



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de
enfermería de un Hospital Naranjal, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Valarezo Veliz, Evelyn Katherine (ORCID:0000-0002-1269-6290)

ASESORA:

Mg. Merino Flores, Irene (ORCID: 0000-0003-3026-5766)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

PIURA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico el presente proyecto de investigación científica principalmente a Dios, por otorgarme vida y salud, por guiarme hasta este punto de mi vida, por proveerme de sabiduría, por su infinito amor y bondad.

A mi familia por ser el pilar fundamental y demostrarme su apoyo constante en el transcurso de mi carrera profesional, por su infinito amor.

A mi esposo por apoyo incondicional, a mi hijo por ser la luz que me guía y que me inspira para seguir siendo mejor persona y profesional.

A mis amigas, amigos por concederme el valor de su amistad y por creer que lo lograría.

Valarezo Veliz Evelyn Katherine

Agradecimiento

Agradezco a Dios por guiarme, por estar junto a mí en los buenos y en los malos momentos, por darme fe, fortaleza y sabiduría constantemente, por brindarme cada día una experiencia más de vida la cual me enriquece continuamente.

Agradezco a mi familia por demostrarme su infinito amor cada día de mi vida, por estar junto a mi cuando más lo he necesitado.

Quiero extender mi agradecimiento a mi tutora Mg. Irene Merino Flores por ser nuestra guía en la realización de mi tesis.

Me van a faltar palabras para agradecer a las personas que se involucraron en la realización de este trabajo investigativo de rigor científico, sin embargo, merecen este reconocimiento y mucho más agradezco a mi Abuelita, madre, suegros, a mi esposo, a mi hijo y a toda mi familia que con su esfuerzo y dedicación me ayudaron a sobresalir en mi carrera universitaria y me dieron el apoyo constante para no decaer cuando todo parecía complicado e imposible.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestro.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS.....	43

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Muestra censal</i>	18
Tabla 2. <i>Nivel de Gestión Administrativa</i>	21
Tabla 3. <i>Nivel de Calidad de Servicio</i>	22
Tabla 4. <i>Prueba de normalidad de las variables gestión administrativa y calidad de servicio</i>	23
Tabla 5. <i>Análisis de correlación de las variables gestión administrativa y calidad de servicio</i>	24
Tabla 6. <i>Análisis de correlación de la dimensión recursos financieros y la variable calidad de servicio</i>	25
Tabla 7. <i>Análisis de correlación de la dimensión recursos humanos y la variable calidad de servicio</i>	26
Tabla 8. <i>Análisis de correlación de la dimensión recursos materiales y la variable calidad de servicio</i>	27

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del personal de enfermería de un Hospital, Naranjal, 2021.

La investigación ha sido ejecutada desde el enfoque cuantitativo y el tipo de investigación fue básico, con un diseño no experimental trasversal descriptivo y correlacional. La muestra estuvo conformada por 40 profesionales de enfermería del Hospital Básico de Naranjal, y la información se obtuvo mediante la aplicación de dos instrumentos tipo encuesta elaborados por la autora. Los datos obtenidos han sido analizados mediante el programa estadístico SPSS V25. Se utilizó la estadística descriptiva con el análisis de las medidas de tendencia central para establecer frecuencias y porcentajes de cada variable y el análisis correlacional; se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk, y se eligió el uso del estadígrafo no paramétrico Rho Spearman para comprobar las hipótesis.

Los resultados reflejan que existe una correlación positiva media entre el nivel de la gestión administrativa y el nivel de la calidad de servicio del personal de enfermería, lo que se comprobó con la aplicación de la prueba Rho alcanzando un coeficiente .598.

Palabras clave: gestión administrativa, calidad de servicio, cuidados de enfermería

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between administrative management and the quality of service of the nursing staff of a Hospital, Naranjal, 2021.

The research has been carried out from a quantitative approach and the type of research was basic, with a non-experimental, descriptive and correlational cross-sectional design. The sample consisted of 40 nursing professionals from Hospital Básico de Naranjal, and the information was obtained through the application of two survey-type instruments prepared by the author. The data obtained have been analyzed using the statistical program SPSS V25. Descriptive statistics were used with the analysis of the measures of central tendency to establish frequencies and percentages of each variable and the correlational analysis; The Shapiro-Wilk normality test was applied, and the use of the non-parametric Rho Spearman statistician was chosen to test the hypotheses.

The results reflect that there is a mean positive correlation between the level of administrative management and the level of quality of service of the nursing staff, which was verified with the application of the Rho test, reaching a coefficient of .598.

Keywords: administrative management, quality of service, nursing care

I. INTRODUCCIÓN

La Calidad del servicio en enfermería es un elemento integrador que promueve el ejercicio de la profesión exigiendo rigurosidad a los profesionales, con el uso de métodos de alto impacto, que garanticen intervenciones seguras, humanizadas y satisfactorias para los pacientes.¹ Por ello, los profesionales de enfermería se encuentran en el compromiso social y ético de ofrecer cuidados dignos que disminuyan los riesgos que puedan presentarse en la asistencia sanitaria.²

La gestión administrativa en las organizaciones, tiene como función principal regular, controlar y dirigir efectivamente todos los recursos que recibe, sean estos financieros, humanos, o materiales, con el fin de satisfacer a los usuarios paralelamente al cumplimiento de la labor y ética profesional.³ Al hablar de los elementos que componen a las instituciones de salud, se considera que el personal de enfermería es uno de los recursos humanos más importante y, por lo tanto, la práctica profesional humanizada, cálida y respetuosa del personal de enfermería constituye un componente clave para elevar los niveles de calidad de servicio de la salud; ya que son los encargados de tomar mayor contacto con los pacientes en la ejecución de los procedimientos y tratamientos hospitalarios.⁴

A nivel mundial, se estima que cada año ocurren alrededor de 8,4 millones de decesos ocasionados por deficiencias en la calidad de los servicios de la salud en países de medianos y bajos recursos económicos, lo que significa el 15% de los decesos en dichos países.^{5, 6} El personal de enfermería es una de las piezas fundamentales para prevenir estos eventos adversos; no obstante, para que se consiga su óptima participación se debe contar con los recursos necesarios (implementario, tecnológico, entre otros), mismos que en estos países de escasos recursos no se obtienen o se gestionan de forma inadecuada, por lo que se considera un problema importante a nivel mundial.

A nivel latinoamericano, Geovanella et al.⁷ mencionan la importancia de contar con personal de enfermería competente y sobre todo con vocación para la atención

comunitaria y rural, ya que una de sus principales funciones es promover la prevención de enfermedades infecciosas, bacterianas, microbianas, transmisibles o no, mediante la vacunación u otros mecanismos y campañas; ^{5,6} así también, son los que ofrecen las orientaciones primarias a los pacientes acerca de los peligros de los hábitos nocivos para la salud física y mental. Las comunidades más pobres de los países de Latinoamérica se han visto particularmente afectadas ya que mayormente, el personal de enfermería que atiende estas comunidades evidencia escasez de recursos e insumos, de control y de capacidad de atención, consiguiendo que la calidad del servicio prestado descienda a niveles alarmantes.

En el ámbito nacional, Bustamante et al.⁸ recogen en su investigación que según las expectativas y percepciones de los usuarios de los servicios de salud en la provincia del Guayas, los servicios sanitarios que se ofrecen en el país son apreciados de forma positiva, sin embargo, se registra que según la percepción del 73% de esta población, la gestión administrativa inadecuada aumenta las probabilidades de insatisfacción en los usuarios, focalizando así las necesidades en la mejora de la gestión administrativa en pro de mantener la calidad de los servicios en niveles altos.⁹

En la ciudad de Ibarra, Echeverría realizó trabajos de investigación el ambiente hospitalario quirúrgico, espacio donde la calidad del servicio de enfermería debe desarrollarse de manera segura y rigurosa, percibiendo faltas en los procesos de atención que perjudican la excelencia del trabajo del enfermero, refiriéndose que el 16% de las causas de las infecciones quirúrgicas provienen de las deficiencias en la calidad del servicio de enfermería.¹⁰

En el contexto de este estudio, es decir, en el Hospital de Naranjal, se ha observado que este problema se agudiza más, ya que en los últimos años se han recibido reiteradas quejas de los pacientes en cuanto a la atención del personal de enfermería, refiriendo que existe exceso de pacientes y poco personal para la atención; por ende este poco personal se satura de actividades y realizan sus servicios médicos con deficiencias, consiguiendo que las expectativas de los usuarios del servicio de salud no sean alcanzadas. En consecuencia, se refleja incumplimiento en aspectos muy

importantes en la atención al usuario que disminuyen el nivel de la calidad del servicio prestado, como el alcance de las expectativas de atención (tiempo y calidad de respuesta), el trato empático a quienes acuden al servicio de salud y el uso efectivo de los elementos perceptibles que favorezcan la seguridad y excelencia en la atención a los pacientes, como el uso correcto de los espacios de atención, la distribución y uso adecuado de los dispositivos, instrumentos e insumos médicos, entre otros.

Es así que se formuló el problema general que permitió dilucidar las preguntas que surgen a partir de lo antes expuesto, ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del personal de enfermería de un Hospital, Naranjal, 2021?

Así también se formulan los problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa que existe en el personal de enfermería de un hospital, Naranjal, 2021? ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio que tiene el personal de enfermería de un Hospital, Naranjal, 2021? ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del recurso humano y la calidad de servicio del personal de enfermería de un Hospital, Naranjal, 2021?; ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del recurso material y la calidad de servicio del personal de enfermería de un Hospital, Naranjal, 2021?; y, ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del recurso financiero y la calidad de servicio del personal de enfermería de un Hospital, Naranjal, 2021?

Esta investigación posee relevancia teórica, ya que permitió acceder a fundamentos bibliográficos actualizados y de rigor científico, con la finalidad de discriminar las relaciones entre la teoría y la praxis. De la misma manera, posee justificación social, ya que los resultados obtenidos permiten plantear planes de acción de mejora en la calidad de los servicios médicos prestados a los usuarios del Hospital y otras localidades.

Tiene justificación práctica, ya que sus resultados permiten elaborar intervenciones para mejorar los servicios que prestan los profesionales de enfermería, con la finalidad

de favorecer en bienestar de los pacientes y mejorar los índices de calidad de servicio del centro hospitalario.

Finalmente tiene justificación metodológica, ya que se diseñaron dos instrumentos de medición con la técnica de la encuesta, para obtener la información necesaria para resolver los cuestionamientos planteados en la investigación, mismos que fueron validados por el juicio de expertos y ha sido medida su confiabilidad por medio del cálculo del índice alfa de Cronbach, convirtiéndolos en herramientas de trabajo para nuevos estudios.

Es así que se ha planteado el objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del personal de enfermería de un Hospital, Naranjal, 2021. Los objetivos específicos, por lo tanto, fueron: determinar el nivel de gestión administrativa que posee el personal de enfermería de un hospital, Naranjal, 2021; determinar el nivel de calidad de servicio que tiene el personal de enfermería de un hospital, Naranjal, 2021; determinar la relación que existe entre la gestión del recurso financiero y la calidad de servicio del personal de enfermería de un Hospital, Naranjal, 2021; Determinar la relación que existe entre la gestión del recurso humano y la calidad del servicio de personal de enfermería de un Hospital, Naranjal, 2021; y, Determinar la relación que existe entre la gestión del recurso material y la calidad de servicio del personal de enfermería de un Hospital, Naranjal, 2021.

La hipótesis general de la investigación fue: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del personal de enfermería de un Hospital, Naranjal, 2021. Las hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la gestión del recurso financiero y la calidad de servicio del personal de enfermería de un Hospital, Naranjal, 2021; existe relación significativa entre la gestión del recurso humano y la calidad de servicio del personal de enfermería de un Hospital, Naranjal, 2021; y, existe relación significativa entre la gestión del recurso material y la calidad de servicio del personal de enfermería de un Hospital, Naranjal, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Se ha realizado una revisión exhaustiva de investigaciones que puedan aportar relevancia a este estudio, lo cual se detalla a continuación.

A nivel internacional, Rojas, Hernández y Niebles,¹¹ realizaron un estudio relacionado a este tema, que tuvo como objetivo identificar la gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud, en el que metodológicamente realizaron un análisis documental y una encuesta a 65 instituciones de salud en Barranquilla, entre ellas clínicas y laboratorios, en sus principales resultados encontraron que el 62% de los encuestados considera que la implementación de normas ISO ha generado impacto positivo, y se sostiene esta tendencia con el 80% en la mejora de los procesos; seguridad y salud ocupacional alcanza el 54% de relevancia, y el 85% consideran la importancia de contar con un encargado de gestión de calidad organizacional. Concluyen que para conseguir un nivel óptimo de calidad en los servicios prestados en esa localidad es indispensable elaborar planes de gestión estratégicos, que faciliten la integración de cada componente de la administración.

Castro y Cadena,¹² ejecutaron una investigación que se dispuso a evaluar la satisfacción por la calidad del servicio de enfermería percibida por los pacientes con insuficiencia renal crónica; para ello trabajaron con una muestra de 300 pacientes con dicha condición, aplicaron el instrumento SERVQHOS y por medio de la estadística inferencia encontraron que el 51.7% fueron mujeres y el 48.3% hombres, de los cuales el 54% y 31.3% respectivamente se sintieron satisfechos en cuanto a la comunicación y profesionalismo; solo el 39% alcanzó satisfacción en cuanto al servicio de enfermería. Concluyeron que el nivel de satisfacción no depende únicamente del servicio prestado por el profesional sino también del alcance de las expectativas de los pacientes.

Así también, Mendoza y Placencia,¹³ midieron el nivel de satisfacción de los pacientes de oftalmología de un hospital en dos etapas, es decir en el año 2014 y 2018, con la

finalidad de contrastar los resultados y detectar si ejercen relación con la calidad global. Mediante un estudio observacional y analítico, conformaron su muestra de 678 pacientes a quienes realizaron dos instrumentos para medir la satisfacción por calidad global. En sus resultados establecieron que en el 2014 los pacientes se encontraron satisfechos con la atención que recibieron, puntuando niveles más elevados en la dimensión seguridad; sin embargo, en los resultados del año 2018 la satisfacción disminuyó drásticamente en todas sus dimensiones. Finalmente concluyeron que en estos cambios de percepción en la satisfacción de los pacientes destacan la atención del médico tratante y el respeto que el paciente recibió de todo el personal.

Jiménez y Nieves,¹⁴ realizaron un estudio acerca de la calidad de los cuidados de enfermería a los pacientes de diabetes mellitus tipo 2, con la finalidad de describir la percepción de los pacientes. Trabajaron con una muestra de 54 pacientes que acudieron entre 2016 y 2017, aplicaron el cuestionario Care Q. Los resultados arrojaron porcentajes positivos en cuanto a la dimensión de accesibilidad, solo el 14% respondió a veces en cuanto al ítem de monitoreo a pacientes internados. En cuanto a la dimensión explica y facilita se encontró que los pacientes perciben escasa ayuda del personal de enfermería para entender y efectuar los cuidados en el hogar. En cuanto a la dimensión de confort fue valorada como muy positiva evidenciando que el personal de enfermería se relaciona empáticamente con el paciente y sus allegados para que perciban comodidad en su proceso de curación. Concluyen que para los pacientes es muy importante todas las habilidades que posea el enfermero, tanto en la administración de los recursos como en la capacidad de brindar confort y bienestar.

Por su parte, Hernández, Cardona y Pineda,¹⁵ realizaron una investigación descriptiva con el objetivo de establecer el nivel de calidad e innovación en los servicios de salud y cómo esta se ve influenciada por la gestión administrativa de la organización. Para el estudio participaron diez empresas de salud a quienes se les aplicó un instrumento sencillo elaborado por los autores. Sus resultados evidenciaron que las empresas gestionan principalmente los recursos financieros dejando en último plano procesos importantes dirigidos a mantener la calidad del servicio; por ello concluyen que para

estas empresas de salud no es prioridad implementar un sistema que mejore la calidad del servicio, lo que ha generado que el 40% de sus usuarios perciban insatisfacción ante los servicios recibidos.

Otro estudio acerca de clima organizacional en instituciones médicas, realizado por Fernández, Revilla, Kolevic, Cabrejos, Muchaypiña, Sayas et al.¹⁶ se valió para describir el clima organizacional y la satisfacción generada en los usuarios por la atención recibida. Se trabajó con el personal de los servicios de hospitalización del Instituto Nacional Salud del Niño (INSN), aplicando una encuesta a 125 trabajadores y encuesta de satisfacción a 92 acompañantes de los pacientes pediátricos atendidos entre agosto y octubre 2017. Como resultados se encontró que el clima organizacional puntúa en 76,3% en el nivel de mejorable, especificando deficiencias en la dimensión de remuneración; en cuanto a la encuesta de satisfacción, se puntuó 64,4% mostrando deficiencias en los trámites para recibir el alta.

Puerta, Gaviria y Duque,¹⁷ investigaron acerca del tiempo que se requiere para ofrecer el cuidado enfermero de calidad, con la finalidad de determinar las necesidades en cuanto a talento humano para prestar servicios de calidad en un hospital de primer nivel. La muestra que facilitó el estudio fueron una maestra universitaria de enfermería y sus estudiantes de último año de pregrado, con la aplicación del método Puerta Cataño y fundamentado con la técnica del juicio de expertos. Para calcular el tiempo que se requiere para la gestión de los servicios de enfermería se elaboraron instrumentos de análisis de competencias y funciones de cargo de enfermería, con lo que se recogió datos importantes entre 2010 y 2013. En los principales resultados se evidencia la importancia de la distribución del tiempo para la ejecución de las funciones de enfermería, entre ellas la gestión de cuidado (120 minutos), riesgo de suicidio (90 minutos), funcionamiento del servicio de hospitalización (85 minutos), gestión de servicio hospitalario y dirección de personal bajo cargo (147 minutos), rondas (29 minutos), organización de actividades (59 minutos), investigación (14 horas), informes (65 minutos), auditorías de hospitalización (27 minutos), auditoría de enfermería (7 minutos). Concluyen que la planificación y distribución del talento humano de

enfermería y el establecimiento de los tiempos requeridos para el ejercicio de ofrecer servicios de calidad debe fundamentarse en las exigencias de los pacientes de manera objetiva, contextualizada y pertinente a las acciones a realizar.

A nivel nacional, Arbeláez y Mendoza,⁹ efectuaron un estudio dirigido a identificar la relación entre la gestión de la máxima autoridad de diferentes centros de salud y la satisfacción que el servicio que otorgan ha generado en los usuarios; en el estudio participaron nueve directores de los centros médicos del distrito 17D09 y 652 pacientes de los mismos. En sus principales resultados prevalece la gestión de los directores en nivel regular con 56%, la insatisfacción de los pacientes puntuó 89% y la mala calidad de la institución en el 100%. Concluyendo que las variables gestión administrativa y satisfacción del usuario se correlacionan directa y significativamente.

Asia también, se encontró que Echeverría y Francisco¹⁰ investigaron acerca de la calidad del cuidado enfermero en el ámbito quirúrgico, con el objetivo de encontrar las causas de infección quirúrgica. Para ello trabajaron con una muestra de 12 enfermeras y 348 pacientes y con la metodología de marco lógico para identificación de problemas y el uso del Test Care Q y la ejecución de grupos focales, alcanzaron sus resultados que responden al objetivo, entre ellos se refiere que entre el 14 y 16% de las infecciones quirúrgicas son causadas por las deficiencias en la calidad de los cuidados de enfermería, finalmente concluyen que la aplicación de programas de mejoramiento en el servicio impacta directamente en la satisfacción de los usuarios, sugiriendo el uso de programas oportunos.

En el mismo contexto nacional, con un enfoque político y representativo, la ex ministra de Salud Caroline Chang,¹⁸ publicó un artículo especial en el que aborda la evolución del sistema de Salud en Ecuador desde el 2005 hasta el 2014, en este artículo resalta los alcances y logros como también los desafíos para su consolidación. Con metodología cualitativa descriptiva-interpretativa; realizó la revisión y análisis de documentos y entrevistas exhaustivas a 14 actores que participaron en los procesos reformativos durante ese período, encontrando que las representaciones sociales acerca del sistema sanitario en el país reconocen que se requiere fortalecer las

gestiones del sector y sociedad civil, sin embargo, se evidencia que posicionar en nivel prioritario los servicios de salud ha sido un gran logro en cuanto a buenas prácticas. Concluye que aún se tiene como desafío principal sostener financieramente la gratuidad y la universalidad de la salud sin descuidar la calidad de los servicios otorgados.

Solis, Mena y Lara, ¹⁹ se propusieron evaluar la satisfacción de los usuarios del Hospital del Día (HDD) de la Universidad Central del Ecuador (UCE), y con el método descriptivo se trabajó con una muestra de 198 pacientes (40 pacientes diarios), se recogieron los datos por medio de una encuesta, la cual arrojó como resultados que solo el 27% de los usuarios perciben que existe buena atención; el tiempo de espera de atención fluctúa entre 22 y 39 minutos, resultado que no repercute significativamente entre los usuarios satisfechos y los no satisfechos. Finalmente, en cuanto a las correlaciones concluyen que las variables trato cordial del personal médico y administrativo se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario y que, las variables que se refieren al confort de las instalaciones también guardan relación significativa y directa con la satisfacción de los usuarios atendidos en el Hospital en mención.

Se indagó por diferentes medios estudios locales acerca del problema de investigación o de alguna de sus variables, sin embargo, no se consiguió información de investigaciones que aporten a este estudio, por lo que resulta aún más importante ejecutar este trabajo investigativo.

Por ello, es importante definir y caracterizar las variables del estudio, con la finalidad de comprender los aspectos que componen el fenómeno de estudio. La gestión administrativa es el conjunto de procedimientos que regulan, controlan y dirigen efectivamente todos los recursos que recibe una organización, sean estos financieros, humanos, o materiales, con el fin de satisfacer a los usuarios paralelamente al cumplimiento de la labor y ética profesional.⁵

Por otro lado, Tumbaco et al.²⁰ admiten que la gestión administrativa trasciende de la simplicidad de conjunto de procesos, y más bien, destaca que se trata de un modelo prediseñado, en el cual se establecen objetivos que con la práctica efectiva se van alcanzando, lo que termina definiendo a la gestión administrativa como un conjunto de resultados.

Daza define que la gestión administrativa se trata de la sistematización de conductas organizacionales que persiguen la consecución de objetivos planteados por la institución,²¹ considerando que se refiere a un proceso que requiere de planeación, organización, ejecución, regulación y mejoramiento por parte de los empleados, así también depende de los recursos con los que se cuenta para alcanzar las metas y objetivos planteados.^{22,23}

Existen teorías que facilitan la caracterización de la gestión administrativa, entre ellas la teoría clásica de las empresas de Henri Fayol, la cual menciona que existen tres tipos de gestión, según el tipo de empresa: la organización cerrada caracterizada por ser centralizada y jerarquizada posee un tipo de gestión mecanicista, en la que predomina la experiencia y el sentido común como medio de conocimiento. Por otra parte se encuentra la organización anticipativa, la cual se caracteriza por el paradigma estadístico y procura prever situaciones futuras y posee un tipo de gestión proactiva en la que se verifica la información obtenida y se somete a comprobación para mejoras. Finalmente, la organización abierta, la cual posee cualidades de desequilibrio, relaciones y comunicación no lineal, esta posee un tipo de gestión sistémica en la que predomina la creatividad, la innovación y la estrategia.⁴⁹

En el ámbito sanitario, la gestión administrativa está encargada de dirigir todos los recursos con los que cuenta la institución, con la finalidad de contribuir en el desarrollo de las actividades y la progresión de los resultados, ^{24,25} son los gestores de la administración quienes se encargan de las innovaciones en aspectos tecnológicos, de abastecimiento de materiales e insumos y de la organización y dirección del talento humano que se encuentra vinculado a la institución.²⁶

Así, en base a la teoría de comportamiento organizacional, la variable gestión administrativa se dimensiona en recursos financieros, recursos humanos y recursos materiales; dimensiones que conforman la estructura de las organizaciones y direccionan las gestiones que estas emplean para subsistir y ofrecer servicios de calidad. No obstante, debe influir la efectividad, lo que incrementará la satisfacción de los usuarios al mejorar sus experiencias en cuanto al servicio obtenido.²⁷

La dimensión de los recursos financieros se refiere a la correcta gestión económica de la organización, esto es, cada gerente, directores o administradores encargados deben tener pleno conocimiento del flujo financiero con el que cuenta,²⁸ así también debe tener las competencias necesarias para emplear este recurso de forma adecuada para poder elaborar eficazmente presupuestos y operaciones de control; estos administradores son los llamados a implementar acciones estratégicas para la obtención de recursos económicos propios que sirvan de apoyo a las finanzas institucionales.²⁹

En cuanto a la dimensión de los recursos humanos Trujillo et al. Menciona que es la encargada de vincular a la organización colaboradores competentes y dispuestos a desempeñar las funciones que se les asigne. ³⁰ La gestión del recurso humano se distingue como uno de los procesos más importantes para el beneficio institucional, ya que de esto depende que las actividades que se realicen sean efectivas.^{31,32} Entre las funciones que realiza la administración del recurso humano se encuentran el reclutamiento y selección, administración y remuneración del personal, adicionalmente el desarrollo de políticas salariales en las que se contemplan la jerarquización de los puestos de trabajo según sus funciones, el desarrollo personal de los colaboradores, las relaciones laborales y los beneficios sociales en beneficio de un clima laboral saludable.³³

La tercera dimensión es la gestión de los recursos materiales, estos pueden ser inventariables tales como equipos y aparatología, mobiliarios como camillas sillas de ruedas escritorios, señalética, equipo sanitarios, entre otros; y los no inventariables como implementos e insumos tales como mascarillas guantes, desinfectantes,

termómetros entre otros.³⁴ La administración efectiva de estos recursos materiales proporcionan seguridad y confort a los pacientes beneficiarios del servicio otorgado.³⁵

La variable calidad de servicio se conceptualiza desde la propia definición de la palabra calidad, la cual se refiere a la satisfacción que experimentan los beneficiarios del algún servicio cuando perciben que sus necesidades y expectativas han sido cumplidas.³⁶ En este sentido, la calidad del servicio de enfermería se define como un elemento integrador que promueve el ejercicio de la profesión exigiendo rigurosidad a los profesionales, con el uso de métodos de alto impacto, que garanticen intervenciones seguras, humanizadas y satisfactorias para los pacientes.¹

Existe una tendencia muy marcada en cuanto a la calidad de servicio, y es que cada persona que acude con expectativas personales para recibir un servicio de otros, compara sus experiencias previas con las actuales, y a partir de ellos establece sus propios niveles de satisfacción, lo que le permite discriminar si el servicio que está recibiendo tiene altos niveles de calidad.³⁷ Es así que en la actualidad hablar de calidad de servicio se vuelve un reto a la hora de ejecutar acciones para llenar las expectativas de los usuarios.

Existen muchas teorías que pretenden definir la calidad a la hora de ofrecer productos o servicios, entre ellas la teoría de los trece principios de Jesús Viveros, la cual identifica 13 aspectos importantes definidos como reglas y, según el autor, el cumplimiento de estas reglas constituye mayor eficacia y calidad en la oferta. Por otra parte, La teoría de Joseph Muran, afirma que se deben cumplir cinco puntos necesarios para conseguir mayor calidad, desde estudio de mercado hasta aplicar mejoras constantes. También, la trilogía de Juran quien afirma que para aumentar la calidad se debe crear un plan de calidad, controlar que se esté ejecutando correctamente y mejorar en todo momento lo ofrecido; estas teorías hacen aportes fundamentales, sin embargo, enfocan su paradigma en la calidad de productos, distinguiéndose en menor valía la calidad de los servicios humanos.⁵¹

La teoría que mayor aporte brinda a la investigación es la teoría de control total de calidad, formulada por Armand Feigenbaum, quien menciona tres pasos fundamentales para que la calidad del servicio ofrecido incremente; el primero es la planeación y dirección estratégica de la administración, el segundo se centra en el involucramiento de todos los colaboradores, con la finalidad de brindar aportes innovadores que alimenten las expectativas del usuario, y el tercero es la evaluación constante de los niveles de calidad y del trabajo realizado por los colaboradores con la finalidad de aplicar mejoras continuas.⁵²

El rol del personal de enfermería es uno de los más importantes en el ámbito hospitalario, ya que es el profesional encargado de tener no solo el primer contacto con el paciente sino que atiende directamente las necesidades médicas que se le asignen para el cuidado de dichos pacientes;^{38,39} por ello brindar una atención de calidad resultará una experiencia satisfactoria para los beneficiarios y contribuirá en el mejoramiento de la condición médica del paciente.⁴⁰

Es así que según la teoría de control total de calidad, la primera dimensión que interviene en la calidad de los servicios de enfermería es la expectativa de respuesta; todo paciente requiere ser atendido en el menor tiempo posible, por ello el tiempo de espera es un indicador indispensable para medir la calidad del servicio; al igual que la disposición, actitudes y aptitudes que manifiesta el profesional durante el proceso, y su capacidad para resolver problemas, incrementan la seguridad, tranquilidad y confort de los pacientes.⁴¹

Otra dimensión es el trato empático, y esta se mide desde la recepción del paciente en el contacto inicial, el trato respetuoso y cálido es percibido como agradable, por ello el enfermero debe tener la disposición de recibir a sus pacientes de forma amable y personalizada, luego el profesional de enfermería debe explicar los procedimientos a los que será sometido el paciente,⁴² con la finalidad de que esté al tanto de su proceso, a la vez que se establece una relación de confianza que contribuye beneficiosamente a la intervención, otros indicadores de relevancia son el interés por el bienestar del paciente, la privacidad y seguridad brindada al paciente.⁴³

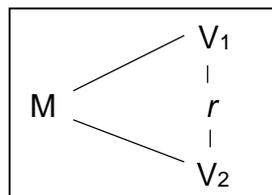
Una tercera dimensión corresponde a los elementos perceptibles, es decir todo aquello que permita el fácil acceso al servicio solicitado;⁴⁴ estos elementos varían según el contexto, es decir que para áreas de atención hospitalaria se requiere de ciertos elementos que no serán indispensables para áreas de atención ambulatorias, finalmente las necesidades convergen en el uso de señalética adecuada, el equipo mobiliario cómodo, el acondicionamiento y la higiene de los servicios sanitarios, la innovación en equipo tecnológico y aparatología, y el abastecimiento de implementos e insumos médicos.⁴⁵

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación ha sido ejecutada desde el enfoque cuantitativo ya que los datos se obtuvieron mediante instrumentos que proporcionan resultados estadísticos objetivos y cuantificables. En cuanto al tipo de investigación fue básico, ya que se ha pretendido clarificar el conocimiento acerca las variables seleccionadas para el estudio, con un diseño no experimental transversal descriptivo y correlacional, ya que las variables han sido estudiadas en contexto natural y sin manipulación de las misma, lo que permitió describir el fenómeno y establecer las relaciones que existan entre las variables de estudio.⁴⁶

El esquema que representa al diseño de la investigación es el siguiente:



Se lee:

M= 40 enfermeros

V₁= gestión administrativa

V₂= calidad de servicio

r= relación entre variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1. Gestión administrativa

Definición conceptual

Conjunto de procedimientos importantes que posee una organización exitosa, mismo que debe considerar tres aspectos básicos: la inclinación por la acción en base a los recursos financieros y autonomía económica, la productividad a través de la gente, y la adaptabilidad a los cambios tecnológicos.⁵⁰

Definición operacional

La variable gestión administrativa, será medida por medio de la técnica encuesta, para lo que se elaborará como instrumento un cuestionario estructurado por ítems que respondan a los indicadores de las dimensiones recursos financieros, recursos humanos y recursos materiales, la escala de medición será de intervalo tipo Likert donde cada enunciado tendrá 4 opciones de respuesta estándar, a las cuales se le proporcionará valor numérico para el procesamiento de los datos obtenidos (4 totalmente de acuerdo, 3 de acuerdo, 2 en desacuerdo, 1 totalmente en desacuerdo), con la finalidad de recoger las percepciones del personal de enfermería acerca de la gestión administrativa.

Indicadores

Presupuesto, recursos propios, transparencia en el manejo de las finanzas, inversión para mejoras, remuneración, programas financiados de educación continua, rendición de cuentas, habilidades sociales, competencias, compromiso laboral, compromiso social, clima laboral, distribución del personal en los espacios de atención, organización del tiempo y tareas, acondicionamiento de los espacios físicos para la atención, equipo tecnológico, implementos médicos, insumos médicos.

Escala de medición

Ordinal.

Variable 2. Calidad de servicio

Definición Conceptual

Elemento integrador que promueve la planeación y dirección estratégica de la administración, el involucramiento de todos los colaboradores, con la finalidad de brindar aportes innovadores que alimenten las expectativas del usuario, y la evaluación constante de los niveles de calidad y del trabajo realizado por los colaboradores con la finalidad de aplicar mejoras continuas.⁵²

Definición operacional

La variable calidad de servicio, será medida por medio de la técnica encuesta, para lo que se elaborará como instrumento un cuestionario estructurado por ítems que respondan a los indicadores de las dimensiones expectativas de respuesta, trato empático, elementos perceptibles, la escala de medición será de intervalo tipo Likert donde cada enunciado tendrá 4 opciones de respuesta estándar, a las cuales se le proporcionará valor numérico para el procesamiento de los datos obtenidos (4 totalmente de acuerdo, 3 de acuerdo, 2 en desacuerdo, 1 totalmente en desacuerdo), con la finalidad de recoger las percepciones del personal de enfermería acerca de la de la calidad del servicio que otorgan a los pacientes.

Indicadores

Tiempo de espera, disposición del profesional, actitudes en la atención, aptitudes del profesional, capacidad para resolver problemas, recepción del paciente, explicación de los procedimientos, interés por el bienestar del paciente, la privacidad seguridad brindada al paciente, señalética adecuada, la comodidad, la higiene, equipo tecnológico, implementos e insumos médicos.

Escala de medición

Ordinal.

3.3. Población, muestra y muestro

La población para el estudio estuvo compuesta por 40 profesionales de enfermería que pertenecen al Hospital Básico del cantón Naranjal en la provincia del Guayas; es

así que la muestra estuvo constituida por los 40 enfermeros, lo cual se define como muestra censal o muestra universal,⁴⁷ ya que cada una de las unidades del estudio son tomadas como muestra, es decir como participantes que proporcionan la información requerida.

Tabla 1.

Muestra Censal

Población		Total, muestra censal
12 hombres	28 mujeres	40 sujetos

Criterios de inclusión

- Participación consentida y voluntaria
- Disponibilidad de tiempo para responder la encuesta

Criterios de exclusión

- Vinculación reciente al hospital

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó para la investigación es la encuesta, esta técnica se trata de un sistema elaborado de cuestionamientos que indagan acerca de las particularidades de las variables utilizadas.⁴⁷

Para la medición de las variables gestión administrativa y calidad de servicio se utilizó como instrumento el cuestionario, mismos que fueron elaborados por la investigadora en base a las dimensiones e indicadores encontrados en las fuentes bibliográficas para cada variable. Luego de la construcción de los instrumentos, fueron sometidos a la validación por el juicio de expertos y se evaluó su confiabilidad por medio del cálculo del índice Alfa de Cronbach, alcanzando .839 y .810 lo que evidencia que los instrumentos proporcionan datos confiables.

3.5. Procedimientos

Se inició construyendo los instrumentos de recolección de información y se realizó su respectiva validación. Luego, se informó los detalles de la investigación y se solicitó la autorización para la ejecución al director del Hospital. Como siguiente paso, se socializó con la población los objetivos de la investigación, a la vez se procedió a la aplicación de los instrumentos. Todos los datos obtenidos fueron organizados y tabulados, para finalmente presentar los resultados de la investigación y plantear la discusión.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos obtenidos han sido analizados mediante el programa estadístico SPSS V25. Se utilizó la estadística descriptiva con el análisis de las medidas de tendencia central para establecer frecuencias y porcentajes de cada variable y el análisis correlacional. Los resultados se han presentado en tablas descriptivas, mismas que explican los niveles de percepción de los participantes. Así también se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk ya que la muestra estuvo compuesta por menos de 50 participantes, lo que determinó que los datos no provienen de una distribución normal; por ello se eligió el uso del estadígrafo no paramétrico Rho Spearman para comprobar las hipótesis. Para la interpretación de los resultados se utilizó la tabla referencial de Rho Spearman⁴⁶ la cual se encuentra en anexos.

3.7. Aspectos éticos

El informe de Belmont⁴⁸ menciona los aspectos éticos que deben considerarse en investigación de las ciencias de la salud, con el fin de proteger la integridad de las personas que participen; por ello, la investigación se ha realizado bajo el principio del respeto, principio que considera a las personas como autónomas, en este sentido, cada participante tiene la potestad de abandonar la investigación por los motivos que considere y en cualquier momento del estudio, notificando previamente su desistimiento. De la misma forma, se procuró en todo momento evitar cualquier daño a los participantes, respondiendo al principio de beneficencia. La recolección de la

información fue anónima, respetando la confidencialidad, asimismo no se tomaron fotografías ni datos personales por petición de los participantes.

Para la elaboración del informe de investigación se han utilizado las normas Vancouver previamente revisadas, con la finalidad de respetar los derechos de autoría por medio de la citación referencial y bibliográfica.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Determinar el nivel de gestión administrativa que posee el personal de enfermería de un hospital, Naranjal, 2021.

Tabla 2.

Nivel de Gestión Administrativa

Niveles	Dimensiones							
	Recursos Financieros		Recursos Humanos		Recursos Materiales		Total	
	F	%	f	%	f	%	f	%
Alto	7	17.5	7	17.5	5	12.5	5	12.5
Medio	16	40.0	29	72.5	28	70.0	29	72.5
Bajo	7	42.5	4	0.0	7	17.5	6	15.0
Total	30	100%	40	100%	40	100%	40	100%

Fuente: Encuesta de gestión administrativa aplicada a la muestra de estudio.

Descripción:

En la tabla se puede observar los resultados de la percepción de los profesionales de enfermería acerca de los niveles de gestión administrativa, evidenciándose que la dimensión recursos financieros tiene 17.5% nivel alto, 40% nivel medio y 42.5% nivel bajo; la dimensión recursos humanos posee 17.5% nivel alto, 72.5% nivel medio y 10.0% nivel alto; y la dimensión recursos materiales tiene 12.5% nivel alto, 70.0% nivel medio y 17.5% nivel bajo. Finalmente predomina el nivel medio para la variable gestión administrativa con el 75.5%, el 15.0% perciben que el nivel es bajo y el 12.5% indica que el nivel de la variable es alto.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Determinar el nivel de calidad de servicio que tiene el personal de enfermería de un hospital, Naranjal, 2021

Tabla 3.

Nivel de Calidad de Servicio

Niveles	Dimensiones							
	Expectativas de respuesta		Trato empático		Elementos perceptibles		Total	
	F	%	f	%	f	%	f	%
Alto	2	5.0	12	30.0	9	22.5	9	22.5
Medio	33	82.5	28	70.0	31	77.5	31	77.5
Bajo	5	12.5	0	0.0	0	00.0	0	00.0
Total	40	100%	40	100%	40	100%	40	100%

Fuente: Encuesta de calidad de servicio aplicada a la muestra de estudio.

Descripción:

En la tabla se puede observar los resultados de la percepción de los profesionales de enfermería acerca de los niveles de calidad de servicio, evidenciándose que la dimensión expectativas de respuesta tiene 5.0% nivel alto, 82.5% nivel medio y 12.5% nivel bajo; la dimensión trato empático posee 30.0% nivel alto y 70.0% nivel medio; y la dimensión elementos perceptibles posee 22.5% nivel alto, 77.5% nivel medio. Finalmente predomina el nivel medio para la variable calidad de servicio con el 77.5% y el 22.5% perciben que el nivel es alto.

Análisis Correlacional

BONDAD DE AJUSTE

Se realizó la prueba Shapiro-Wilk (-50 sujetos) para establecer la normalidad de las variables y según el resultado seleccionar el estadígrafo para realizar el análisis correlacional.

Si p . valor ≥ 0.05 se considera que los datos provienen de una distribución normal.

Si p . valor ≤ 0.05 se considera que los datos no provienen de una distribución normal.

Tabla 4.

Prueba de normalidad de las variables gestión administrativa y calidad de servicio

SHAPIRO – WILK				
	Estadístico	N	Sig.	Resultado
Gestión administrativa	.921	40	0.004	No normal
Recursos financieros	.901	40	0.001	No normal
Recursos humanos	.926	40	0.007	No normal
Recursos materiales	.815	40	0.000	No normal
calidad de servicio	.980	40	0.001	No normal
Expectativa de respuesta	.954	40	0.017	No normal
Trato empático	.863	40	0.002	No normal
Elementos perceptibles	.906	40	0.003	No normal

Fuente: Encuestas de gestión administrativa y calidad de servicio aplicada a la muestra de estudio.

Descripción:

Se evidencia en la tabla que sig. resultó p . valor ≤ 0.05 para ambas variables y sus dimensiones, encontrándose que los datos no provienen de una distribución normal, por lo que se selecciona el estadígrafo no paramétrico Rho Spearman para realizar el análisis correlacional.

Prueba de Hipótesis

HIPÓTESIS GENERAL:

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del personal de enfermería de un Hospital, Naranjal, 2021.

Tabla 5.

Análisis de correlación de las variables gestión administrativa y calidad de servicio

Correlaciones				
		Gestión Administrativa		Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1	.598*
		Sig. (bilateral)	.	.019
	N	40	40	
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	.598*	1.000
Sig. (bilateral)		.019	.	
N		40	40	

Nota: *. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Valor Rho de Spearman: .598

Decisión:

Se observa en la tabla que el coeficiente de correlación es de .598, lo que se interpreta como correlación positiva media según los rangos establecidos para la interpretación, por lo que se acepta la hipótesis, concluyendo que existe una correlación positiva media entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del personal de enfermería de un Hospital, Naranjal, 2021.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1: Existe relación significativa entre la gestión del recurso financiero y la calidad de servicio del personal de enfermería de un Hospital, Naranjal, 2021;

Tabla 6.

Análisis de correlación de la dimensión recursos financieros y la variable calidad de servicio

Correlaciones			
		Recursos financieros	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Recursos financieros	de Coeficiente de correlación	1 .484
		Sig. (bilateral)	. .068
		N	40 40
	Calidad de servicio	de Coeficiente de correlación	.484 1.000
		Sig. (bilateral)	.068 .
		N	40 40

Valor Rho de Spearman: .484

Decisión:

Se observa en la tabla que el coeficiente de correlación es de .484, lo que se interpreta como correlación positiva débil según los rangos establecidos para la interpretación, por lo que se acepta la hipótesis, concluyendo que existe una correlación positiva débil entre la gestión del recurso financiero y la calidad de servicio del personal de enfermería de un Hospital, Naranjal, 2021.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2: Existe relación significativa entre la gestión del recurso humano y la calidad de servicio del personal de enfermería de un Hospital, Naranjal, 2021

Tabla 7.

Análisis de correlación de la dimensión recursos humanos y la variable calidad de servicio

Correlaciones			
		Recursos humanos	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Recursos humanos	de 1	.585*
		Coeficiente de correlación	
		Sig. (bilateral)	.022
		N 40	40
	Calidad de servicio	de .585*	1.000
		Coeficiente de correlación	
		Sig. (bilateral)	.022
		N 40	40

Nota: *. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Valor Rho de Spearman: .585

Decisión:

Se observa en la tabla que el coeficiente de correlación es de .585, lo que se interpreta como correlación positiva media según los rangos establecidos para la interpretación, por lo que se acepta la hipótesis, concluyendo que existe una correlación positiva media entre la gestión del recurso humano y la calidad de servicio del personal de enfermería de un Hospital, Naranjal, 2021.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3: Existe relación significativa entre la gestión del recurso material y la calidad de servicio del personal de enfermería de un Hospital, Naranjal, 2021.

Tabla 8.

Análisis de correlación de la dimensión recursos materiales y la variable calidad de servicio

Correlaciones				
			Recursos materiales	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Recursos materiales	Coeficiente de correlación	1	.598*
		Sig. (bilateral)	.	.019
		N	40	40
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	.598*	1.000
		Sig. (bilateral)	.019	.
		N	40	40

Nota: *. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Valor Rho de Spearman: .598

Decisión:

Se observa en la tabla que el coeficiente de correlación es de .598, lo que se interpreta como correlación positiva media según los rangos establecidos para la interpretación, por lo que se acepta la hipótesis, concluyendo que existe una correlación positiva media entre la gestión del recurso material y la calidad de servicio del personal de enfermería de un Hospital, Naranjal, 2021.

V. DISCUSIÓN

En este apartado se establece la importancia de haber ejecutado un estudio que evaluó las relaciones entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los profesionales de enfermería del centro hospitalario antes mencionado, ya que, en el ámbito sanitario, la labor del enfermero es fundamental en el proceso de atención integral a los pacientes; la descripción del fenómeno ha permitido entender su comportamiento y con dichos resultados se abre una nueva interrogante acerca de planteamientos de mejora en la problemática, con la finalidad de optimizar la calidad de atención proveniente de los profesionales de enfermería.

Se han logrado identificar las fortalezas de la metodología utilizada, encontrando que la aplicación de la técnica elegida permitió obtener información muy importante de la población, se halló como ventaja la aplicación virtual de los instrumentos, ya que aceleró el proceso de toma de información permitiendo la obtención de los resultados con prontitud. Así también la predisposición de los profesionales de enfermería para participar de la investigación es una evidencia de su necesidad e interés de mejorar sus procesos de atención.

Se evidenciaron dificultades en cuanto a la elaboración de los datos estadísticos por escaso conocimiento en el área, por ello fue necesario contar con la asesoría adicional de un profesional en estadística, para que el procesamiento de los datos se realice de forma correcta y los resultados obtenidos sean confiables.

Se estableció como objetivo general : Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del personal de enfermería, hallándose que la relación entre las dos variables es positiva media ($\rho = 0,598$), lo que refiere que si una de las variables se incrementa la otra también incrementará paralelamente, así también si una de las variables disminuye consecuentemente disminuirá la otra variable, datos que se encuentran en la tabla 5; estos resultados hacen referencia a la percepción de los profesionales de enfermería encuestados acerca de la gestión de los recursos financieros, humanos y materiales en función de la calidad de los servicios atencionales. Estos hallazgos concuerdan con Arbeláez y Mendoza⁹, quienes

realizaron una investigación con la finalidad de establecer las relaciones entre la gestión administrativa de y la satisfacción de los usuarios en diferentes centros de salud; sus principales resultados mencionan que la gestión administrativa se encuentra en nivel regular con 56%, la insatisfacción de los pacientes puntuó 89% y la mala calidad de la institución en el 100%. Concluyendo que las variables gestión administrativa y satisfacción del usuario se correlacionan directa y significativamente.

Se planteó como primer objetivo específico determinar el nivel de gestión administrativa que posee el personal de enfermería del hospital, los resultados de la investigación presentados en la tabla 2 evidencian que según la percepción de los profesionales de enfermería la gestión administrativa puntúa 12.5% en el nivel alto, 72.5% en el nivel medio y 15.0% en nivel bajo, lo que sugiere que los profesionales consideran que la gestión administrativa que ejercen en el área se encuentran en nivel medio; de la misma forma se determinaron los niveles de cada dimensión de la variable, encontrándose que los profesionales perciben que la gestión de los recursos financieros se encuentra en el nivel bajo con un puntuación de 42.5% y la gestión del recurso humano y material se encuentra en el nivel medio con el 72.5% y 70.0% respectivamente, lo que sugiere que los procesos administrativos en el área de enfermería pueden optimizarse en sus tres dimensiones para incrementar la calidad de servicio.

Estos datos concuerdan con los datos proporcionados por Jiménez y Nieves¹⁴, quienes encontraron en su investigación que según la percepción de los pacientes la calidad del servicio que ofrecen el personal de enfermería es de muy elevado ya que puntúan porcentajes positivos en cuanto a la accesibilidad, confort y habilidades profesionales, concluyendo que para los pacientes es de suma importancia las habilidades que tenga el enfermero, tanto en la administración de los recursos como en la capacidad de brindar confort y bienestar.

Como segundo objetivo específico se estableció determinar el nivel de calidad de servicio que tiene el personal de enfermería del hospital, los hallazgos encontrados en la tabla 3 manifiestan que el nivel de calidad de servicio según la percepción del

personal de enfermería se encuentra en el nivel medio con el 77.5%, la diferencia del 22.5% consideran que el nivel de calidad es alto, esto sugiere que existe aceptación por parte de los encuestados acerca de que aún se deben mejorar los procesos de atención para incrementar la calidad de los mismos.

De la misma manera se encontraron los niveles específicos de cada dimensión las que son expectativas de respuesta, trato empático y elementos perceptibles, alcanzando una tendencia en el nivel medio para todas ellas, reafirmando las necesidades de potenciar los procesos para el aumento de los niveles de calidad.

Estos resultados concuerdan con Mendoza y Placencia¹³, quienes afirman que, según sus resultados, la falta de aplicación de estrategias que específicas de calidad disminuyen la satisfacción de los pacientes, ya que realizaron su primer test en el 2014 después de la apertura del centro médico encontrando niveles altos de satisfacción en los pacientes, luego contrastaron con los resultados de un post test en el 2018 donde se evidenció que la satisfacción disminuyó drásticamente en todas sus dimensiones, destacando que las posibles causas fueron la atención del médico tratante pero sobre todo el respeto recibido por todo el personal de salud.

El tercer objetivo específico planteado se refiere a determinar la relación entre la dimensión gestión de los recursos financiero de la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio, es así que se evidencia en los resultados en la tabla 6 que la gestión de los recursos financieros tiene una relación positiva débil con la calidad de servicio ($\rho = .484$), lo que significa que si la gestión de estos recursos financieros mejoran entonces mejorará también la calidad del servicio del personal de enfermería aunque en menor incidencia.

Estos resultados concuerdan con Rojas, Hernández y Niebles¹¹, quienes encontraron en sus resultados investigativos que el 85% de su muestra considera de mayor importancia contar con un equipo específico encargado de la gestión de la calidad organizacional, en este sentido se deben elaborar planes estratégicos en los que se administre de forma integrada todos los recursos con los que cuenta la empresa.

Otro aporte relevante que permite contrastar con más profundidad los resultados lo brindan Hernández, Cardona y Pineda¹⁵, quienes en su amplio estudio descriptivo lograron establecer la influencia que ejerce la gestión administrativa sobre la calidad e innovación de los servicios de salud en centros médicos privados, hallando que una correlación de dependencia entre ambas variables; paralelamente pudieron encontrar que el 40% de las empresas de salud participantes del estudio gestionaban de forma prioritaria sus recursos financieros, mientras que los niveles de la gestión del talento humano se encontraron en rango inferior; esto podría ser un indicativo de concordancia con los resultados de la presente investigación, ya que a pesar de que los recursos financieros fueron manejados oportunamente, los niveles de calidad de servicio aún se mantenían bajos.

Continuando con el análisis correlacional se definió como cuarto objetivo específico establecer la relación que existe entre la gestión de los recursos humanos y la calidad de servicio del personal de enfermería del hospital, hallando que existe una correlación positiva media ($\rho = .585$) entre la dimensión recursos humanos y la variable calidad de servicio, como se observa en la tabla 7; lo que refiere que si la gestión del recurso humano del área de enfermería mejora la calidad del servicio en consecuencia mejorará.

Este resultado coincide con lo manifestado por Puerta, Gaviria y Duque¹⁷, quienes explican la importancia de elaborar análisis periódicos de competencias y funciones de cargo de enfermería, a fin de distribuir de forma adecuada los tiempos para la ejecución de funciones inherentes a la profesión, concluyendo que la planificación y distribución del talento humano de enfermería debe fundamentarse en las exigencias de los pacientes de manera objetiva, contextualizada y pertinente a las acciones a realizar.

En el mismo sentido, Jiménez y Nieves¹⁴ formulan afirmaciones que concuerdan con los resultados de la investigación, encontrando que los pacientes atendidos en el hospital participantes de su investigación destacaban la atención con evidencias de

empatía del personal de enfermería, proporcionando sensaciones de confort, facilitando el proceso de curación.

De la misma manera, los resultados concuerdan con la investigación de Mendoza y Placencia¹³, quienes, en su trabajo de medir la calidad de servicio ofrecido a los pacientes, describieron los niveles de los indicadores de satisfacción entre 2014 y 2018, hallando en el primer corte resultados positivos en la generalidad y niveles muy elevados en el índice de seguridad que percibe el paciente al ser atendido, y en el segundo corte (2018) los niveles disminuyeron drásticamente ya que en ese periodo no se realizaron controles de calidad de atención, encontrando que los pacientes principalmente percibían insatisfacción en cuanto al respeto en el momento de ser atendidos por todo el personal médico.

Otro indicador que permitió analizar la dimensión de los recursos humanos fueron las competencias profesionales de los enfermeros, lo que admitió la relación positiva que existe entre esta dimensión y la variable calidad de servicio, es así que cabe mencionar las coincidencias con el estudio de Cadena y Castro¹², quienes trabajaron con pacientes hospitalizados por insuficiencia renal crónica encontraron que 31.3% de los pacientes percibieron satisfacción en cuanto a las competencias profesionales del personal de enfermería, y solo el 39% de los pacientes perciben buena calidad de atención por parte de los enfermeros, lo que les sugirió relación entre los recursos humanos y todos sus ámbitos de aplicación y la calidad del servicio ofrecida a los pacientes.

Finalmente, como quinto objetivo específico se estableció la relación entre la gestión del recurso material y la calidad de servicio del personal de enfermería, encontrando que existe una correlación positiva media entre la gestión del recurso material y la calidad de servicio del personal de enfermería del Hospital, es decir que si se incrementa la gestión de los recursos materiales del personal de enfermería incrementará la calidad de servicio, coincidiendo con Jiménez y Nieves¹⁴, quienes afirman que los usuarios perciben mayor calidad de servicio cuando son atendidos en espacios confortables que generen sensaciones de bienestar, lo que se consigue con

infraestructura funcional, equipos tecnológicos actualizados y stock de insumos médicos para la atención.

Solis, Mena y Lara¹⁹, aporta resultados que concuerdan con esta investigación, afirmando que la variable confort de las instalaciones, la cual podría técnicamente representar a la dimensión de los recursos materiales, se relaciona directa y significativamente con la calidad del servicio, ya que el 27% de los usuarios se reportaron como satisfechos por la atención, hallándose los niveles en calidad en el rango medio de percepción, esto debido a los espacios reducidos de atención, a la dificultad para encontrar el consultorio de atención, la no disponibilidad de los servicios higiénicos para los usuarios.

Nole³⁵, fundamenta los resultados de esta investigación en cuanto a las relaciones de los recursos materiales y la calidad de servicio, ya que este autor afirma que la administración efectiva de estos recursos materiales proporciona seguridad y confort a los pacientes beneficiarios del servicio otorgado.

Como análisis final en la discusión de los resultados se puede establecer que la evidencia teórica que describe la relación entre estas variables de gestión administrativa y calidad de servicio de enfermería presentan tendencias a relaciones positivas en niveles medios y alto de significancia, lo que ha sido concordante con este estudio, al hallarse que dicha relación puntúa como correlación positiva media, justificando la importancia práctica del estudio al disponer de bases para ofrecer soluciones para esta problemática.

VI. CONCLUSIONES

1. Se pudo demostrar que existe una correlación positiva media entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio del personal de enfermería del Hospital de Naranjal, alcanzando un coeficiente Rho .598, lo cual refiere que si una de las variables incrementa o disminuye la otra variable se moverá en la misma dirección.
2. Se consiguió determinar el nivel de gestión administrativa que posee el personal de enfermería del hospital de Naranjal, encontrando que predomina el nivel medio con el 72.5%; el 15.0% perciben que el nivel es bajo y el 12.5% indica que el nivel de la variable es alto, siendo evidente la necesidad de mejoras en la gestión administrativa.
3. Se logró determinar el nivel de calidad de servicio que existe en el personal de enfermería del hospital de Naranjal, hallando que predomina el nivel medio con el 77.5% y el 22.5% perciben que el nivel es alto; lo cual sugiere la necesidad de implementar mejoras.
4. Se ha demostrado que existe una correlación positiva débil entre la gestión del recurso financiero y la calidad de servicio del personal de enfermería del Hospital de Naranjal, con un coeficiente rho = .484, lo que significa que la dimensión de la gestión de los recursos financieros se mueve en la misma dirección de la variable calidad de servicio, aunque en menor incidencia.
5. Se halló que existe una correlación positiva media entre la gestión del recurso humano y la calidad de servicio del personal de enfermería del Hospital de Naranjal, con un coeficiente rho = .585; indicando que la dimensión de la gestión de los recursos humanos se mueve en la misma dirección de la variable calidad de servicio de forma significativa.
6. Finalmente, se determinó que existe una correlación positiva media entre la gestión del recurso material y la calidad de servicio del personal de enfermería de un Hospital, Naranjal, 2021, con un coeficiente de rho = .598 demostrando que la dimensión de la gestión de los recursos materiales se mueve en la misma dirección de la variable calidad de servicio de forma significativa.

VII. RECOMENDACIONES

1. A los directivos del Hospital, fijar mesas de trabajo en conjunto al personal del área de enfermería, para valorar las debilidades y fortalezas que se manifiestan en la gestión administrativa del área, a fin de proponer estrategias de mejora que se reflejen en la calidad del servicio que otorgan los profesionales de enfermería a los pacientes del Hospital.
2. Al personal a cargo de la gestión de talento humano del Hospital, coordinar acciones de fortalecimiento en el área de enfermería, mediante la revisión de la distribución adecuada de los profesionales de enfermería en las áreas de atención y asignando de forma coherente las labores para que estas puedan ser cumplidas en los tiempos establecidos y sin afectar la calidad del servicio que se ofrece a los pacientes.
3. Así también, ejecutar acciones que permitan incrementar la sensación de bienestar de los profesionales de enfermería en su jornada laboral, con la intención de disminuir las tensiones y estrés que pudieran ocasionar mal servicio a los pacientes.
4. Al personal de enfermería, permanecer pendientes de las necesidades y sugerencias de los pacientes con el objetivo de ofrecer un servicio médico de excelente calidad.
5. De igual manera, mantener activa la comunicación con los directivos para que el trabajo se realice de manera coordinada y en la misma dirección, en beneficio de la población atendida.
6. Finalmente, a los futuros investigadores, realizar nuevos estudios a partir de los hallazgos de la presente investigación, con la finalidad de ampliar los conocimientos en cuanto a las variables utilizadas y ofrecer nuevas estrategias de mejoras.

REFERENCIAS

1. Delgado J, Bueno C, Brito H. Calidad de la atención de enfermería desde la percepción del paciente hospitalizado. Rev. Dilemas Contemporáneos: Educación Política y Valores. [Internet] 2019; 74 (2) Disponible en: <https://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/928/988>
2. Semper A, Sánchez Z, Segredo A, Hernández A, Álvarez M, Mestre V. Organizational climate in the care to patients with extremely severe maternal morbidity. Rev. Cubana Salud Pública, 2019; 45 (1) Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2019.v45n1/e988/>
3. Vásquez J. Gestión Administrativa en la calidad de atención de los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019. Rev. In Crescendo, 2020; 11 (1): 67-80. Disponible en: <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/2264/1566>
4. Saltos M, Pérez CN, Suárez R, Linares SM. Análisis de la carga laboral del personal de enfermería, según gravedad del paciente. Rev. cuba. enferm. [Internet]. 2018; 34(2) Disponible en: <http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2170>
5. Organización Mundial de la Salud [Internet]. Servicios Sanitarios de calidad [updated 2020 aug 11; cited 2021 sept 9]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
6. Organización Mundial de la Salud [Internet]. Situación de la enfermería en el mundo 2020: invertir en educación, empleo y liderazgo.
7. Giovanella L, Vega R, Tejerina H, Acosta N, Parada M, Ríos G, et al. ¿A atenção primária à saúde integral é parte da resposta à pandemia de Covid-19 na América Latina? Trabalho, Educação e Saúde, v. 19, 2021, e00310142. DOI: 10.1590/1981-7746-sol00310
8. Bustamante M, Zerda, E, Obando F, & Tello M. Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *Información*

- tecnológica*, 2020; 31(1): 161-170. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100161>.
9. Arbeláez-Rodríguez Gloria, Mendoza Pedro. Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. An. Fac. med. [Internet]. 2017 abr; 78(2): 154-160. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832017000200007&lng=es. <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v78i2.13197>.
 10. Echeverría M, Francisco J. Quality of nursing care in a surgical center: Experience in a Hospital in Ibarra, Ecuador. Rev. Enfermería Investiga. [Internet] 2017, 2 (4): 132-136 DOI: <http://dx.doi.org/10.29033/ei.v2n4.2017.03>
 11. Rojas C, Hernández H, y Niebles W. Gestión Administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. Revista Espacios [Internet] 2020, 41(1): 6-12. Disponible en: <http://www.revistaespacios.com/a20v41n01/20410106.html>
 12. Castro-Serralde E, Cadena-Antonio G. Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2017; 25(4):271-8. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim174e.pdf>
 13. Mendoza N, Placencia M. Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología de un hospital de nivel II en los años 2014 y 2018, y su relación con la calidad global. Acta méd. Perú, 2020, 37 (1): 19-26. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.35663/amp.2020.371.964>
 14. Jiménez-Reyes MO, Fuentes-González N. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes diabéticos hospitalizados. Revista Investig Salud Univ Boyacá. 2018;5(2): 219-245doi: <https://doi.org/10.24267/23897325.319>
 15. Hernández H, Cardona D, Pineda M. Proyección estratégica de la calidad como facilitadora para la innovación en el sector salud de la ciudad de Barranquilla. Revista Lasallista de Investigación. [Internet]. 2017;14(1):170-178. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=69551301016>
 16. Fernández-Oliva Danitza, Revilla-Velásquez María E, Kolevic-Roca Lenka A, Cabrejos-Castilla Irma, Muchaypiña-Gallegos Isabel, Sayas-Avilés Iris et al.

- Organizational climate and satisfaction of the external user in the hospitalization services of the Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. An. Fac. med. [Internet]. 2019 Abr; 80(2): 188-192. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832019000200009&lng=es. <http://dx.doi.org/10.15381/anales.802.15745>.
17. Puerta Cataño AM, Gaviria Noreña DL, Duque Henao SL. Tiempo requerido de enfermería para un cuidado con calidad. Investig Enferm Imagen Desarr. 2017;19(2):145-59. <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.ie19-2.trec>
18. Chang Campos Caroline J. Evolución del sistema de salud de Ecuador: Buenas prácticas y desafíos en su construcción en la última década 2005-2014. An. Fac. med. [Internet]. 2017 oct; 78(4): 452-460. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832017000400015&lng=es. <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v78i4.14270>.
19. Soliz Aguayo NA, Mena López V, Lara Núñez T. Satisfacción de los usuarios del Hospital del Día de la Universidad Central del Ecuador en la prestación de los servicios de salud 2015. Rev. Publicando [Internet]. 8 de junio de 2017; 4(10 (2)):205-22. Disponible en: <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/487>
20. Tumbaco-Quimiz, Yanina Maribel, et al. Competencias gerenciales del personal de enfermería en el ámbito de la gestión hospitalaria. CIENCIAMATRIA, 2021 7(12), 602-614.
21. Daza, Ana María. Gobernanza corporativa, una propuesta para el mejoramiento en la gestión administrativa y financiera en el hospital ESE Nuestra Señora del Carmen Tabio-Cundinamarca. Contaduría Universidad de Antioquia, 2018. Vol.73, p. 13-32. DOI: <https://doi.org/10.17533/udea.rc.n73a01>
22. Vega De La Cruz, Leudis Orlando; De La Luz Gonzáles Reyes, Lisandra. Diagnóstico estadístico del control interno en una institución hospitalaria. Revista Habanera de Ciencias Médicas, 2017, 16,(2), p. 295-309. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2017000200015&lng=es

23. Pérez-Romero, Carmen, et al. Análisis multinivel de la eficiencia técnica de los hospitales del Sistema Nacional de Salud español por tipo de propiedad y gestión. Gaceta Sanitaria, 2019, vol. 33, 325-332. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2018.02.005>
24. Vasquez, Juan Nicolas Vela. Gestión Administrativa en la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019. In Crescendo, 2020, 11(1), 67-80 <https://doi.org/10.21895/incres.2020.v11n1.05>
25. Delgado S; Calvanapón F; Cárdenas K. El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. Revista Eugenio Espejo, 2020, vol. 14, no 2, p. 11-18. <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>.
26. Fuzul S; Porteiro M; Novoa M. Atención a la Salud Mental de la población usuaria de la Administración de los Servicios de Salud del Estado. Rev Psiquiatr Urug, 2018, vol. 82(1), 22-42. Disponible en: http://spu.org.uy/sitio/wp-content/uploads/2018/12/02_ASM_1.pdf
27. Vidal LMJ, Pujals VNI, Castañeda AIE, et al. Propuestas de innovación para la gestión de información y el conocimiento en salud. Revista Cubana de Salud Pública. 2017;43(4):564-585. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=76860>
28. Zamora, Walter M. Mendoza, et al. La asignación presupuestaria y su incidencia en la Administración Pública. Dominio de las Ciencias, 2018, 4(3), 313-333. <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2018.vol.4.n.3.313-333>
29. Trujillo, Ricardo Antonio Simancas, et al. Administración de recursos humanos: factor estratégico de productividad empresarial en pymes de Barranquilla. Revista Venezolana de Gerencia, 2018, 23(82), 377-391. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29056115008>
30. Armijos Mayon, Franklin Brian; Bermúdez Burgos, Aaron Isaac; Mora Sánchez, Norman Vinicio. Gestión De Administración De Los Recursos Humanos. Revista Universidad y Sociedad, 2019, 11(4), 163-170. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163&lng=es&tlng=es

31. Herbas, Lia July Coca. Liderazgo transformacional y rasgos del liderazgo: Efecto de prácticas seleccionadas de la administración de recursos humanos en las entidades de intermediación financiera de Cochabamba. *Perspectivas*, 2017, 40, 97-114. Disponible en: http://scielo.org.bo/pdf/rp/n40/n40_a05.pdf
32. Vilchis, José Luis Zarazúa. Administración de Recursos Humanos vs. Gestión del Capital Humano. Diferencias, coincidencias y contradicciones. *Revista Gestión y estrategia*, 2019, 56, 37-50. Disponible en: <http://gestionyestrategia.azc.uam.mx/index.php/rge/article/view/663>
33. Mori, Karen Olinda Castro; Bardales, José Manuel Delgado. Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2020, 4,(2), 684-703. DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107
34. Cabral-Dorado, Remigio; Díaz-Hinojosa, Valdemar. Administración basada en evidencia del área de Cirugía. *Hospital General de Playa del Carmen*, 2015-2016. *Horizonte sanitario*, 2019, 18(2), 223-234. <https://doi.org/10.19136/hs.a18n2.2882>.
35. Nole, Juan Rodrigo Tuesta. Gestión sanitaria y la satisfacción del paciente adulto mayor en el hospital II Tarapoto-Essalud, Perú. *Archivos de Medicina (Manizales)*, 2018, vol. 18, no 2, p. 413-420.
36. Montero Vizcaíno Yoalmis Yaquelin, Vizcaíno Alonso María del Carmen, Montero Vizcaíno Yuleimis. Factors involved in the quality of work life for nursing practice. *Rev Cub Med Mil [Internet]*. 2020 Jun; 49(2): e369. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572020000200014&lng=es
37. Delahoz-Domínguez, Enrique J.; Fontalvo, Tomás J.; Fontalvo, Orianna M. Evaluación de la calidad del servicio por medio de seis sigma en un centro de atención documental en una Universidad. *Formación universitaria*, 2020, vol. 13, no 2, p. 93-102. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000200093>
38. Quispe, Zonia Felicitas Quispe, Et Al. Calidad Del Cuidado De Enfermería Al Recien Nacido En Alojamiento Conjunto, Hospital Santa María Del Socorro,

- ICA-2017. Revista Enfermería la Vanguardia, 2021, 9(1), 17-23. DOI: <https://doi.org/10.35563/revan.v9i1.391>
39. Ruiz-Cerino, Juana María, et al. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Sanus, 2020, 5(14). <https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>.
40. Da Silva, Thais Cristina Loyola, et al. El impacto de la pandemia en el rol de la enfermería: una revisión narrativa de la literatura. Enfermería Global, 2021, no 63, p. 502. <https://doi.org/10.6018/eglobal.454061>
41. De Guevara, Yoannia Cuñat Ladrón, et al. Competencias de Enfermería en el proceso vital de cuidados. Revista Información Científica, 2017, vol. 96, no 2, p. 325-336. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=551764114019>
42. Ayuso-Murillo, D.; Colomer-Sánchez, A.; Herrera-Peco, I. Habilidades de comunicación en enfermeras de UCI y de hospitalización de adultos. Enfermería Intensiva, 2017, 28(3), 105-113. <https://doi.org/10.1016/j.enfi.2016.10.006>
43. Arco-Canoles, Oneys Del Carmen De; Suarez-Calle, Zuleima Karina. Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano. Universidad y salud, 2018, 20(2), 171-182. <https://doi.org/10.22267/rus.182002.121>.
44. Martínez, Serafina Itzel. Diseño De Un Sistema De Evaluación De La Eficiencia Del Abastecimiento Del Patronato Hospital Santo Tomas De Panamá. Revista FAECO sapiens, 2021, 4(2), 62-81. Disponible en: https://www.revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens/article/view/2178
45. Roque, Wilbert David Vizcarra. La influencia de la programación de abastecimiento de medicamentos en la gestión logística de los Hospitales Nivel III de Essalud. Revista de Investigaciones de la Escuela de Posgrado de la UNA PUNO, 2020, 9(2), 1587-1600. DOI: <https://doi.org/10.26788/epg.v9i2.2140>
46. Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, M. Metodología De La Investigación. Quinta edición. McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A. 2014. DE C.V. México, D.F
47. Monje, C. Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa / Guía Didáctica. Universidad Surcolombiana / Facultad de Ciencias Sociales y Humanas. Programa de Comunicación social y periodismo. 2011. Neiva,

Colombia. Disponible en: <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>.

48. Martínez, I. P., & Alvarez, R. M. Importancia de los Comités de Ética en la Investigación en Medicina de Familia. Atención Primaria, 2019. 51(5), 263. 10.1016/j.aprim.2019.04.001
49. Hernández, H. La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científicas, funcional, burocrática y de relaciones humanas. Revista Escenarios, 2011. 9 (1): 38 – 51 <http://hdl.handle.net/11619/1628>
50. Robbins, S, Judge, T. Organizational Behavior. Decimoquinta Edición. México: Pearson, 2013.
51. HANSEN, Bertrand L.; GHARE, Prabhakar M. Control de calidad: teoría y aplicaciones. Ediciones Díaz de Santos, 1989.
52. Lama G. A. La teoría del control total de calidad la organización de la empresa en un ambiente científico y de competencia global. RevDenarius 31 de marzo de 2008; 0(16):51. Disponible en: <https://denarius.izt.uam.mx/index.php/denarius/article/view/218>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Conjunto de procedimientos importantes que posee una organización exitosa, mismo que debe considerar tres aspectos básicos: la inclinación por la acción en base a los recursos financieros y autonomía económica, la productividad a través de la gente, y la adaptabilidad a los cambios tecnológicos. ⁵⁰	será medida con encuesta, instrumento cuestionario estructurado por ítems que responden a los indicadores de las dimensiones; escala tipo Likert donde cada enunciado tendrá 4 opciones de respuesta estándar, (4 totalmente de acuerdo, 3 de acuerdo, 2 en desacuerdo, 1 totalmente en desacuerdo),	RECURSOS FINANCIEROS	-presupuesto -Recursos propios -Transparencia -inversión para mejoras -Remuneración -programas financiados -rendición de cuentas	ORDINAL
			RECURSOS HUMANOS	-habilidades sociales -competencias -compromiso laboral -compromiso social -clima laboral -distribución del personal -organización de tiempo y tareas	
			RECURSOS MATERIALES	-acondicionamiento -equipo tecnológico -implementos médicos -insumos médicos	
CALIDAD DE SERVICIO	Elemento integrador que promueve la planeación y dirección estratégica de la administración, el involucramiento de todos los colaboradores, con la finalidad de	será medida con encuesta, instrumento cuestionario estructurado por ítems que responden a los indicadores de las dimensiones; escala tipo Likert donde cada	EXPECTATIVAS DE RESPUESTA	-tiempo de espera -disposición del profesional -actitudes en la atención -aptitudes en la atención -capacidad para resolver problemas	ORDINAL
			TRATO EMPÁTICO	-recepción del paciente	

	brindar aportes innovadores que alimenten las expectativas del usuario, y la evaluación constante de los niveles de calidad y del trabajo realizado por los colaboradores con la finalidad de aplicar mejoras continuas. ⁵²	enunciado tendrá 4 opciones de respuesta estándar, (4 totalmente de acuerdo, 3 de acuerdo, 2 en desacuerdo, 1 totalmente en desacuerdo),		<ul style="list-style-type: none"> -explicación de los procedimientos -interés por el bienestar del paciente -privacidad y seguridad 	
			ELEMENTOS PERCEPTIBLES	<ul style="list-style-type: none"> -señalética -comodidad -higiene -equipo tecnológico -implementos e insumos médicos 	

Anexo 5. Instrumentos de recolección de datos

ENCUESTA PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL ÁREA DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL BÁSICO DE NARANJAL, 2021 <i>Elaborado por: Valarezo Veliz Evelyn Katherine</i>				
<p>Estimado profesional de enfermería: La siguiente encuesta tiene como propósito medir LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL ÁREA DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL BÁSICO DE NARANJAL. Marca con una X la respuesta que más se acerque a lo que tú has percibido. Tus respuestas son CONFIDENCIALES. MUCHAS GRACIAS POR COLABORAR.</p>	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
	1	2	3	4
Recursos Financieros				
1. El presupuesto que destina la dirección del hospital para el área de enfermería es suficiente				
2. Los recursos financieros obtenidos por ingresos propios del hospital son invertidos correctamente				
3. La dirección del hospital maneja de adecuadamente los recursos financieros destinados para el área de enfermería				
4. Parte de los recursos financieros se utilizan para realizar mejoras en el área de enfermería				
5. La remuneración que percibe el personal de enfermería está acorde con las actividades se realizan				
6. Se ha destinado recursos financieros para promover la especialización del personal de enfermería				
7. Se percibe transparencia en la rendición de cuentas acerca de los temas financieros				
Recursos Humanos				
8. El personal de enfermería posee habilidades sociales que les permite relacionarse de forma adecuada.				
9. El personal de enfermería posee las competencias necesarias para realizar las labores asignadas				
10. El personal de enfermería se encuentra muy comprometido en las labores de atención y administrativas que se asignan				
11. El personal de enfermería brinda un excelente servicio demostrando compromiso social con la población atendida				
12. Es muy agradable trabajar en el área de enfermería del hospital ya que se percibe un excelente clima laboral.				
13. Existe suficiente personal de enfermería para atender oportunamente todas las labores asignadas sin contratiempos				
14. La distribución del tiempo de labores y tareas asignadas es elaborada de forma equitativa y sin sobrecarga				
Recursos materiales				
15. Los espacios que utiliza el área de enfermería están correctamente climatizados, iluminados y son confortables para el usuario				
16. El área de enfermería está dotada de equipo tecnológicos modernos y funcionales para la atención al usuario				
17. El área de enfermería se encuentra dotada de implementos médicos modernos y funcionales para la atención al usuario				
18. El área de enfermería cuenta es constantemente abastecido de insumos médicos necesario para la atención al usuario				

FICHA TÉCNICA

Denominación:	Encuesta para medir la gestión administrativa del área de enfermería del hospital básico de naranjal, 2021
Tipo de instrumento:	Cuestionario
Institución donde se aplicará:	Hospital Básico de Naranjal
Fecha de aplicación:	15 de noviembre de 2021
Autor:	Valarezo Veliz Evelyn Katherine
Medición:	Variable gestión administrativa
Administración:	Personal de enfermería del hospital
Tiempo de aplicación:	15 minutos aproximadamente
Forma de aplicación:	Individual / colectiva
Objetivo:	Medición del nivel de gestión administrativa del área de enfermería del hospital.
Materiales:	Hoja de apuntes, lapicero
Dimensiones específicas a evaluar:	<ul style="list-style-type: none">• Recursos financieros• Recursos humanos• Recursos materiales

INSTRUCCIONES:

1. El cuestionario consta de 18 ítems relacionados a la gestión administrativa:
 - Recursos financieros (1 – 7)
 - Recursos humanos (8 -14)
 - Recursos materiales (15 – 18)
2. Valor de respuesta por cada ítem:
 - Totalmente en desacuerdo = 1
 - En desacuerdo = 2
 - De acuerdo = 3
 - Totalmente en desacuerdo = 4
3. EL resultado final es la suma de las 3 dimensiones haciendo un total de 72 puntos
4. **EVALUACIÓN:** Normas percentiles para establecer los niveles
 - BAJO 18 - 36
 - MEDIO 37 - 54
 - ALTO 55 - 72

Análisis de Confiabilidad del instrumento

ENCUESTA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Se realizó el cálculo de índice alfa de Cronbach con la finalidad de analizar la confiabilidad del instrumento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.839	18

Se observa que el índice confiabilidad del instrumento que mide la gestión administrativa es de .839, lo cual evidencia que el instrumento recoge información muy confiable.

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
item1	64.0667	14.352	.419	.831
item2	64.2667	14.067	.398	.833
item3	64.2000	13.886	.471	.829
item4	64.2000	13.314	.642	.819
item5	64.3333	13.810	.459	.829
item6	64.2000	13.029	.730	.813
item7	64.1333	13.410	.662	.818
item8	63.8667	15.838	.000	.841
item9	64.0000	13.857	.709	.819
item10	63.9333	15.210	.279	.837
item11	64.1333	15.267	.101	.848
item12	64.0000	14.429	.481	.829
item13	64.0667	14.495	.372	.834
item14	64.1333	14.981	.183	.844
item15	64.0000	13.571	.526	.825
item16	64.1333	14.410	.351	.835
item17	64.0667	14.210	.467	.829
item18	64.0000	14.571	.425	.831

ENCUESTA PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO DEL ÁREA DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL BÁSICO DE NARANJAL, 2021

Elaborado por: Valarezo Veliz Evelyn Katherine

<p>Estimado profesional de enfermería: La siguiente encuesta tiene como propósito medir LA CALIDAD DE SERVICIO DEL ÁREA DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL BÁSICO DE NARANJAL. Marca con una X la respuesta que más se acerque a lo que tú has percibido. Tus respuestas son CONFIDENCIALES. MUCHAS GRACIAS POR COLABORAR.</p>	TOTALMENTE EN DESACUERDO			
	1	2	3	4
EXPECTATIVAS DE RESPUESTA				
1. El usuario es atendido por el profesional de enfermería puntualmente conforme a la fecha y hora programada				
2. Los profesionales de enfermería muestran interés y disposición por atender los requerimientos del usuario				
3. Los profesionales de enfermería tienen tiempo suficiente para brindar ayuda extra a los usuarios				
4. Los profesionales de enfermería ofrecen respuestas oportunas cuando el usuario lo solicita				
5. Los profesionales de enfermería cumplen con todos los protocolos administrativos durante sus labores				
6. Los profesionales de enfermería cumplen con todos los protocolos operativos durante sus labores				
7. Los profesionales de enfermería están capacitados para resolver problemas inesperados				
TRATO EMPÁTICO				
8. Los usuarios son recibidos con calidez y respeto al momento de ser atendidos.				
9. Los usuarios son llamados por su nombre durante la atención				
10. El personal de enfermería posee un comportamiento adecuado con los usuarios				
11. El personal de enfermería brinda atención individualizada y personalizada a cada uno de los usuarios				
12. El personal de enfermería explica con asertividad y siempre con la verdad los procedimientos que se realizarán en la intervención				
13. El personal de enfermería inspira confianza a los usuarios durante la atención				
14. El personal de enfermería es muy sigiloso en cuanto a la privacidad de los usuarios				
ELEMENTOS PERCEPTIBLES				
15. El área de enfermería se encuentra correctamente señalizada				
16. El material informativo publicado es visualmente atractivo y se encuentra en lugares estratégicos para su apreciación				
17. El área de enfermería es un espacio confortable para la atención al usuario				
18. El personal de enfermería aplica protocolos de higiene rigurosos para atender a los usuarios				
19. El área de enfermería se encuentra siempre limpia y desinfectada				
20. El área de enfermería cuenta con los equipos tecnológicos, implementos e insumos médicos necesarios para la atención de calidad				

FICHA TÉCNICA

Denominación:	Encuesta para medir la calidad de servicio del área de enfermería del hospital básico de naranjal, 2021
Tipo de instrumento:	Cuestionario
Institución donde se aplicará:	Hospital Básico de Naranjal
Fecha de aplicación:	15 de noviembre de 2021
Autor:	Valarezo Veliz Evelyn Katherine
Medición:	Variable calidad de servicio
Administración:	Personal de enfermería del hospital
Tiempo de aplicación:	15 minutos aproximadamente
Forma de aplicación:	Individual / colectiva
Objetivo:	Medición del nivel de calidad de servicio del área de enfermería del hospital.
Materiales:	Hoja de apuntes, lapicero
Dimensiones específicas a evaluar:	<ul style="list-style-type: none">• Expectativas de respuesta• Trato empático• Elementos perceptibles
INSTRUCCIONES: <ol style="list-style-type: none">5. El cuestionario consta de 18 ítems relacionados a la gestión administrativa:<ul style="list-style-type: none">• Expectativas de respuesta (1 – 7)• Trato empático (8 -14)• Elementos perceptibles (15 – 20)6. Valor de respuesta por cada ítem:<ul style="list-style-type: none">• Totalmente en desacuerdo = 1• En desacuerdo = 2• De acuerdo = 3• Totalmente en desacuerdo = 47. EL resultado final es la suma de las 3 dimensiones haciendo un total de 80 puntos8. EVALUACIÓN: Normas percentiles para establecer los niveles.<ul style="list-style-type: none">• BAJO 20 - 40• MEDIO 41 - 60• ALTO 61 - 80	

Análisis de Confiabilidad del instrumento

ENCUESTA CALIDAD DE SERVICIO

Se realizó el cálculo de índice alfa de Cronbach con la finalidad de analizar la confiabilidad del instrumento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.810	20

Se observa que el índice confiabilidad del instrumento que mide la calidad de servicio es de .810, lo cual evidencia que el instrumento recoge información muy confiable.

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
item1	69.7333	20.495	.507	.796
item2	69.8667	20.838	.396	.801
item3	69.7333	20.638	.473	.797
item4	69.8000	20.314	.525	.794
item5	69.8667	20.695	.428	.800
item6	69.8000	18.600	.728	.778
item7	69.6667	19.810	.725	.785
item8	69.6000	19.257	.691	.783
item9	69.5333	20.838	.626	.794
item10	69.6000	20.686	.561	.795
item11	69.6667	22.810	-.011	.821
item12	69.6000	20.543	.601	.793
item13	69.8000	20.457	.492	.796
item14	69.7333	20.781	.439	.799
item15	69.5333	20.552	.460	.798
item16	69.6667	21.810	.223	.810
item17	69.9333	24.495	-.282	.852
item18	70.2667	23.352	-.130	.842
item19	69.6000	21.257	.404	.802
item20	69.6000	20.543	.601	.793

Validación de expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N º	DIMENSIONES /ITEMS	PERTENENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: Recursos Financieros								
1.	El presupuesto que destina la dirección del hospital para el área de enfermería es suficiente	X		X		X		
2.	Los recursos financieros obtenidos por ingresos propios del hospital son invertidos correctamente	X		X		X		
3.	La dirección del hospital maneja adecuadamente los recursos financieros destinados para el área de enfermería	X		X		X		
4.	Parte de los recursos financieros se utilizan para realizar mejoras en el área de enfermería	X		X		X		
5.	La remuneración que percibe el personal de enfermería está acorde con las actividades se realizan	X		X		X		
6.	Se ha destinado recursos financieros para promover la especialización del personal de enfermería	X		X		X		
7.	Se percibe transparencia en la rendición de cuentas acerca de los temas financieros							
Dimensión: Recursos Humanos								
8.	El personal de enfermería posee habilidades sociales que les permite relacionarse de forma adecuada.	X		X		X		
9.	El personal de enfermería posee las competencias necesarias para realizar las labores asignadas	X		X		X		
10.	El personal de enfermería se encuentra muy comprometido en las labores de atención y administrativas que se asignan	X		X		X		
11.	El personal de enfermería brinda un excelente servicio demostrando compromiso social con la población atendida	X		X		X		
12.	Es muy agradable trabajar en el área de enfermería del hospital ya que se percibe un excelente clima laboral.	X		X		X		
13.	Existe suficiente personal de enfermería para atender oportunamente todas las labores asignadas sin contratiempos	X		X		X		
14.	La distribución del tiempo de labores y tareas asignadas es elaborada de forma equitativa y sin sobrecarga	X		X		X		
Dimensión Recursos materiales								
15.	Los espacios que utiliza el área de enfermería están correctamente climatizados, iluminados y son confortables para el usuario	X		X		X		
16.	El área de enfermería está dotada de equipo tecnológicos modernos y funcionales para la atención al usuario	X		X		X		
17.	El área de enfermería se encuentra dotada de implementos médicos modernos y funcionales para la atención al usuario	X		X		X		
18.	El área de enfermería cuenta es constantemente abastecido de insumos médicos necesario para la atención al usuario	X		X		X		

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA): Los ítems planteados son suficientes para medir cada dimensión

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ: Heras Márquez Zoila Beatriz **DNI:** 0105516660

ESPECIALIDAD DEL EVALUADOR: Medico, Magister en Seguridad y Salud Ocupacional

Md. Beatriz Heras M.
MÉDICO GENERAL
C.I.: 0105516660

10 de noviembre del 2021.

(1) Pertinencia: el ítem, al concepto teórico formulado

(2) Relevancia: el ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión especificada del constructo.

(3) Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

FIRMA Y SELLO

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

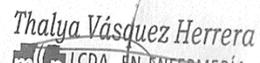
Nº	DIMENSIONES /ITEMS	PERTENENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: Recursos Financieros								
1.	El presupuesto que destina la dirección del hospital para el área de enfermería es suficiente	x		x		x		
2.	Los recursos financieros obtenidos por ingresos propios del hospital son invertidos correctamente	x		x		x		
3.	La dirección del hospital maneja adecuadamente los recursos financieros destinados para el área de enfermería	x		x		x		
4.	Parte de los recursos financieros se utilizan para realizar mejoras en el área de enfermería	x		x		x		
5.	La remuneración que percibe el personal de enfermería está acorde con las actividades se realizan	x		x		x		
6.	Se ha destinado recursos financieros para promover la especialización del personal de enfermería	x		x		x		
7.	Se percibe transparencia en la rendición de cuentas acerca de los temas financieros							
Dimensión: Recursos Humanos								
8.	El personal de enfermería posee habilidades sociales que les permite relacionarse de forma adecuada.	x		x		x		
9.	El personal de enfermería posee las competencias necesarias para realizar las labores asignadas	x		x		x		
10.	El personal de enfermería se encuentra muy comprometido en las labores de atención y administrativas que se asignan	x		x		x		
11.	El personal de enfermería brinda un excelente servicio demostrando compromiso social con la población atendida	x		x		x		
12.	Es muy agradable trabajar en el área de enfermería del hospital ya que se percibe un excelente clima laboral.	x		x		x		
13.	Existe suficiente personal de enfermería para atender oportunamente todas las labores asignadas sin contratiempos	x		x		x		
14.	La distribución del tiempo de labores y tareas asignadas es elaborada de forma equitativa y sin sobrecarga	x		x		x		
Dimensión Recursos materiales								
15.	Los espacios que utiliza el área de enfermería están correctamente climatizados, iluminados y son confortables para el usuario	x		x		x		
16.	El área de enfermería está dotada de equipo tecnológicos modernos y funcionales para la atención al usuario	x		x		x		
17.	El área de enfermería se encuentra dotada de implementos médicos modernos y funcionales para la atención al usuario	x		x		x		
18.	El área de enfermería cuenta es constantemente abastecido de insumos médicos necesario para la atención al usuario	x		x		x		

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA): Los ítems planteados son suficientes para medir cada dimensión

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ: Thalya Janneth Vasquez Herrera **DNI:** 0941313397

ESPECIALIDAD DEL EVALUADOR: Licenciada en Enfermería, Magister en Gestión de la Seguridad Clínica del paciente y Calidad de atención sanitaria


Thalya Vásquez Herrera
 **LCDA. EN ENFERMERÍA**
C.I. 094131339-7

10 de noviembre del 2021.

(4) Pertinencia: el ítem, al concepto teórico formulado

(5) Relevancia: el ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión especificada del constructo.

(6) Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

FIRMA Y SELLO

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES /ITEMS	PERTENENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: Recursos Financieros								
1.	El presupuesto que destina la dirección del hospital para el área de enfermería es suficiente	X		X		X		
2.	Los recursos financieros obtenidos por ingresos propios del hospital son invertidos correctamente	X		X		X		
3.	La dirección del hospital maneja adecuadamente los recursos financieros destinados para el área de enfermería	X		X		X		
4.	Parte de los recursos financieros se utilizan para realizar mejoras en el área de enfermería	X		X		X		
5.	La remuneración que percibe el personal de enfermería está acorde con las actividades se realizan	X		X		X		
6.	Se ha destinado recursos financieros para promover la especialización del personal de enfermería	X		X		X		
7.	Se percibe transparencia en la rendición de cuentas acerca de los temas financieros							
Dimensión: Recursos Humanos		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
8.	El personal de enfermería posee habilidades sociales que les permite relacionarse de forma adecuada.	X		X		X		
9.	El personal de enfermería posee las competencias necesarias para realizar las labores asignadas	X		X		X		
10.	El personal de enfermería se encuentra muy comprometido en las labores de atención y administrativas que se asignan	X		X		X		
11.	El personal de enfermería brinda un excelente servicio demostrando compromiso social con la población atendida	X		X		X		
12.	Es muy agradable trabajar en el área de enfermería del hospital ya que se percibe un excelente clima laboral.	X		X		X		
13.	Existe suficiente personal de enfermería para atender oportunamente todas las labores asignadas sin contratiempos	X		X		X		
14.	La distribución del tiempo de labores y tareas asignadas es elaborada de forma equitativa y sin sobrecarga	X		X		X		
Dimensión Recursos materiales		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
15.	Los espacios que utiliza el área de enfermería están correctamente climatizados, iluminados y son confortables para el usuario	X		X		X		
16.	El área de enfermería está dotada de equipo tecnológicos modernos y funcionales para la atención al usuario	X		X		X		
17.	El área de enfermería se encuentra dotada de implementos médicos modernos y funcionales para la atención al usuario	X		X		X		
18.	El área de enfermería cuenta es constantemente abastecido de insumos médicos necesario para la atención al usuario	X		X		X		

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA): Los ítems planteados son suficientes para medir cada dimensión

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ: Mónica Patricia Martillo Moran **DNI:** 0918666223

ESPECIALIDAD DEL EVALUADOR: Odontóloga, Magister en Gerencia de Servicios de Salud

10 de noviembre del 2021.

- (7) Pertinencia: el ítem, al concepto teórico formulado
- (8) Relevancia: el ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión especificada del constructo.
- (9) Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N º	DIMENSIONES /ITEMS	PERTENENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión: Expectativas de respuesta							
19.	El usuario es atendido por el profesional de enfermería puntualmente conforme a la fecha y hora programada	x		x		x		
20.	Los profesionales de enfermería muestran interés y disposición por atender los requerimientos del usuario	x		x		x		
21.	Los profesionales de enfermería tienen tiempo suficiente para brindar ayuda extra a los usuarios	x		x		x		
22.	Los profesionales de enfermería ofrecen respuestas oportunas cuando el usuario lo solicita	x		x		x		
23.	Los profesionales de enfermería cumplen con todos los protocolos administrativos durante sus labores	x		x		x		
24.	Los profesionales de enfermería cumplen con todos los protocolos operativos durante sus labores	X		X		X		
25.	Los profesionales de enfermería están capacitados para resolver problemas inesperados							
	Dimensión: Trato empático	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
26.	Los usuarios son recibidos con calidez y respeto al momento de ser atendidos.	x		x		x		
27.	Los usuarios son llamados por su nombre durante la atención	x		x		x		
28.	El personal de enfermería posee un comportamiento adecuado con los usuarios	x		x		x		
29.	El personal de enfermería brinda atención individualizada y personalizada a cada uno de los usuarios	x		x		x		
30.	El personal de enfermería explica con asertividad y siempre con la verdad los procedimientos que se realizarán en la intervención	x		x		x		
31.	El personal de enfermería inspira confianza a los usuarios durante la atención	x		x		x		
32.	El personal de enfermería es muy sigiloso en cuanto a la privacidad de los usuarios	x		x		x		
	Dimensión Elementos perceptibles	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
33.	El área de enfermería se encuentra correctamente señalizada	x		x		x		
34.	El material informativo publicado es visualmente atractivo y se encuentra en lugares estratégicos para su apreciación	x		x		x		
35.	El área de enfermería es un espacio confortable para la atención al usuario	X		X		X		
36.	El personal de enfermería aplica protocolos de higiene rigurosos para atender a los usuarios	X		X		x		
37.	El área de enfermería se encuentra siempre limpia y desinfectada	X		x		X		
38.	El área de enfermería cuenta con los equipos tecnológicos, implementos e insumos médicos necesarios para la atención de calidad	x		X		X		

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA): Los ítems planteados son suficientes para medir cada dimensión

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ: Heras Márquez Zoila Beatriz **DNI:** 0105516660

ESPECIALIDAD DEL EVALUADOR: Medico, Magister en Seguridad y Salud Ocupacional

Md. Beatriz Heras M.
MÉDICO GENERAL
C.I.: 0105516660

10 de noviembre del 2021.

(10) Pertinencia: el ítem, al concepto teórico formulado

(11) Relevancia: el ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión especificada del constructo.

(12) Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

FIRMA Y SELLO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES /ITEMS	PERTENENCI		RELEVANCI		CLARIDA		OBSERVACIONE
		A		A		D		
		(1)		(2)		(3)		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión: Expectativas de respuesta							
1.	El usuario es atendido por el profesional de enfermería puntualmente conforme a la fecha y hora programada	x		x		x		
2.	Los profesionales de enfermería muestran interés y disposición por atender los requerimientos del usuario	x		x		x		
3.	Los profesionales de enfermería tienen tiempo suficiente para brindar ayuda extra a los usuarios	x		x		x		
4.	Los profesionales de enfermería ofrecen respuestas oportunas cuando el usuario lo solicita	x		x		x		
5.	Los profesionales de enfermería cumplen con todos los protocolos administrativos durante sus labores	x		x		x		
6.	Los profesionales de enfermería cumplen con todos los protocolos operativos durante sus labores	X		X		X		
7.	Los profesionales de enfermería están capacitados para resolver problemas inesperados							
	Dimensión: Trato empático	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
8.	Los usuarios son recibidos con calidez y respeto al momento de ser atendidos.	x		x		x		
9.	Los usuarios son llamados por su nombre durante la atención	x		x		x		
10.	El personal de enfermería posee un comportamiento adecuado con los usuarios	x		x		x		
11.	El personal de enfermería brinda atención individualizada y personalizada a cada uno de los usuarios	x		x		x		
12.	El personal de enfermería explica con asertividad y siempre con la verdad los procedimientos que se realizarán en la intervención	x		x		x		
13.	El personal de enfermería inspira confianza a los usuarios durante la atención	x		x		x		
14.	El personal de enfermería es muy sigiloso en cuanto a la privacidad de los usuarios	x		x		x		
	Dimensión Elementos perceptibles	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
15.	El área de enfermería se encuentra correctamente señalizada	x		x		x		
16.	El material informativo publicado es visualmente atractivo y se encuentra en lugares estratégicos para su apreciación	x		x		x		
17.	El área de enfermería es un espacio confortable para la atención al usuario	X		X		X		
18.	El personal de enfermería aplica protocolos de higiene rigurosos para atender a los usuarios	X		X		x		
19.	El área de enfermería se encuentra siempre limpia y desinfectada	X		x		X		
20.	El área de enfermería cuenta con los equipos tecnológicos, implementos e insumos médicos necesarios para la atención de calidad	x		X		X		

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA): Los ítems planteados son suficientes para medir cada dimensión

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ: Thalya Janneth Vasquez Herrera **DNI:** 0941313397

ESPECIALIDAD DEL EVALUADOR: Licenciada en Enfermería, Magister en Gestión de la Seguridad Clínica del paciente y Calidad de atención sanitaria

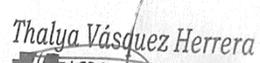
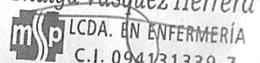
10 de noviembre del 2021.

(13) Pertinencia: el ítem, al concepto teórico formulado

(14) Relevancia: el ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión especificada del constructo.

(15) Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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


Thalya Vásquez Herrera

 LCDA. EN ENFERMERÍA
 C.I. 094131339-7

FIRMA Y

SELLO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N º	DIMENSIONES /ITEMS	PERTENENCI		RELEVANCI		CLARIDA		OBSERVACIONES
		A		A		D		
		(1)		(2)		(3)		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: Expectativas de respuesta								
1.	El usuario es atendido por el profesional de enfermería puntualmente conforme a la fecha y hora programada	x		x		x		
2.	Los profesionales de enfermería muestran interés y disposición por atender los requerimientos del usuario	x		x		x		
3.	Los profesionales de enfermería tienen tiempo suficiente para brindar ayuda extra a los usuarios	x		x		x		
4.	Los profesionales de enfermería ofrecen respuestas oportunas cuando el usuario lo solicita	x		x		x		
5.	Los profesionales de enfermería cumplen con todos los protocolos administrativos durante sus labores	x		x		x		
6.	Los profesionales de enfermería cumplen con todos los protocolos operativos durante sus labores	X		X		X		
7.	Los profesionales de enfermería están capacitados para resolver problemas inesperados							
Dimensión: Trato empático								
8.	Los usuarios son recibidos con calidez y respeto al momento de ser atendidos.	x		x		x		
9.	Los usuarios son llamados por su nombre durante la atención	x		x		x		
10.	El personal de enfermería posee un comportamiento adecuado con los usuarios	x		x		x		
11.	El personal de enfermería brinda atención individualizada y personalizada a cada uno de los usuarios	x		x		x		
12.	El personal de enfermería explica con asertividad y siempre con la verdad los procedimientos que se realizarán en la intervención	x		x		x		
13.	El personal de enfermería inspira confianza a los usuarios durante la atención	x		x		x		
14.	El personal de enfermería es muy sigiloso en cuanto a la privacidad de los usuarios	x		x		x		
Dimensión Elementos perceptibles								
15.	El área de enfermería se encuentra correctamente señalizada	x		x		x		
16.	El material informativo publicado es visualmente atractivo y se encuentra en lugares estratégicos para su apreciación	x		x		x		
17.	El área de enfermería es un espacio confortable para la atención al usuario	X		X		X		
18.	El personal de enfermería aplica protocolos de higiene rigurosos para atender a los usuarios	X		X		x		
19.	El área de enfermería se encuentra siempre limpia y desinfectada	X		x		X		
20.	El área de enfermería cuenta con los equipos tecnológicos, implementos e insumos médicos necesarios para la atención de calidad	x		X		X		

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA): Los ítems planteados son suficientes para medir cada dimensión

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ: Mónica Patricia Martillo Moran **DNI:** 0918666223

ESPECIALIDAD DEL EVALUADOR: Odontóloga, Magister en Gerencia de Servicios de Salud

10 de noviembre del 2021.

(16) Pertinencia: el ítem, al concepto teórico formulado

(17) Relevancia: el ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión especificada del constructo.

(18) Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



FIRMA Y SELLO

Planillón Gestión Administrativa

RECURSOS FINANCIEROS							RECURSOS HUMANOS							RECURSOS MATERIALES			
item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18
3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	2	2	1	3	2	2	3
3	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2
3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2
1	2	2	2	2	1	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2
2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
1	1	1	2	1	2	1	3	3	3	4	2	2	1	3	2	2	3
2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2
3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2
1	1	1	2	1	2	1	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2
2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	2	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2
1	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	1	1	2	3	3	3	3
3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
1	2	2	2	2	1	2	3	3	3	4	2	2	1	3	2	2	3
3	3	3	3	3	1	3	3	4	3	4	3	2	2	2	3	3	3
3	1	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2
2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	2	2	1	3	2	2	2
4	2	1	2	1	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3
3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
1	2	2	2	2	1	2	3	3	3	4	2	2	1	3	2	2	3
2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2
3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
1	2	2	2	2	1	2	3	3	3	4	2	2	1	3	2	2	3
2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2
3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
1	2	2	2	2	1	2	3	3	3	4	2	2	1	3	2	2	3
2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2
2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2
4	2	1	2	1	1	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	1	1	2	1	2	1	1	2	3	3	1	1	2	1	2	3	2
2	2	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	3	2	2	3
1	1	1	2	1	2	1	1	2	3	3	1	1	2	1	2	3	2
2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2
3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
1	1	1	2	1	2	1	1	2	3	3	1	1	2	1	2	3	2

Planillón Calidad de Servicio

EXPECTATIVAS DE RESPUESTA							TRATO EMPÁTICO							ELEMENTOS PERCEPTIBLES					
ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	2	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3
2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2
3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	1	1	1	2	3	2	3	3	2
2	2	1	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	1
3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
2	1	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
3	4	2	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	1	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	1
3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2
3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	1	1	1	2	3	2	3	3	2
2	2	1	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	1
3	4	2	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3
2	1	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
3	4	2	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3
3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	1	1	1	2	3	2	3	3	2
2	2	1	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	1
3	4	2	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3
2	1	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	1	1	1	2	3	2	3	3	2
2	2	1	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	1
2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	1	1	1	2	3	2	3	3	2

Interpretación de Rho Spearman

-1	Correlación negativa perfecta	+1	Correlación positiva perfecta
-0.90 a -0.99	Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a +0.99	Correlación positiva muy fuerte
-0.75 a -0.89	Correlación negativa fuerte	-0.75 a +0.89	Correlación positiva fuerte
-0.50 a -0.74	Correlación negativa media	-0.50 a +0.74	Correlación positiva media
-0.25 a -0.49	Correlación negativa débil	-0.25 a +0.49	Correlación positiva débil
-0.10 a -0.24	Correlación negativa muy débil	-0.10 a +0.24	Correlación positiva muy débil
-0.09 a +0.09	No existe correlación alguna		

Fuente: Tabla de interpretación de Rho Spearman⁴⁶

Autorización de aplicación de estudio

Naranjal, 08 de Noviembre 2021

Sr(a). Director del Hospital Básico Naranjal

Mg. Silvia Pilco Calle
Licenciada en Enfermería

Presente. -

Estimado (a) Sr. (a): Mg. Silvia Pilco Calle
Me dirijo a usted respetuosamente con la finalidad de solicitar su autorización para aplicar la siguiente encuesta que tiene como propósito medir LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL ÁREA DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL BÁSICO DE NARANJAL, encuesta a realizarse desde el 10 de noviembre del 2021, al personal de enfermería de esta instalación del Hospital Básico Naranjal

Cabe destacar que la mencionada actividad forma parte del cronograma organizado para la obtención de título de cuarto nivel en Magister en Gestión de los servicios de la Salud

Por todo lo expuesto, reitero mi solicitud de autorización, agradeciendo de antemano toda la cooperación que pueda prestar al respecto.

Sin más a qué referirme y en espera de una pronta y favorable respuesta a esta solicitud, me despido.

Atentamente,



Valarezo Veliz Evelyn Katherine
Licenciada en Enfermería
0924931009

Autorizado,



Mg. Silvia Pilco Calle
Licenciada en Enfermería

Documento firmado electrónicamente

Mgs. Silvia Margoth Pilco Calle
DIRECTORA DEL HOSPITAL BÁSICO NARANJAL (ENCARGADA)