



**Universidad
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Trabajo académico

Gestión de enfermería y su relación con los niveles de calidad en los
servicios de salud en la Clínica Internacional Lima, 2023

**Para optar el título de
Especialista en Gestión de Servicios de Salud y Enfermería**

Presentado Por:

Autor: Gelacio Chávez, Alberth

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-5820-2468>

Asesor: Mg. Mori Castro, Jaime Alberto

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401>

Línea de Investigación General

Salud, Enfermedad y Ambiente

Lima – Perú

2023

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

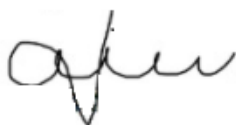
Yo, Gelacio Chávez, Alberth, Egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Gestión de Servicios de Salud y Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado "Gestión de enfermería y su relación con los niveles de calidad en los Servicios de Salud en la Clínica Internacional Lima, 2023", Asesorado por el Docente Mg. Mori Castro, Jaime Alberto, DNI N° 07537045, ORCID <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401>, tiene un índice de similitud de 13 (Trece) %, con código oid:14912:288345356, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor(a)
 Gelacio Chávez, Alberth
 DNI N° 43741454



.....
 Firma del Asesor
 Mg. Mori Castro, Jaime Alberto
 DNI N° 07537045

Lima, 11 de Junio de 2023

DEDICATORIA

A mis padres por su apoyo ante este nuevo crecimiento profesional en mi vida.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis docentes por sus consejos e inculcar el hábito de la lectura para hacer posible el desarrollo de esta investigación.

Asesor: Mg. Mori Castro, Jaime Alberto

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401>

JURADO

Presidente : Dra. Gonzales Saldaña, Susan Haydee

Secretario : Dra. Uturunco Vera, Milagros Lizbeth

Vocal : Mg. Fernandez Rengifo, Werther Fernando

INDICE

RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. Objetivos de la investigación	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.4.1. Teórica	4
1.4.2. Metodológica	4
1.4.3. Práctica	5
1.5. Delimitaciones de la investigación	5
1.5.1. Temporal	5
1.5.2. Espacial	5
1.5.3. Población o unidad de análisis	5
2. MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes	6
2.2.1. Primera variable: Administración y Gestión Administración en salud	9
2.3. Formulación de hipótesis	16
2.3.1. Hipótesis general	16
3. METODOLOGÍA	18
3.1. Método de la investigación	18
3.2. Enfoque de la investigación	18
3.3. Tipo de investigación	18
3.5. Población, muestra y muestreo	18
3.6. Variables y Operacionalización	19
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.7.1. Técnica	21
3.7.3. Validación	22
3.9. Aspectos éticos	23
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	24
4.1. Cronograma de actividades	24
4.2. Presupuesto	25
5. REFERENCIAS	26

ANEXOS	36
Anexo 1. Matriz de consistencia	37
Enfoque de la investigación	37
Tipo de investigación.....	37
Anexo 2: CUESTIONARIO:	38
INSTRUMENTO N°2	38
Anexo 4.	42

RESUMEN

La atención de calidad que brindan los actuales establecimientos asistenciales generalmente no cumple con lo esperado por las personas que visitan al consultorio médico, por lo que esta atención muchas veces es invisible, por lo que los establecimientos asistenciales deben considerar que una atención de calidad es necesaria y correcta. Debido a la expansión global y los cambios diarios en nuestras vidas, las enfermeras profesionales desempeñan un papel importante a la hora de brindar una atención de calidad porque los pacientes merecen una atención de calidad con conocimiento científico aplicado. Y técnicos, están atentos. Se analizará la relación entre la gestión asistencial y los niveles de calidad en las clínicas internacionales en 2023. Se realiza mediante un método hipotético-deductivo y tiene en cuenta métodos cuantitativos. Para realizar el estudio, 80 enfermeras recibirán dos cuestionarios después de explicarles que se trata de un estudio de posgrado.

Palabras Clave: Enfermería, Gestión en Enfermería, Calidad en Enfermería.

ABSTRACT

The quality care provided by current healthcare facilities generally does not meet what is expected by people who visit the doctor's office, so this care is often invisible, so healthcare facilities must consider that quality care is necessary. and correct. Due to global expansion and the daily changes in our lives, nurse practitioners play an important role in providing quality care because patients deserve quality care with applied scientific knowledge. And technicians, stay tuned. The relationship between care management and quality levels in international clinics in 2023 will be analyzed. It is carried out using a hypothetical-deductive method and takes into account quantitative methods. To carry out the study, 80 nurses will receive two questionnaires after explaining that it is a postgraduate study.

Keywords: Nursing, Nursing Management, Nursing Quality.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

En las residencias de ancianos actuales, una atención de calidad generalmente no cubre lo esperado por las personas que visitan un centro de salud, por lo que esta ayuda muchas veces es invisible, por lo que las residencias de mayores deben tener en cuenta que una atención de calidad es lo menos que se debe exigir por derecho. Debido a la expansión mundial y a los cambios continuos en la vida cotidiana el personal de enfermería viene ofreciendo una atención a sus pacientes con la calidad que ellos esperan (1).

Muchas instituciones, entre ellas las OMS, recomienda que el personal de salud debe garantizar y ofrecer una prestación idónea teniendo en cuenta los diagnósticos, planes de tratamientos, etc. dando la mejor atención posible, respetando sus derechos de pacientes. (2). Por lo tanto, la calidad de la enfermería incluye la seguridad, la integridad, y la empatía de la enfermería en América Latina, es muy compleja y requiere la participación del equipo de enfermeros (3).

Una encuesta nacional de calidad del consumidor realizada en México halló que el 65% de las personas que recibían servicios de atención médica eran inadecuados, incluida una baja cobertura de seguro y un servicio deficiente. Los problemas como la insatisfacción con la calidad, el problema del acoso están aumentando. Falta de empatía hacia los usuarios (4). En nuestro país, Perú, que el paciente esté satisfecho en su atención es importante para que el establecimiento pueda posicionarse como uno de los mejores y los enfermeros tienen un rol en todo esto. La salud del Perú se encuentra en un estado de crisis y esto se debe a que el gobierno peruano está interesado en mejorar la falta de centros de salud y las medidas de higiene en los hospitales (5).

Los grupos de enfermeros en conjunto con el Ministerio de Salud unen fuerzas para aumentar los índices de calidad en enfermería, lo que se puede demostrar mediante la implementación de estrategias y proyectos que promuevan ideas y actividades a su satisfacción (6). Según un estudio de Diaz en 2019, existe gran disparidad en la calidad brindada a nivel de Cajamarca, debido a que la mayoría de los hospitales están alejados, con infraestructura inadecuada y equipamiento inadecuado. En el 2017 cuando la mitad de los beneficiarios y el 52% consideraban mal el servicio y el 62% no estaban completamente satisfechos con el servicio brindado (7).

Si bien se están realizando esfuerzos de mejoramiento de la atención a nivel provincial de Chota para elevar la calidad dado por los enfermeros, existen grandes vacíos por llenar y poca investigación científica. El estudio fue realizado en Chota (8). La calidad del trato que brindan los médicos y personal técnico sin medicamentos, la ausencia de protocolos de bioseguridad para los pacientes, las cuales son muy pequeñas e insuficientes en los ambientes médicos, esto conlleva a una disconformidad por parte de estos. sobrecarga administrativa, se puede obtener poca información. Aplazamiento de la atención, actitud benevolente (9).

En términos de gestión, las enfermeras como líderes tienen una fuerte influencia en el logro de las metas y deben implementar proyectos para obtener respuestas basadas en estos proyectos, influyendo así en otros miembros del equipo para que puedan participar de manera efectiva. Este es un gran desafío para la industria, porque promueve el desarrollo integral, eficiente, justo del rubro de salud y se preocupa por la salud de todos (10).

La enfermería a nivel internacional en el sector clínico se ha convertido en un pilar clave del capital humano y la fuerza operativa de los esquemas financiados por el gobierno del sector de la salud. Este profesional médico ha desempeñado varios roles administrativos, incluso como gerente de enfermería, responsable de la entrega de servicios. desarrollar. En las operaciones

diarias, puede asignar personas a sus subordinados de acuerdo a los requerimientos del servicio, con el apoyo de los horarios de trabajo diarios y la planificación de turnos.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación de la gestión de enfermería con los niveles de calidad en los Servicios de Salud en la Clínica Internacional Lima, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación de la gestión de enfermería en su dimensión planificación con los niveles de calidad en los Servicios de Salud en la Clínica Internacional Lima, 2023?
- ¿Cuál es la relación de la gestión de enfermería en su dimensión organización con los niveles de calidad en los Servicios de Salud en la Clínica Internacional Lima, 2023?
- ¿Cuál es la relación de la gestión de enfermería en su dimensión control con los niveles de calidad en los Servicios de Salud en la Clínica Internacional Lima, 2023?
- ¿Cuál es la relación de la gestión de enfermería en su dimensión liderazgo con los niveles de calidad en los Servicios de Salud en la Clínica Internacional Lima, 2023?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación de la gestión de enfermería con los niveles de calidad en los Servicios de Salud en la Clínica Internacional Lima, 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación de la gestión de enfermería en su dimensión planificación con los niveles de calidad en los Servicios de Salud en la Clínica Internacional Lima, 2023.
- Identificar la relación de la gestión de enfermería en su dimensión organización con los niveles de calidad en los Servicios de Salud en la Clínica Internacional Lima, 2023.
- Identificar la relación de la gestión de enfermería en su dimensión control con los niveles de calidad en los Servicios de Salud en la Clínica Internacional Lima, 2023.
- Identificar la relación de la gestión de enfermería en su dimensión liderazgo con los niveles de calidad en los Servicios de Salud en la Clínica Internacional Lima, 2023.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

La información que se obtenga proporcionará una guía general que ayudará a mejorar la comprensión de la calidad en la terminología asistencial, que requiere la interpretación de diferentes dimensiones y niveles de calidad. Así, Hildegart Peplau enfatizó la relación enfermera-paciente como fundamento de la práctica clínica.

1.4.2. Metodológica

Proporciona orientación metodológica para investigaciones que se realicen más adelante relacionadas con la gestión en enfermería y la calidad. Lo que permitirá que se utilice como base o fuente de referencia para que los colegas enfermeros puedan profundizar más en el tema u orientarlo a estudios afines.

1.4.3. Práctica

Ayudará a los enfermeros en su práctica cotidiana a visualizar el problema con otra perspectiva sobre que significa ofrecer calidad de atención. De tal manera que mejorará el arduo trabajo del personal de enfermería y ayudará a superar las dificultades en nuestra comunidad y hospital.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

Se realizará desde diciembre de 2022 hasta mayo de 2023, la recolección de datos será en abril de 2023.

1.5.2. Espacial

Se realizará en la Clínica Internacional que se ubica en la Av. Guardia civil 425 en el distrito de San Borja.

1.5.3. Población o unidad de análisis

Personal Asistencial que Labora en la Clínica Internacional que se encuentra en la Av. Guardia civil 425 en el distrito de San Borja.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A nivel internacional:

Zarate (11) en el 2019, en México, tuvo como objetivo "describir la calidad de la atención desde la perspectiva de los enfermeros". La muestra exploratoria fue de 240 trabajadoras entrevistadas sobre la calidad de la atención posconcepcional. El método fue revisión de la literatura. Por lo tanto, más de la mitad de los pacientes, 54,9 %, refirió mala atención en el centro de salud, 29,5 % refirió buena atención y 15,5 % % relacionado con la atención de rutina, que debe orientar su trabajo a los conocimientos que brinda la ciencia administrativa, las teorías y principios relacionados con esta disciplina son importantes en la práctica administrativa de enfermería. Los enfermeros responsables por la gestión y calidad del cuidado enfrentan grandes desafíos al realizar su trabajo en un ambiente con muchos problemas y obstáculos.

De Melo (12) en el 2019, en Brasil, el objetivo es "analizar la coordinación de los servicios de atención primaria en las redes de salud desde la perspectiva de una enfermera del equipo de salud de la familia". Se usó metodología transversal para este estudio. Se uso una muestra de 97 ciudades. Se realizó una encuesta por cuestionario entre enfermeros en un lapso de tiempo, estos datos se calculan mediante análisis de frecuencia absoluta y frecuencia relativa. Los procesos definidos para la derivar a los pacientes que se asocian utilizando manuales de apoyo a la decisión ($p = 0,041$), protocolos estándar de operación ($p = 0,001$) y telemedicina ($p = 0,036$). La conclusión de esta investigación fue que los enfermeros usan guías de estandarizados y Telesalud para la tomar decisiones para coordinar los cuidados en relación con el flujo definido. Las enfermeras practican la atención integrada y la terapia especializada.

Ruiz (13) en el 2020, en México, el objetivo es "clarificar las percepciones sobre la calidad de la atención en salud desde la perspectiva de los enfermeros en instituciones públicas". Los métodos utilizados son descriptivos y utilizan la encuesta como herramienta. Se utilizó una muestra de 90 personas mayores de edad mediante un tipo de muestreo no probabilístico. Mediante el instrumento SERVQHOS-E se realizó la prueba estadística alfa de Cronbach y el valor obtenido fue de 0,87. Los resultados mostraron que el promedio general de satisfacción con la calidad médica fue de 1,97 puntos. El 67,8% de los encuestados se mostró satisfecho con el tratamiento y el 18,9% muy satisfecho.

García (15) en el 2018, en Cuba el objetivo fue averiguar la gestión de la atención basada en cuanto está satisfecho el paciente en el Hospital Provincial de Cabinda. Estudio descriptivo, con enfoque prospectivo transversal; los datos muestrales fueron, universo, 22 pacientes y muestra de estudio de 16. Se determinó que la satisfacción incluyó 8 principios de calidad y 80% de cumplimiento. Como resultados los enfermeros se dividieron en dos turnos de 12 horas, de los cuales solo cinco eran enfermeros.

A nivel nacional:

Rojas (16) en el 2020, Su objetivo fue "esclarecer como se relaciona la gestión del enfermero y los procesos de atención profesional en los cuidados del personal de enfermería en relación con el covid-19. Investigación de tipo cuantitativo y correlacional. Había 52 enfermeras en la muestra. El método utilizó dos estudios, uno que evaluó el liderazgo en enfermería por Horna W y Matamoros.. Se demostró que el 15% de las 85 enfermeras estudiadas tienen un nivel de enfermería bueno. En conclusión, para que una enfermera sea íntegra y capaz de ofrecer un servicio de salud de los pacientes, tiene que aplicar sus habilidades en el manejo y tenga presente la comprensión en los cuidados.

Ocampo (17) en 2018 trata de “buscar una relación entre gestión de la atención y la calidad en Tumbes en el año 2018”, Investigación, correlación descriptiva. Muestra conformada por 377 pacientes. Utilizando la metodología inductiva. Encontramos que 67 personas que fueron encuestadas informaron que estaban en un nivel normal. Solo el 33 por ciento respondió que estamos en un buen nivel en cuanto a los resultados alcanzados, de lo que se puede concluir que todo lo planificado tiene una relación moderada con la calidad.

Jiménez (18) en el 2019, tuvo como objetivo “las consecuencias de la gestión de enfermería ineficaz que afecta la calidad del trabajo de los empleados del SIS”. Estudio, descriptivo-estadístico. Muestra de 230 personas que trabajan en el SIS y 1200 que asistieron a tratamiento. La metodología que se usó fue retrospectiva. Se obtuvo que el 70,5% está insatisfecho con la atención deficiente, por otro lado, solo el 23,6% recibió la atención adecuada los resultados muestran que esas prácticas de gestión profundizan el sistema de la institución.

Luna (19) en el 2018, busca encontrar una relación entre el proceso administrativo de enfermería y el alcance de metas de calidad. Fue un estudio no experimental utilizando de muestra a 83 trabajadores. Se usaron cuestionarios para recolectar la información. Los resultados que se obtuvieron fueron que el 35% de los trabajadores, al usar la encuesta, se encontró que el 35% necesitan revisar su gestión regularmente, el 34% la calidad del cuidado del jardín.

García (20) en el 2021, busca encontrar la relación entre la gestión y la calidad de servicios de enfermería. Fue un estudio no experimental, nivel de correlación descriptivo. Una muestra de 30 funcionarios de centros hospitalarios del MINSA. La técnica que se usó para recolectar datos fue una encuesta y el medio fue dos cuestionarios. Descubrimos que el 37 % de los ejecutivos no conocía a la alta gerencia.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Primera variable: Administración y Gestión Administración en salud

Dirige, administra y financia empresas e instituciones médicas del sector salud, adaptándolas a los requerimientos del nuevo sistema de servicios, actualizando la infraestructura y equipamiento según la necesidad, y ajustarse al proceso descentralizado y moderno de los servicios. Mejorar los mecanismos de prevención, publicidad, diagnóstico y tratamiento y enfermería, y mejorar la cobertura, la eficacia y eficiencia y sobre todo la calidad de los servicios en todos los niveles (21).

Gestión en salud

Es la capacidad de coordinar todos los recursos disponibles para lograr un objetivo específico. El proceso de gestión incluye las siguientes funciones: Plan: Considere elegir tareas y objetivos y los medios para lograrlos. La toma de decisiones es necesaria, es decir, elegir un curso de acción futuro entre una variedad de opciones. Organización: Las personas que trabajan en grupos para lograr objetivos tienen un papel que desempeñar. Esto significa que las acciones de las personas tienen un propósito u objetivo claramente definido. Control y Evaluación: consiste en el seguimiento del proceso en base a los objetivos y criterios derivados del diseño. Se trata de cuantificar y subsanar el desempeño de individuos y organizaciones asegurando que los sucesos coincidan con el plan. Mide su desempeño en comparación con los objetivos y planes, le muestra dónde se encuentran las desviaciones de la norma y lo ayuda a corregirlas. Liderazgo: esta es la sucesión por la cual una persona o grupo de ellas motiva y apoya a otros para alcanzar una meta y alienta a los colegas a trabajar diligentemente hacia una meta común. De esta manera, se promueve un ambiente personalizado para cada organización (22).

Gestión en Enfermería

Se entiende que es un conjunto de actividades realizadas para alcanzar una meta, que representa diferentes grados de organización y organización a través de la implementación de procesos y procedimientos que aseguran una excelente calidad (23).

Por otro lado, se concluye que una adecuada gestión de enfermería no solo debe traducirse en satisfacción del profesional de enfermería, sino ir más allá de las responsabilidades de enfermería en cómo el profesional se siente comprometido e involucrado en su entorno de trabajo. La designación es también como la institución brinda el apoyo o asistencia necesaria para que los profesionales de enfermería, con este compromiso, sean efectivos que hacen (24).

La gestión de enfermería debe centrarse en el individuo, la familia del individuo, el personal de enfermero y el equipo profesional. Se reconoce como un proceso social y de elaboración humana basado en puntos específicos como liderazgo, motivación, comunicación y cooperación con los principios de enfermería. Un gerente de enfermería debe apoyar una cultura organizacional que se centre en el trato individual. Por lo tanto, definió la gestión de enfermería como el uso del juicio comercial en la planificación, gestión, motivación y seguimiento para garantizar que continúe los procesos basados en estatutos comerciales, incluidos los procedimientos de diseño producto final (25).

La gestión de los cuidados del personal enfermero es una práctica sistemática porque es el vehículo de la acción coordinada para alcanzar los objetivos siguiendo políticas de gestión conocidas y definiendo claramente responsabilidades específicas dentro de la organización y sus actividades, como la asignación de trabajo a grupos. Para ellos son importantes las áreas y la asignación de recursos, y la gestión asistencial debe realizar una evaluación inicial e integral de la situación. para conocer todos los procesos que se desarrollan en la fuerza de trabajo, incluyendo procesos y herramientas, existe una serie de pasos que precisamente están diseñados

para solucionar conflictos en estos procesos de temas de gestión, podemos tener estructura, control, planificación y organización. liderazgo, para que podamos definir metas y lograr el éxito en todos los eventos (26).

2.2.2. Segunda variable:

Gestión de Calidad

La aplicación de diversos modelos de gestión en salud tiene como finalidad la consecución de objetivos de calidad del servicio. Estos modelos identifican los factores críticos de éxito, responsabilidades, pasos y métodos necesarios para establecer objetivos diferenciados, detectar y corregir fallas y mejorar la eficiencia. La capacidad de confiar en algo o en alguien para lograr un resultado está por lo tanto relacionada con el uso racional de los medios disponibles para lograr el fin (27).

Sistema de Gestión de Calidad

Se puede definir como un proceso que tiene la capacidad de definir las pautas que debe seguir una organización y las metas que se establece para alcanzar la calidad. Algunos autores creen que SGC estructurará y organizará sus operaciones para administrar y asegurar el buen funcionamiento de la organización, de manera que la haga más rentable, competitiva y adaptable a las nuevas y cambiantes condiciones del mercado. Por lo tanto, los elementos del QMS tienen un papel que desempeñar para impactar positivamente el desempeño de toda la organización. Según la norma ISO 9001 (2015) (28).

Modelo de la Teorista:

El modelo de Callista Roy se define como teoría de sistemas y análisis crítico de sistemas. lo que significa que todas las cosas están interconectadas, los sistemas, hacen todo y se conectan con otros sistemas en la naturaleza, el paciente es un sistema abierto y flexible que utiliza la entrada de datos, procesamiento y soluciones de salida (29).

El modelo de Callista Roy sugiere que la preevaluación debe realizarse en dos fases; Primero, evalúa comportamientos que se manifiestan en cuatro estilos adaptativos; En segundo lugar, evalúa las motivaciones de estos comportamientos y les asigna importancia; Clasificados como estímulos contextuales. Verificación de los modelos y parámetros especificados en las normas de la Comisión Conjunta. Es fundamental que los cuidadores se esfuercen por obtener datos reales que les permitan determinar los tratamientos más seguros y beneficiosos para sus pacientes (30).

Dimensiones de la Variable Independiente:

Planificación significa tener ideas e ideas antes de que los gerentes actúen, hacer planes técnicos además de ideas e identificar los tipos de metas organizacionales y estrategias generales para lograr esas metas o estrategias relacionadas. Es permitir que el proceso decida. Y para crear un plan exitoso y la coordinación de actividades, el primer paso en la gestión necesita identificar los resultados que está tratando de lograr, finalizar el plan y enviarlo a todos los departamentos de la empresa. Compañía, cabe señalar que estos esquemas se encuentran dentro del Plan Estratégico. Los requisitos de la planificación se basan en el hecho de que todas las sociedades están en constante cambio y experiencia, porque los cambios tecnológicos deben implementarse en el entorno económico y para cumplir con las actividades sociales y culturales (31).

Organización, estas estructuras sofisticadas sirven para lograr objetivos, mientras que compuesto por extras relacionados y que realizan funciones específicas, el éxito de la organización sólo puede tener lugar cuando se cuenta con personas idóneas que permitan el flujo de las actividades previamente planificadas y su funcionamiento conjunto, con el propósito general de que las empresas y sus miembros en su conjunto deben ser respetados y así crear y promover un ambiente ideal que facilite las actividades de su sindicato, también puede decirse que contiene y coordina los recursos disponibles. Organiza y coordina los recursos de los que dispone (naturales, humanos y financieros) con la ayuda de determinados criterios destinados a la consecución de sus fines (32).

El control se basa en la revisión de todos los procesos con el objetivo de que se ajusten al plan establecido por la organización, y el objetivo es identificar deficiencias o fallas para que puedan ser corregidas. Oportunidad y evitar interferencias en la gestión de procesos (33).

Liderazgo, a través de la investigación, analiza las estrategias de liderazgo. El enfoque basado en rasgos establece la relación entre las características individuales del líder y el desempeño, como la madurez, la agresividad, la confianza en sí mismo, la confianza en sí mismo, el control emocional, la sociabilidad, las habilidades de cooperación, las habilidades interpersonales. Cada estilo tiene sus propias características. propia forma única (34).

Calidad de Atención

La calidad asistencial es lo más importante en enfermería, por lo que este campo es interesante precisamente porque tiene en cuenta la calidad asistencial. Los enfermeros son los profesionales que pasan más tiempo con los pacientes, por lo que tienen la capacidad de mejorar, impactando positivamente en los pacientes. Una forma de lograr un servicio de alta calidad, así como una atención de alta calidad, es realizar investigaciones en entornos de enfermería, como la atención hospitalaria domiciliaria. (35)

Niveles de Calidad

El servicio mejora la probabilidad de que un individuo o grupo logre los resultados de salud deseados, tanto técnica como humanamente. Los criterios de calidad, por otro lado, se definen como una lista de características y características de un servicio o producto en particular que puede evaluarse como similar, mejor o peor que otros productos. (37).

Calidad significa calidad, respeto por el paciente y la familia, capacidad de hacer las cosas bien, correctamente ya tiempo, buena precisión, higiene, siempre mejorando, actualizándose, utilizando las palabras adecuadas. El paciente (usuario) debe ser la meta que no puede ser utilizada por el cuidador, y el método que mejor utiliza para medir su opinión, explorando áreas de mejora, falencias o contradicciones (38).

La calidad ofrecida por los enfermeros se refiere a la buena práctica profesional, competente y responsable de los enfermeros para brindar atención adecuada, individualizada, humana, consistente y eficaz de acuerdo con los estándares establecidos Para las enfermeras, la calidad es un trabajo interno, por lo que lo trivial y básico no es suficiente. En otras palabras, pretende promover una cultura de la buena práctica de enfermería a través de procesos de autorregulación que fomenten la autocrítica (39).

Es conocido que el desafío de los enfermeros es asegurar el nivel de calidad de su trabajo, lo que impide la creación de procesos integrales de control de calidad que aseguren y evalúen si brindan un tratamiento óptimo y eficaz con plena satisfacción del cliente. Es inevitable, la evaluación del desempeño no se basa en lo que objetivamente brinda el prestador, sino en lo que subjetivamente percibe el cliente, si bien tanto los procesos como los resultados son valiosos para lograr una atención de salud de calidad, algunos profesionales dicen que lo primero no funciona , mientras que los segundos reflexionan. calidad cuando otros dicen que

funciona. Los resultados están relacionados con diversos factores, como las características de cada paciente, que no afectan la calidad del proceso (40).

Modelo de la Teorista:

Dorotea Orem habla de mantener ideas establecidas en la mente, incluye una creencia común de que el motivo de la formación es apoyar y satisfacer las necesidades de recuperación puede ser utilizado para la gestión de enfermería del proceso de enfermería, por tanto, la calidad se entiende como la relación entre beneficios, riesgos y costos, es decir, la definición de calidad se basará en la evidencia científica y hará una relación entre estas propiedades, y la calidad no puede ser diferente que la efectividad y la eficiencia (41).

Dimensiones de la Variable Dependiente:

La confiabilidad, es la capacidad de los profesionales para realizar la tarea deseada en las condiciones dadas en el momento dado, es muy importante en la creación de un producto o proceso sin fallas y bajo riesgo en la gestión de los procesos. El último paso, la confiabilidad se define como la reducción de fallas en los equipos, el mantenimiento significa que los problemas se pueden detectar y resolver antes de que se detecten (42). Se deben evaluar aspectos relacionados con la perspectiva humana, infraestructura e instalaciones como limpieza y modernidad. Estos dos elementos se transmiten mediante una imagen física o descripción de un servicio y el cliente los utiliza específicamente para evaluar la calidad (43).

Estas características hacen que las personas se sientan seguras y del buen trato de los empleados y de la capacidad de testimoniar la confianza del cliente, que se expresa en los empleados, en sus objetivos, en su reputación. y confianza (44). Los clientes empáticos reciben atención, cuidado y preocupación individualizados, y la capacidad de la persona para ver las cosas en el mundo como las ve o las entiende sin la misma visión y la capacidad de la persona

para dar permiso. comprender los pensamientos de los demás, comprender y ver los pensamientos de los demás (45).

2.2.3. Rol de la enfermera sobre el tema

La actitud, el comportamiento y los valores del gestor de cuidados interpretan una gestión diferente y especial que tiene como objetivo brindar una atención integral. que al mismo tiempo se ocupa de la organización del cuidado individual e individual de las personas. Por lo tanto, es tarea del enfermero supervisor apoyar al enfermero comprometido con la transformación de los procesos y del cuidado, centrándose en la experiencia de salud de los usuarios, apoyándose en la creatividad y buscando la innovación (46).

La gestión de instalaciones es una combinación creativa de liderazgo, habilidades de gestión y habilidades prácticas para gestionar la prestación de atención médica, organizar y dirigir la atención al usuario y crear un ambiente de trabajo óptimo. Las enfermeras deben poseer habilidades dinámicas, interactivas, visionarias y motivadoras para asegurar que los seguidores se adhieran a los objetivos institucionales y contribuyan a la supervivencia y productividad de la organización, lo que se refleja en la calidad superior de la atención sostenida por las enfermeras. Alentar y permitir que los pacientes reciban los servicios que esperan y merecen (47).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hipótesis General

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre Gestión de Enfermería y Niveles de Calidad en los Servicios de Salud Clínica Internacional Lima 2023.

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre Gestión de Enfermería y Niveles de Calidad en los Servicios de Salud Clínica Internacional Lima 2023.

Hipótesis Específicas

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre Gestión de Enfermería según la dimensión Planificación y Niveles de Calidad en los servicios de Salud Clínica Internacional Lima 2023.

H2: Existe relación estadísticamente significativa entre Gestión de Enfermería según la dimensión Organización y Niveles de Calidad en los servicios de Salud Clínica Internacional Lima 2023.

H3: Existe relación estadísticamente significativa entre Gestión de Enfermería según la dimensión Control y Niveles de Calidad en los servicios de Salud Clínica Internacional Lima 2023.

H4: Existe relación estadísticamente significativa entre Gestión de Enfermería según la dimensión Liderazgo y Niveles de Calidad en los servicios de Salud Clínica Internacional Lima 2023.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Es hipotético deductivo, porque se utiliza en investigaciones que quieren describir un fenómeno para que la hipótesis pueda ser probada o refutada. (48).

3.2. Enfoque de la investigación

Posee un enfoque cuantitativo ya que utiliza el análisis de datos numéricos para responder probar una hipótesis. (48).

3.3. Tipo de investigación

Tipo aplicada, el problema es conocido por el investigador y posee la característica de originarse con un marco teórico para crear un conocimiento en base la evidencia científica (48).

3.4. Diseño de la investigación

El diseño es no experimental, de corte transversal, de nivel correlacional, los investigadores se limitan a medir la presencia, el carácter o la distribución de un fenómeno en una población en un momento determinado (49).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población: se considera a la totalidad de enfermeros de la clínica Internacional de la sede San Borja que constituyen un total de 80 Enfermeros Asistenciales en el periodo de 2023.

Muestra estará conformado por 80 Enfermeros de la Clínica Internacional de la sede San Borja. En esta investigación no se utilizará cálculo de muestreo por tener una reducida población y se procederá a utilizar como a todos los enfermeros como muestra.

Criterios de selección

Criterio de Inclusión.

- Enfermeros asistenciales que desean ser parte de la investigación.
- Enfermeros que laboren por lo menos 6 meses en la institución.

Criterio de exclusión.

- Personal Asistencial que no desean participar y rechacen firmar el consentimiento.
- Personal Asistencial que se encuentre fuera de la nómina durante el proceso de recolección de datos.
- Personal Asistencial que no labora en la clínica Internacional Ex, trabajadores.

3.6. Variables y Operacionalización

Tabla 1. Variables y Operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
Gestión de Enfermería	Es un conjunto de actividades a través de las cuales un gerente desarrolla sus actividades para lograr y evaluar sus metas, utilizando suficientes recursos disponibles para lograr ciertas metas (50).	Actividades que describen las metas planeadas y planificadas para el logro de objetivos, mejoran la competitividad de los de enfermería la cual se mide mediante un instrumento que identifica las dimensiones: Planificación, organización, supervisión y gestión.	Planificación	Participativa, decisiones, claridad	Ordinal	Bajo (17-28) Mediano (29-40) Alto (41-51)
			Organización	Comunicación, simplificación, coordinación		
			Control	Desempeño, supervisión, motivación		
			Liderazgo	Reconocimiento		
Nivel de Calidad	Se define como el oportuno cuidado, personal, humanizado y eficaz que ofrece el personal de salud, con el objetivo de lograr complacer al paciente (51).	Atención oportuna de acuerdo a las necesidades o requerimientos del paciente y/o usuario para los profesionales médicos que laboran en una clínica internacional de acuerdo a medidas que identifican sus dimensiones: confiabilidad, especificidad, seguridad y empatía.	Confiabilidad	Oportunidad de atención Orden y continuidad	Ordinal	Malo (0-9) Regular (10-19) Bueno (20-30)
			Tangibilidad	Presentación personal de enfermería Estado físico de instalación y limpieza		
			Seguridad	Confianza brindada por los enfermeros y el servicio que ofrecen.		
			Empatía	Atentos y el servicio personalizado		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Se enviará dos cuestionarios a 80 enfermeros, luego de proceder con la explicación sobre que se trata la una investigación, pedirles que firmaran un consentimiento informado si es que están de acuerdo en participar.

La técnica que se pretende utilizar es que los dos cuestionarios (uno para cada variable) que contienen 17 y 16 preguntas respectivamente. Las preguntas se basaron en diferentes dimensiones por cada variable. A los participantes del estudio se les enviará a través de medios digitales los cuestionarios a llenar.

3.7.2. Descripción de instrumentos

Instrumento 1:

El instrumento utilizado fue el Cuestionario de Gestión de Enfermería diseñado por Moreno en 2017 y modificado por León Dueñas V. El cuestionario consta de 17 ítems, que se dividen en cuatro dimensiones: planificación, organización, control y dirección. Para el cálculo de las respuestas se utiliza una escala tipo Likert con las siguientes opciones de respuesta: Siempre, Casi siempre y Nunca. Para la clasificación de las variables se utilizarán las siguientes escalas de evaluación: baja, media y alta (54).

Instrumento 2:

El instrumento fue diseñado por Cañadas Montero en el año 2017 Cuestionario de Niveles de Calidad modificado por Jauregui Méndez O en el 2019 (55).

El cuestionario consta de 16 ítems divididos en 4 dimensiones: fiabilidad, tangibilidad, seguridad y empatía. Para el cálculo de las respuestas se utilizará una escala tipo Likert con las siguientes opciones como respuestas: Excelente, Regular y Pobre. Para la clasificación de las variables se utilizarán las siguientes escalas de calificación: mala, regular y buena.

3.7.3. Validación

Para validar la encuesta, se envía a un experto para su evaluación. La revisión por pares es un método utilizado para la validación y probar la confiabilidad de los estudios (52).

3.7.4. Confiabilidad

Se realizó una prueba piloto utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach, que es la medida de consistencia interna más simple y conocida y el primer método para validar estructuras de escala. El valor mínimo debe ser 0,7 (52).

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Esto se realiza mediante programas ofimáticos como Microsoft Word para la creación de documentos, Microsoft Excel para ordenar la información y finalmente a través del software estadístico IBM SPSS 25 para ejecutar las pruebas estadísticas que medirán los datos obtenidos. Una hipótesis de investigación se responde mediante la prueba de Fisher, que es una prueba estadística utilizada para saber si existe una relación entre las dos variables.

3.9. Aspectos éticos

Los beneficios provienen de dos cosas importantes porque es la seguridad del médico y del paciente, tiene que pensar en lo que es bueno para el paciente. De acuerdo con la Declaración de Helsinki, este estudio es puramente científico y no constituye una investigación médica relacionada con la investigación sin ningún beneficio diagnóstico o terapéutico directo para los participantes (53).

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2023																			
	Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaboración del diseño del proyecto de investigación	■																			
Validación de los instrumentos de recolección de datos		■	■	■																
Solicitudes para la recolección de datos					■	■	■	■												
Recolección de datos									■	■	■	■								
Análisis de información													■	■	■					
Redacción de los resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones														■	■					
Elaboración del informe final																■	■			
Correcciones del informe final																		■		
Sustentación																			■	

4.2. Presupuesto

	REC. HUMANOS	UNIDAD	TOTAL
POTENCIALES HUMANOS			
RECURSOS MATERIALES	MATERIAL BIBLIOGRÁFICO		
	MATERIAL DE IMPRESIÓN		
	Impresión de documentos	60	6.00
	Total		6.00
	MATERIAL DE ESCRITORIO		
	Mouse óptico Genius	1	69.00
	Cable de datos para celular	1	39.00
	Total		108.00
SERVICIOS	SERVICIOS		
	Combustible para el auto	3	750
	Total, costo		864.00
RECURSOS FINANCIEROS	El proyecto será autofinanciado		

5. REFERENCIAS

1. Cubillos M., Rozo D. El concepto de calidad: historia, evolución e importancia para la competitividad. Red de Repositorios latinoamericanos, [Internet]. 2021 [consultado en 2022]; 21(3): 154-154. Disponible en: <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1170&context=rul>
2. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad 2020. [Internet] [Consultado en 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/newsroom/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
3. Organización Panamericana de la Salud (OPS). Salud en las américas más resumen panorama regional y perfiles de países. [Internet] [Consultado en 2022]. Disponible en: <https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/wpcontent/uploads/2017/09/Print-Version-Spanish.pdf>.
4. Alvarado L., Izaguirre F. Calidad del servicio en universidades públicas mexicanas: perspectiva de análisis desde las dimensiones. Pensamiento & Gestión. [Internet]. 2018 [Citado en 2022]. 95-118. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64639792007>
5. Jáuregui J. Administración de la Calidad: Bases Teóricas y Metodológicas del Modelo de Calidad Total. 2018. 156 p. Disponible en: <https://www.monografias.com/trabajos11/teorcali/teorcali.shtml>.
6. Ministerio de Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo RM N°527-2011/MINSA. Perú. MINSA. 2011[Consultado en 2022]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.

7. Díaz M. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. Hospital Tito Villar Cabeza- Bambamarca. [Tesis] Cajamarca. Repositorio de la Universidad Nacional de Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca; 2019. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/143>
8. Castro G. Plan de gestión desde la perspectiva de Patricia Benner: cuidado, sabiduría clínica y ética en enfermería. Servicio de supervisión. Hospital III EsSalud. Cajamarca 2019 [Tesis]. Chiclayo. Repositorio de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2017. Disponible en: <http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/1030>
9. Guevara N. Percepciones de enfermeras asistenciales sobre el rol gerencial de enfermeras jefes del hospital provincial Docente Belén Lambayeque – 2016. [Tesis Magistral]. Chiclayo. Repositorio Universidad Cesar Vallejo. Universidad Cesar Vallejo. 2018. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22124>
10. Huamán M. Cotidiano de la gestión del cuidado de la enfermera jefe de servicio en un hospital de la Fuerza Aérea del Perú. [Tesis Magistral]. Lima. Repositorio Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2021. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16205>
11. Zarate R. La Gestión del Cuidado de Enfermería. Index Enferm [Internet]. 2019 [Consultado en 2022]; 13(44 - 45): 42-46. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100009&lng=es.

12. De Melo G., Celuppi I., Metelski F., Vendruscolo C., Tavares V., Schildwein B. Coordinación del cuidado: un análisis desde la perspectiva del enfermero de atención primaria. *Index Enfermería*. [Internet] 2022 [Consultado en 2022]; 31(2): 82-86.. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/index/v31n2/1132-1296-index-31-02-82.pdf>
13. Ruiz J., Tamariz M., Méndez L., Torres L., Duran T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus*. [Internet]. 2020 [citado en 2022]; 5(14): e174. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003&lng=es.
14. Ramos C., Rivas E., González G., Muñoz L. Gestión del Cuidado GDC en Atención Primaria: percepción de enfermeras, en pandemia, Chile, 2021. *Revista Urug. Enferm*. [Internet]. 2023 [citado en 2023]; 18(1): e201. Disponible en: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2301-03712023000101201&lng=es.
15. García J., Martín O., Chávez M., Conill E. Gestión del cuidado en Enfermería y su aporte a la economía en hospital de Cabinda. *Rev Ciencias Médicas* [Internet]. 2018. [citado en 2023]; 22 (5): 96 - 104. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-31942018000500014&lng=es.
16. Rojas J., Ticlla D., Gonzáles R., Arias T. Gestión del cuidado y empatía del profesional de enfermería en el contexto del covid-19. hospital regional docente las mercedes-2020. *Revista científica URAE*. [Internet]. 2022 [consultado en

2023]; 5(2), 10–26. Disponible en:
<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/curae/article/view/2305>

17. Ocampos A., Valencia P. Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial EsSalud - Tumbes, 2017. [Tesis] Tumbes. Repositorio de la Universidad Nacional de Tumbes. Universidad Nacional de Tumbes. 2017.
18. Jiménez E. Efecto de la gestión en la calidad del servicio a usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS) - Lima. [Tesis]. Lima. Repositorio de la Universidad Inca Garcilazo de la Vega. Universidad Inca Garcilazo de la Vega. 2017. Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1737>
19. Luna P. Relación entre la gestión administrativa y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud Picota, 2018. [Tesis Magistral]. San Martín. Repositorio de la Universidad César Vallejo. Universidad César Vallejo. 2018. Disponible en: https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_4ff70bbc8736d162928bc74da7960fb6
20. García R. Gestión administrativa y calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 Ministerio de Salud Tarapoto 2020. [Tesis Magistral]. Tarapoto. Repositorio Universidad César Vallejo. Universidad César Vallejo. 2021. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56774>
21. Ayala M. Salud Pública. Conceptos de Administración y Gestión. Biblioteca Digital dinámica. [Internet]. 2017. [Citado en 2023]. Disponible en: <https://sintesis.med.uchile.cl/index.php/profesionales/informacion-para->

profesionales/medicina/condiciones-clinicas2/otorrinolaringologia/1352-7-01-3-041

22. Castillo F. Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una Microred de Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*. [Internet] 2019. [Consultado en 2022]; 45 (2): e1351. Disponible en: <https://scielosp.org/article/rcsp/2019.v45n2/e1351/es/#>.
23. Aguayo F. Significado práctico del concepto Gestión del Cuidado en las Enfermeras/os que se desempeñan en Atención Primaria en Salud. *Ciencia y enfermería*. [Internet] 2018. [Consultado en 2022]. 21(3): 73-85. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532015000300007>.
24. Coto C. El cotidiano de la Enfermera(o) Gerente en la Gestión de los Servicios de Enfermería a la luz del pensamiento de Martín Heidegger Hospital III EsSalud-Chimbote. [Tesis Doctoral]. Chimbote. Repositorio de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. 2018.
25. Durán J. Administración y gestión de servicios de enfermería. Madrid. Ediciones DAE. [Internet]. 2018. [Consultado en 2022] 19(3): 70-88. Disponible en: www.academia.edu/30987229/
26. Toribio J. GESTIÓN DEL CUIDADO EN ENFERMERÍA. Amanzona. [Internet]. 2018. [Consultado en 2022] 15(4): 60-100. Disponible en: <http://ecaths1.s3.amazonaws.com/sotogestion/5858541.pdf>.
27. Amador M. Un sistema de gestión de calidad en salud, situación actual y perspectivas en la atención primaria. *Rev. Med.* [Internet] 2018. [Consultado en 2022]. 10(1): 50-83. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086434662010000200012.

28. Roussel P. Impacto de un modelo de gestión de la calidad de un servicio de inmunización del Hospital de Alta Complejidad EL Cruce. Salud. Ciencia y Tecnología. [Internet]. 2022. [Consultado en 2022]: 2:44. Disponible en: https://repositorio.hospitalelcruce.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/1208/SCT_2022_44.pdf?sequence=1&isAllowed=y
29. Reyes D., Cadena A., Rivera G. El Sistema de Gestión de Calidad y su relación con la innovación. Inter disciplina. [Internet]. 2022. [Citado en 2023]; 10(26): 217-240. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-57052022000100217&script=sci_arttext
30. Chacón O. Modelo de gestión de calidad para hospitales. [Tesis]. Lima. Repositorio Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2018. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/8344>
31. Cruz V. Proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control. Grandes Pymes. [Internet]. 2020. [Consultado en 2022]. Disponible en: <https://www.grandespymes.com.ar/2013/08/10/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>
32. Malpartida S. Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones. Madrid. Ediciones Díaz de Santos. [Internet]. 2019. [Consultado en 2022]. 11(3); 35-103. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=wIExjIBo8QMC&oi=fnd&pg=PR7&dq>
33. Pérez R. Responsabilidad social y ética profesional en la gestión de la administración pública y empresarial. Pensamiento & Gestión, [Internet]. 2018.

- [Consultado en 2022]: (42); 6-25. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/646/64652584002.pdf>.
34. Robles F. Formulación de un modelo de liderazgo desde las teorías organizacionales. *Entramado*, [Internet]. 2019. [Consulta en 2022]: 11(1); 60-79. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2654/265440664005>.
35. Organización Mundial de la Salud. La calidad en salud y la satisfacción del paciente 2021. [Internet]. 2021. [Consultado en 2022]. Disponible en: <https://www.unir.net/salud/revista/calidad-en-salud>.
36. Puchi C., Paravic T., Salazar A. Indicadores de calidad de la atención en salud en hospitalización domiciliaria: revisión integradora. *Aquichan*. [Internet]. 2018. [Citado en 2023]; 18(2): 186-197. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972018000200186&lng=en.
37. Pedraza N., Bernal G., Lavín J., Lavín J. La Calidad del Servicio: Caso UMF. [Internet]. 2019. [Consultado en 2022]; 1(49): 39-45. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94438997005>.
38. Díaz A. Calidad del Servicio y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de consulta externa, en el Hospital Regional Honorio Delgado – 2017. [Tesis] Arequipa. Repositorio de la Universidad Nacional San Agustín. Universidad Nacional San Agustín. 2017. Disponible en: <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/5d0f54df-d6c1-4b24-8ead-83f7edafd6e8>
39. Urrutia B. Calidad del cuidado de Enfermería y Satisfacción del Usuario Adulto en Emergencia. *Hospital*. In CCS. [Internet]. 2018. [Consultado en 2021]; 3(2) 119-129. Disponible en: [file:///C:/Users/Arles/Downloads/1426-4671-1-PB%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Arles/Downloads/1426-4671-1-PB%20(2).pdf).

40. Mejía V., Álvarez E. Auditoría médica para la garantía de calidad en salud. 5ta Ed. Colombia. ECOE Ediciones. 2019. Disponible en: <https://www.digitaliapublishing.com/a/29873/auditoria-medica-para-la-garantia-de-calidad-en-salud--5a-ed.->
41. Zurita C. Calidad de la Atención de la Salud. [Tesis] Lima. Repositorio Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2020. Disponible en: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/5128/4221>
42. Jara R. Calidad de atención de los profesionales y satisfacción de los usuarios del Puesto de Salud Zapata, Distrito de Santa María 2017. [Tesis] Huacho. Repositorio Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. 2021. Disponible en: <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/3074>
43. Ávila V. Influencia en la Calidad del Servicio en la Satisfacción del cliente en Instituciones de Salud en la Provincia del Callao. [Tesis] Callao. Repositorio Universidad Nacional del Callao. Universidad Nacional del Callao. 2020. Disponible en: <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1582>
44. Revilla F. Calidad de la atención de salud brindada en un servicio de rehabilitación integral de base comunitaria. MEDISAN. [Internet]. 2019. [Consultado en 2022]: 20(3); 310311. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=368445188006>
45. Cajaleón A. Relación del desempeño de la enfermera asistencial y la gestión de la enfermera jefe en los servicios de una institución de Essalud – 2017. [Tesis

- magistral]. Lima. Repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2019. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10511>
46. Cervantes P., Ortiz D. Nivel de competencias en las enfermeras jefes identificadas por las enfermeras asistenciales de Centro Quirúrgico de los Hospitales de III Nivel de Trujillo-MINSA enero-noviembre 2017. [Tesis Posgrado]. Trujillo. Repositorio de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. 2019.
47. Lazo Y, Santivañez O. Atención de Salud con Calidad. 1° ed. Perú: Lima. REP SAC. 2018. Disponible en: <https://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf>
48. Bernal S. Metodología de la investigación. 3ª ed.. Colombia: Pearson. 2017. Disponible en: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
49. Morgado R. Relación entre gestión administrativa y niveles de calidad de los servicios de salud, Microred Laredo, Trujillo, 2019. [Tesis Magistral]. Trujillo. Repositorio de la Universidad César Vallejo. Universidad César Vallejo. 2020. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62188>
50. Silva F. Calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los trabajadores del centro de salud de ciudad Eten. [Tesis Magistral]. Chiclayo. Repositorio de la Universidad César Vallejo. Universidad César Vallejo. 2020. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46188>

51. Torres J., Vera V., Zuzunaga F., Talavera J., De la Cruz J. Validez de contenido por juicio de expertos de un instrumento para medir conocimientos, actitudes y prácticas sobre el consumo de sal en la población peruana. *Rev. Fac. Med. Hum.* [Internet]. 2022. [Consultado en 2022]; 22(2): 273-279. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v22n2/2308-0531-rfmh-22-02-273.pdf>
52. Manterola C., Grande L., Otzen T., García N., Salazar P., Quiroz G. Confiabilidad, precisión o reproducibilidad de las mediciones. Métodos de valoración, utilidad y aplicaciones en la práctica clínica. *Rev. chil. infectol.* [Internet]. 2018. [consultado en 2022]; 35(6): 680-688. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0716-10182018000600680&lng=es.
53. Manzini J. Declaración de Helsinki: Principios Éticos para la Investigación Médica sobre Sujetos Humanos. *Acta bioeth.* [Internet]. 2000. [Citado en 2022]; 6(2): 321-334. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2000000200010&lng=es.
54. León D. Planeación, Administración y Gestión. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública.* [Internet]. 2017. [Citado en 2022]. 3(1): 33 – 36. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12058122007>.
55. Jauregui O. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el puesto de salud de la policía nacional del Perú Yungay 2017. Repositorio UNASAM. [Internet]. 2019. Disponible en: http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/3416/T033_43537028_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general ¿Cuál es la relación de la gestión de enfermería con los niveles de calidad en los Servicios de Salud en la Clínica Internacional Lima, 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación de la gestión de enfermería en su dimensión planificación con los niveles de calidad en los servicios de salud en la Clínica Internacional Lima, 2023? • ¿Cuál es la relación de la gestión de enfermería en su dimensión organización con los niveles de calidad en los servicios de salud en la Clínica Internacional Lima, 2023? • ¿Cuál es la relación de la gestión de enfermería en su dimensión control con los niveles de calidad en los servicios de salud en la Clínica Internacional Lima, 2023? • ¿Cuál es la relación de la gestión de enfermería en su dimensión liderazgo con los niveles de calidad en los servicios de salud en la Clínica Internacional Lima, 2023? 	<p>Objetivo general Analizar la relación de la gestión de enfermería con los niveles de calidad en los servicios de salud en la Clínica Internacional Lima, 2023</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación de la gestión de enfermería en su dimensión planificación con los niveles de calidad en los servicios de Salud en la Clínica Internacional Lima, 2023. • Determinar la relación de la gestión de enfermería en su dimensión organización con los niveles de calidad en los servicios de Salud en la Clínica Internacional Lima, 2023. • Determinar la relación de la gestión de enfermería en su dimensión control con los niveles de calidad en los servicios de Salud en la Clínica Internacional Lima, 2023. • Determinar la relación de la gestión de enfermería en su dimensión liderazgo con los niveles de calidad en los servicios de Salud en la Clínica Internacional Lima, 2023. 	<p>Hipótesis General H1: Existe relación estadísticamente significativa entre Gestión de Enfermería y Niveles de Calidad en los Servicios de Salud Clínica Internacional Lima 2023. Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre Gestión de Enfermería y Niveles de Calidad en los Servicios de Salud Clínica Internacional Lima 2023.</p> <p>Hipótesis Específicas H1: Existe relación estadísticamente significativa entre Gestión de enfermería según la dimensión Planificación y Niveles de Calidad en los servicios de Salud Clínica Internacional Lima 2023. H2: Existe relación estadísticamente significativa entre Gestión de enfermería según la dimensión Organización y Niveles de Calidad en los servicios de Salud Clínica Internacional Lima 2023. H3: Existe relación estadísticamente significativa entre Gestión de enfermería según la dimensión Control y Niveles de Calidad en los servicios de Salud Clínica Internacional Lima 2023. H4: Existe relación estadísticamente significativa entre Gestión de enfermería según la dimensión Liderazgo y Niveles de Calidad en los servicios de Salud Clínica Internacional Lima 2023.</p>	<p>Gestión de enfermería</p> <p>Nivel de Calidad</p>	<p>Enfoque de la investigación Posee un enfoque cuantitativo. Tipo de investigación Tipo Aplicada. Diseño: No experimental de corte transversal. Nivel: Correlacional</p>

Anexo 2: CUESTIONARIO:**INSTRUMENTO N°2****INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS****ESCALA DE CUESTIONARIO DE GESTION DE ENFERMERIA**

Introducción: Buenos días (tardes) colega, soy Alberth Gelacio Chávez egresado de la especialidad de Gestión de Enfermería en los servicios de Salud de la Universidad Norbert Wiener, estoy realizando una investigación, que tiene como objetivo Determinar la relación entre Gestión de Enfermería y Niveles de Calidad en los servicios de Salud de la Clínica Internacional Lima 2023. Por tal motivo solicito su participación facilitándome algunos datos para obtener los objetivos del estudio.

Autor (a):

EDAD: ____ SEXO: _____ NIVEL: SUPERIOR () TECNICO ()

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para establecer el nivel de conformidad que posee respecto a la Gestión en Enfermería de los servicios de salud Clínica Internacional. Así mismo se le pide ser extremadamente objetivo, honesto y sincero en sus respuestas.

Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración considerando que los resultados de este estudio de investigación científica permitan mejorar la calidad en el servicio de salud y por ende la satisfacción del usuario.

INTRUCCIONES:

El cuestionario consta de 17 ítems. Cada ítem incluye tres alternativas de respuestas, lea con mucha atención cada una de los ítems y las opciones de las respuestas que le siguen para cada ítem marque solo una respuesta con una equis (x) en el resultado que considere que se aproxime más a su realidad, es decir cuantas veces ocurren estas situaciones en su centro asistencial.

Si no ocurre, marcar la alternativa NUNCA (1)

Si ocurre muchas veces, marcar la alternativa CASI SIEMPRE (2)

Si ocurre continuamente, marcar la alternativa SIEMPRE (3)

N°	DIMENSION/ITEMS	MALO	REGULAR	BUENO
PLANEACION:				
1	Se elabora oportunamente el plan de trabajo anual.			
2	Se da a conocer a los trabajadores la Misión y Visión y los valores institucionales.			
3	Se formulan, implementan y evalúan las actividades con el plan operativo institucional.			
4	Se cuentan con planes estratégicos, operativos actualizados.			
5	Se realiza análisis del estado situacional de la gestión con la participación de los trabajadores			
ORGANIZACIÓN:				
6	La estructura de la organización se ha desarrollado sobre la base			

	de la misión y objetivos se ajusta a la realidad.			
7	El personal que ocupa cada cargo de trabajo cuenta con las competencias establecidas.			
8	Se cuentan con la cantidad de personal necesario para el adecuado desarrollo de sus actividades.			
CONTROL:				
9	Se mide periódicamente la eficacia en la prestación de sus servicios en la gestión			
10	Se evalúa el desempeño laboral permanente al personal asistencial.			
11	Se determina el uso de materiales en función a las necesidades e interés de la institución.			
12	Se realiza adecuada la administración de los recursos financieros de la institución.			
LIDERAZGO:				
13	Existe equidad del jefe al omento de tomar decisiones.			
14	Se valora la conducta del personal asistencial.			
15	Existe empatía entre en jefe y el personal asistencial.			
16	Existe reconocimiento del personal asistencial por parte de la institución			
17	Existe la comunicación asertiva entre el jefe y el personal asistencial.			

ESCALA DE CUESTIONARIO DE NIVELES DE CALIDAD

Introducción: Buenos días (tardes) colega, soy Alberth Gelacio Chávez egresado de la especialidad de Gestión de Enfermería en los servicios de Salud de la Universidad Norbert Wiener, estoy realizando una investigación, que tiene como objetivo Determinar la relación entre Gestión de Enfermería y Niveles de Calidad en los servicios de Salud de la Clínica Internacional Lima 2023. Por tal motivo solicito su participación facilitándome algunos datos para obtener los objetivos del estudio.

Autor (a):

INTRUCCIONES:

El presente cuestionario es de carácter anónimo y confidencial su aplicación es de uso exclusivo para la investigación titulada NIVELES DE CALIDAD en el personal de Enfermería Clínica Internacional, responde marcando en el recuadro correspondiente de la alternativa de su elección teniendo en cuenta los criterios.

EDAD: _____ SEXO: _____

Se considera para la atención, MALO (1)

Se considera para la atención, REGULAR (2)

Se considera para la atención, BUENO (3)

N°	DIMENSION/ITEMS	MALO	REGULAR	BUENO
PLANEACION:				
1	Se elabora oportunamente el plan de trabajo anual.			
2	Se da a conocer a los trabajadores la Misión y Visión y los valores institucionales.			
3	Se formulan, implementan y evalúan las actividades con el plan operativo institucional.			
4	Se cuentan con planes estratégicos, operativos actualizados.			
5	Se realiza análisis del estado situacional de la gestión con la participación de los trabajadores			
ORGANIZACIÓN:				
6	La estructura de la organización se ha desarrollado sobre la base			

	de la misión y objetivos se ajusta a la realidad.			
7	El personal que ocupa cada cargo de trabajo cuenta con las competencias establecidas.			
8	Se cuentan con la cantidad de personal necesario para el adecuado desarrollo de sus actividades.			
CONTROL:				
9	Se mide periódicamente la eficacia en la prestación de sus servicios en la gestión			
10	Se evalúa el desempeño laboral permanente al personal asistencial.			
11	Se determina el uso de materiales en función a las necesidades e interés de la institución.			
12	Se realiza adecuada la administración de los recursos financieros de la institución.			
LIDERAZGO:				
13	Existe equidad del jefe al omento de tomar decisiones.			
14	Se valora la conducta del personal asistencial.			
15	Existe empatía entre en jefe y el personal asistencial.			
16	Existe reconocimiento del personal asistencial por parte de la institución			
17	Existe la comunicación asertiva entre el jefe y el personal asistencial.			

Anexo 4.**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN****UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER**

Investigadora: Lic. Gelacio Chávez, Alberth

Título del proyecto: “Gestión de enfermería y su relación con los niveles de calidad en los Servicios de Salud en la Clínica Internacional Lima, 2023”

Propósito del estudio: Determinar la relación de la gestión de enfermería con los niveles de calidad en los Servicios de Salud en la Clínica Internacional Lima, 2023.

Riesgos: Ninguno.

Beneficios por participar: Al finalizar el estudio se darán a conocer los resultados de la investigación y posteriormente se brindarán capacitaciones y talleres a fin de fortalecer sus competencias cognoscitivas y prácticas, de esta manera se sentarán las bases para que posteriormente se desarrollen guías de intervención.

Costo e incentivos: Los participantes no generaran gasto alguno durante desarrollo del estudio.

Confidencialidad: La información proporcionada será confidencial y sólo será de uso del investigador para los fines descritos.

Renuncia: Puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

Participación voluntaria:

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido

indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Fecha:

Firma

D.N.I.

***Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado**

Turnitin

● 13% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	uwiener on 2023-09-10 Submitted works	2%
2	hdl.handle.net Internet	1%
3	uwiener on 2023-01-26 Submitted works	1%
4	uwiener on 2023-10-22 Submitted works	<1%
5	uwiener on 2023-10-08 Submitted works	<1%
6	Submitted on 1685564814059 Submitted works	<1%
7	uwiener on 2023-10-02 Submitted works	<1%
8	uwiener on 2023-03-24 Submitted works	<1%