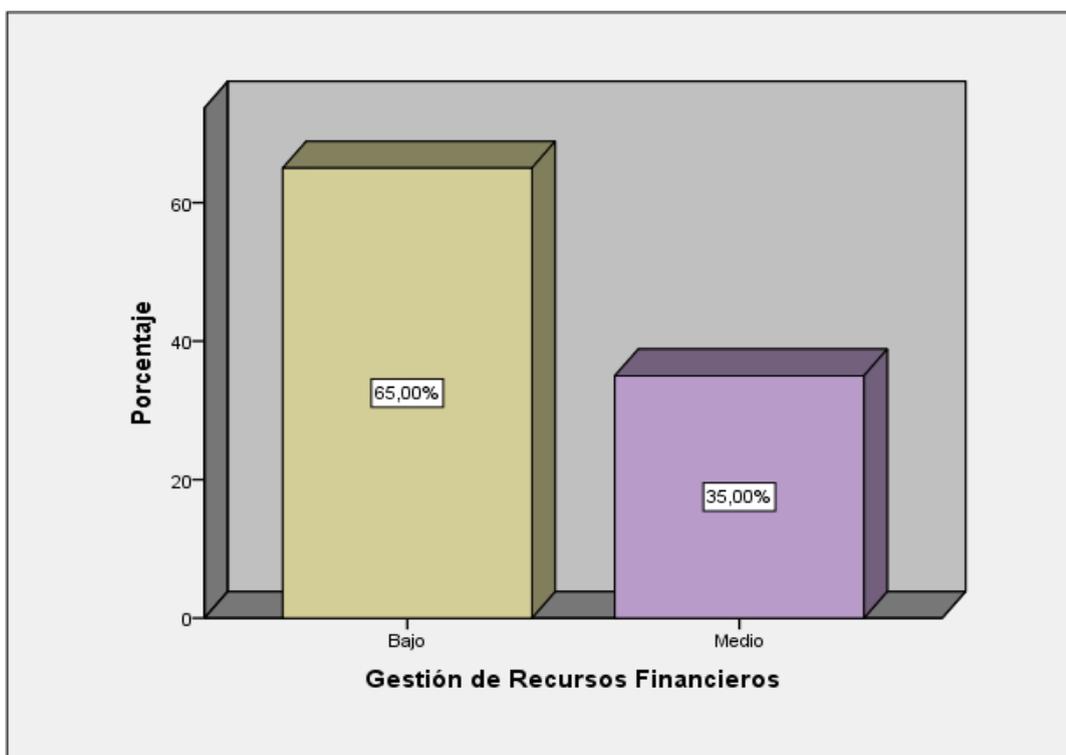


Figura 5. Distribución porcentual según nivel de nivel de gestión de Recursos Financieros.

Interpretación

De la tabla 6 y figura 5 se observa que el 65,0% de las enfermeras están en un nivel bajo de gestión de Recursos Financieros y el 35,0% un nivel medio.

Descripción de los resultados de la dimensión: Competencias Cognitivas

Tabla 7.

Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de Competencias Cognitivas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0	0
Medio	51	85,0	85,0
Alto	9	15,0	100,0
Total	60	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a las enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud, 2018.

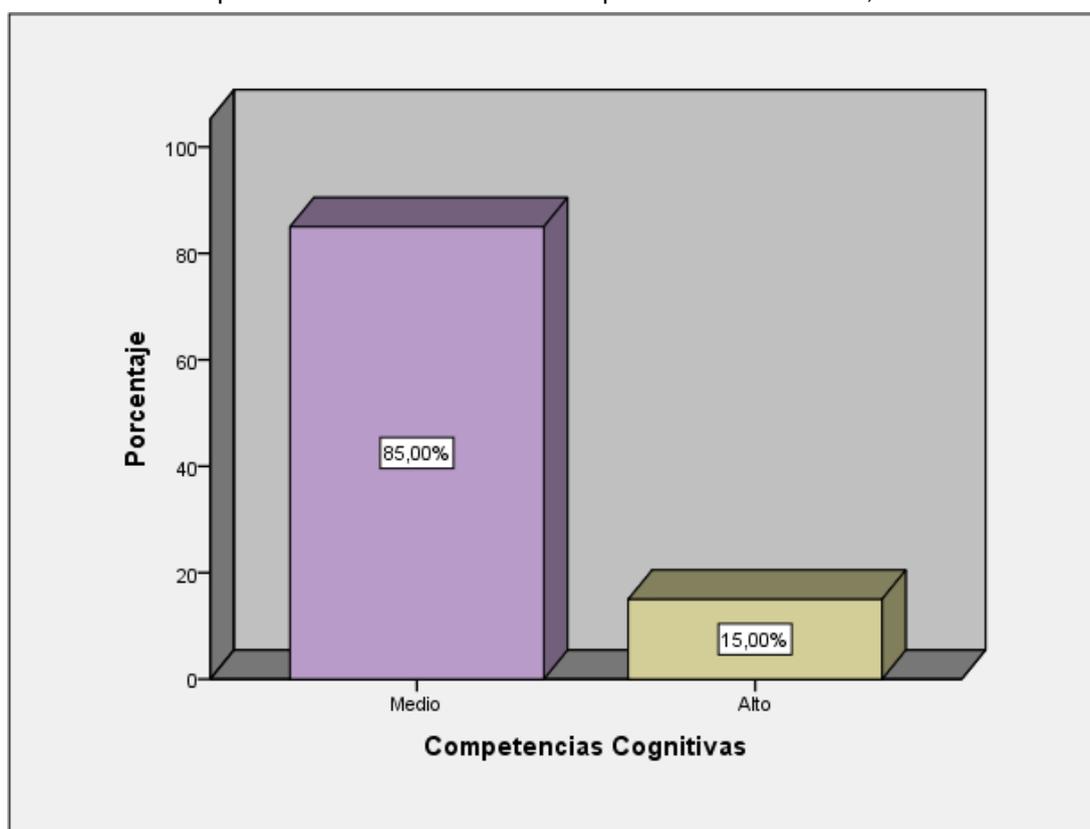


Figura 6. Distribución porcentual según nivel de nivel de Competencias Cognitivas

Interpretación

De la tabla 7 y figura 6 se observa que el 85,0% de las enfermeras expresan un nivel medio de Competencias Cognitivas y el 15,0% un nivel alto.

Descripción de los resultados de la dimensión: Aptitudes

Tabla 8.

Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de Aptitudes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0,0	0,0
Medio	9	15,0	15,0
Alto	51	85,0	100,0
Total	60	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a las enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud, 2018.

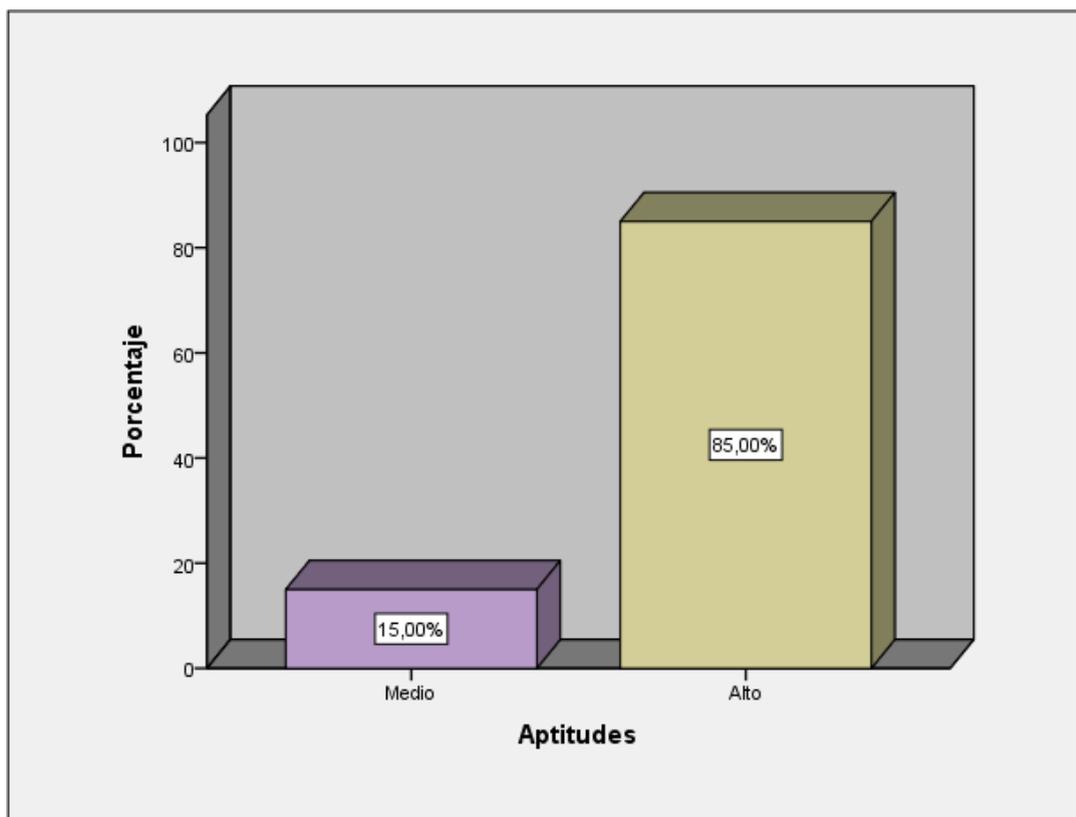


Figura 7. Distribución porcentual según nivel de nivel de Aptitudes

Interpretación

De la tabla 13 y figura 7 se observa que el 15,0% de las enfermeras dicen estar en un nivel de Aptitudes medio y el 85,0% un nivel de aptitud alto.

Descripción de los resultados de la dimensión: Habilidades y Destrezas

Tabla 9.

Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de Habilidades y Destrezas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	6	10,0	10,0
Medio	51	85,0	95,0
Alto	3	5,0	100,0
Total	60	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a las enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud, 2018.

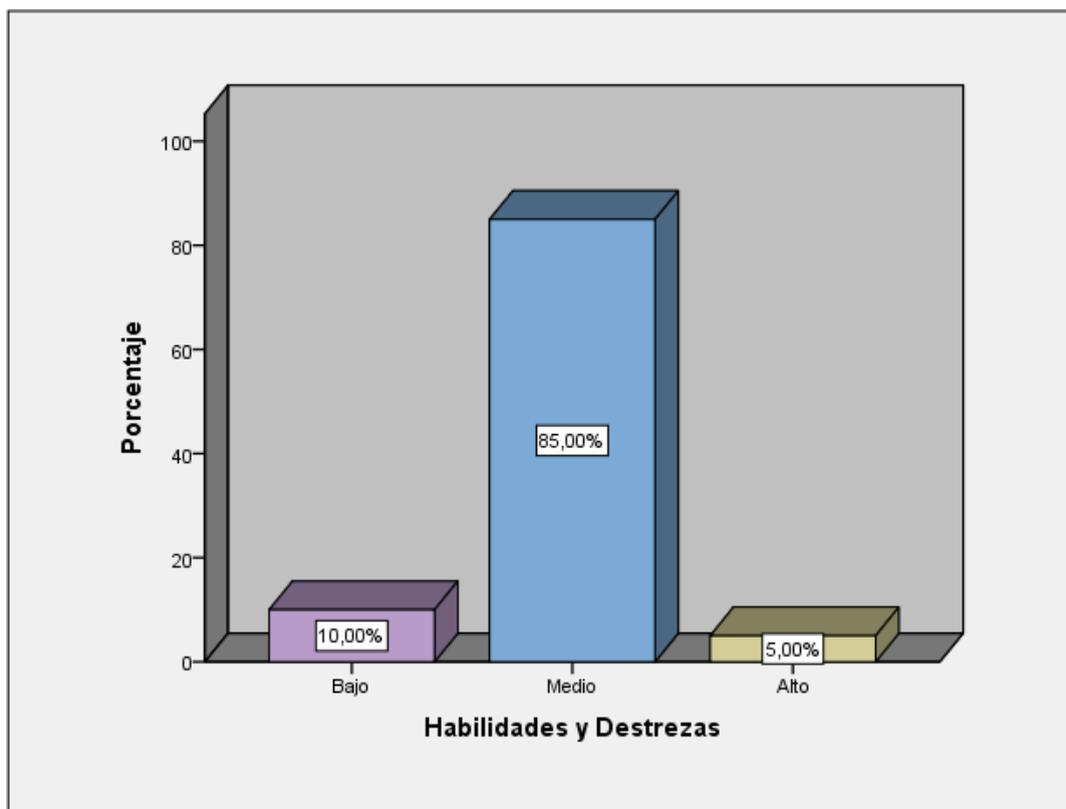


Figura 8. Distribución porcentual según nivel de nivel de Habilidades y Destrezas

Interpretación

De la tabla 9 y figura 8 se observa que el 10,0% de las enfermeras afirman estar en un nivel bajo de Habilidades y Destrezas y el 85,0% un nivel medio.

Descripción de los resultados de la dimensión: Valores

Tabla 10.

Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de Valores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	3	5,0	5,0
Medio	48	80,0	85,0
Alto	9	15,0	100,0
Total	60	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a las enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud, 2018.

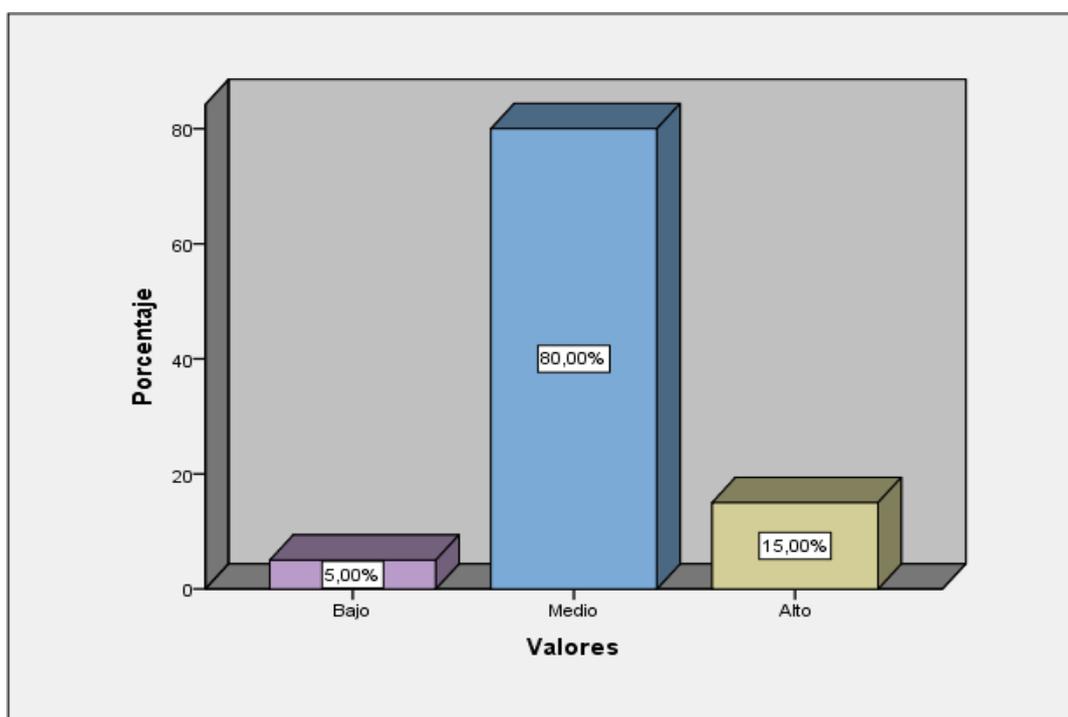


Figura 9. Distribución porcentual según nivel de Valores

Interpretación

De la tabla 10 y figura 9 se observa que el 80,0% de las enfermeras expresa un nivel medio de Valores y el 15,0% un nivel alto.

Tabla 11.

Tabla de contingencia Gestión administrativa y Calidad de servicio

		Calidad de servicio							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		fi	% del N de fila	fi	% del N de fila	fi	% del N de fila	fi	% del N de fila
Gestión Administrativa	Bajo	0	0,0%	12	100,0%	0	0,0%	12	100,0%
	Medio	0	0,0%	45	93,8%	3	6,3%	48	100,0%
	Alto	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%

Fuente: Encuesta aplicada a las enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud, 2018.

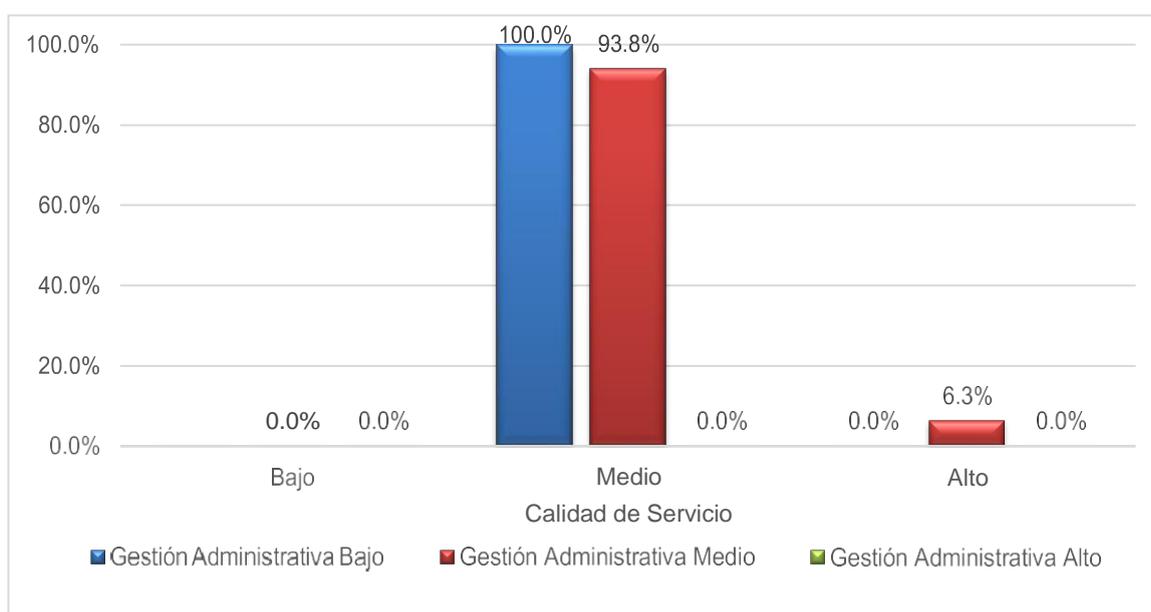


Figura 10. Gestión administrativa y Calidad de servicio.

En la tabla 11 y en la figura 10, observamos que existe un grupo de 45 enfermeras que afirman que la Gestión administrativa y la Calidad de servicio es media, 12 enfermeras del hospital II Vitarte que consideran que la primera variable es baja y la segunda variable media, mientras que 3 enfermera del hospital II Vitarte señaló que la gestión administrativa está en el nivel medio y la calidad del servicio es alta.

Tabla 12.

Tabla de contingencia Gestión de Recursos Humanos y Calidad de servicio

		Calidad de servicio							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		fi	% del N de fila	fi	% del N de fila	fi	% del N de fila	fi	% del N de fila
Gestión de Recursos Humanos	Bajo	0	0,0%	3	100,0%	0	0,0%	3	100,0%
	Medio	0	0,0%	54	100,0%	0	0,0%	54	100,0%
	Alto	0	0,0%	0	0,0%	3	100,0%	3	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a las enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud, 2018.

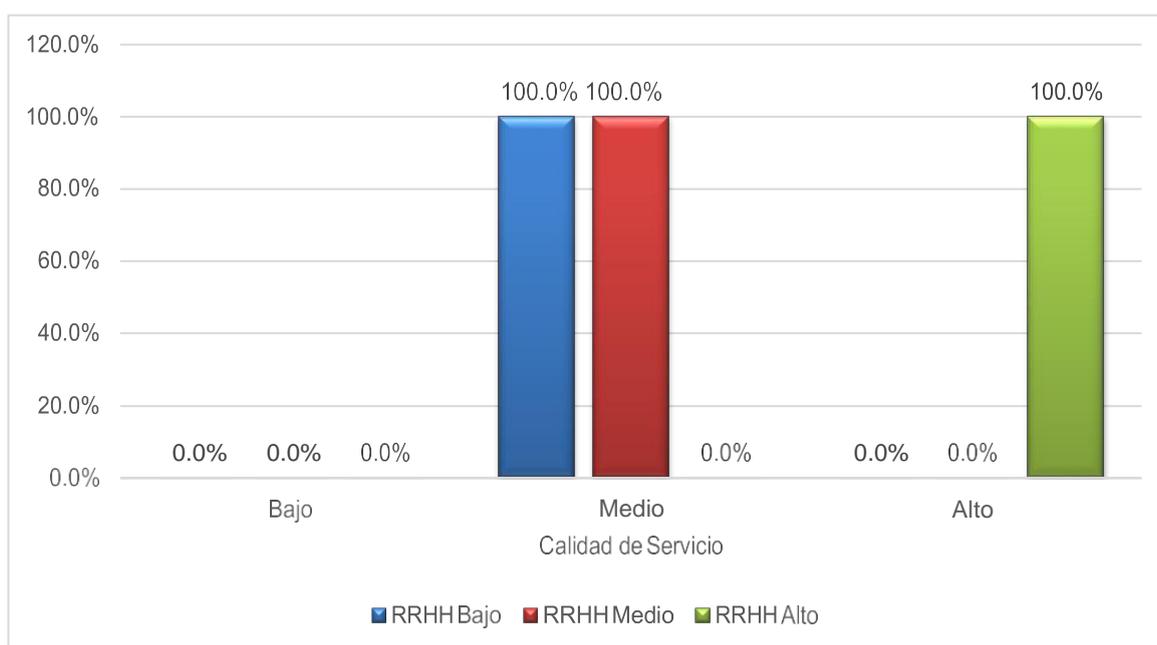


Figura 11. Gestión de Recursos Humanos y Calidad de servicio.

En la tabla 12 y en la figura 11, evidenciamos que hay 54 enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud, 2018 que afirman que la Gestión de Recursos Humanos y la Calidad de servicio es media, 3 enfermeras del hospital II Vitarte que considera la Gestión de Recursos Humanos baja y la Calidad de servicio media, mientras que 3 enfermeras del hospital II Vitarte señaló que las dos variables es alta.

Tabla 13.

Tabla de Gestión de Recursos Materiales y Calidad de servicio

		Calidad de servicio							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		fi	% del N de fila	fi	% del N de fila	fi	% del N de fila	fi	% del N de fila
Gestión de Recursos Materiales	Bajo	0	0,0%	42	100,0%	0	0,0%	42	100,0%
	Medio	0	0,0%	15	83,3%	3	16,7%	18	100,0%
	Alto	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%

Fuente: Encuesta aplicada a las enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud, 2018.

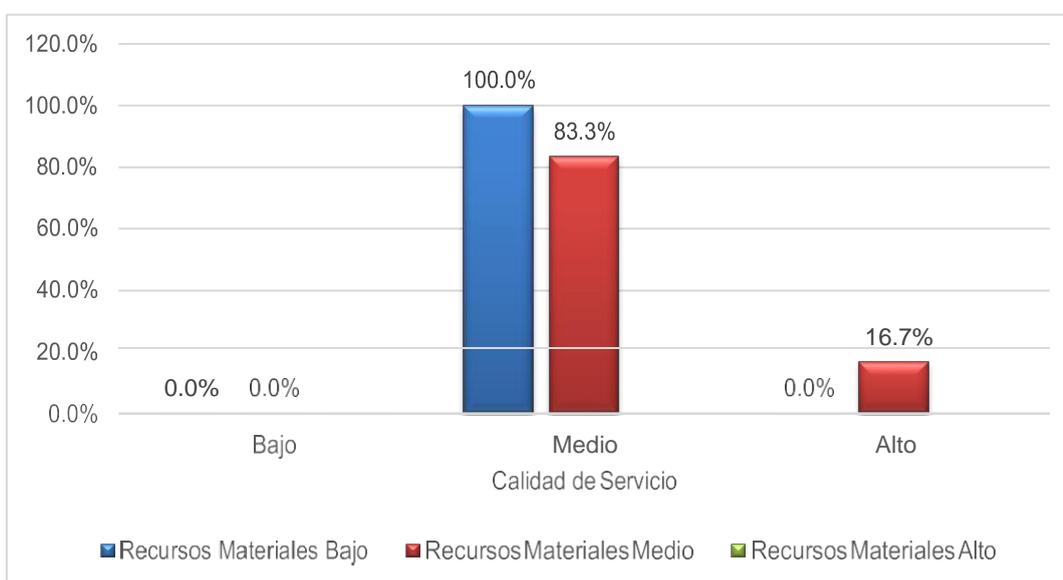


Figura 12. Gestión de Recursos Materiales y Calidad de servicio.

En la tabla 13 y en la figura 12 evidencian que existe un grupo de 42 enfermeras que afirman la Gestión de recursos Materiales es bajo y la Calidad de servicio es media, 15 consideran la Gestión de Recursos Materiales y la Calidad de servicio media, mientras que 3 enfermeras del hospital II Vitarte señaló la gestión de Recursos Administrativos es media y la calidad de servicio es alta.

Tabla 14.

Tabla de Gestión de Recursos Financieros y Calidad de servicio

		Calidad de servicio							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		fi	% del N de fila	fi	% del N de fila	fi	% del N de fila	fi	% del N de fila
Gestión de Recursos Financieros	Bajo	0	0,0%	13	100,0%	0	0,0%	13	100,0%
	Medio	0	0,0%	6	85,7%	1	14,3%	7	100,0%
	Alto	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%

Fuente: Encuesta aplicada a las enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud, 2018.

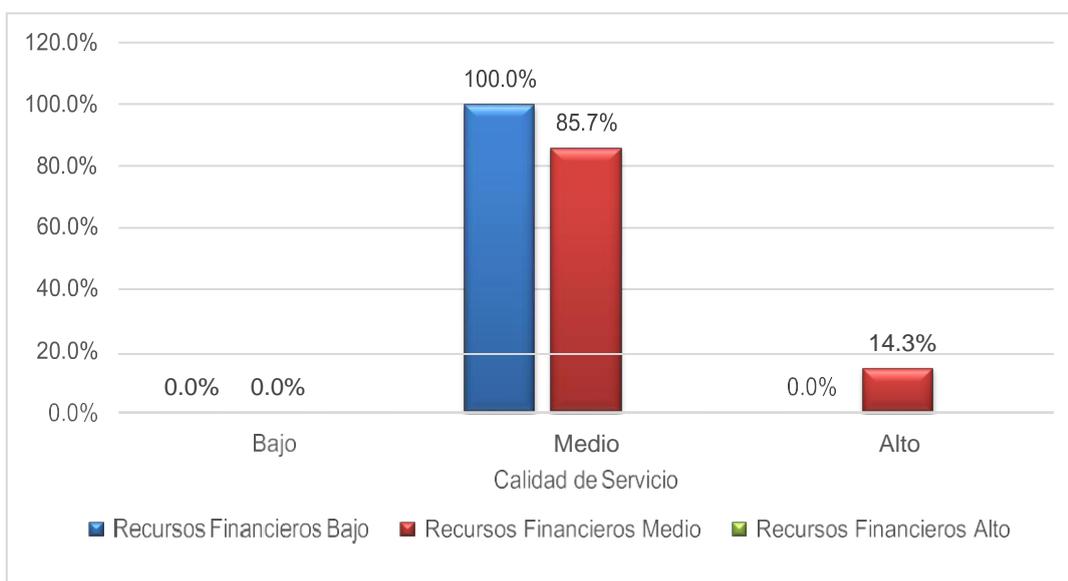


Figura 13. Gestión de Recursos Financieros y Calidad de servicio.

En la tabla 14 y en la figura 13 evidenciamos que hay un grupo de 39 enfermeras que afirman la Gestión de recursos Financieros es bajo y la Calidad de servicio es media, 18 consideran la Gestión de Recursos Financieros y la Calidad de servicio media, mientras que 3 enfermeras del hospital II Vitarte señaló la gestión de Recursos Financieros es media y la calidad de servicio alta.

3.2 Análisis inferencial Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre la Gestión administrativa y la Calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud, 2018.

H₁: Existe relación significativa entre la Gestión administrativa y la Calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud, 2018.

Tabla 15.

Grado de correlación y nivel de significación entre la Gestión administrativa y la Calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud, 2018.

		Calidad de Servicio	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,962
	Calidad de Servicio		
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
	Gestión Administrativa		
	Coeficiente de correlación	,962	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

Fuente: Encuesta aplicada a las enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud, 2018.

En la tabla 15, se puede ver que el Gestión administrativa está asociada directamente con la Calidad de servicio de acuerdo a la correlación de Spearman de 0,962 es una alta correlación positiva de las variables, y $p=0,00$ menor al nivel de significancia de 0.05, por lo cual rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, en conclusión, existe una relación significativa entre la Gestión administrativa y la Calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud, 2018.

Hipótesis específica 1.

Ho: No existe relación significativa entre la gestión de Recursos Humanos y la Calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud, 2018.

H₁: Existe relación significativa entre la gestión de Recursos Humanos y la Calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud, 2018.

Tabla 16.

Grado de correlación y nivel de significación entre la gestión de Recursos Humanos y la Calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud, 2018.

		Calidad de servicio	Recursos Humanos
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,777
		N	,000
	Recursos Humanos	Coefficiente de correlación	60
		Sig. (bilateral)	60
		N	,777

Fuente: Encuesta aplicada a las enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud, 2018.

En la tabla 16, se observa que la gestión Recursos Humanos está relacionado directamente con la Calidad de servicio de acuerdo a la correlación de Spearman de 0,777 es una alta correlación positiva de las variables, y $p=0,00$ menor al nivel de significancia de 0.05, por lo cual rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, concluimos que existe una relación significativa entre el Gestión de Recursos Humanos y la Calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud, 2018.

Hipótesis específica 2.

Ho: No Existe relación significativa entre la gestión de Recursos Materiales y la Calidad de Servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud, 2018.

H₁: Existe relación significativa entre la gestión de Recursos Materiales y la Calidad de Servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud, 2018.

Tabla 17.

Grado de correlación y nivel de significación entre la gestión de Recursos Materiales y la Calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud, 2018.

			Calidad de servicio	Recursos Materiales
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,809
		Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60	
	Recursos Materiales	Coefficiente de correlación	,809	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	60	60

Fuente: Encuesta aplicada a las enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud, 2018.

En la tabla 17, se observa que la gestión Recursos Materiales está relacionado directamente con la Calidad de servicio según la correlación de Spearman de 0,809 lo que indica una alta correlación positiva de las variables, y $p=0,00$ menor al nivel de significancia de 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que hay una relación significativa entre el Gestión de Recursos Materiales y la Calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud, 2018.

Hipótesis específica 3.

H_0 : No existe relación significativa entre la gestión de Recursos Financieros y la Calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud, 2018.

H_1 : Existe relación significativa entre la gestión de Recursos Financieros y la Calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud, 2018.

Tabla 18.

Grado de correlación y nivel de significación entre Gestión Recursos Financieros y la Calidad de Servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud, 2018.

			Calidad de servicio	Recursos Financieros
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,714
		Sig. (bilateral)		,000
		N	60	60
	Recursos Financieros	Coefficiente de correlación	,714	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	60	60

Fuente: Encuesta aplicada a las enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud, 2018.

En la tabla 18, se observa que gestión Recursos Financieros está relacionado directamente con la Calidad de servicio de acuerdo a la correlación de Spearman de 0,714 es una alta correlación positiva de las variables, y $p=0,00$ menor al nivel de significancia de 0.05, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, concluimos que hay una relación significativa entre el Gestión de Recursos Financieros y la Calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud, 2018.

IV. Discusión

En las diferentes entidades estatales o particulares es indispensable el pleno conocimiento de la gestión administrativa. Realizando una óptima gestión administrativa en los diversos sectores que componen la institución se establecerá un ambiente de tranquilidad; esto ayuda a brindar una excelente calidad de servicio a los clientes, por esta razón la gestión administrativa es parte primordial para el perfeccionamiento institucional porque está enmarcada en el proceso del diseño, ejecución y evaluación de actividades que servirán para dar solidez a la misión empresarial, mientras que la calidad de servicio hace referencia a la apreciación de un cliente en relación al nivel de aprobación entre sus expectativas y sensaciones de acuerdo al servicio efectivamente recibido.

El estudio realizado, muestra que el 80% de ellas opina que la primera variable es nivel medio y en el 20% observa que el nivel es bajo. Analizando los antecedentes se concluye que la gestión administrativa en este hospital, según las enfermeras tiene propensión al nivel Medio, de acuerdo a las conclusiones se deduce una relación directa y significativa, según el proceso de los resultados de la información obtenida con las herramientas utilizadas.

Según a la Hipótesis General del estudio, se dedujo la relación entre la variable gestión administrativa y calidad de servicio. La estadísticas mostraron que existe correlación según Rho de Spearman =0,962, con una significación de 0,05, donde $p = 0,00$. Por lo tanto, queda ratificada la evidencia de la relación moderada entre las variables que estuvieron en estudio. Se puede apreciar en la regular gestión administrativa y calidad de servicio que brinda el Hospital, esto debido a que la capacidad profesional de las enfermeras se encuentra limitada por una inadecuada gestión administrativa que recae mermando en brindar una buena calidad de atenciones a los pacientes quienes son directamente afectados.

De tal manera la investigación se ordena en relación a la parte teórica que enuncia, en su texto Gestión Integral de la Empresa Camus (2008), en la que afirma:

Que una institución requiere tener elementos serios que, se combinen de tal manera, que favorezcan a su trabajo adecuado. Según el trabajo de los recursos de la institución, debe haber eficiencia y efectividad, tanto, así como en los propósitos de producción y los logros planificados por el gerente. (p. 86)

Nos muestra, que la gestión administrativa y la calidad de servicio son componentes indispensables para que la entidad alcance sus metas. Por otro lado, Chiliquina (2013) en su trabajo, estableció la existencia de un sin número de problemas internos y externos que restringen su avance productivo, así como la de cualquier desde cualquier empresa, necesitan una manera estándar para conseguir los objetivos con un enfoque sólido en la demanda del mercado de este rubro. Se demostró que el pueblo fronterizo de Tulcán sostiene en el presente un avance económico muy importante principalmente en el rubro textil. Si bien este resultado coincide con el resultado que se obtuvo en este estudio, pero su grado de correlación entre las variables resultó inferior, esto debido a las carencias en la proyección, estructuración, integración del personal, pero, lo importante es que muestra rendimientos propicios tanto en la administración y control.

De acuerdo a los resultados de la hipótesis específica 1, Existe una relación directa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte – EsSalud, 2018. Los resultados nos mostraron la correlación con Spearman de 0,777 que es una alta correlación positiva.

Con respecto a este objetivo el 90% de enfermeras manifestó que la gestión de recursos humano es regular, esto debido a que en la actualidad los cursos de capacitación que dicta el Hospital, no necesariamente tienen relación con la labor realizada por el personal de salud, esto coincide con el resultado de Quichca (2012) Determinó que los resultados conseguidos revelaron una relación significativa respecto a la Calidad de la Gestión Administrativa y el Desempeño profesional. Lo que confirma que nuestra investigación en la falta de programas de motivación en favor del personal de salud, pero esto no solo ocurre en estos dos hospitales sino también en muchos hospitales a nivel nacional.

En relación a la hipótesis específica 2, Existe una relación directa entre la gestión de recursos materiales y la calidad de servicio de las enfermeras del hospital materia del presente estudio. Los resultados indicaron que existe una correlación de Spearman de 0,809. De acuerdo a esto se corrobora la existencia de una relación moderada entre las variables de estudio. esta relación se evidencia en la deficiente gestión de recursos materiales y se refleja en una inadecuada Calidad de Servicio, otra de las consecuencias es la falta de

suministros en el almacén, pero esto no solo ocurre en el hospital II Vitarte EsSalud, sino, en otras entidades de Salud.

Para la hipótesis específica 3, se determinó la existencia de una relación directa entre la gestión de recursos financieros y la calidad de servicio de las enfermeras del hospital materia del presente estudio. Los estudios estadísticos mostraron que existe correlación, se determinó con el coeficiente de la correlación de Spearman de 0,714, se corrobora la existencia de una relación moderada entre las variables de estudio. Redhead (2015), su fin fue determinar la asociación existente entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción 3. Se determinaron como resultados que la calidad de servicio, así como la satisfacción del paciente externo es regular. La Infraestructura inapropiada y los errores mostrados por los dispositivos en los análisis de laboratorio son los elementos que causan la mayor insatisfacción en los pacientes en lo que a fiabilidad se refiere. Se evidencia que a diferencia del Hospital II Vitarte de EsSalud, si cuenta con los recursos financieros necesarios para realizar sus actividades de forma adecuada, el único inconveniente que tiene este hospital es que debe reorganizar su presupuesto para mejorar la atención al paciente.

V. Conclusiones

- Primera.** Existe una relación significativa entre el Gestión administrativa y el Calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud, 2018.
- Segunda.** Existe relación significativa entre la gestión de Recursos Humanos y la Calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud, 2018.
- Tercera.** Existe relación significativa entre la gestión de Recursos Materiales y la Calidad de Servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud, 2018.
- Cuarta.** Existe relación significativa entre la gestión de Recursos Financieros y la Calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud, 2018.

VI. Recomendaciones

- Primera.** Se recomienda confeccionar un modelo de gestión administrativa, de tal forma que ayude a potenciar la calidad del servicio público, para crear estos modelos es necesario realizar reuniones, donde se deben tratar puntos claves las cuales servirán de guía o direccionarán el desarrollo de sus actividades.
- Segunda.** La gestión de Recursos Humanos está relacionada directamente con la calidad de servicio, se recomienda a los directivos deben realizar reuniones entre las enfermeras con el fin de que se conozcan y puedan trabajar en grupo en bien de la del hospital.
- Tercera.** Los recursos de materiales están relacionados directamente con la calidad del servicio, se recomienda a los directivos deberían implementar un cuaderno de sugerencias con la finalidad de que las enfermeras manifiesten alguna queja o inquietud respecto a los recursos materiales del hospital con el propósito de perfeccionar la Calidad de servicio.
- Cuarta.** La gestión de recursos financieros está relacionada directamente con calidad de servicio, se recomienda realizar una auditoría sobre los gastos que realiza el hospital con el fin de determinar si existe la necesidad de mejorarlo.

VI. Referencias

- Barrutia, I. (2015). *Relación entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en las oficinas de atención al público de la Municipalidad de San Martín de Porres, Lima 2015*. Universidad Alas Peruanas, Lima - Perú.
- Blanca, G. (2014). *Gestión administrativa y Calidad de servicio en la estación de servicio La Chira del distrito de Chorrillos*. Lima. Universidad Cesar Vallejo. Lima - Perú.
- Camus, G. (2008). *Administración Integral en la Empresa*. México: Trillas.
- Cañarejo, A. & Pabón, P. (2012). *Calidad de atención que presta el personal de enfermería del subcentro de salud San Pablo y su relación con el nivel de satisfacción del usuario, durante el periodo 2011-2012*. Universidad Técnica del Norte).
- Castillo, I. (2014). *En su tesis: Satisfacción de usuarias del Control Prenatal en Instituciones de Salud Públicas y factores asociados de Cartagena*. U.C.C.
- Chiavenato. (2006). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. Bogotá: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Colombia: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2008). *Administración Proceso Administrativo*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Fernández, R. O. (2014). *Calidad de la atención y grado de satisfacción del paciente cardíaco transferido de provincia a la consulta externa de cardiología del INCOR 2009*. UNMSM, Lima - Perú.
- García, D.L. (2013). *Percepción y Expectativas de la calidad de la atención de los servicios de Salud de los usuarios del centro de Salud Delicias Villa Chorrillos en el Periodo Febrero-mayo 2013*. Universidad Ricardo Palma, Lima - Perú.
- García, O.G. (2015). *Factores que influyen en la definición del perfil profesional*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

- Gordon, R. (2013). *Desarrolló una investigación en Tulcán, Ecuador titulada La gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán*. Universidad Politécnica Estatal del Carchi. Ecuador.
- Guzmán, I. (2006). *La ciencia de la Administración*. México: Editorial Limusa.
- Harris, O. (2002). *Administración de Recursos Humanos*. México: Limusa.
- Hernández, R. & Fernandez, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Huerta, E.A. (2015). *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. UNMSM, Lima - Perú.
- Ibarra, A. & Merino, C. (2016). *La calidad de atención de enfermería relacionada con el grado de satisfacción de los pacientes en el Servicio de Cirugía del Hospital de Especialidades Eugenio Espejo de la Ciudad de Quito, octubre 2015-febrero 2016*. Quito: UCE.
- Joo, B. (2004). *Análisis y propuesta de gestión pedagógica y administrativa de las Tics, para construir espacios que generen conocimiento en el colegio Champagnat*. Lima. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Koontz, H. & Weihrich, H. (2004). *Administración*. México: McGraw-Hill.
- Kotther, P. (2011). *Una Fuerza para el Cambio, en que se diferencian Liderazgo y Dirección*. Madrid: Díaz de Santos, S.A.
- Manguinuri, R. (2017). *Gestión administrativa y formación profesional técnica en la Escuela Técnica Superior de la Policía Nacional del Perú de Puente Piedra, 2017*. Universidad César Vallejo. Lima - Perú.
- Marcano, N. Reyes, M. & Inciarte, A. (2006). *Gestión académico-administrativa en la educación básica*. Maracaibo - Venezuela: Revista Venezolana de Gerencia.
- Martínez, M. (2013). *Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio público del mercado Jorge Cepeda Jácome del Cantón La Libertad, año 2013*. Universidad Técnica del Norte.

- Melnick, D. & Pereira, M. (2006). *Bases para la Administración Financiera*. Argentina: Alfagrama.
- Pozo, T. & Pupiales, A. (2016). *Calidad de los cuidados de enfermería relacionada con la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital de Especialidades las FF. AA. N° 1, de la Ciudad de Quito, en el período diciembre 2015-enero 2016*. Quito: UCE.
- Quichca, G.O. (2012). *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular "La Pontificia" del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho - Perú*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Redhead, R. M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. UNMSM, Lima - Perú.
- René, E. (2009). *Calidad de la gestión administrativa de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional de Itapúa*. Año 2009. Paraguay: Universidad Nacional de Itapúa.
- Robbins,S. & Coulter,M. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Rodríguez, M.E. (2012). *Influencia de la Gestión Administrativa en el Clima Organizacional en la I.E. "Enrique Paillardelle" del Distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, 2012*. Tacna.
- Rodríguez, V. (2009). *Introducción a la Administración*. México: ECASA.

Anexos

Anexo 1. Artículo científico

ARTÍCULO CIENTÍFICO TÍTULO

Gestión administrativa y calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte – EsSalud, 2018.

1. AUTOR

Br. Erlinda Elvira Sanchez Obregon. linda_13.11@hotmail.com

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se planteó como principal objetivo Determinar la relación entre Gestión administrativa y calidad de servicios de las enfermeras del hospital II Vitarte – EsSalud, 2018.

La metodología empleada correspondió a una investigación de tipo básica sustantiva, utilizando un diseño no experimental, ya que la información se ha obtenido sin manipular las variables, además el estudio es de corte transversal. La población y la muestra estuvo conformada por 60 enfermeras asistenciales que laboran en el hospital II Vitarte – EsSalud, 2018. A nivel de campo se utilizó una encuesta de tipo descriptivo consistente en una interrogación escrita (cuestionario) de 30 preguntas, para la variable gestión administrativa, así mismo se tuvo 30 preguntas para la variable calidad de servicio con una escala de Likert (1-5) y tres niveles.

Con este trabajo de investigación se determinó que: Existe una relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte – EsSalud, 2018.

Los resultados estadísticos nos indicaron que existe un coeficiente de correlación $r=,675^{**}$ un nivel de significación de 0,000, donde $p < 0,05$.

Palabras claves: Gestión, Administrativa, Calidad, Servicio.

Abstract

The present research work was proposed as the main objective determine the relationship between administrative management and quality of nursing services of the hospital II Vitarte - EsSalud, 2018.

The methodology used corresponded to a basic substantive type of research, using a non-experimental design, and that the information was obtained without manipulating the variables, in addition to the study is cross-sectional. The population and sample consisted of 60 nurses who work in the hospital II Vitarte - EsSalud, 2018. At field level is a descriptive survey in a written question (questionnaire) of 30 questions, for the variable administrative management, Likewise, there were 30 questions for the quality of service variable with a Likert scale (1-5) and three levels.

With this research work it was determined that: There is a direct relationship

between the administrative management and the quality of service of the nurses of the hospital II Vitarte - EsSalud, 2018. The statistical results indicate that there is a correlation coefficient $r = 0.675^{**}$ a level of significance of 0.000, where $p < 0.05$.

Key words: Management, Administrative, Quality, Service.

INTRODUCCIÓN

El estudio de investigación formula como propósito profundizar en el conocimiento acerca de la gestión administrativa, la calidad de servicio y la relación entre ambas variables. Esto, permitirá ampliar el interés y demostrar que hay formas de mejorar la gestión administrativa y por ende mejorar la calidad de servicio en el hospital II Vitarte – EsSalud, 2018.

La gestión administrativa es de vital importancia en las diversas organizaciones, sean públicas o privadas, especialmente en las instituciones del gobierno local. Toda eficiencia en gestión administrativa creará un clima favorable en el nivel de satisfacción, todo esto mediante la gestión de manera eficiente y eficaz en los diferentes subsistemas, subgerencias o áreas que integran la organización; cuyos beneficios serán positivos en la prestación de una buena calidad del servicio a los usuarios y, así mismo para los quienes trabajarán motivados en ambientes adecuados, con clima institucional acorde a los principios de calidad.

El hospital II Vitarte -, Essalud, necesita volver a orientar la prestaciones de servicios y organizadoras, para la mejora de la calidad de servicio en la atención al paciente, buscando rescatar la función social que tiene todo proceso institucional y ofreciendo una capacitación contextualizado, que fomenta el desarrollo integral de cada una de las personas, así como presta servicio y enriquezca el aspecto intelectual, emocional, cognitivo, social, de la comunicación y espiritual de cada individuo, ayudando a mejorar su nivel de vida.

2. METODOLOGÍA

Para el presente estudio de investigación no se manipuló a ninguna de las variables de estudio, como también no fue posible alterar las condiciones del medio en el cual el hecho ocurre, de manera que se limitó a observar y registrar la información tal y como en la realidad sucede; así también una sola vez durante la investigación se levantará la información requerida. Por tanto, en el estudio se empleó un diseño no experimental y transversal.

El estudio responde a una investigación de tipo básica como de un nivel descriptivo y correlacional.

Para el estudio la técnica que se empleó en el presente estudio fue la encuesta, esta es una técnica que se basa en preguntas dirigidas a un considerable número de personas, mediante la utilización de cuestionarios que se desarrolla a través de preguntas realizadas en forma personal, telefónica o correo permiten indagar las características, costumbres, hábitos, opiniones, gustos, etc. de una

comunidad determinada.

Población

En el estudio se consideró a la siguiente población la cual estuvo conformada por 60 enfermeras del hospital II Vitarte – EsSalud, 2018, fue considerado un periodo en el que le ha permitido conocer las principales características de la institución donde se desarrolla la indicada investigación.

Muestreo

Se determinó empleando el muestreo simple aleatorio, con un determinado nivel de confianza de 95%.

Muestra

La muestra estuvo comprendida por 60 enfermeras del hospital II Vitarte – EsSalud, 2018.

Para llevar a cabo el recojo de la información de la investigación realizada, se consideró el instrumento para la recolección de información el cuestionario. Al respecto Hernández, *et al.* (2010) indican que “consiste en un conjunto de preguntas a medir de una o más variables” (p. 217).

Para la ejecución de recolección de datos se utilizó los siguientes pasos: Primero se aplicó el instrumento siguiendo las indicaciones sugeridas en las fichas técnicas. Luego con los datos recolectados se elaboraron las matrices de datos, se transformaron los lores de acuerdo a las escalas establecidas y por último se analizaron los datos con el objetivo de presentar las conclusiones y recomendaciones en el informe final.

Segundo. Con la obtención de los datos obtenidos con los instrumentos, se usaron el programa estadístico SPSS versión 24.0 para Windows, a través de estadísticas descriptivas y contrastación de hipótesis.

3 RESULTADOS Análisis Descriptivo

Análisis descriptivo de la variable Gestión Administrativa

En la primera variable se observa que, el 20% de las enfermeras del hospital II Vitarte - EsSalud, 2018 manifiesta que la gestión administrativa es nivel bajo y el 80% señalo que es nivel medio.

Los resultados descriptivos obtenidos permiten concluir que la gestión administrativa en del hospital II Vitarte - EsSalud, 2018, según las enfermeras tiene tendencia al nivel Medio.

Descripción de las dimensiones de la variable Gestión Administrativa.

Recursos Humanos, se observa que, el 95% de las enfermeras del hospital II Vitarte, EsSalud, 2018 manifiesta que los recursos humanos es nivel medio el 5% indica que es nivel bajo. En conclusión, la tendencia es al nivel Medio.

Recursos Materiales, se observa que, el 70% de las enfermeras del hospital II Vitarte, EsSalud, 2018 manifiesta que los recursos materiales es nivel bajo y el 30% indica que es, nivel medio. En conclusión, la tendencia es al nivel Bajo.

Recursos Financieros, se observa que, el 65% de las enfermeras del hospital II Vitarte, EsSalud, 2018 manifiesta que los recursos humanos es nivel bajo y el 35% indica que es, nivel bajo. En conclusión, la tendencia es al nivel Bajo.

Descripción de la variable Calidad de Servicio

En los primeros resultados se observa que el 95% de las enfermeras del hospital II Vitarte, EsSalud 2018 indicaron que la Calidad de Servicio es medio y el 5% indica que es Alta. En conclusión, la tendencia es al nivel Medio.

Descripción de las dimensiones de la variable Calidad de Servicio

Competencias Cognitivas, se observa que el 85% de las enfermeras del hospital II Vitarte, EsSalud 2018 indicaron que el nivel de la Calidad Cognitiva es medio y el 15% indicaron que el nivel es alto.

Los resultados descriptivos obtenidos permiten concluir que las competencias Cognitivas de las enfermeras del hospital II Vitarte, EsSalud 2018, tiene una tendencia al nivel Medio. En conclusión, la tendencia es al nivel Medio.

Aptitudes, se observa que el 15% de las enfermeras del hospital II Vitarte, EsSalud 2018 indicaron que el nivel de las aptitudes es medio y el 85% indicaron que el nivel es alto. En conclusión, la tendencia es al nivel Alto.

Habilidades y destrezas, se observa que el 10% de las enfermeras del hospital II Vitarte, EsSalud 2018 indicaron que el nivel de las habilidades y destrezas es bajo, el 85% indicaron que el nivel es medio. Sin embargo, un 5% señalaron un nivel alto. En conclusión, la tendencia es al nivel medio.

Valores, se observa que el 5% de las enfermeras del hospital II Vitarte, EsSalud 2018 indicaron que el nivel de los valores es bajo, el 80% indicaron que el nivel es medio. Sin embargo, un 15% señalaron un nivel alto. En conclusión, la tendencia es al nivel medio.

Análisis inferencial Hipótesis general

se observa que el Gestión administrativa está relacionado directamente con la Calidad de servicio según la correlación de Spearman de 0,962 representando ésta una alta correlación positiva de las variables, y $p=0,00$ menor al nivel de significancia de 0.05, siendo esta significativo, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador, se concluye de los resultados obtenidos que existe una relación significativa entre la Gestión administrativa y la Calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud, 2018.

Hipótesis Específica 1

se observa que la gestión Recursos Humanos está relacionado directamente con

la Calidad de servicio según la correlación de Spearman de 0,777 representando ésta una alta correlación positiva de las variables, y $p=0,00$ menor al nivel de significancia de 0.05, siendo esta significativo, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador, se concluye de los resultados obtenidos que existe una relación significativa entre el Gestión de Recursos Humanos y la Calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud, 2018.

Hipótesis Específica 2

Se observa que la gestión Recursos Materiales está relacionado directamente con la Calidad de servicio según la correlación de Spearman de 0,809 representando ésta una alta correlación positiva de las variables, y $p=0,00$ menor al nivel de significancia de 0.05, siendo esta significativo, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador, se concluye de los resultados obtenidos que existe una relación significativa entre el Gestión de Recursos Materiales y la Calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud, 2018.

Hipótesis Específica 3

Se observa que gestión Recursos Financieros está relacionado directamente con la Calidad de servicio según la correlación de Spearman de 0,714 representando ésta una alta correlación positiva de las variables, y $p=0,00$ menor al nivel de significancia de 0.05, siendo esta significativo, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador, se concluye de los resultados obtenidos que existe una relación significativa entre el Gestión de Recursos Financieros y la Calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud, 2018.

DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación cuyo título es “Gestión administrativa y calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte – EsSalud, 2018”, el 80% de las enfermeras del hospital II Vitarte – EsSalud, 2018 manifiesta que la gestión administrativa es nivel medio y el 20% indica que el nivel es bajo. Al revisar los datos se obtienen que permiten arribar a la conclusión que la gestión administrativa en el hospital II Vitarte – EsSalud, 2018, según las enfermeras tiene tendencia al nivel Medio, a través de los resultados encontrados se infiere que existe una relación directa y significativa, de acuerdo al procesamiento de la información conseguida a través de los instrumentos manejados.

Respecto a la Hipótesis General de investigación, se encontró la existencia de la relación entre la variable gestión administrativa y calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte – EsSalud, 2018. Al respecto los resultados estadísticos indicaron que existe un coeficiente de correlación rho de spearman $=0,962$, con un nivel de significación de 0,05, donde $p =0,00$, dato que permite la

afirmación positiva de la hipótesis alterna de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Por consiguiente, se puede confirmar la existencia de la relación moderada entre las variables de estudio. En tal sentido el estudio se alinea a la afirmación teórica que formula Camus (2008), en su libro *Gestión Integral de la Empresa* Camus (2008), donde define:

Que es necesario que una entidad tenga un recurso o elementos serios que, armoniosamente combinado, contribuya a su funcionamiento correcto. A través del estudio de los recursos de la empresa, sabemos eficiencia y efectividad que usted tiene dentro de la Organización, así como también en los objetivos de producción y las metas planteadas por el administrador. (p. 86)

Esto indica, que la gestión administrativa y la calidad de servicio son los elementos necesarios para que la organización logre sus objetivos. Asimismo, Chilingua (2013) en su tesis cuyo título es “La gestión administrativa y la optimización de los recursos empresariales del sector textil de la ciudad de Tulcán”, quien tuvo como objetivo principal establecer que la gestión administrativa ineficiente del sector textil (prendas de vestir) en la ciudad de Tulcán, incide en la optimización de sus recursos empresariales. Se determinó que existen muchas dificultades internas y externas que limitan su desarrollo industrial y económico, desde cualquier entidad que lleva a cabo una actividad productiva, que requieren un modelo en operación que es la ruta con metas y una visión segura en el mercado en este sector. Además, se pudo constatar que Tulcán es un pueblo fronterizo que actualmente tiene un movimiento económico de suma importancia, que el sector textil es una de las áreas de desarrollo económico.

En referencia a los resultados de la hipótesis específica 1, Existe una relación directa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte – EsSalud, 2018. Los resultados estadísticos nos indicaron que existe un coeficiente de correlación de Spearman de 0,777 representando ésta una alta correlación positiva de las variables, y $p=0,00$ menor al nivel de significancia de 0.05, con la cual se acepta la hipótesis alterna de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Por lo manifestado, se confirma que existe relación moderada entre las variables de estudio. En tal sentido Quichca (2012) quien en su trabajo de investigación tuvo como objetivo principal Analizar la relación sobre la Gestión Administrativa y el Desempeño Profesional docente según los estudiantes del I al VI Ciclo -2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga en Ayacucho Perú. Concluyo que los resultados obtenidos mostraron una clara asociación significativa respecto a la Calidad de la Gestión Administrativa y el Desempeño profesional (Inercia: 79.1%; $\chi^2= 50.35$; $p=0.00 < 0.05$). Lo cual ratifica nuestro estudio de investigación.

En cuanto a la hipótesis específica 2, Existe una relación directa entre la gestión

de recursos materiales y la calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte – EsSalud, 2018. Los resultados estadísticos nos indicaron que existe una correlación de Spearman de 0,809 representando ésta una alta correlación positiva de las variables, y $p=0,00$ menor al nivel de significancia de 0.05, con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe relación moderada entre las variables de estudio. En tal sentido, René (2009), quien tuvo como objetivo determinar la manera de optimizar la calidad de la gestión administrativa de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional de Itapúa (FaCEA UNI). Manifestando que existe una misma relación; pero con menor fuerza, se observó en la cantidad de encuestados que no respondieron a la pregunta formulada (docentes, 16,00 %; y alumnos, 18,85 %).

Para la hipótesis específica 3, se encontró que existe una relación directa entre la gestión de recursos financieros y la calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte – EsSalud, 2018. Los resultados estadísticos nos indicaron que existe un coeficiente de la correlación de Spearman de 0,714 representando ésta una alta correlación positiva de las variables, y $p=0,00$ menor al nivel de significancia de 0.05, con el cual se acepta la hipótesis alterna de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Por lo mencionado, se ratifica que existe relación moderada entre las variables de estudio. En tal sentido, Redhead (2015), en su tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013”: El objetivo primordial del estudio es determinar la asociación existente entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción del paciente del Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo, en el año 2013. Se determinaron como conclusiones que la calidad de servicio, así como la satisfacción del usuario externo es regular de acuerdo a los usuarios encuestados que concurren al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo. La Infraestructura inapropiada y los errores mostrados por los dispositivos en los análisis de laboratorio son los elementos que causan la mayor insatisfacción en los pacientes en lo que a fiabilidad se refiere.

CONCLUSIONES

Primera: Existe una relación significativa entre el Gestión administrativa y el Calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud, 2018.

Segunda: Existe relación significativa entre la gestión de Recursos Humanos y la Calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud, 2018.

Tercera: Existe relación significativa entre la gestión de Recursos Materiales y la Calidad de Servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud, 2018.

REFERENCIAS

Barrutia, I. (2015). *Relación entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en las oficinas de atención al público de la Municipalidad de San Martín de*

- Porres, Lima 2015. Universidad Alas Peruanas, Lima - Perú.
- Blanca, G. (2014). *Gestión administrativa y Calidad de servicio en la estación de servicio La Chira del distrito de Chorrillos*. Lima. Universidad Cesar Vallejo. Lima - Perú.
- Camus, G. (2008). *Administración Integral en la Empresa*. México: Trillas.
- Cañarejo, A. & Pabón, P. (2012). *Calidad de atención que presta el personal de enfermería del subcentro de salud San Pablo y su relación con el nivel de satisfacción del usuario, durante el periodo 2011-2012* .Universidad Técnica del Norte).
- Castillo, I. (2014), en su tesis: *Satisfacción de usuarias del Control Prenatal en Instituciones de Salud Públicas y factores asociados de Cartagena*. U.C.C.
- Chiavenato. (2006). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. Bogotá: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Colombia: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2008). *Administración Proceso Administrativo*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Fernández, R. O. (2014). *Calidad de la atención y grado de satisfacción del paciente cardíaco transferido de provincia a la consulta externa de cardiología del INCOR 2009*. UNMSM, Lima - Perú.
- García, D.L. (2013), *Percepción y Expectativas de la calidad de la atención de los servicios de Salud de los usuarios del centro de Salud Delicias Villa Chorrillos en el Periodo Febrero-Mayo 2013*. Universidad Ricardo Palma, Lima - Perú.
- García, O.G. (2015). *Factores que influyen en la definición del perfil profesional*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Gordon, R. (2013), desarrolló una investigación en Tulcán, Ecuador titulada *La gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán*. Universidad Politécnica Estatal del Carchi. Ecuador.
- Guzmán, I. (2006). *La ciencia de la Administración*. México: Editorial Limusa.
- Harris, O. (2002). *Administración de Recursos Humanos*. México: Limusa.
- Hernández, R. & Fernandez, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Huerta, E.A. (2015), *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. UNMSM, Lima - Perú.

- Ibarra, A. & Merino, C. (2016). *La calidad de atención de enfermería relacionada con el grado de satisfacción de los pacientes en el Servicio de Cirugía del Hospital de Especialidades Eugenio Espejo de la Ciudad de Quito, octubre 2015-febrero 2016*. Quito: UCE.
- Joo, B. (2004). *Análisis y propuesta de gestión pedagógica y administrativa de las Tics, para construir espacios que generen conocimiento en el colegio Champagnat*. Lima. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Koontz, H. & Weihrich, H. (2004). *Administración*. México: McGraw-Hill.
- Kotter, P. (2011). *Una Fuerza para el Cambio, en que se diferencian Liderazgo y Dirección*. Madrid: Díaz de Santos, S.A.
- Manguinuri, R. (2017). *Gestión administrativa y formación profesional técnica en la Escuela Técnica Superior de la Policía Nacional del Perú de Puente Piedra, 2017*. Universidad César Vallejo. Lima - Perú.
- Marcano, N. Reyes, M. & Inciarte, A. (2006). *Gestión académico-administrativa en la educación básica*. Maracaibo - Venezuela: Revista Venezolana de Gerencia.
- Martínez, M. (2013). *Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio público del mercado Jorge Cepeda Jácome del Cantón La Libertad, año 2013*. Universidad Técnica del Norte.
- Melnick, D. & Pereira, M. (2006). *Bases para la Administración Financiera*. Argentina: Alfabeta.
- Pozo, T. & Pupiales, A. (2016). *Calidad de los cuidados de enfermería relacionada con la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna del Hospital de Especialidades las FF. AA. N° 1, de la Ciudad de Quito, en el período diciembre 2015-enero 2016*. Quito: UCE.
- Quichca, G.O. (2012). *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular "La Pontificia" del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho - Perú*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Redhead, R. M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. UNMSM, Lima - Perú.
- René, E. (2009). *Calidad de la gestión administrativa de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional de Itapúa. Año 2009*. Paraguay: Universidad Nacional de Itapúa.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Rodríguez, M.E. (2012). *Influencia de la Gestión Administrativa en el Clima*

Organizacional en la I.E. "Enrique Paillardelle" del Distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, 2012. Tacna.

Rodríguez, V. (2009). *Introducción a la Administración*. México: ECASA.

Anexo 2. Matriz de consistencia

TÍTULO: Gestión administrativa y calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte EsSalud, 2018.

AUTOR: Erlinda Elvira Sanchez Obregon

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables e indicadores				
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte, EsSalud 2018?	Establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte, EsSalud 2018.	Existe una relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte, EsSalud 2018?	Variable 1: Gestión Administrativa				
			Dimensiones	Indicador	Items	Escala de medición	Niveles y rangos
			Recursos Humanos	Directivos Asistenciales Administrativos	1-10	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo (30-70) Medio (70-110) Alto (110-150)
			Recursos Materiales	Infraestructura Equipos médicos Material médico	11-20		
Recursos Financieros	Fondos del estado. Convenios públicos Convenios Privados	21-30					
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2: calidad de atención				
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte, EsSalud 2018?	Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte, EsSalud 2018.	Existe una relación directa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte, EsSalud 2018.	Dimensión	Índice	Items	Escala de medición	Nivel y rangos
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de recursos materiales y la calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte, EsSalud 2018?	Determinar la relación entre la gestión de recursos materiales y la calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte, EsSalud 2018.	Existe una relación directa entre la gestión de recursos materiales y la calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte, EsSalud 2018.					
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de recursos financieros y la calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte, EsSalud 2018?	Determinar la relación entre la gestión de recursos financieros y la calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte, EsSalud 2018.	Existe una relación directa entre la gestión de recursos financieros y la calidad de servicio de las enfermeras del hospital II Vitarte, EsSalud 2018.					

			Competencias Cognitivas Capacidad de representación Capacidad de selección Capacidad de autodirección	1-6	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre	Bajo (30-70) Medio (70-110) Alto (110-150)
			Aptitudes Física Psicológica	7-12		

				Social		(5)	
			Habilidades y destrezas	Solución de problemas inmediatos Superación de obstáculos físicos Destreza motora	13-20		
			Valores	Responsabilidad Dignidad Honestidad Prudencia Pulcritud Tolerancia Cortesía Seguridad Confianza Dominio de sí mismo	21-30		

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA UTILIZADO
<p>TIPO: El trabajo corresponde a una investigación básica de nivel correlacional.</p> <p>DISEÑO: No experimental de corte transversal.</p> <p>MÉTODO: Hipotético deductivo</p>	<p>POBLACIÓN: Estará constituida por 60 enfermeras del hospital II Vitarte, EsSalud, 2018.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: La muestra estará comprendida por 60 enfermeras del hospital II Vitarte, EsSalud, 2018.</p>	<p>Variable 1: Gestión administrativa Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario para medir la Gestión administrativa Autor.: Mg. Manguinuri Año: 2017 Monitoreo: ninguno Ámbito de Aplicación: Hospital II Vitarte, EsSalud. Forma de Administración: individual</p> <p>Variable 2: Calidad de Servicio Técnica Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario para medir la Calidad de Servicio Autor: Mg. Manguinuri Año: 2017 Monitoreo: ninguno Ámbito de Aplicación: Hospital II Vitarte, EsSalud. Forma de Administración: individual</p>	<p>DESCRIPTIVA: Una vez recolectados los datos de la investigación, se procedió al análisis estadístico respectivo. Los datos están tabulados y se presentaron en las tablas y figuras de distribución de frecuencias, para lo cual se empleó el software estadístico SPSS V 24.</p> <p>INFERENCIAL: Debido a que las variables son cualitativas, se empleó, para la contrastación de las hipótesis la prueba no paramétrica Rho de Spearman, que es una medida de correlación para variables que requiere mínimamente de un nivel de medición ordinal, de tal modo que los individuos u objetos de la muestra pudieron ordenarse por rangos. El análisis de los datos se realizó empleando el software estadístico SPSS versión 24.</p>

Anexo 3. Instrumentos

Cuestionario para medir la Gestión Administrativa

Estimadas colegas a continuación se le presentan una serie de preguntas que servirán para medir la Gestión Administrativa en la institución. Sírvase contestar según corresponda y siguiendo las indicaciones del cuadro adjunto.

Si considera que siempre se cumple la pregunta o afirmación de la tabla, marque un aspa en el casillero correspondiente al número cinco; si su respuesta es casi siempre, marque el casillero cuatro, si su respuesta es a veces, marque el casillero 3; si es casi nunca, el casillero 2 y si es nunca, marque el casillero 1.

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

	Dimensión 1: Recursos Humanos	1	2	3	4	5
1	El director demuestra habilidades sociales con el personal de enfermería de la Institución.					
2	Considera usted que el personal de enfermería que labora en la institución prestan un buen servicio.					
3	Considera usted que el personal de enfermería de la institución apoya a la población con necesidades especiales.					
4	Considera usted que existe una buena relación entre personal de enfermería y otros profesionales de la institución.					
5	La institución ha realizado actividades para dar a conocer el Proyecto de Programas de Salud.					
6	Conoce Ud. la misión, visión y filosofía de la institución.					
7	Considera usted que el director de la institución toma en cuenta la participación de las enfermeras en la toma de decisiones.					
8	Considera usted que la institución tiene programas motivadores para el aprovechamiento del tiempo libre del personal de enfermería.					
9	Considera usted que el personal de enfermería que se contrata en la institución cuenta con valores y conocimientos apropiados a la labor que desempeña.					

10	Considera usted que las relaciones personales y laborales entre personal de enfermería que trabajan en la institución son adecuadas.				
	Dimensión 2: Recursos Materiales				
11	Considera usted que la planta física del hospital de Essalud II Vitarte está bien cuidada.				
12	Para el desarrollo profesional se ha implementado el hospital II Vitarte, Essalud.				
13	Para el desarrollo laboral del personal de enfermería se ha implementado en la Institución con equipos de comunicación para la celeridad en la atención del paciente.				
14	Para el desarrollo laboral del personal de enfermería se ha mejorado la infraestructura de los ambientes de atención al paciente.				
15	Para el desarrollo laboral y calidad de servicio se ha implementado las unidades con materiales y equipos médicos.				
16	Considera usted que existe buen tratamiento al personal de enfermería en la institución.				
17	La institución cuenta con materiales y equipos suficientes para garantizar y motivar el desempeño laboral.				
18	Considera usted que la calidad y cantidad de los equipos médicos son oportunos en la institución.				
19	Considera usted que la cantidad y calidad de insumos y de ayuda diagnóstica con los que cuenta el hospital II Vitarte, Essalud son pertinentes para su excelente atención.				
20	En general considera usted que el material y equipos médicos es pertinente para una buena atención al paciente.				
	Dimensión 3: Recursos Financieros				
21	El director coordina con la red Almenara y la gerencia general Essalud para mejorar el presupuesto.				
22	El hospital II Vitarte, Essalud cuenta con un presupuesto del estado.				

23	Los ingresos bajo la modalidad de recursos propios se invierten en la Institución.					
24	El director maneja con transparencia los recursos financieros.					
25	Considera usted que se realiza con transparencia las coordinaciones o convenios públicos.					
26	Considera usted que se realiza con transparencia las coordinaciones o convenios privados.					
27	Con los recursos financieros se mejora la infraestructura de la institución.					
28	Con los recursos financieros de la institución se promueven programas de especialización al personal de la institución.					
29	Se atiende a las necesidades de especialización del personal de enfermería con los recursos financieros.					
30	Se comunica sobre los recursos financieros al personal de enfermería.					

Calidad de Servicio

Estimado participante, a continuación, se le presentan una serie de preguntas que servirán para medir su nivel de Calidad de Servicio. Sírvase contestar según corresponda y siguiendo las indicaciones del cuadro adjunto.

Si considera que siempre se cumple la pregunta o afirmación de la tabla, marque un aspa en el casillero correspondiente al número cinco; si su respuesta es casi siempre, marque el casillero cuatro, si su respuesta es a veces, marque el casillero 3; si es casi nunca, el casillero 2 y si es nunca, marque el casillero 1.

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

Dimensión 1: Competencias Cognitivas		1	2	3	4	5
1	Considera usted que el servicio profesional del personal de enfermería presta una atención de calidad y calidez al paciente.					
2	Considera usted que se atiende de manera oportuna y profesional las dificultades de la atención al paciente.					
3	Considera usted que el conocimiento profesional del personal de enfermería servirá de apoyo en la actividad pública y privada.					
4	Considera usted que los directivos brindan un satisfactorio nivel de gestión.					
5	Considera usted que en su carta funcional contiene lo pertinente para desarrollar sus competencias.					
6	Considera usted que la institución realiza un control riguroso de las actividades de las enfermeras.					
Dimensión 2: Aptitudes						
7	Las actividades físicas y mentales realizadas son pertinentes para su desempeño profesional del personal de enfermería.					
8	Se siente usted orgulloso (a) de pertenecer a esta institución.					
9	Conoce la misión y visión de la institución.					
10	Considera usted que otros profesionales de la institución tienen aptitudes para su desempeño y función de atención al paciente y buen trato a sus compañeros.					
11	Considera usted que en el perfil profesional del personal de enfermería, es necesario demostrar la vocación deservicio.					
12	Considera usted que el personal administrativo manifiesta vocación de servicio para el buen desempeño laboral del personal de enfermería.					
Dimensión 3: Habilidades y destrezas						
13	Considera usted que en la solución de problemas se da la participación de la dirección y la administración.					

14	Considera usted que la dirección y la administración resaltan problemas graves con miras a buscar soluciones.					
15	Considera usted que se formulan objetivos para las diferentes actividades de la institución.					
16	Considera usted que la dirección y administración tiene establecida las acciones para conseguir los fines de la institución.					
17	Considera usted que en la institución se resuelven los problemas en tiempo inmediato.					
18	Considera usted que la dirección y administración superan todos los obstáculos en mejora de los profesionales de enfermería.					
19	Considera usted que la dirección y administración fomenta el desarrollo de destrezas que favorecen el desempeño de las enfermeras.					
20	Considera usted que en el buen uso y manejo de equipos médicos es parte de la dirección y administración.					
	DIMENSIÓN 4 : Valores					
21	Considera usted que la producción y la labor de las enfermeras es de utilidad para su vida.					
22	Considera usted que las decisiones en la institución se toman con alto sentido de responsabilidad					
23	Considera usted que el director y administrativos son autónomos para tomar decisiones.					
24	Considera usted que las relaciones interpersonales denota un clima de respeto y tolerancia.					
25	Considera usted que el grado de compromiso que realiza la institución es satisfactorio.					
26	Considera usted que los directivos y otros profesionales en la institución son solidarios con los problemas que se generan en los trabajos de enfermería.					
27	Considera usted que las jefaturas muestran dominio de sí mismo con los problemas que se generan en la labor del personal de enfermería.					
28	Considera usted que las jefaturas muestran seguridad ante los problemas que se generan en los servicios de enfermería.					
29	Considera usted que las decisiones en la institución se toman con					

	confianza.					
30	Las orientaciones se basan en normas establecidas por las autoridades de gerencias.					

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gestión Administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Recursos Humanos	Directivos Asistenciales Administrativos	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 10	Escala de Likert	Bajo (30-70) Medio (71-110) Alto (110-150)
Recursos Materiales	Infraestructura Material médicos Equipo Médicos	11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19 y 20	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4)	
Recursos Financieros	Fondos del estado. Convenios públicos Convenios Privados	21, 22, 23, 24, 25, 26,27,28,29,30	Siempre (5)	

Variable : Calidad de Servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Competencias Cognitivas	Capacidad de representación Capacidad de selección Capacidad de autodirección	1, 2, 3, 4, 5, 6	Escala de Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo (30-70) Medio (71-110) Alto (110-150)
Aptitudes	Física Psicológica Social	7,8,9,10,11,12		
Habilidades y destrezas	Solución de problemas inmediatos Superación de obstáculos físicos Destreza motora	13,14,15,16,17,18,19,20		
Valores	Responsabilidad Dignidad Honestidad Prudencia Pulcritud Tolerancia Cortesía Seguridad Confianza Dominio de si mismo	21,22,23,24,25,26,27,28,29,30		

Anexo 4. Certificado de validez

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Recursos Humanos							
1	El director demuestra habilidades sociales con el personal de enfermería de la Institución.	✓		✓		✓		
2	Considera usted que el personal de enfermería que labora en la institución prestan un buen servicio.	✓		✓		✓		
3	Considera usted que el personal de enfermería de la institución apoya a la población con necesidades especiales.	✓		✓		✓		
4	Considera usted que existe una buena relación entre personal de enfermería y otros profesionales de la institución.	✓		✓		✓		
5	La institución ha realizado actividades para dar a conocer el Proyecto de Programas de Salud.	✓		✓		✓		
6	Conoce Ud. la misión, visión y filosofía de la institución.	✓		✓		✓		
7	Considera usted que el director de la institución toma en cuenta la participación de las enfermeras en la toma de decisiones.	✓		✓		✓		
8	Considera usted que la institución tiene programas motivadores para el aprovechamiento del tiempo libre del personal de enfermería.	✓		✓		✓		
9	Considera usted que el personal de enfermería que se contrata en la institución cuenta con valores y conocimientos	✓		✓		✓		

	apropiados a la labor que desempeña.						
10	Considera usted que las relaciones personales y laborales entre personal de enfermería que trabajan en la institución son adecuadas.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 2: Recursos Materiales	Si	No	Si	No	Si	No
11	Considera usted que la planta física del hospital de Essalud II Vitarte está bien cuidada.	✓		✓		✓	
12	Para el desarrollo profesional se ha implementado el hospital II Vitarte, Essalud.	✓		✓		✓	
13	Para el desarrollo laboral del personal de enfermería se ha implementado en la Institución con equipos de comunicación para la celeridad en la atención del paciente.	✓		✓		✓	
14	Para el desarrollo laboral del personal de enfermería se ha mejorado la infraestructura de los ambientes de atención al paciente.	✓		✓		✓	
15	Para el desarrollo laboral y calidad de servicio se ha implementado las unidades con materiales y equipos médicos.	✓		✓		✓	
16	Considera usted que existe buen tratamiento al personal de enfermería en la institución.	✓		✓		✓	
17	La institución cuenta con materiales y equipos suficientes para garantizar y motivar el desempeño laboral.	✓		✓		✓	
18	Considera usted que la calidad y cantidad de los equipos	✓		✓		✓	

	médicos son oportunos en la institución.						
19	Considera usted que la cantidad y calidad de insumos y de ayuda diagnóstica con los que cuenta el hospital II Vitarte, Essalud son pertinentes para su excelente atención.	✓		✓		✓	
20	En general considera usted que el material y equipos médicos es pertinente para una buena atención al paciente.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 3: Recursos Financieros	Si	No	Si	No	Si	No
21	El director coordina con la red Almenara y la gerencia general Essalud para mejorar el presupuesto.	✓		✓		✓	
22	El hospital II Vitarte, Essalud cuenta con un presupuesto del estado. El hospital II Vitarte, Essalud cuenta con un presupuesto del estado.	✓		✓		✓	
23	Los ingresos bajo la modalidad de recursos propios se invierten en la Institución.	✓		✓		✓	
24	El director maneja con transparencia los recursos financieros.	✓		✓		✓	
25	Considera usted que se realiza con transparencia las coordinaciones o convenios públicos.	✓		✓		✓	
26	Considera usted que se realiza con transparencia las coordinaciones o convenios privados.	✓		✓		✓	
27	Con los recursos financieros se mejora la infraestructura de la institución.	✓		✓		✓	
28	Con los recursos financieros de la institución se promueven	✓		✓		✓	

	programas de especialización al personal de la institución.						
29	Se atiende a las necesidades de especialización del personal de enfermería con los recursos financieros.	✓	✓	✓			
30	Se comunica sobre los recursos financieros al personal de enfermería.	✓	✓	✓			

Observaciones): ES SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir | | No aplicable | |

Apellidos y nombres del juez validador: D^o Mg: JUAN H. DEL CASTILLO JAVIERO DNI: 07035192

Especialidad del validador: METODOLOGIA EN CIENCIAS

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

LEMA, 13 de NOV del 2018

 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL SERVICIO DE CALIDAD

N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : Competencias Cognitivas							
1	Considera usted que el servicio profesional del personal de enfermería presta una atención de calidad y calidez al paciente.	✓		✓		✓		
2	Considera usted que se atiende de manera oportuna y profesional las dificultades de la atención al paciente.	✓		✓		✓		
3	Considera usted que el conocimiento profesional del personal de enfermería servirá de apoyo en la actividad pública y privada.	✓		✓		✓		
4	Considera usted que los directivos brindan un satisfactorio nivel de gestión.	✓		✓		✓		
5	Considera usted que en su carta funcional contiene lo pertinente para desarrollar sus competencias.	✓		✓		✓		
6	Considera usted que la institución realiza un control riguroso de las actividades de las enfermeras.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Aptitudes							
7	Las actividades físicas y mentales realizadas son pertinentes para su desempeño profesional del personal de enfermería.	✓		✓		✓		
8	Se siente usted orgulloso (a) de pertenecer a esta institución.	✓		✓		✓		
9	Conoce la misión y visión de la institución.	✓		✓		✓		
10	Considera usted que otros profesionales de la institución tienen aptitudes para su desempeño y función de atención al paciente y buen trato a sus compañeros.	✓		✓		✓		
11	Considera usted que en el perfil profesional del personal de enfermería, es necesario demostrar la vocación de servicio.	✓		✓		✓		
12	Considera usted que el personal administrativo manifiesta vocación	✓		✓		✓		

	de servicio para el buen desempeño laboral del personal de enfermería.						
	DIMENSION 3: Habilidades y destrezas	Si	No	Si	No	Si	No
13	Considera usted que en la solución de problemas se da la participación de la dirección y la administración.	✓		✓		✓	
14	Considera usted que la dirección y la administración resaltan problemas graves con miras a buscar soluciones.	✓		✓		✓	
15	Considera usted que se formulan objetivos para las diferentes actividades de la institución.	✓		✓		✓	
16	Considera usted que la dirección y administración tiene establecida las acciones para conseguir los fines de la institución.	✓		✓		✓	
17	Considera usted que en la institución se resuelven los problemas en tiempo inmediato.	✓		✓		✓	
18	Considera usted que la dirección y administración superan todos los obstáculos en mejora de los profesionales de enfermería.	✓		✓		✓	
19	Considera usted que la dirección y administración fomenta el desarrollo de destrezas que favorecen el desempeño de las enfermeras.	✓		✓		✓	
20	Considera usted que en el buen uso y manejo de equipos médicos es parte de la dirección y administración.	✓		✓		✓	
	DIMENSION 4 : Valores	Si	No	Si	No	Si	No
21	Considera usted que la producción y la labor de las enfermeras es	✓		✓		✓	

	de utilidad para su vida.					
22	Considera usted que las decisiones en la institución se toman con alto sentido de responsabilidad.	✓	✓	✓		
23	Considera usted que el director y administrativos son autónomos para tomar decisiones.	✓	✓	✓		
24	Considera usted que las relaciones interpersonales denota un clima de respeto y tolerancia.	✓	✓	✓		
25	Considera usted que el grado de compromiso que realiza la institución es satisfactorio.	✓	✓	✓		
26	Considera usted que los directivos y otros profesionales en la institución son solidarios con los problemas que se generan en los trabajos de enfermería.	✓	✓	✓		
27	Considera usted que las jefaturas muestran dominio de sí mismo con los problemas que se generan en la labor del personal de enfermería.	✓	✓	✓		
28	Considera usted que las jefaturas muestran seguridad ante los problemas que se generan en los servicios de enfermería.	✓	✓	✓		
29	Considera usted que las decisiones en la institución se toman con confianza.	✓	✓	✓		
30	Las orientaciones se basan en normas establecidas por las autoridades de gerencias.	✓	✓	✓		

Observaciones): ES SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** | X | **Aplicable después de corregir** | | **No aplicable** | |

Apellidos y nombres del juez validador. ^{Dr} Mg: CESAR H. DEL CASTILLO MALVEDO . DNI: 07035192

Especialidad del validador: Metodología de la Investigación Científica

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

LIMA, 13 de NOV del 2018

Firma del Experto Informante.

Anexo 5. Base de datos

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	
1	3	4	5	3	4	2	5	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	1	3	5	5	5	3	2	3	5	4	4	5	114
2	4	5	5	3	4	2	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	3	3	2	5	5	5	5	3	4	2	3	3	3	4	116
3	3	3	5	2	2	3	3	4	5	3	5	3	5	3	3	3	2	3	2	5	4	3	2	3	2	2	2	3	3	4	95
4	4	5	5	3	3	4	4	4	5	4	5	4	3	3	4	3	3	2	3	4	5	4	2	4	3	3	4	4	4	4	112
5	4	4	5	4	2	3	3	5	4	3	5	5	3	2	2	3	2	1	2	3	5	4	3	4	2	1	1	3	3	4	95
6	3	3	3	2	2	3	4	5	5	3	5	3	3	3	2	4	1	1	1	1	1	3	2	3	3	1	2	1	2	3	78
7	3	3	5	3	4	2	3	4	5	3	5	4	4	2	4	3	2	3	2	5	4	3	2	3	3	2	2	3	4	3	98
8	4	4	4	3	4	4	2	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	2	3	4	5	5	3	4	3	1	2	3	3	4	104
9	1	1	1	3	1	2	4	1	1	3	1	4	3	2	2	4	2	1	2	4	1	4	3	1	3	1	2	3	3	1	65
10	3	3	4	3	4	2	4	5	4	3	4	4	3	2	2	4	2	1	2	5	4	4	3	4	3	2	2	3	3	4	96
11	4	4	5	3	3	2	5	5	5	3	4	4	3	2	3	4	3	2	2	5	4	5	2	4	4	2	3	3	4	5	107
12	3	4	5	3	2	3	5	5	5	4	5	3	4	3	3	3	3	2	3	4	5	5	2	3	4	2	3	4	4	5	109
13	4	5	5	3	2	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	5	5	3	2	3	4	4	2	3	109
14	3	5	3	2	3	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	3	2	3	3	3	5	3	2	4	2	3	4	4	2	3	100
15	4	4	3	2	3	2	2	4	4	4	5	3	5	3	5	4	3	1	2	3	5	3	4	4	4	4	5	1	3	4	103
16	3	4	4	2	4	4	2	3	4	3	4	4	5	3	5	4	4	1	2	4	4	4	3	5	4	5	2	1	3	4	104
17	4	3	4	4	4	4	3	3	5	3	5	4	4	2	3	3	4	2	1	5	3	4	3	3	3	3	2	3	4	5	103
18	4	5	5	4	3	3	3	4	3	4	5	4	4	2	2	3	3	3	1	5	1	5	2	4	3	2	3	3	4	4	101
19	3	4	5	3	2	2	4	5	3	4	5	5	3	3	3	4	2	1	1	4	5	5	2	4	3	1	3	4	3	5	101
20	3	4	4	2	4	2	5	4	4	3	5	4	3	3	3	4	2	2	2	4	5	4	3	4	2	1	4	3	4	4	101

CALIDAD DE SERVICIO (2DA. VARIABLE)

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	suma
1	4	4	4	4	3	3	1	1	4	3	2	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	1	1	1	93
2	3	5	5	3	4	3	2	3	4	3	1	1	2	3	3	3	3	2	3	2	2	5	1	2	2	2	3	2	2	1	80
3	2	4	2	4	3	5	2	1	4	4	1	1	1	3	2	3	1	2	1	1	4	5	3	3	3	3	2	1	1	1	73
4	3	4	4	4	4	5	3	1	4	4	2	2	2	2	4	4	2	2	3	3	3	1	5	3	2	2	2	1	1	1	83
5	4	4	5	5	3	4	4	1	3	3	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	3	3	2	3	2	2	1	1	1	1	69
6	2	2	3	3	1	4	2	1	3	3	1	1	1	1	1	3	3	2	2	2	3	1	4	2	3	3	3	1	1	1	63
7	4	4	4	3	4	3	5	1	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	4	3	4	4	3	3	1	1	1	88
8	4	4	4	4	3	5	2	2	3	4	2	2	3	2	2	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	2	4	1	1	1	89
9	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4	1	1	2	1	3	4	2	1	3	3	4	1	3	3	3	2	2	2	2	1	74
10	3	4	4	3	4	3	2	1	3	4	1	1	2	1	3	4	2	1	3	3	4	1	3	3	3	2	2	1	1	1	73
11	2	4	4	4	4	3	3	1	4	3	2	2	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	1	1	1	76
12	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	39
13	3	5	5	4	3	5	2	2	4	3	1	1	1	3	1	4	3	1	2	2	3	5	4	3	2	3	4	2	2	1	84
14	3	2	4	5	4	4	3	3	3	4	1	1	3	3	1	3	4	2	1	2	4	5	4	4	3	3	5	1	1	1	87
15	2	2	5	5	1	4	3	3	3	3	3	1	3	1	4	3	4	2	1	1	3	1	2	4	4	4	3	1	1	1	78
16	4	4	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	2	1	3	3	1	4	3	1	3	4	1	3	4	4	3	1	1	1	77
17	4	4	3	5	3	3	4	2	4	4	2	3	2	2	3	4	1	3	4	1	4	4	2	3	2	2	2	2	1	1	84
18	2	5	4	5	4	4	4	2	3	4	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	1	4	2	2	1	1	2	1	76
19	3	5	4	4	3	4	5	1	4	3	2	1	1	3	2	3	2	1	3	2	2	3	1	3	3	3	1	1	1	1	75
20	4	4	5	3	4	4	2	1	4	3	1	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	1	1	1	83

GESTIÓN ADMINISTRATIVA (1RA.VARIABLE)

Anexo 6. Certificado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Lima, 30 de Noviembre de 2018

Carta P. 0804-2018-EPG-UCV-LN

DR. CARLOS SEGURA ROMERO
DIRECTOR
Hospital II Vitarte Essalud



De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **ERLINDA ELVIRA SANCHEZ OBREGON** identificado con DNI N.° **15647194** y código de matrícula N.° **7001176459**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LAS ENFERMERAS EN EL HOSPITAL II VITARTE – ESSALUD, 2018

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestra estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,




Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo - Campus Lima Norte

ACOA

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.

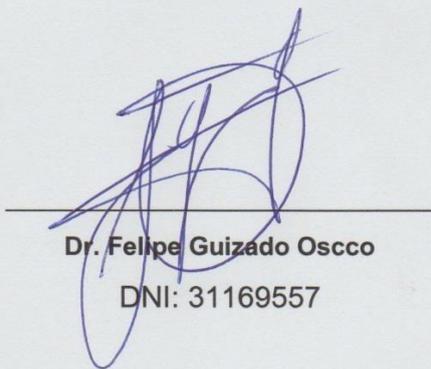


Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Felipe Guizado Oscco, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada “**Gestión administrativa y calidad de servicio de las enfermeras en el hospital II Vitarte – EsSalud, 2018**”, del (de la) estudiante **Erlinda Elvira Sanchez Obregon**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 19 de setiembre del 2019



Dr. Felipe Guizado Oscco

DNI: 31169557

Feedback Studio - Google Chrome
 iv.burnip.com/app/carta/tel/Pro-11753384445-16lang-edu-1051063958

feedback studio Gestión administrativa y calidad de servicio de las enfermeras en el hospital II Vitarte - EsSalud, 2018

Resumen de coincidencias

25 %

Se están viendo fuentes estándar
 Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

25	1	Entregado a Universidad	13 %
		Trabajo del estudiante	
	2	repositorio.uv.edu.pe	11 %
		Fuente de Internet	
	3	Entregado a Universidad	<1 %
		Trabajo del estudiante	
	4	repositorio.una.edu.pe	<1 %
		Fuente de Internet	
	5	repositorio.utadech.edu...	<1 %
		Fuente de Internet	
	6	repositorio.up.edu.pe	<1 %
		Fuente de Internet	
	7	www.apisterniza.uson...	<1 %
		Fuente de Internet	
	8	cyberleas.unmm.edu...	<1 %
		Fuente de Internet	
	9	repositorio.unheval.edu...	<1 %
		Fuente de Internet	
	10	repositorio.uandina.edu...	<1 %
		Fuente de Internet	
	11	repositorio.ugv.edu.pe	<1 %
		Fuente de Internet	

Página: 1 de 38 Número de palabras: 10554 Text-only Report High Resolution Activado



Gestión administrativa y calidad de servicio de las enfermeras en el hospital II Vitarte – EsSalud, 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicio de la Salud

AUTORA:

Br. Erlinda Elvira Sanchez Obregon

ASESOR:

Mg. Daniel Cordova Sotomayor

SECCIÓN:

Ciencias médicas



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

SANCHEZ OBREGON, ERLINDA ELVIRA

D.N.I. : 15.647.194

Domicilio : M2.B2, LT.30, Urb. San Diego - SMP.

Teléfono : Fijo : 540.1892 Móvil : 949350355

E-mail : Linda_13.11@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRA

Mención: Gestión de los Servicios de la Salud.

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

SANCHEZ OBREGÓN, ERLINDA ELVIRA

Título de la tesis:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO
EN LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL DE VITARTE II
ESSALUD 2018.

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 11 JUN 2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ERLINDA ELVIRA SANCHEZ OBREGÓN

INFORME TITULADO:

Gestión administrativa y calidad de servicio
de las enfermeras en el hospital II Vitarte
Es Salud, 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

SUSTENTADO EN FECHA: 30 ABRIL 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN