

**Universidad
Norbert Wiener**

Facultad de Ciencias de la Salud

**Gestión administrativa y calidad de servicio del profesional de
enfermería del hospital de Chancay, 2023**

**Trabajo académico para optar el Título de Especialista
en Gestión de Servicios de Salud y Enfermería**

Presentado Por:

Autora: Damaso Bazan, Emma Janet

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-1284-0781>

Asesora: Mg. Pretell Aguilar, Rosa María

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-000192864225>

**Línea de Investigación General
Salud, Enfermedad y Ambiente**

Lima – Perú

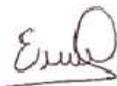
2023

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

Yo, Damaso Bazan, Emma Janet, Egresada 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 administrativa y calidad de servicio del profesional de enfermería del hospital de Chancay, 2023", Asesorado por la Docente Mg. Pretell Aguilar, Rosa Maria, DNI N° 18150131, ORCID <https://orcid.org/0000-0001-9286-4225>, tiene un índice de similitud de 19 (Diecinueve) %, con código oid:14912:273940751, 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)
 Damaso Bazan, Emma Janet
 DNI N° 41363528



.....
 Firma de la Asesora
 Mg. Pretell Aguilar, Rosa Maria
 DNI N° 18150131

Lima, 11 de Junio de 2023

DEDICATORIA

A Dios por haberme permitido terminar la especialidad que es muy fructífera para mí en mi desarrollo profesional y personal.

A mis Padres y hermanos que siempre me han apoyado en cada paso que doy.

AGRADECIMIENTO

A los docentes que me guiaron brindándome sus conocimientos durante el desarrollo de la tesis.

A la jefa del departamento de Enfermería del Hospital de Chancay por brindarme facilidades durante mis estudios académicos y a mis colegas por brindarme facilidades para cambiar mis turnos.

Asesora: Mg. Pretell Aguilar, Rosa María
Código ORCID: <https://orcid.org/0000-000192864225>

JURADO

Presidente : Mg. Pretell Aguilar, Rosa Maria

Secretario : Dra. Reyes Quiroz, Giovanna Elizabeth

Vocal : Mg. Valentin Santos, Celeste Efigenia

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Formulación general	3
1.2.2. Formulaciones específicas	3
1.3. Objetivos	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación	4
1.4.1. Justificación teórica	4
1.4.2. Justificación metodológica	5
1.4.3. Justificación practica	5
1.5. Delimitación	6
1.5.1. Temporal	6
1.5.2. Espacial	6
1.5.3. Población o unidad de análisis	6
2. MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes de la investigación	7
2.1.1. Antecedentes internacionales	7
2.1.2. Antecedentes nacionales	8
2.2. Bases teóricas	9
2.3. Formulación de hipótesis	15
2.3.1. Hipótesis general	15
2.3.2. Hipótesis específicas	15
3. METODOLOGÍA	17
3.1. Método de investigación	17
3.2. Enfoque investigativo	17
3.3. Tipo de investigación	17

3.4. Diseño de la investigación	17
3.5. Población, muestra y muestreo	18
3.6. Variables y operacionalización	20
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.7.1. Técnica	22
3.7.2. Descripción	22
3.7.3. Validación	24
3.7.4. Confiabilidad	24
3.8. Procesamiento y análisis de datos	24
3.9. Aspectos éticos	26
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	27
4.1. Cronograma	27
4.2. Presupuesto	28
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	29
ANEXOS	38
Anexos 1: Matriz de consistencia.	39
Anexo 2: Instrumentos	41
Anexo 3: Formato de consentimiento informado	45
Anexo 4: Informe del asesor de Turnitin.	47

RESUMEN

Objetivo: “Describir la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del profesional de enfermería”, población estará constituida por 132 enfermeras. Muestra: 99 enfermeras, Diseño Metodológico: El tipo de investigación será aplicada. Diseño será observacional, descriptivo, correlacional, prospectivo y transversal. Instrumentos: Para evaluar la variable “Gestión administrativa” se utilizará el cuestionario adaptado por García (47) en el 2020 confiable mediante Alpha de Crombach de 0.809 y para evaluar la variable “Calidad de servicio” se aplicará una guía de observación adaptado por Valarezo (49) en el año 2022, confiable mediante Alpha de Crombach con índice de 0.810. La técnica de recolección de datos será la encuesta. Procesamiento estadístico y análisis de datos: se realizará mediante técnicas descriptivas y frecuencias expresadas en porcentajes, el análisis estadístico será según sea su distribución a través de pruebas estadísticas paramétricas (Correlación de Pearson) o no paramétricas (Correlación Rho de Spearman).

Palabras claves: “Gestión administrativa”, “calidad de servicio”, “profesional de enfermería”

ABSTRACT

Objective: "To describe the relationship between administrative management and the quality of service of nursing professionals", population will consist of 132 nurses. Sample: 99 nurses, Methodological Design: The type of research will be applied. Design will be observational, descriptive, correlational, prospective and cross-sectional. Instruments: To evaluate the variable "Administrative management" the questionnaire adapted by García (47) will be used in 2020 reliable by Crombach's Alpha of 0.809 and to evaluate the variable "Quality of service" the questionnaire adapted by Valarezo (49) will be applied in 2022, reliable by Crombach's Alpha with an index of 0.810. The data collection technique will be the survey. Statistical processing and data analysis: it will be carried out using descriptive techniques and frequencies expressed in percentages, the statistical analysis will be according to its distribution through parametric statistical tests (Pearson correlation) or non-parametric (Spearman's Rho correlation).

Keywords: "Administrative management", "quality of service", "nursing professional"

1. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

De acuerdo a la organización mundial de la salud, en los territorios con un nivel de desarrollo bajo se presenta una incidencia de muertes de 5 a 8 millones anuales, y en un 15% se asocian con una deficiencia en el manejo de los servicios de salud. Estos países representan el 60% de las muertes en estos países. Los países de ingresos bajos y medios requieren atención médica debido a la mala calidad de la atención, mientras que el resto de las muertes se debe a la falta de uso del sistema de atención médica. La atención de calidad insuficiente cuesta entre 1,4 y 1,6 billones de dólares en productividad perdida anualmente en estos países (1).

Hoy en día, el cuidado de la salud es una industria altamente competitiva. La mayor ventaja de la competencia entre los proveedores de servicios de salud es mejorar la calidad de los servicios que brindan (2).

Sin embargo, con los avances en la información y la tecnología de la salud, las expectativas cambiantes relacionadas con la atención médica, las crecientes preocupaciones sobre los problemas de salud y el aumento de la competitividad y el costo, la demanda de servicios de atención médica ha aumentado(3).

Asimismo en un estudio transversal que recopiló datos de 1188 enfermeras en cinco hospitales en Tailandia, evidenció que la falta de personal de enfermería se asoció con la atención perdida, y la atención perdida se asoció con eventos adversos y una menor calidad de la atención en los hospitales universitarios tailandeses (4).

Clave para un buen servicio es la gestión administrativa que se desarrolle en las instituciones pero en Latinoamérica estas administraciones no son las adecuadas como es el caso de Argentina, por ejemplo, hay ciudades en las que hay un exceso de equipos de resonancia magnética y tomografía computarizada, y lugares en los que no hay un equipo de radiología lo que ocasiona un servicio deficiente y riesgoso(5).

A nivel nacional en las instituciones pertenecientes al Ministerio de Salud, se encargan de la atención de pacientes con patologías de gran complejidad, estos servicios no solo se trata del cuidado de la enfermera, el humanismo también se involucra el manejo de recursos y una capacidad de respuesta. Pero en la realidad los estándares de calidad en el sistema de salud no son alcanzados, con evidentes deficiencias, en equipamiento, en la distribución de su personal entre otras. Es inadmisibles que un hospital de nivel referencial no cuente con estudios de imagen como resonancia magnética nuclear o angiografías; estudios de medicina nuclear, pruebas inmunohistoquímicas, estudios de biología molecular, genéticos, entre otros (6).

De igual forma, Inga y Rodríguez (7) informaron que con más de 265 000 trabajadores de la salud, más de la mitad concentrados en Lima y el 90 % en el sector público, se observaron deficiencias en la gestión del personal y distribución nacional. De igual forma, Barja et al.(8) observaron un aumento del 9% en el personal de enfermería en su análisis del Registro Nacional de Personal de Salud del Ministerio de Salud de 2017 a 2019, pero aun así fue insuficiente ya que los números seguían siendo limitados. De igual forma, Lauracio y Lauracio (9) en Puno encontraron que el personal sano del Centro de Salud Vallecito I-3 presentaba un 35,71% de desempeño laboral normal debido a las condiciones adversas y el agotamiento de los empleados, lo que pudo haber sido controlado por RR.HH. De igual forma en un estudio en Pucallpa se logró evidenciar la forma en que se gestiona una red de salud no fue suficiente para lograr un mejor desempeño de su personal, es por ello aunque existe una asociación entre estos elementos se hallan en un nivel bajo (10).

El estudio se desarrollara en el Hospital de Chancay, donde se ha observado que existen inconsistencias en el servicio que se brinda por algunas quejas que reciben de los pacientes en especial en el área de enfermería, al conversar con el personal, algunos refieren que existe una mala gestión en la institución en especial con el manejo de recursos tanto humanos como económicos, ya que existe una clara falta de personal para todas las área, además no se brinda

los equipos necesarios para las labores como los equipos de protección personal, recipientes para el tema de bioseguridad, entre otros.

Lo cual no solo perjudica la calidad del servicio también a la seguridad del personal como de los pacientes.

Es por ello que el presente estudio busca conocer cómo se está desarrollando la gestión administrativa en el Hospital de Chancay para poder medir en qué nivel se relaciona con la calidad del servicio, con ello poder concientizar de la importancia de mejorar la gestión administrativa con mayores capacitaciones, talleres etc., según sea el caso, pero teniendo conocimiento de la magnitud del problema con el informe que se va brindar con el presente estudio.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del profesional de enfermería del Hospital de Chancay 2023?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación existente entre la gestión administrativa según la dimensión planificación y la calidad de servicio del profesional de enfermería?

¿Cuál es la relación existente entre la gestión administrativa según la dimensión organización y la calidad de servicio del profesional de enfermería?

¿Cuál es la relación existente entre la gestión administrativa según la dimensión dirección y la calidad de servicio del profesional de enfermería?

¿Cuál es la relación existente entre la gestión administrativa según la dimensión control y la calidad de servicio del profesional de enfermería?

1.3. Objetivo General

Describir la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del profesional de enfermería.

1.4. Objetivos Específicos

Describir la relación existente entre la gestión administrativa según la dimensión planificación y la calidad de servicio del profesional de enfermería.

Describir la relación existente entre la gestión administrativa según la dimensión organización y la calidad de servicio del profesional de enfermería.

Describir la relación existente entre la gestión administrativa según la dimensión dirección y la calidad de servicio del profesional de enfermería.

Describir la relación existente entre la gestión administrativa según la dimensión control y la calidad de servicio del profesional de enfermería.

1.4. Justificación de la Investigación

1.4.1. Justificación teórica:

El estudio brindará una recopilación de información acerca de las variables de estudio para brindar una información más concisa, con el respaldo de las teorías como la Teoría general de la administración de Idalberto Chiavenato que respalda la variable gestión administrativa y la teoría de los sistemas de Enfermería de Dorothea Orem para la calidad del servicio del profesional de enfermería, lo cual nos permitirá cubrir algunas brechas del conocimiento sobre el tema y aportar en el desarrollo del mismo.

1.4.2. Justificación metodológica:

Para los profesionales de enfermería, los datos recopilados de esta investigación serán cruciales en el desarrollo de estrategias efectivas para la mejora de la gestión al tiempo que se logran objetivos específicos y generales. El estudio utilizó varias técnicas y herramientas, lo que resulta en hallazgos muy valiosos. La importancia de esta investigación va más allá de su alcance inmediato, ya que comprender la relación entre las variables objeto de estudio servirá de base para futuras investigaciones en el mismo campo con importantes implicaciones sociales.

1.4.3. Justificación práctica:

El estudio dará a conocer la magnitud de la problemática observada, además de medir que tanto la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio, con lo cual poder recomendar mejoras como es el caso para la gestión administrativa, hacer uso de las estrategias de gestión a través de una buena planificación, ejecución, control y supervisión de los procesos, con el apoyo de líderes por grupo de profesionales de enfermería, y de esta forma generar una mayor supervisión en los procesos, dar oportunidad al personal para dar ideas en el desarrollo de sus servicios, reuniones constantes con los trabajadores, evaluaciones constante, con el fin de mejorar la variable calidad del servicio. Pero para ello es necesario estudiar el nivel en el cual se desarrolla las variables y demostrar como se relaciona la gestión administrativa y la calidad del servicio de enfermería, para poder dar fundamento a las recomendaciones que se desarrollen en el estudio.

1.5. Delimitación de la Investigación

1.5.1. Temporal

El desarrollo del estudio inicio en el mes de agosto del 2022 con una extensión hasta el agosto del presente año del 2023, en el caso de la indagación de la información de campo será en el mes de Agosto del 2023 luego de la aprobación del proyecto que será en Julio.

1.5.2. Espacial

El estudio se realizará en el Hospital de Chancay, nivel 2 – II, Hospital del MINSA, ubicado distrito Chancay calle Mariscal Sucre s/n, provincia de Huaral, departamento de Lima.

1.5.3. Población o unidad de análisis.

Profesionales de enfermería que laboran en el Hospital de Chancay

2. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Gómez (11) en su estudio del año 2021 en Ecuador tuvo como objetivo “analizar la **gestión administrativa y calidad del servicio** del profesional de enfermería del área de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas 2020” realizó un estudio transversal exploratorio, descriptivo, no experimental, con un enfoque cuantitativo y cualitativo, en una población de 250 pacientes; la muestra fue de 150 pacientes a quienes se le aplicó un par de cuestionarios y fichas de observación, de donde se obtuvo que el 26% brinda una buena atención, el 46% regular y el 60% estuvo algo en desacuerdo con atender lo requerido por el tiempo dedicado a complejidad o urgencia. Se concluyó una buena gestión administrativa produce una mejor calidad en el servicio ofrecido.

Massuh (12) en el año 2021 en Ecuador tuvo como objetivo de estudio “evaluar la gestión administrativa del Hospital General Quevedo IESS y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios para realizar una propuesta de mejoramiento continuo” El tipo de investigación utilizada fue la descriptiva con una muestra de 384 usuarios con el uso de cuestionarios. De acuerdo a los resultados, el 43.8% de los usuarios afirman que la atención y calidad de servicio son regulares y existe muchas deficiencias; la institución debe alcanzar los índices de satisfacción de los afiliados, ya que el 93% sostiene que debe mejorar la calidad del servicio; existen problemas para las citas vía telefónica, el tiempo que un afiliado espera es regular para hacerse atender, aunque las instalaciones cuentan con espacio e infraestructura óptima para la atención de los usuarios. En el personal administrativo existe una regularidad en el trato, por lo que existe inconformidad por parte de los usuarios..

Coloma et al. (13) en el año 2019 en Ecuador presentó su estudio con el objetivo de “analizar y describir la gestión administrativa y la satisfacción de los pacientes en las unidades médicas de primer nivel, en la Zona 5 del cantón Naranjal - Distrito 09D12, Balao- Naranjal, Ecuador”. El estudio fue no experimental, de tipo descriptivo y corte transversal. La muestra quedó conformada por 524 usuarios, aplicándose como instrumento un cuestionario compuesto por 10 preguntas con respuestas dicotómicas, validado por expertos. Como resultado se obtuvo que los pacientes mostraron satisfacción al equipamiento (77%), infraestructura (73), presentación del personal (81%). Como conclusión la gestión administrativa y la calidad, son bases conceptuales dentro de las cuales se deben elaborar planes de mejoras con la finalidad de capacitar personal involucrado cuyo objetivo será la excelencia en calidad de los servicios de salud de las unidades médicas del primer nivel en el cantón Naranjal.

Antecedentes nacionales

Lezma (14) en el año 2021 en Lima presentó como objetivo “establecer la relación entre la **gestión administrativa** y el desempeño laboral del personal de enfermería” se trabajó con una metodología básica de corte transversal correlacional, con la participación de 70 enfermeras con el uso de dos cuestionarios, de donde se obtuvo que la gestión fue regular en un 54% y el desempeño del personal presentó un nivel medio en un 49%, por lo que se concluye que existe una asociación significativa entre las variables en donde al mejorar la gestión habrá un mejor desempeño del personal.

Cerna (15) en el año 2019 en Lima presentó como objetivo “determinar si existe relación entre la **gestión administrativa y la calidad de servicio** al usuario”. Se trabajó con una metodología básica descriptiva de corte transversal, con una muestra de 38 personas, con el uso de dos cuestionarios, en los resultados se obtuvo que la gestión se presentó en un nivel regular con un 38% y la calidad de servicio se presentó en un nivel regular igualmente con un

59%, se evidencio que el nivel de relación fue directa entre las variables con una correlación de 0.668 significativa al 0.000.

Sanchez (16) en el año 2019 en Lima presentó como objetivo “determinar la relación entre Gestión **administrativa y calidad de servicios** de las enfermeras del hospital II Vitarte – EsSalud, 2018”, El método utilizado corresponde a un estudio de tipo básico sustancial, utilizando un diseño no experimental debido a que la información se obtuvo sin variables manipuladas y el estudio fue de corte transversal. La población y muestra estuvo constituida por 60 enfermeras de enfermería. A nivel de campo se relevó la variable administrativa, así como la variable calidad de servicio con 30 preguntas. Determinando la existencia de una relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios de enfermería.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Definición de la variable Gestión administrativa:

La gestión administrativa considera todas las actividades que se necesitan para coordinar los esfuerzos, recursos y equipos necesarios para lograr los objetivos planificados, con la ayuda de estrategias y métodos administrativos y procesos como planificar, organizar, dirigir y controlar (17).

La administración se define como un conjunto bien definido de actividades y procesos que los gerentes tienden a desarrollar de acuerdo con los recursos disponibles para ellos (p. ej., recursos materiales y humanos, etc.). En cada institución, el proceso administrativo es función directa de la junta directiva, ya que, según los autores, la junta académica no cumple funciones administrativas (18).

De igual forma la gestión administrativa es un grupo social que mediante la administración de capital y recurso financieros producen bienes y servicios que cumplen con las necesidades de los clientes (19).

2.2.1.1 Teoría:

La administración de Chiavenato, el autor menciona que las actividades administrativas se han convertido en parte de las actividades sociales modernas. Es por esto que la sociedad ha venido desarrollando un campo de organizaciones que construyen sobre sus bases a través del trabajo colaborativo (20). El papel principal de la gestión administrativa es justamente administrar de manera efectiva y eficiente a las personas para garantizar la implementación exitosa de los procesos. Para lograr las metas planeadas, uno debe poseer la habilidad de dirigir, dar dirección y mantener el poder sobre el control del desarrollo personal. De esta teoría se puede observar que la administración se desarrolla en las siguientes áreas: planificar, organizar, dirigir y controlar (21).

2.2.1.2 Dimensiones de la gestión administrativa

Dimensión 1: Planificación

Es visto como una serie de acciones para lograr un objetivo, teniendo en cuenta el capital humano calificado, la eficiencia y la eficacia en el cumplimiento de las tareas. Cabe señalar que en toda organización se deben planificar las actividades y los recursos humanos calculados para lograr las metas, por lo tanto, se deben planificar de acuerdo a cada tarea. Además, la planificación incluye tener una visión de futuro de los recursos, las personas y las metas a lograr dentro de la organización propuesta (22).

Dimensión 2: Organización

La organización es una etapa del proceso administrativo cuyo propósito es proporcionar la estructura necesaria para hacer posible el logro de las metas establecidas en la etapa de planificación. Se refiere a disponer y organizar el trabajo realizado por los empleados para cumplir la metas organizacionales. En la fase de organización, determina qué tareas se realizarán, quién debe realizarlas, quién informa a quién y dónde se toman las decisiones. En otras palabras, es durante esta fase que se identifican, categorizan, agrupan y asignan el trabajo, los recursos y las responsabilidades para realizar el trabajo, de modo que cada miembro sepa qué se espera de su trabajo y cómo está contribuyendo al logro de los objetivos. objetivos metas del grupo (23).

Dimensión 3: Dirección

El grado de administración se desarrolla a través de la interacción de instrucciones y trabajadores. Para que este proceso sea efectivo se requiere una adecuada comunicación, así como un liderazgo efectivo y una adecuada motivación (24). También se entiende como motivar, manejar los tiempos de cada personal y equipo para poder formular eficientemente todos los planes definidos. Es el comportamiento que influye en los miembros de una organización para que cooperen en el logro de las metas organizacionales y grupales, de esta forma juega un papel fundamental en la relación interpersonal con la gerencia (25).

Dimensión 4: Control.

Evaluar un conjunto de procesos o sistemas internos y permitir la confirmación de que funcionan de manera efectiva y logran los objetivos establecidos, que incluyen: eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables (26). Es un proceso de gestión continuo, dinámico e integral, llevado a cabo por los propietarios, funcionarios y empleados de una entidad, diseñado para

abordar los riesgos y brindar una seguridad razonable de que se lograrán los objetivos de la institución (27).

2.2.2. Definición de la variable Calidad de servicio.

La calidad de servicio se refiere a la expectativa de brindar a los usuarios los mayores y más completos beneficios con el menor riesgo (28). El calibre de la atención médica que reciben los pacientes depende de varios factores, como la puntualidad de la atención, el estado de la infraestructura del hospital, el trato del personal médico y la reputación de la institución. Por el contrario, los proveedores de atención médica se basan en aspectos científicos, técnicos y tecnológicos, además de la experiencia de los profesionales de la salud y los métodos empleados. Sin embargo, para los usuarios de los servicios, lo que más importa es la eficacia de las intervenciones y el abordaje o prevención de la enfermedad, como lo evidencia la fuente (29).

La calidad en la atención médica se define por las acciones que toman los profesionales de la salud para administrar la atención al paciente, construir relaciones sólidas con los pacientes independientemente de las circunstancias y proporcionar medidas preventivas, tratamiento durante la enfermedad y rehabilitación para restaurar la salud del individuo. Este proceso es vital para garantizar el más alto nivel de atención de calidad para los pacientes (30).

Por otro lado el Proceso de Atención Enfermería (PAE) es el método científico aplicado a la práctica de enfermería, que permite un abordaje lógico y sistemático de la prestación del cuidado. Esto es crucial para garantizar servicios de salud de calidad. El PAE se utiliza en situaciones de emergencia, así como en la práctica general (31). La atención de calidad, por otro lado, es el resultado de procesos y acciones que permiten a los pacientes regresar a un

determinado nivel de salud. Estos procesos y acciones facilitan la restauración de la salud de cada paciente individual (32).

2.2.2.1 Teoría de los sistemas de Enfermería de Dorothea E Orem

Establece la existencia de tres tipos de sistema de enfermería. Los elementos básicos que constituyen un sistema de enfermería son: La Enfermera. El paciente o grupo de personas. Los acontecimientos ocurridos incluyendo, entre ellos, las interacciones con familiares y amigos.

Hay varias características compartidas entre los sistemas de enfermería, incluida la necesidad de relaciones claramente definidas para cultivar una relación de enfermería adecuada. Además, es crucial establecer los roles generales y específicos de la enfermera, el paciente y cualquier otra persona significativa involucrada en el proceso de atención. El alcance de la responsabilidad de enfermería también debe delimitarse cuidadosamente, así como las acciones específicas necesarias para abordar las necesidades individuales de atención médica. Finalmente, es de vital importancia determinar los pasos necesarios para regular la capacidad de autocuidado para atender las demandas futuras (33).

Dorothea E Orem establece la existencia de tres tipos de sistema de enfermería: Totalmente compensatorio, parcialmente compensatorio, de apoyo educativo (34)., el primero se trata de que la enfermera sea responsable de cumplir con los requisitos generales de autocuidado del paciente hasta que el paciente pueda reanudar su propio cuidado o aprender a adaptarse a cualquier discapacidad. En el segundo las enfermeras juegan un papel compensador, pero los pacientes están más involucrados en su propio cuidado en términos de toma de decisiones y acciones. El tercero es para pacientes que son capaces de adoptar comportamientos de autocuidado necesarios para adaptarse a nuevas situaciones, pero necesitan asistencia de enfermería, que a veces puede ser solo un recordatorio. El papel de la

enfermera se limita a ayudar en la toma de decisiones e intercambiar conocimientos y habilidades (34).

El apoyo del personal de enfermería que se brinda de manera parcial es un sistema de apoyo que es esencial para que el paciente pueda obtener los conocimientos y habilidades necesarios para cuidar su salud. El principal rol de la enfermera es regular la comunicación y el desarrollo de capacidades de autocuidado (35).

2.2.2.2 Dimensiones de la calidad del servicio

Dimensión 1: Expectativas de respuesta

Todo usuario del servicio de salud requiere que se le atienda en un tiempo adecuado, de manera oportuna, es por ello que los tiempos en la atención de los pacientes son esenciales para medir la calidad de servicio; y el temperamento, actitud y habilidad del profesional en este proceso, así como su capacidad de resolución de problemas, aumentan la seguridad, tranquilidad y comodidad del paciente (36).

Dimensión 2: Trato empático

Se mide desde la acogida del paciente en el primer contacto, se considera agradable tratar con respeto y entusiasmo, para ello las enfermeras deben estar dispuestas a recibir a sus pacientes de manera amable y personal, luego el personal profesional de enfermería debe explicar que el paciente se presentarán procedimientos con el fin de comprender su proceso mientras se construye una relación de confianza que facilite la intervención, otros indicadores relevantes son el interés por el bienestar del paciente, la privacidad y la seguridad que se brinda al paciente (37).

Dimensión 3: Elementos perceptibles

Es decir, todos los elementos que permitan un fácil acceso al servicio solicitado, que varían según el contexto, es decir, se requieren algunos elementos para el área de atención hospitalaria que no se requieren para el área de atención ambulatoria. Finalmente, las necesidades convergen en el uso de señalización adecuada, equipamiento de mobiliario cómodo, regulación e higiene de los servicios de salud, innovaciones en equipos y aparatos técnicos, y suministro de herramientas e insumos médicos (38).

2.3. Hipótesis general

Existe relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del profesional de enfermería del Hospital de Chancay 2023.

Hipótesis Nula

No existe relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del profesional de enfermería del Hospital de Chancay 2023.

Hipótesis específicas

1.- Existe relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa según la dimensión planificación y la calidad de servicio del profesional de enfermería del Hospital de Chancay 2023.

2.- Existe relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa según la dimensión organización y la calidad de servicio del profesional de enfermería del Hospital de Chancay 2023.

3.- Existe relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa según la dimensión dirección y la calidad de servicio del profesional de enfermería del Hospital de Chancay 2023.

4.- Existe relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa según la dimensión control y la calidad de servicio del profesional de enfermería del Hospital de Chancay 2023.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación:

Será el método hipotético deductivo; se trata de probar la verdad a través de suposiciones y su validación estadística de lo general a lo específico, lo que lleva a la realidad concreta(39).

3.2. Enfoque de la investigación:

Será cuantitativo, porque la medición de las variables se realizará a través de la cuantificación estadística y fáctica (40).

3.3. Tipo de la investigación:

Será de tipo aplicada, ya que su finalidad es mejorar la comprensión de lo observado, para estudiar variables en el medio natural (41).

3.4. Diseño de la investigación:

Es la forma como se desarrollará la recolección y análisis de los datos que se empleará en el estudio (42). Será de diseño observacional, correlacional, descriptivo y transversal.

Observacional, porque se realizará sin manipular las variables, describiéndolas como eran en la realidad(43).

Correlacional, porque tiene el propósito de medir el nivel de relación entre dos fenómenos de estudio (44).

Descriptivo, porque se describe las características principales de las variables(45). Y de corte transversal Son estudios de prevalencia, en los que se determina la presencia de una condición o estado de salud en una población bien definida y en un marco temporal determinado: un día, una semana, un momento en particular en la vida (45).

3.5 Población, muestra y muestreo

Población: Se considerará a 132 profesionales de enfermería de que laboran en el Hospital de Chancay.

Criterios de Inclusión:

- Profesionales de enfermería que deseen participar firmando el consentimiento.
- Enfermeras(os) con más de 6 meses que laboran en el Hospital de Chancay.
- Enfermeros que utilicen correo electrónico y/o WhatsApp

Criterios de Exclusión:

- Enfermeras (as) que rechazan y/o no firmen el consentimiento informado.
- Enfermeras(os) que tengan menos de 6 meses laborando en el Hospital de Chancay.
- Profesionales de enfermería de otras instituciones.

Muestra: El tamaño de muestra para los profesionales de enfermería del Hospital de Chancay se establece en 99 personas. Cada miembro de esta muestra es parte de la población más grande y tiene las mismas posibilidades de ser seleccionado. Sin embargo, el proceso de selección se rige por criterios específicos descritos en la investigación.

La aplicación de la fórmula posterior dio lugar a su determinación:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza 1.96 (95%)

p= Probabilidad de éxito (0.5)

N = Tamaño de la población

e= Error estimado = 0.05

q = Probabilidad de fracaso (0.5)

$$n = \frac{z^2 \times N \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z^2 (p)(q)}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 132 \times (0.5) \times (0.5)}{(0.05)^2 \times (132 - 1) + 1.96^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 132 \times (0.5)^2}{(0.05)^2 \times (131) + (1.96)^2 \times (0.5)^2}$$

$$n = 99$$

Muestreo: Se realizará el muestreo probabilístico según conveniencia de criterios.

3.6 Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
V1: Gestión Administrativa	Estas actividades se refieren a la coordinación del esfuerzo grupal encaminado al logro de objetivos a través de tareas esenciales realizadas con la ayuda de personas y materiales (46)	Es una serie de procesos que se enfocan en lograr los menores resultados con una buena administración de recursos para que el personal de enfermería del Hospital de Chancay pueda realizar sus labores de manera eficiente, el que será medido a través de un instrumento que identifique las dimensiones: Planificación, Organización, Dirección y Control. (47)	<p>“Planificación”</p> <p>“Organización”</p> <p>“Dirección”</p> <p>“Control”</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Objetivos. - Visión. - Acción. -Estrategias. - Organizado. - Tareas. - Fines establecidos. - Objetivo - Planteados. - Eficiencia - Interpersonales - Instrucciones. - comunicación. - Rendimiento. - Beneficios. - Planeado. - Desempeño. - Medidas correctivas. - Programado. - Actividades. - Actualizar l. 	Ordinal	<p>Óptima (74-100)</p> <p>Regular (47-73)</p> <p>Deficiente (20-46)</p>
V2: Calidad del servicio	Utilizando la brecha entre las expectativas del cliente y el servicio real	Es una serie de características, actividades y procedimientos que el profesional de	“Expectativas de respuesta”.	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de espera - Disposición del profesional - Actitudes. - Aptitudes. 	Ordinal	<p>Alta. (60-80)</p> <p>Media.</p>

<p>prestado, la calidad del servicio sirve como modelo para elaborar estrategias destinadas a comprender la satisfacción del cliente a lo largo del proceso de compra (48).</p>	<p>la enfermería del Hospital de Chancay realiza para atender al paciente, el cual será medido a través de un instrumento que evalúe las dimensiones: expectativas de respuesta, trato empático, y elementos perceptibles. (49)</p>	<p>“Trato empático”.</p>	<p>“Elementos perceptibles”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Resolver. - Recepción. - Explicación. - Bienestar. -Privacidad y seguridad - Señalética - Comodidad - Higiene - Equipo tecnológico - Insumos. 	<p>(40-59)</p> <p>Baja. (20-39)</p>
---	---	--------------------------	----------------------------------	--	---

3.7 Técnicas e Instrumentos

3.7.1 Técnicas

Variable 1: Para medir la “Gestión administrativa “se utilizará la encuesta

Variable 2: Para medir la “Calidad de servicio “se utilizará la observación

Como técnica de recopilación de datos, se utilizará la encuesta, la encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida(46).

La observación es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis (46)

3.7.2 Descripción de Instrumentos

3.7.2.1 Instrumento 1: Para medir la variable Gestión administrativa

El instrumento que se utilizara fue diseñado de Mendivel en el año 2020, “cuestionario de gestión administrativa “, modificado por García (47), Perú 2020

El Cuestionario contiene un total de 20 ítems, distribuido en 4 dimensiones: “Planificación” (4 ítems), “Organización” (5 ítems), “Dirección” (5 ítems), y “Control” (6 ítems).

Para la calificación de las respuestas, se empelará la escala de Likert con la siguiente escala e índice como alternativa de respuesta: Nunca (1 puntos), Casi Nunca (2 puntos), A veces (3 puntos), Casi Siempre (4 puntos), Siempre (5 puntos).

Para la categorización de la variable, se utilizará las siguientes escalas de evaluación:

Gestión administrativa Óptima (74-100 puntos)

Gestión administrativa Regular (47-73 puntos)

Gestión administrativa Deficiente (20-46 puntos).

3.7.2.2 Instrumento 2: Para medir la variable Calidad de servicio

Para medir la calidad de servicio se utilizará una guía de observación de 20 ítems del autor Valarezo (49) en el año 2022 en el Perú.

El Cuestionario contiene un total de 20 ítems, distribuido en 3 dimensiones: “Expectativas De Respuesta” (7 ítems), “Trato Empático” (7 ítems), y “Elementos Perceptibles” (6 ítems).

Para la calificación de las respuestas, se empleará la escala de Likert con la siguiente escala e índice como alternativa de respuesta: Totalmente en desacuerdo (1 punto), en desacuerdo (2 puntos), de acuerdo (3 puntos), y totalmente de acuerdo (4 puntos).

Para la categorización de la variable, se utilizará las siguientes escalas de evaluación:

Calidad de servicio Alta. (60-80 puntos)

Calidad de servicio Media. (40-59 puntos)

Calidad de servicio Baja. (20-39 puntos)

3.7.3 Validación

3.7.3.1 Instrumento 1: Para medir la variable Gestión administrativa

El instrumento fue validado por tres expertos, los cuales fueron 03: tres jueces con grado académico de Magister, donde con un promedio de 4.9 concordaron que le instrumento cumple con criterios de aplicabilidad (47)

3.7.3.2 Instrumento 2: Para medir la variable Calidad de servicio

El instrumento fue validado por tres expertos los cuales fueron 03: tres jueces con grado académico de Magister, donde dieron como veredicto que le instrumento es aplicable (49)

3.7.4. Confiabilidad

a) Confiabilidad de instrumento 1 Variable Gestión administrativa

La confiabilidad del instrumento se realizó mediante la prueba piloto con 30 enfermeras, obteniendo un resultado de 0.809 de alfa de Cronbach definiéndola como confiabilidad alta. (47).

b) Confiabilidad de instrumento 2 variable Calidad de servicio.

La confiabilidad del instrumento se realizó mediante la prueba piloto con 30 enfermeras, obteniendo un resultado de 0.810 de alfa de Cronbach (49).

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

Para procesar los datos de esta investigación, primero debemos considerar los siguientes pasos: Luego de recibir la aprobación del comité de ética de la unidad de posgrado de la Universidad Norbert Wiener, se solicitará el permiso al director de la

institución investigada. Este permiso será obtenido y coordinado con el departamento de enfermería. Coordinaremos una reunión con el jefe del departamento de enfermería para solicitar las facilidades requeridas para realizar una encuesta a los profesionales de enfermería. Asimismo, los criterios de selección propuestos se tendrán en cuenta durante la aplicación de los instrumentos. Una vez obtenidos los datos y el permiso de los profesionales de enfermería, el siguiente paso es coordinar con la enfermera jefe de los servicios para asegurar la cobertura de todos los turnos de trabajo. Los consentimientos informados serán firmados por los profesionales de enfermería antes de utilizar cualquier instrumento.

Cabe mencionar que la aplicación de los instrumentos para la Gestión Administrativa suele demorar entre 25 y 30 minutos en promedio, lo que permite a los encuestados responder los ítems tal como fueron formulados. Para medir la calidad del servicio, los participantes seleccionados serán sometidos al instrumento por un período de 25 a 30 minutos, en colaboración con el supervisor. Luego de obtener la información necesaria, se ingresará en una tabla matriz en Microsoft Excel 2021 y se procesará utilizando el paquete estadístico SPSS 27.0. En base a los valores obtenidos se generarán las tablas y/o figuras que se requieran.

Una vez disponibles los datos, se someterán al proceso de análisis estadístico. Los resultados se plasmarán mediante descripción estadística y estadística inferencial, que verificará las hipótesis planteadas en el estudio. Esto se hará empleando la prueba Rho de Spearman en varios niveles.

3.9 Aspectos éticos

Se realizará basándose en los siguientes principios bioéticos (51):

El principio de la justicia: Los profesionales de enfermería serán tratados todos cordialmente con respeto e igualdad que merecen. Así también los datos que se obtengan serán legítimos y solo utilizados para la investigación.

El principio de la autonomía: Se respetará la respuesta de cada participante durante todo el proceso de la investigación, ningún dato se modificará.

El principio de la beneficencia: La investigación no solo beneficiara a los participantes sino también al Hospital de Chancay y a la Universidad Norbert Wiener.

El principio de la no maleficencia: La integridad de los participantes no se verá comprometida por la investigación, ya que el estudio se llevará a cabo por razones académicas y no se tomarán medidas negligentes. Para garantizar la confidencialidad, todos los datos recopilados permanecerán anónimos y confidenciales.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	AÑO 2022												AÑO 2023															
	AGO.		SET.		OCT.		NOV.		ENE.		FEB.		MAR.		ABR.		MAY.		JUN.		JUL.		AGO.		SET.			
	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
Identificación del problema.																												
Revisión bibliográfica.																												
Elaboración de la situación problemática, Formulación del problema.																												
Elaboración de los Objetivos (General y específicos).																												
Elaboración de la justificación (Teórica, metodológica y practica).																												
Elaboración de la limitación de la investigación (Temporal, espacial y recursos).																												
Elaboración del marco teórico (Antecedentes, bases teóricas de las variables).																												
Elaboración de las hipótesis (General y específicos).																												
Elaboración de la metodología (Método, enfoque, tipo y diseño de la investigación)																												
Elaboración de la población, muestra y muestreo.																												
Definición conceptual y operacional de las variables de estudio.																												
Elaboración de las técnicas e instrumentos de recolección de datos (Validación y Confiabilidad).																												
Elaboración del plan de procesamiento y análisis de datos.																												
Elaboración de los aspectos éticos.																												
Elaboración de los aspectos administrativos (Cronograma y presupuesto)																												
Elaboración de las referencias bibliográficas según normas Vancouver.																												
Elaboración de los anexos.																												
Aprobación del proyecto.																												
Aplicación del trabajo de campo.																												
Redacción del informe final.																												

Legenda: Actividades Cumplidas

Actividades por Cumplir



4.2. PRESUPUESTO DETALLADO

MATERIALES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	VALOR	
			PRECIO UNITARIO S/.	PRECIO TOTAL S/.
EQUIPOS				
Laptop ASUS (Nueva)	Unidad	1	3000	3000
USB	Unidad	1	60	60
ÚTILES DE ESCRITORIO				
Hojas A4 Bond	Millar	1	12	12
Bolígrafos	Caja	1	15	15
Tampón	Unidad	1	10	10
postines adhesivos	Unidad	5	2	10
Tablero de madera A-4	Unidad	2	6	12
Lápiz	caja	1	5	5
Borrador	Unidad	2	2	2
Corrector	Unidad	2	2	2
Resaltador	Unidad	2	2.50	5
MATERIAL BIBLIOGRAFICO				
Textos	Unidad	1	40	40
Impresiones	Hoja	300	0.50	150
Fotocopias	Hoja	200	0.20	40
RECURSOS HUMANOS				
Asesor	Hora	4	100	400
Estadístico	Hora	2	250	500
Digitador	Hora	3	100	300
OTROS				
Transporte	Pasaje	15	10	150
Alimentación	Unidad	60	10	600
Servicio de telefonía móvil	Llamadas	80	1	80
Internet	Hora	3000	0.50	1500
Luz	KWh.	1500	0.80	1200
Imprevistos				600
			TOTAL, S/.	8693

Tabla 3: Presupuesto Global

N°	ITEMS	COSTO
1	EQUIPOS	S/. 3060
2	UTILES DE ESCRITORIO	S/. 73
3	MATERIAL BIBLIOGRAFICO	S/. 230
4	RECURSOS HUMANOS	S/. 1200
5	OTROS (GASTO DE CAMPO)	S/.4130
TOTAL, DE GASTOS		S/. 8693

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. Who; 2020 [citado el 20 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
2. Jannati Y., Babajani A., Kolaei M., Mohsenipouya H., Mousavinasab N., Gorji M., et al. Evaluation of patient satisfaction with nursing services before and after implementation of the Health System Transformation Plan in Iran: A cross-sectional study. *Health Sci Rep* [Internet]. 2022 [citado el 20 de mayo de 2023]. 5(4):e710. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1002/hsr2.710>
3. He H., Li H., Qiao K., Hao B., Yu D. Analysis and improvement of nursing quality based on standardized information integration. *J Healthc Eng* [Internet]. 2022 [citado el 20 de mayo de 2023];2022:1–10. Disponible en: <https://www.hindawi.com/journals/jhe/2022/9172416/>
4. Nantsupawat A., Poghosyan L., Wichaikhum O., Kunaviktikul W., Fang Y., Kueakomoldej S., et al. Nurse staffing, missed care, quality of care and adverse events: A cross-sectional study. *J Nurs Manag* [Internet]. 2022 [citado el 20 de mayo de 2023]. 30(2):447–54. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1111/jonm.13501>
5. Pineda R. Enfrentar los desafíos de salud de Latinoamérica desde esfuerzos y escenarios comunes [Internet]. Ediciones EL PAÍS; 2022 [citado el 20 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://elpais.com/america/sociedad/foro-latinoamericano-calidad-seguridad-salud/2022-10-07/enfrentar-los-desafios-de-salud-de-latinoamerica-desde-esfuerzos-y-escenarios-comunes.html>
6. Soto A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Rev Peru Med Exp Salud Publica* [Internet]. 2019 [citado el 20 de mayo de

- 2023];36(2):304–11. Disponible en:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000200020
7. Inga F., Rodríguez C. Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. *Rev Peru Med Exp Salud Publica* [Internet]. 2019 [citado el 20 de mayo de 2023]. 36(2):312–8. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493>
 8. Barja J., Valverde N., Requena K., Aguilar S. Cambios en la disponibilidad de los recursos humanos en salud en el Perú. *Rev Cuba Med Mil* [Internet]. 2021 [citado el 20 de mayo de 2023];50(1):02101069. Disponible en: <http://www.revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/1069>
 9. Lauracio C., Lauracio T. Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Rev Innova Educ* [Internet]. 2020 [citado el 20 de mayo de 2023]. 2(4):543–54. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>
 10. Chacon D. Gestión administrativa y desempeño laboral de la red asistencial Ucayali - Hospital II Pucallpa -Essalud, 2021. [Tesis de maestría] Universidad Nacional de Ucayali; 2023. [citado el 20 de mayo de 2023]. Disponible en: http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/6082/B3_2023_UNU_MAESTRIA_2023_TM_DALIA-CHACON_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 11. Gómez M. Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas. [Tesis de Maestría en Salud Pública Mención Atención Integral en Urgencia y Emergencias] Ecuador - PUCESE; 2021. [citado el 20 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2392>

12. Massuh R. Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del hospital general Quevedo IESS, plan de capacitación. 2021 [citado el 5 de agosto de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/6381>
13. Coloma Espinoza S. Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel, Ecuador. 2020 [citado el 5 de agosto de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/5157>
14. Lezma Y. Gestión administrativa y desempeño laboral del personal de enfermería de un instituto nacional materno Lima, 2021. [Tesis para obtener el grado académico de: maestra en gestión de los servicios de salud] Universidad César Vallejo; 2021. [citado el 20 de mayo de 2023] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83894>
15. Cerna E. Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando, San Juan de Lurigancho, 2018. [Tesis para optar el grado académico de: maestra en gestión pública] Universidad César Vallejo; 2019. [citado el 20 de mayo de 2023] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31995>
16. Sanchez E. Gestión administrativa y calidad de servicio de las enfermeras en el Hospital II Vitarte – EsSalud, 2018. [Tesis para obtener el grado académico de: maestra en gestión de los servicios de la salud] Universidad César Vallejo; 2019. [citado el 20 de mayo de 2023] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37622>
17. Quispe AE, Vásquez EE, Menacho AS, Albitres EP. Gestión administrativa y planeamiento estratégico en la gestión de recursos financieros UGEL-04-2020. CIID Journal [Internet]. 2020 [citado el 2 de junio de 2023];1(1):271–82. Disponible en: <http://ciidjournal.com/index.php/abstract/article/view/23>

18. Anchelia V., Inga M., Olivares P., Escalante J. La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propós represent* [Internet]. 2021;9(SPE1). [citado el 20 de mayo de 2023] Disponible en: <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2021.v9nspe1.899>
19. Mendivel RK, Lavado CS, Sánchez A. Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencias en la Universidad peruana Los Andes, Filial Chanchamayo. *Conrado* [Internet]. 2020 [citado el 2 de junio de 2023];16(72):262–8. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100262
20. Hidalgo O. Modelo de gestión en recursos humanos según la teoría de Chiavenato para fortalecer la administración en las escuelas del Distrito de Guayaquil, 2020. [Tesis para obtener el grado académico de: doctor en educación] Universidad César Vallejo; 2020. [citado el 20 de mayo de 2023] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62424>
21. Flores A., Valdez T. Modelo de Administración Gerencial para mejorar el Desempeño Laboral en la I.E. San José Fe y Alegría Nro. 40 del Distrito Alto de la Alianza Provincia Tacna. [Tesis presentada para obtener el grado académico de maestría en ciencias de la educación con mención en gerencia educativa estratégica.] Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2019. [citado el 20 de mayo de 2023] Disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/6785>
22. Riffo R. Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos. *Rev Sci* [Internet]. 2019 [citado el 20 de mayo de 2023]4(Ed. Esp.):153–72. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=563662173010>
23. Cedeño M., Vera E. Modelo de un plan estratégico para la mejora de la gestión administrativa en el gobierno autónomo descentralizado de Membrillal. [Tesis de

- licenciatura en contabilidad y auditoría] Jipijapa-Unesum; 2022. [citado el 20 de mayo de 2023] Disponible en: <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/4729>
24. Villalva M., Piza I., Pataron E., Coello C. La gestión administrativa y la competitividad de las microempresas durante y post la emergencia por Covid-19. Universidad y Sociedad [Internet]. 2020 [citado el 20 de mayo de 2023];12(S(1)):100–5. Disponible en: <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1757>
25. Sánchez J. El proceso administrativo de recaudación en las unidades operativas y su relación con el procedimiento de conciliación de los registros bancarios de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana Lima, 2018. [Tesis Para optar el título profesional de: Licenciado en Administración] Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2022. [citado el 20 de mayo de 2023] Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/6257>
26. Cabrera M. El control interno y su efecto en los procesos administrativos de la unidad educativa Babahoyo, del cantón Babahoyo, durante el periodo lectivo 2019-2020. [tesis de maestría en contabilidad y auditoría] Ecuador: UTEQ; 2021 [citado el 20 de mayo de 2023] Disponible en: <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/6435>
27. Estrada A. Control interno y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Ocongate, 2017. [Tesis de maestría en administración] Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco; 2019. [citado el 20 de mayo de 2023] Disponible en: <http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/4558>
28. Melo C., Gutierrez M. Relación entre calidad de atención de salud y satisfacción del usuario con tratamiento de hemodiálisis de un hospital del Seguro Social de Lima. Enero-diciembre 2020. [Tesis para optar por el título profesional de Licenciado en Enfermería] Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2021. [citado el 20 de mayo de 2023] Disponible en:

<https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/10046#:~:text=Resultados%3A%20El%20coeficiente%20de%20correlaci%C3%B3n,usuario%20con%20tratamiento%20de%20hemodi%C3%A1lisis>.

29. Izquierdo J. La calidad de servicio en la administración pública. RCE [Internet]. 2021 [citado el 2 de junio de 2023];8(1):425–37. Disponible en: <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648>
30. Rojas C, Niebles W, Pacheco C, Hernández H. Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. CIT Inform Tecnol [Internet]. 2020 [citado el 2 de junio de 2023];31(4):221–32. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000400221&script=sci_arttext
31. Ayay N, Vásquez J, Ramirez R, Palomino G. Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. Ciencia Latina [Internet]. 2021 [citado el 2 de junio de 2023];5(1):1184–97. Disponible en: <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/320>.
32. Ramos EV, Mogollón FS, Santur L, Cherre I. El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. Universidad y Sociedad [Internet]. 2020 [citado el 2 de junio de 2023];12(2):417–23. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000200417&script=sci_arttext&tlng=en
33. Naranjo Y., Concepción J., Rodríguez M. La teoría Déficit de autocuidado: Dorothea Elizabeth Orem. Gac médica espirituaana [Internet]. 2017 [citado el 20 de mayo de 2023];19(3):89–100. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212017000300009

34. Alligood M., Marriner A. Modelos Y Teorías En Enfermería [Internet]. 10a ed. Elsevier; 2022. [citado el 20 de mayo de 2023] Disponible en: <https://books.google.at/books?id=ekqGEAAAQBAJ>
35. Machado F., Casanova M., González W., Casanova D. Historia de Dorothea Orem y sus aportes a las teorías de la enfermería. En: VIII Simposio de Historia de la Enfermería. [Internet]. 2022. [citado el 20 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://simposioihe2022.sld.cu/index.php/simposiosenf/simposioihe2022/paper/viewPaper/10>
36. Ayuso D., Colomer A., Herrera I. Habilidades de comunicación en enfermeras de UCI y de hospitalización de adultos. *Enferm Intensiva* [Internet]. 2017 [citado el 20 de mayo de 2023];28(3):105–13. Disponible en: <https://www.elsevier.es/en-revista-enfermeria-intensiva-142-articulo-habilidades-enfermeras-uci-hospitalizacion-adultos-S1130239916300773>
37. Martínez S. Diseño de un sistema de evaluación de la eficiencia del abastecimiento del patronato Hospital Santo Tomas de Panamá. *FAECO sapiens* [Internet]. 2021 [citado el 20 de mayo de 2023];4(2):62–81. Disponible en: https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens/article/view/2178
38. De Guevara Y., Fernández A., Latamblé N., Rojas E. Competencias de Enfermería en el proceso vital de cuidados. *Revista Información Científica* [Internet]. 2017 [citado el 20 de mayo de 2023];96(2):325–36. Disponible en: <https://revinfcientifica.sld.cu/index.php/ric/article/view/19/1035>
39. Ñaupas H, Mejía E, Novoa E, Villagómez A. Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis. 3era edición. Perú. 2013.
40. Arias F. El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica. 6ª Edición. Editorial Episteme, C.A. Caracas - República 2012.

41. Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. Metodología de Investigación. Sexta edición. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana. 2014.
42. Dzul M. Diseño No-Experimental. [Internet]. 2013 [citado el 13 de julio de 2022]; Disponible en: <http://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/handle/123456789/14902>
43. Rodríguez M., Mendivelso F. Diseño de investigación de Corte Transversal. Rev medica Sanitas [Internet]. 2018;21(3):141–6. Disponible en: <https://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/download/368/289/646>
44. Carrasco S. Metodología de La Investigación Científica. [Internet]. 2016 [citado el 13 de julio de 2022]; Disponible en: https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_
45. Hernández R., Mendoza, C Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
46. Estela A., Salazar H. Gestión administrativa y compromiso docente de una universidad particular del distrito de Santiago de Surco 2019. Global Business Administration Journal [Internet]. 2022 [citado el 20 de mayo de 2023];6(1):21–9. Disponible en: https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Global_Business/article/view/4018
47. García R. Gestión administrativa y calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 Ministerio de Salud, Tarapoto 2020. [Tesis para obtener el grado académico de: maestra en gestión pública] Universidad César Vallejo; 2021. [citado el 20 de mayo de 2023]Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56774>
48. Castro J. Calidad del servicio: Qué es, tipos y cómo medirlo [Internet]. Corponet; 2022 [citado el 20 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://blog.corponet.com/calidad-del-servicio-que-es-tipos-y-como-medirlo>

49. Valarezo E. 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] Universidad César Vallejo; 2022. [citado el 20 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82717>
50. López P., Fachelli S. Metodología de la investigación social cuantitativa [Internet]. 2016 [citado el 20 de mayo de 2023]. Disponible en: https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf
51. Colegio de Enfermeros del Perú. Código de Ética y Deontología. [Internet].; 2009 [citado el 20 de mayo de 2023]. Disponible en: https://www.cep.org.pe/download/codigo_etica_deontologia.pdf.

Anexos

Anexo I: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del profesional de enfermería del Hospital de Chancay 2023?</p>	<p>GENERAL</p> <p>Describir la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del profesional de enfermería.</p>	<p>GENERAL</p> <p>H1 Existe relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del profesional de enfermería del Hospital de Chancay 2023.</p> <p>H0 No existe relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del profesional de enfermería del Hospital de Chancay 2023.</p>	<p>VI: Gestión administrativa</p> <p>Dimensiones:</p> <p>D1: Planificación D2: Organización D3: Dirección D4: Control.</p> <p>VD: Calidad de servicio.</p> <p>Dimensiones:</p> <p>D1: Expectativas de respuesta. D2: Trato empático. D3: Elementos perceptibles.</p>	<p>Método: Hipotético – Deductivo Enfoque: Cuantitativo Tipo de investigación. Aplicada Diseño: observacional, descriptivo transversal, Correlacional.</p> <p>Población y muestra: 132 enfermeras que laboran en el hospital de Chancay . La muestra será de 99 enfermeras(os), siendo de muestreo probabilístico por conveniencia.</p> <p>Instrumentos: La variable “Gestión administrativa” se medirá mediante el cuestionario modificado por García (2020.) Para medir la variable “calidad del servicio” se medirá mediante una guía de observación de Valarezo (2022).</p> <p>Como técnica de recolección de datos será</p>
<p>ESPECÍFICO</p> <p>1. ¿Cuál es la relación existente entre la gestión administrativa según la dimensión planificación y la calidad de servicio del profesional de enfermería?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación existente entre la gestión administrativa según la dimensión organización y la calidad de servicio del profesional de enfermería?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación existente entre la gestión administrativa según la dimensión dirección y la calidad de servicio del profesional de enfermería?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación existente entre la gestión administrativa según la</p>	<p>ESPECÍFICO</p> <p>1. Describir la relación existente entre la gestión administrativa según la dimensión planificación y la calidad de servicio del profesional de enfermería.</p> <p>2. Describir la relación existente entre la gestión administrativa según la dimensión organización y la calidad de servicio del profesional de enfermería.</p> <p>3. Describir la relación existente entre la gestión administrativa según la dimensión dirección y la calidad de servicio del profesional de enfermería.</p> <p>4. Describir la relación existente entre la gestión administrativa según la dimensión control y la calidad de servicio del profesional de enfermería.</p>	<p>ESPECÍFICO</p> <p>HE1 Existe relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa según la dimensión planificación y la calidad de servicio del profesional de enfermería del Hospital de Chancay 2023.</p> <p>HE2 Existe relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa según la dimensión organización y la calidad de servicio del profesional de enfermería del Hospital de Chancay 2023.</p> <p>HE3 Existe relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa según la dimensión dirección y la calidad de servicio del profesional de enfermería del Hospital de Chancay 2023.</p> <p>HE4 Existe relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa según la dimensión control y la calidad de servicio del profesional de enfermería del Hospital de Chancay 2023.</p>		

dimensión control y la
calidad de servicio del
profesional de
enfermería?

la encuesta. Y como
instrumento se aplicarán
dos cuestionarios con
preguntas y varias
alternativas, dirigidos a
las enfermeras del
Hospital de Chancay.

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Instrumento de Variable independiente

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA (47)

Introducción Buenos días (tardes) colega, soy, Damaso Bazan, Emma Janet egresada de la especialidad de Gestión de los Servicios de Salud y Enfermería de la Universidad Norbert Wiener, estoy realizando una investigación, que tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de enfermería. Por tal motivo solicito su participación facilitándome algunos datos para obtener los objetivos del estudio.

Instrucciones: marcar con una x la respuesta que considere por cada pregunta tomando en cuenta las siguientes puntuaciones:

Nunca (1 puntos), Casi Nunca (2 puntos), A veces (3 puntos), Casi Siempre (4 puntos), Siempre (5 puntos)

Características sociodemográficas

Sexo: Edad:

Periodo ejerciendo labores en el hospital:

Unidad o área en que labora:

Ítems del Instrumento

N°	Items	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Planificación						
1	Los procedimientos administrativos internos se identifican en el Hospital.					
2	Los colaboradores tienen conocimiento de las funciones de los demás en el Hospital					
3	El personal administrativo y asistencial es reconocido por la Entidad, cuando cumple plenamente sus funciones en el Hospital.					
4	La Institución actualmente cumple con la demanda, prontitud y calidad en atención del usuario en el Hospital.					
DIMENSIÓN: Organización						
5	Las políticas públicas de administración y distribución del personal, son comunicadas a los usuarios en el Hospital					

6	El personal administrativo y asistencial conoce el Manual de organización y funciones elaboradas por los funcionarios en el Hospital.					
7	El presupuesto asignado a la Institución es ejecutado de acuerdo a lo planeado e informado según las necesidades de los usuarios en el Hospital					
8	Se cumple con respetar el derecho del usuario de recibir una atención de calidad de acuerdo a las normas de salud en el Hospital					
9	La institución periódicamente capacita al personal administrativo y asistencial para el correcto cumplimiento de sus obligaciones, en el Hospital II-2 Tarapoto					
DIMENSIÓN: Dirección						
10	La institución capacita y actualiza al personal administrativo y asistencial para mejorar la atención de los usuarios en el Hospital.					
11	La institución evalúa la gestión del personal de acuerdo a las funciones de su cargo para corregir y brindar una mejor atención en el Hospital.					
12	La institución instruye al personal administrativo y asistencial en metodologías asistenciales para mejorar la atención de los usuarios en el Hospital					
13	El personal es capacitado con certificación para una mejora en sus funciones en beneficio de los usuarios en el Hospital.					
14	El personal es capacitado en el proceso de sistematización y archivamiento de la información en el sistema en el Hospital.					
DIMENSIÓN: Control						
15	El personal administrativo y asistencial es evaluado en sus funciones por los directivos del Hospital.					
16	Las exigencias de los usuarios son recepcionados sistemáticamente para su atención y respuesta inmediata en el Hospital.					
17	Los directivos supervisan que la atención de los colaboradores incluya consejería para una mejor atención en el Hospital.					
18	La función de la unidad de referencia respecto a la atención de los pacientes es de conocimiento del usuario del Hospital.					
19	La institución coordina con empresas privadas para la atención de la población en el Hospital.					
20	La institución está vigilante a las necesidades de salud de la comunidad en el Hospital.					

Instrumento de Variable dependiente

GUIA DE OBSERVACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO.

(49)

Introducción Buenos días (tardes) colega, soy, Damaso Bazán, Emma Janet egresada de la especialidad de Gestión de los Servicios de Salud y Enfermería de la Universidad Norbert Wiener, estoy realizando una investigación, que tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de enfermería. Por tal motivo solicito su participación facilitándome algunos datos para obtener los objetivos del estudio.

Instrucciones: marcar con una x la respuesta que considere por cada pregunta tomando en cuenta las siguientes puntuaciones:

Totalmente en desacuerdo (1 punto), en desacuerdo (2 puntos), de acuerdo (3 puntos), y totalmente de acuerdo (4 puntos)

Ítems del Instrumento

N°	Ítems	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				

Anexo 3: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadora: Damaso Bazan, Emma Janet

Título: Gestión administrativa y calidad de servicio del profesional de enfermería del hospital de Chancay, 2023.

Propósito del estudio

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “Consentimiento informado en un estudio de investigación”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, Facultad de Ciencias de la Salud. El propósito de este estudio es Describir la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del profesional de enfermería. Su ejecución ayudará a/permitirá aportar en la disminución de la problemática existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del profesional de enfermería.

Procedimientos

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente:

- Escuchara los objetivos del estudio
- Resolverá previa instrucción un cuestionario para evaluar la gestión administrativa y será evaluado por una guía de observación sobre la calidad de servicio

La encuesta puede demorar unos 45 minutos y (según corresponda, añadir a detalle). Los resultados de la/los instrumentos se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos:

Su participación en el estudio no impondrá ningún riesgo ya que solo resolverá cuestionarios y será evaluado sin ningún peligro además de que cada resultado será anónimo.

Beneficios

Usted se beneficiará en cuanto a la mejora de sus servicio conociendo la realidad problemática en la cual desarrollo sus labores considerando la gestión administrativa y la calidad de servicio que usted brinda.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Tampoco recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente

Si usted se siente incómodo durante la encuesta o el proceso de investigación, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con el (Damaso Bazan, Emma Janet,) (número de teléfono: xxxxxxxxx o al comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. E-mail: comite.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante**Nombres:****DNI:****Investigador****Nombres:** Damaso Bazan, Emma Janet**DNI:**