



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

Trabajo Académico

Gestión administrativa y la calidad de servicio de las enfermeras del hospital
del Cusco, 2024

Para optar el Título de
Especialista en Gestión de Servicios de Salud y Enfermería

Presentado por:

Autora: Pinto Pagaza, Edith Gudelia


Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-4549-5475>

Asesora: Mg. Pretel Aguilar, Rosa María

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9286-4225>

Lima – Perú

2025

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

Yo, **PINTO PAGAZA, EDITH GUEDELIA** egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Gestión de Servicios de Salud y Enfermería**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL DEL CUSCO, 2024”** Asesorada por el docente: MG. PRETELL AGUILAR, ROSA MARIA con DNI 18150131 ORCID <https://0000-000192864225>, tiene un índice de similitud de (26) veintiséis % con código oid:14912:456744706, 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
 Nombres y apellidos del Egresado
 DNI:



.....
 Firma
 Nombres y apellidos del Asesor
 DNI:

Lima, 07 de mayo de 2025

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 04/03/2025

Es obligatorio utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras. EN caso se utilice cualquier otro ajuste o filtros, debe ser debidamente justificado en el siguiente recuadro.

El proyecto de investigación de Lic. **PINTO PAGAZA, EDITH GUEDELIA** muestra un 26% de similitud total, con un 5% correspondiente a fuentes primarias, excediendo el límite permitido del 4%

Se justifica este resultado, explicando:

- 1% se encuentra vinculada a palabras comunes en la caratula, índice, dedicatoria, títulos, resumen y abstract, hipótesis específicas, problemas específicos y objetivos específicos, actividades y presupuesto

En resumen, el porcentaje de similitud en fuentes primarias del 5%, detectado por Turnitin, se justifica por el uso de plantillas estándar para la redacción del resumen, abstract, hipótesis y diseño metodológico, elementos esenciales para asegurar la claridad, precisión, replicabilidad y transparencia de la investigación Estas prácticas son comunes y recomendadas en investigaciones académicas. Se han tomado medidas para mitigar este problema, asegurando que el contenido original del trabajo se destaque a pesar de la similitud en las secciones mencionadas

Atentamente

Mg. Rosa Pretell Aguilar

Asesora

.

DEDICATORIA

A mi querida Madrecita Juana, a mi padre Ángel. Que son las estrellas que siempre me guían e iluminan desde el cielo mi camino para seguir adelante y no desfallecer.

A mis adorados hijos Pedro, Arleth y mi esposo Pedro quienes me incentivan a seguir adelante hasta lograr mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme sabiduría en la culminación de mi especialidad; A los docentes por transmitir sus conocimientos y concluir con éxito;

A las jefas de Enfermería y a las Enfermeras del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen por darme las facilidades en el aprendizaje obtenido; A mi asesora por su dedicación, comprensión y paciencia en el complejo camino de la investigación.

ASESORA:

MG. PRETELL AGUILAR ROSA MARIA

JURADO

Presidente : Dr. Molina Torres José Gregorio

Secretario : Mg. Hidalgo Falcón María Mercedes

Vocal : Mg. Palomino Carrión Ruby Cecilia

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
1. EL PROBLEMA.....	12
1.1. Planteamiento del Problema.....	12
1.2. Formulación del Problema	17
1.2.1. Problema General	17
1.2.2. Problemas Específicos	17
1.3. Objetivos de la Investigación	18
1.3.1. Objetivo General.....	18
1.3.2. Objetivos Específicos	18
1.4. Justificación.....	19
1.4.1. Teórica	19
1.4.2. Metodológica	20
1.4.3. Práctica.....	21
1.5. Delimitación de la Investigación	23
1.5.1. Temporal.....	23
1.5.2. Espacial.....	23

1.5.3. Población o Unidad de Análisis.....	23
2. MARCO TEÓRICO.....	23
2.1. Antecedentes	23
2.1.1. Internacionales.....	23
2.2. Bases teóricas	28
2.2.1. Conceptualización de Gestión Administrativa	28
2.2.2. Conceptualización de Calidad de Servicio	34
2.2.4. Dimensiones de la Calidad de Servicio	37
2.3. Formulación de Hipótesis.....	40
2.3.1. Hipótesis General.....	40
2.3.2. Hipótesis específica	40
3. METODOLOGIA	41
3.1. Método de Investigación	41
3.2. Enfoque de la Investigación	41
3.3. Tipo de Investigación	41
3.4. Diseño de Investigación	42
3.5. Población, Muestra y Muestreo.....	42
3.6. Variables y Operacionalización.....	45
3.7. Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos	46

3.7.1. Técnica.....	46
3.7.2. Descripción del Instrumento.....	46
3.7.3. Validación.....	47
3.7.4. Confiabilidad.....	47
3.8. Plan de Procesamiento y Análisis de Datos.....	48
3.9. Aspectos Éticos.....	48
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	50
4.1. Cronograma de Actividades.....	50
4.2. Cronograma de Presupuesto.....	51
5. REFERENCIAS.....	52
ANEXOS.....	67
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	68
ANEXO 2: INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION.....	69
ANEXO 3: FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	73
ANEXO 4: DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO.....	74

RESUMEN

Objetivo: “Determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicios que brinda las enfermeras que laboran en el hospital del Cusco. Diseño metodológico: El tipo de investigación será aplicada. Diseño será observacional, descriptivo correlacional, prospectivo y transversal, población estará constituida por 24 enfermera, se utilizó dos Instrumentos: para evaluar las variables “Gestión administrativo” se utilizará el cuestionario confiable aplicando Alpha de Crombach de 0.826 y para evaluar la variable “Calidad de Servicio” se aplicará el cuestionario mediante Alpha de Crombach con índice de 0,888. La técnica de recolección de datos será la encuesta. El procesamiento estadístico y análisis de datos será mediante la prueba de normalidad de (KS) tomando como referencia el valor ($P < 0.05$). Se realizará la prueba de Chi cuadrado para contrastar hipótesis y tablas cruzadas para los expertos sociodemográficos del instrumento con la finalidad de utilizar la correlación de Spearman

Palabras claves: “Gestión administrativa, calidad de servicio, Enfermeras

ABSTRACT

Objective: “Determine the relationship between administrative management and the quality of services in nurses.” The population will consist of 248 nursing professionals, who work at the Cusco hospital, the sample being 181. Methodological design: The type of research will be applied. The design will be observational, descriptive, correlational, prospective and cross-sectional. Instruments: to evaluate the variable "Administrative Management" the reliable questionnaire will be used applying Crombach's Alpha of 0.826 and to evaluate the variable "Quality of Service" the questionnaire will be applied using Crombach's Alpha with an index of 0.888. The data collection technique will be the survey. Statistical processing and data analysis will be done using the (KS) normality test taking the value ($P < 0.005$) as a reference in order to use the Spearman correlation. The Chi square test will be carried out to verify hypotheses and cross tables for the sociodemographic experts of the instrument.

Keywords: “Administrative management”, “Relationship with quality of service”, “Hospital nurses”

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

En los últimos años las personas son más analíticas con los servicios de salud públicos, por lo que escoge el sector privado, que ofrecen un mejor servicio, mejor calidad y en menos tiempo de espera, no interesa los costos. Es importante determinar que la buena dirección sea reconocida como una acción esencial acreditado oportunamente en la excelente calidad de servicio, debido al rol que cumple en el desarrollo potencial de la organización dando resultados positivos con un conjunto de estrategias y actividades encaminadas a elevar una aptitud positiva en la atención al paciente y satisfacer las expectativas de la población. Durante la pandemia COVID-19 a nivel mundial estuvo reflejada la incapacidad de gestionar estratégicamente las entidades de salud tanto en países desarrollados y subdesarrollados, así como el nuestro (1).

En esta época de globalización, de tecnología y capacidad del talento humano donde las entidades de salud públicas y privadas deben de tener establecido ciertos requerimientos que se deben cumplir para proporcionar servicios administrativos de calidad, es primordial contar con las herramientas necesarias que permitan alcanzar los niveles óptimos de satisfacción de los usuarios. La entidad Publica en Salud que hoy en día no logran implementar un Sistema de Gestión de Calidad en sus procesos administrativos, se enfrenta a la problemática de revocatoria, destitución de sus directivos por causa de corrupción, burocracia, falta de empatía y son reemplazados por funcionarios incompetentes

que no cumplen con las expectativas del usuario o paciente y no adoptan una filosofía de calidad (2).

Con los avances de la tecnología y la inteligencia artificial en salud se debe digitalizar los registros de usuarios interno y externo, automatización de procesos para la atención sanitaria y el aumento de la productividad y disminución de costos, La habilidad de gerenciar debe proponer cambios en la organización sobre estructura, proceso y resultado, siempre contando con el personal idóneo y comprometido a responder las demandas (3).

En Latinoamérica el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en Julio del 2004 se ha dedicado a defender a varios países de la región en el diseño e implementación de políticas para reforzar sus sistemas de salud, enfocadas a ampliar la entrada de las prestaciones de salud con calidad. También dirigió diferentes proyectos con intervenciones para la inclusión y el crecimiento de niños, jóvenes y familias en situación de vulnerabilidad. En la actualidad, coordina con el Ministerio de Salud (MINSA), para mejorar la calidad y la eficiencia de las redes del primer nivel de atención, y promoviendo la Agenda Digital en Salud (4).

Se encontró en Ecuador estudios realizados sobre la evolución tecnológica de la administración de la salud, así renovar la eficiencia y eficacia de la atención de salud, implementando con la automatización de equipos de laboratorio, plataformas que gestionan la información, telemedicina, tecnologías para la espectrometría de masas, la cromatografía líquida de alta resolución, PCR cuantitativa en tiempo real. Con estos avances tecnológicos

se podrían proporcionar información importante para la toma de decisiones y así brindar servicio de calidad y calidez (5).

En la actualidad los colaboradores profesionales de enfermería representan al 59% del total de los empleados de salud laborando en las unidades de primer nivel, emergencias y en las necesidades de la colectividad, interviniendo activamente como jefes en las agrupaciones multidisciplinarios en salud. Lo que permitirá la participación activa en las políticas sanitarias y en la toma de decisiones contribuyendo a la efectividad de las organizaciones de salud; así como al logro de los objetivos internacionales para el desarrollo sostenible, siendo uno de ellos la seguridad del paciente, la calidad de atención de salud centrada en las personas (6)

Según la OPS en el año 2023, ha destacado que el sistema de salud en el Perú debe basarse a la atención primaria de la salud (APS), orientando sus valores a la equidad, solidaridad social, derecho a la salud sin distinción alguna, prepararse para las pandemias y enfermedades transmisibles, ampliarla capacidad de producción de medicamentos y vacunas, garantizar el gasto público adecuado, fortalecer el sistema de salud (7).

En el año 2024 la OMS y la OPS programaron diversas acciones para mejorar la salud, como el día mundial de la salud determinando el objetivo de defender el derecho de la población de llegar a las unidades de salud, educación, e información clara y coherente. También determinaron el día mundial de la higiene de manos con el fin de promover la importancia del lavado de manos en la atención de la salud con el letrero salvando vidas. Del mismo crearon el día mundial contra el cáncer con el propósito de fortalecer las acciones para

mejorar las atenciones de calidad, para los cuidados más justos, y se mantengan los entornos laborales seguros y saludables. La Organización Panamericana de la Salud (OPS/OMS) propuso la Estrategia de Cooperación con el Perú 2025-2030 (ECP), para guiar la planificación de la cooperación técnica brindada al sistema sanitario hacia el año 2030 (8).

La propuesta de ECP 2025-2030 está articulada con las políticas, planes y programas del país, como el Plan Nacional de Desarrollo (PND), el Plan Nacional de Salud (PNS), las Prioridades Nacionales de Salud, la Agenda de Salud Sostenible para las Américas 2018-2030, el 13° Programa General de Trabajo de la OMS 2019-2025, el Plan Estratégico de la OPS 2020-2025, y el Programa y Presupuesto de OPS 2024-2025, entre otros, con la finalidad del Desarrollo Sostenible (ODS) relacionados con la salud y contribuir al desarrollo de la salud dentro del Marco de Cooperación de las Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible en el Perú 2022-2026 (9).

En el Perú, SUSALUD en su anuario estadístico 2023 informa que se ha sancionado con multa a 80 IPRESS, de las cuales 50 (62.5%) pertenecen al sector privado y 30 (37.5%) al ámbito público; siendo la razón principal vulneración a los derechos en salud de los usuarios a las prestaciones de salud (10).

En la Universidad Cesar Vallejo se investigó el desempeño laboral del profesional de enfermería y la calidad de atención en el hospital del MINSA, llegando a la conclusión, que los aspectos físicos, psicológicos y de liderazgo de una organización tienen un impacto directo en el rendimiento de los colaboradores. Capacitación en equipo de trabajo, la empatía,

la adaptación y la gestión del tiempo, mejorar el desempeño laboral para el éxito sostenible de cualquier organización, mejorar la competitividad y la producción que va repercutir en la calidad de atención del usuario (11).

Asimismo, el Hospital Regional del Cuzco del Ministerio de Salud, informó que en el servicio de emergencia prestó atención a más de 120 pacientes por día con solo 30 camas disponibles, contribuyendo a que la calidad del servicio sea deficiente y disgusto de los pacientes por una deficiente infraestructura y equipamiento necesarios y por la gran demanda de pacientes (12).

La gestión administrativa en los hospitales juega un papel fundamental sobre la disposición del servicio brindado por los colaboradores de la salud, especialmente de las enfermeras. En el caso del Hospital del Cusco, la eficiencia y efectividad de la dirección administrativa tienen una connotación directa en el cuidado que las enfermeras que brindan a los pacientes. A pesar de la disposición por mejorar los procesos administrativos, existen retos significativos como la falta de recursos, la formación constante de los trabajadores y la alta carga de trabajo. Estas dificultades afectan la capacidad de las enfermeras para dar un cuidado de calidad, lo que influye en la satisfacción del paciente. La creación de directivas, normas, protocolos, procedimientos, funciones, indicadores es importante para optimizar los recursos, mejorar la relación interna y garantizar una buena atención. Es crucial investigar cómo los procesos administrativos en este hospital influyen en el cumplimiento de las

funciones de las enfermeras y la calidad del cuidado, con el fin de proponer mejoras que beneficien tanto al personal como a los pacientes.

El actual proyecto de investigación mejorará los procesos internos del hospital, en la satisfacción del paciente y en el progreso de la eficacia del sistema de salud de todo el hospital.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de las enfermeras del hospital del Cusco, 2024?

1.2.2. Problemas Específicos

¿Cuál es la relación existente entre la gestión administrativa según su dimensión planeación y la calidad de servicio de las enfermeras?

¿Cuál es la relación existente entre la gestión administrativa según su dimensión organización y la calidad de servicio de las enfermeras?

¿Cuál es la relación existente entre la gestión administrativa según su dimensión dirección y la calidad de servicio de las enfermeras?

¿Cuál es la relación existente entre la gestión administrativa según su dimensión control y la calidad de servicio de las enfermeras?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicios de las enfermeras.

1.3.2. Objetivos Específicos

Identificar la relación existente entre la gestión administrativa según su dimensión planeación y la calidad de servicio de las enfermeras.

Establecer la relación existente entre la gestión administrativa según su dimensión organización y la calidad de servicio de las enfermeras.

Identificar la relación existente entre la gestión administrativa según su dimensión dirección y la calidad de servicio de las enfermeras.

Identificar la relación existente entre la gestión administrativa según su dimensión control y la calidad de servicio de las enfermeras.

1.4. Justificación

1.4.1. Teórica

La presente investigación es importante para comprender cómo una buena gestión administrativa influye en el cumplimiento de las funciones ejecutadas por las enfermeras del Hospital del Cusco, dado que una adecuada administración es importante para desarrollar los procesos eficientes y un cuidado de calidad. En este contexto, es importante considerar los principios organizacionales que permiten la optimización de recursos y la mejora continua dentro de las entidades. Además, se destaca la importancia del cuidado, ambiente de trabajo y la organización en el bienestar del paciente y del profesional de salud considerada por Jean Watson, La gestión adecuada de recursos, como personal, tiempo y materiales, puede reducir los obstáculos para un cuidado de calidad y facilitar la satisfacción tanto de los pacientes como de las enfermeras.

Asimismo, es necesario abordar las teorías relacionadas con la calidad en los servicios, considerada por Parasuraman, Zeithaml y Berry, que establece que la calidad en los servicios depende de la relación del personal de salud, la organización y los usuarios. Este trabajo de investigación busca aportar a la comprensión de cómo un ejecutivo eficiente puede ayudar a mejorar la competencia del cuidado en el ámbito de la enfermería, contribuyendo al desarrollo teórico y práctico de la disciplina.

1.4.2. Metodológica

La investigación establecerá los elementos esenciales para el resultado de los objetivos de la investigación mediante el análisis que servirá para otros estudios, para ello se ha considerado instrumentos válidos, así como confiables, en el desarrollo del procesamiento del software especializado para calcular las variables de estudio. Mediante el procesamiento, se busca obtener los resultados, tomando en consideración sus dimensiones e indicadores. La metodología utilizada en esta investigación es fundamental para comprender de manera profunda la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio proporcionado por las profesionales enfermeras del Hospital del Cusco. Se utilizará la metodología que garantiza un análisis riguroso y sistemático, permitiendo alcanzar de resultados aceptables y fiables.

El **enfoque cuantitativo** es relevante debido a que permite calcular y examinar variables de forma imparcial, brindando información precisa sobre la colisión de la dirección administrativa en la aptitud del cuidado. Este enfoque facilitará la recopilación de datos numéricos que permiten evaluar la efectividad de las funciones administrativas en la atención brindada por las enfermeras.

El **tipo de investigación** será correlacional, dado que investiga identificar y examinar la descripción entre dos variables clave: la gestión administrativa y la calidad del servicio en el ámbito de enfermería. El **diseño no experimental** se ajusta a este estudio, ya que no se

manipulan las variables, sino que se observa y analiza la situación tal como se presenta en el entorno del hospital.

En la recolección de datos, se empleará instrumentos validados, como encuestas y entrevistas estructuradas, dirigidas a las enfermeras, lo que ayudará a consolidar información directa sobre la impresión y destreza de los involucrados. Estos instrumentos serán clave para confirmar la autenticidad y legalidad de los resultados, contribuyendo a una mejor comprensión de la gestión administrativa en la calidad de cuidado de las enfermeras en el Hospital del Cusco.

Esta metodología brinda un escenario firme para abordar la problemática desde una perspectiva objetiva y analítica, contribuyendo a generar recomendaciones prácticas y teóricas que puedan ser aplicadas en el avance de la gestión y la calidad del servicio.

1.4.3. Práctica

El trabajo de investigación permitirá con los resultados obtenidos cómo se está ejecutando la gestión administrativa en sus distintos elementos, La importancia de esta investigación radica en su capacidad para identificar y proponer soluciones prácticas que mejoren tanto en la gestión del ejecutivo como la condición del servicio de enfermería en el Hospital del Cusco. Este estudio no solo ayudará al desarrollo teórico práctico de la enfermera, sino que, al mismo tiempo, determinará recomendaciones para mejorar el funcionamiento del ejecutivo de turno y el cuidado brindado a los pacientes. La calidad en la

atención de las enfermeras depende en gran medida de un liderazgo positivo, eficiente que permita la asignación adecuada de recursos humanos y materiales, una correcta distribución de tareas y un entorno laboral favorable para el personal de salud.

Entre las estrategias de solución que se plantea, es la capacitación continua para las enfermeras, con el objetivo de fortalecer el conjunto de capacidades en la toma de decisiones y también la demanda - oferta de recursos humanos y materiales. También la implementación de un sistema de gestión basado en indicadores de calidad, que permita monitorear y mejorar continuamente el desempeño de las enfermeras y la eficiencia de las funciones del ejecutivo. Además, mejorar la comunicación interna entre los equipos de trabajo, creando espacios de retroalimentación donde se puedan identificar oportunidades de mejora y resolver problemas operativos de manera ágil.

La revisión y optimización de los procesos administrativos, como la asignación de roles de trabajo y la distribución de carga laboral, también será fundamental para reducir el estrés y el exceso trabajo del personal de enfermería, lo que incide directamente en la calidad del servicio.

Finalmente, la investigación puede servir como base para la implementación de políticas hospitalarias que fomenten un entorno de trabajo colaborativo, propiciando un mejor desempeño del equipo de enfermería y, en consecuencia, una atención más eficiente y humana a los pacientes. Con estas estrategias, se busca mejorar las condiciones laborales del personal y, al mismo tiempo, implementar un cuidado de enfermería de calidad que responda

a las necesidades de los pacientes, contribuyendo así al éxito de la institución y al bienestar de la comunidad.

1.5. Delimitación de la Investigación

1.5.1. Temporal

El estudio se desarrollará en los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2024.

1.5.2. Espacial

Se delimita en el Hospital del Cusco.

1.5.3. Población o Unidad de Análisis

Se delimita en población o unidad de análisis de las enfermeras del hospital del Cusco.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Peñafiel (13) En el año 2022 en su estudio tuvo como objetivo “determinar la relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral en Personal Sanitario del Servicio de Emergencia de un Hospital de Guayaquil”. Enfoque cuantitativo. El Diseño fue no

experimental de corte transversal y nivel correlacional. Muestra no probabilística de 50 trabajadores asistenciales. La Técnica de recolección ha sido la encuesta y los instrumentos dos cuestionarios. Para el estudio de datos de la investigación se utilizó el programa SPSS v26. Los resultados demostraron que prevalece la percepción del nivel eficiente y regular en gestión administrativa, y el nivel regular (84%) y parcial insatisfacción (12%) en satisfacción laboral.

Monsalve (14) En el año 2024 en Colombia. La investigación tuvo como objetivo Mejorar la eficiencia y calidad de los procesos administrativos en el área de salud mediante la identificación y aplicación de estrategias que permitan elevar los estándares de calidad, asegurar la seguridad del paciente y optimizar la gestión de recursos. Para recolectar de datos fue un instrumento mixto para profesionales en escala de Likert. Como resultado se identifican desafíos comunes en la gestión administrativa, como factores organizacionales, culturales, tecnológicos y regulatorios. Además, se proponen estrategias efectivas para superar estos obstáculos y promover una mejora continua.

Gómez (15) en el año (2022) en Guayaquil, Ecuador, llevó a cabo un estudio cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad operativa de un hospital. El diseño del estudio fue correlacional, determinaron una muestra de 120 profesionales de la salud, entre los cuales incluyeron médicos, enfermeras. Se utilizaron cuestionarios estructurados como instrumentos de recolección de datos. Los resultados mostraron que un 78% de los encuestados consideraron que una gestión

administrativa eficiente mejora significativamente la calidad operativa del servicio. Se concluyó que existe una relación directa y positiva entre la gestión administrativa y la calidad operativa en el área estudiada, encontraron que la mejora en los procesos administrativos apoya a una mejor atención y satisfacción del paciente.

Pulido (16). En marzo del año 2024, Ecuador considero en la investigación como objetivo “analizar la gestión de las funciones administrativas y su incidencia en la calidad de atención al paciente con morbilidad materna en el hospital”. Siendo enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo. El Diseño no experimental. La técnica fue encuestas con dos cuestionarios de 20 preguntas cerradas en escala de Likert, a 111 trabajadores del hospital y a 384 usuarios de materna y neonatal. Para la fiabilidad utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach. Siendo los resultados fueron que la gestión administrativa es adecuada con margen para mejorar. La ejecución de Rho de Sperman concluye que la correlación moderada de 0.142 entre la gestión administrativa y la calidad de atención con asociación positiva entre ambos. Sugieren la implementación de medidas para optimizar la gestión administrativa y la calidad de servicio.

Nacionales

Meza (17) En Huacho el 2021. Realizó un estudio con el objetivo de “determinar la calidad de Gestión Administrativa y la calidad de servicios a usuarios del Hospital Regional Huacho, 2021”. Mediante el enfoque cuantitativo de tipo básica, el diseño no experimental-transversal de nivel correlacional, la muestra de 120, siendo la técnica la encuesta con instrumento que es el cuestionario, llegando a la conclusión que el 51% del personal no se

encuentra satisfecho con la gestión administrativa y el 49% de los usuarios se encuentran insatisfechos. Recomendando reuniones continuas con los jefes y personal para evaluar los problemas internos y descubrir la causa raíz en la unidad orgánica, ubicar al personal de acuerdo a su perfil y capacitación para lograr los objetivos y metas institucionales; replantear el plan operativo institucional.

Lezma (18) En Lima en el año 2021 teniendo como objetivo “establecer la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal de enfermería” tuvo 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 debiendo mejorar la gestión habrá un mejor desempeño del personal.

García (19) en Tarapoto Perú 2020 tuvo como principal objetivo “Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de enfermería en el Hospital Minsa, Tarapoto 2020”. Siendo de tipo básica, el diseño no experimental, de nivel descriptivo – correlacional. La muestra fue 30 trabajadores del Hospital del Ministerio de Salud. Consideró la técnica de recolección la encuesta y los instrumentos dos cuestionarios. Los resultados demostraron que la gestión administrativa en un 37% no conoce el nivel de gestión y el 37% demostró que existe una relación negativa e ineficiente entre la gestión administrativa y calidad de servicio del Hospital del MINSa Tarapoto.

Valarezo (20), 2021. Piura, realizó una investigación cuyo objetivo fue "Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del personal de enfermería de un Hospital, Naranjal, 2021". El enfoque del estudio fue cuantitativo, de tipo de investigación básico y un diseño no experimental transversal descriptivo y correlacional. Tuvo una muestra de 40 profesionales de enfermería del Hospital Básico de Naranjal, y se utilizaron dos cuestionarios como instrumentos de recolección de datos fue la encuesta. Los resultados indicaron que un 82% consideración que la gestión administrativa influye positivamente en la calidad del servicio brindado. Se concluyó que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del personal de enfermería, destacando la importancia de mejorar los procesos administrativos.

Arce. (21) (2023) en Lima, llevó a cabo un estudio cuyo objetivo fue: "Establecer la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Social". Siendo la metodología un estudio analítico de corte transversal con una muestra de 400 pacientes en un Servicio de Emergencia del Seguro Social de la región sur del Perú; se tuvo como instrumentos el cuestionario SERVPERF y también el elaborado por Feletti G, Firman D y Sansón Fisher R para medir las variables. Los resultados fueron que las dimensiones de la calidad de atención como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, se encontró que el 49.25%, 67%, 72.25%, 54.25% y 55.75% estuvo de acuerdo con la atención brindada. En la variable satisfacción del usuario el 50.25% de usuarios estuvieron de acuerdo. Por otro lado, la relación entre las variables mediante Rho de Spearman fue 0.8590 con un $p < 0.05$.

Estadísticamente significativo. Conclusiones: Se encontró que existe una relación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario.

.2.2. Bases teóricas

2.2.1. Conceptualización de Gestión Administrativa

La gestión administrativa es entrelazar responsabilidades para establecer una nueva política institucional, organizar, dirigir, planear, y controlar los recursos humanos, materiales y financieros de una organización con el objetivo de lograr los planes operativos y metas diseñadas con eficiencia y eficacia a través del talento humano que son importantes de toda organización. La gestión administrativa es una acción integral, referida como un proceso de trabajo y organización en el que se coordinan diferentes puntos de vista, perspectivas para avanzar eficientemente hacia objetivos trazados institucionalmente y que se anhela que fueran cobijados de manera participativa y democrática (22).

La gestión administrativa tiene un papel sobresaliente en todas las entidades, porque está orientada al logro de los objetivos, metas y planes de la organización en las diferentes etapas del proceso administrativo. Así, la gestión administrativa en una entidad de salud contribuye a aumentar los resultados de productividad, con eficacia y efectividad y también con la satisfacción del cliente interno y externo. La gestión administrativa posee diferentes actividades que se entrelazan para cumplir objetivos y mejorar resultados. Mientras que la

administración se ocupa de aprovechar al máximo los recursos materiales y humanos de la organización, la Dirección se encarga de supervisar las tareas realizadas por los empleados para cumplir los objetivos predefinidos (23).

2.2.1.1. Teorías de la Gestión de Administración.

a) Teoría Científica.

La escuela de la Administración científica determino un planteamiento lógico para solucionar los problemas organizativos, haciendo énfasis en el proyecto de los puestos de trabajo de acuerdo a la entidad, considerando el método estructurado de personal y el desarrollo y perfil de los empleados. El defensor de esta teoría fue Frederick Taylor, pero su defecto era considerar al trabajador como poseedor de un interés económico, desatendiendo sus necesidades de interacción social y laboral, así como sus frustraciones e insatisfacciones. Frederick W. Taylor, Henry L. Gantt y Frank y Lilian Gilberth, proponen: Estandarización de un método para ejecutar tareas, establecer horarios, selección de empleados, basados en aptitudes para el trabajo, incentivos salariales por incremento en la producción, mejorar la eficiencia y capacitación del personal como factor relevante (24).

b) Teoría Clásica de la Administración

La Teoría Clásica de la Administración fue fomentada por Fayol para mejorar a la teoría de la administración científica, manifestándose en la directiva de la empresa u organización y Taylor estudio el proceso productivo. La teoría clásica de la administración

es una corriente del conocimiento que surgió en respuesta al acelerado crecimiento empresarial luego de la Segunda Revolución Industrial. La teoría hace énfasis en la administración global de la organización, es decir, en la estructura y en las funciones que debe realizar cada parte de la empresa, no solo en mejorar los métodos de producción (25).

c) Teoría de la burocracia

El principal defensor fue Max Weber, sociólogo alemán, utilizó el término "burocracia" y la observación directa para determinar las líneas de la estructura organizativa. Pensó que la burocracia era la herramienta eficaz para la gestión en una organización industrial y la forma más lógica y eficiente en las empresas y controlar al personal. Las limitaciones de la burocracia de Max Weber es que las normas y las regulaciones son rígidas e inflexibles y las normas para alcanzar los objetivos se convierten en un fin en sí mismas, también la separación entre lo racional y lo afectivo con la consecuente abolición de los factores emocionales, es decir una organización deshumanizada porque ha eliminado sentimientos y factores irracionales que no pueden ser calculados de manera objetiva (Martín Albrow a citado en Aronson y Weisz 2007). Weber Insistió en la necesidad de una jerarquía con objetivos bien definida que se rija por reglas exactas y normas claras de autoridad (26).

d) Teoría de las relaciones humanas

La teoría se enmarca dentro de la psicología de las organizaciones para destacar la importancia de la parte humana. Esta teoría es desarrollada por Elton Mayo que indica que

la parte más importante y destacada de una organización es la parte humana. En la escuela de las relaciones humanas, se considera a Mary Parker Follet y Chester Barnard; Parker como precursora de la filosofía humanistas; centrando su estrategia de gestión en el comportamiento de las personas. Estuvo orientado a la formulación de estructuras organizacionales y administrativas más justas, el sentido humanitario debía ser la guía y el orientador principal del quehacer administrativo. La idea Tayloriana es que los empleados y directivos comparten un objetivo común como miembros de la empresa, se consideró que los individuos deben trabajar en grupo. Chester Barnard se dedicó a idear métodos para atenuar las interacciones antagónicas entre ellos, señalando que la separación artificial entre directivos y empleados ocultaba la unidad de propósito. Defendió el liderazgo entre directivos y empleados. (27).

e) Teoría del desarrollo organizacional

La teoría del desarrollo organizacional es considerada como la disciplina que se encarga de observar a la organización desde la conducta de sus variables sustantivas, y de diseñar procesos que mejoren el comportamiento de todo el sistema, esto es: su productividad, efectividad y resultados según Ghosh. Se dio a entender que el desarrollo organizacional es una herramienta estratégica muy eficaz, que ayuda a las empresas en su producción diaria, al igual del buen clima laboral, buen trabajo en el sector de los recursos humanos, para que no se presenten situaciones graves que afecten a la empresa (28)

2.2.1.2. Dimensiones de la Gestión Administrativa.

Dimensión 1: Planificación

La planificación es la primera fase del proceso administrativo, donde se establecen las características esenciales de la organización, enfocadas en conseguir propósitos a mediano y largo plazo, considerando a todos los recursos que se dispone, a la naturaleza de la organización y las situaciones que puedan afectar los resultados. La planificación favorece la gestión del desempeño organizacional, admitiendo la medición de resultados y la evaluación del desempeño. Al determinar indicadores claros con las respectivas metas, permite monitorear el progreso, identificar fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de mejora, hacer ajustes y tomar decisiones con base en datos concretos. El primer paso de la planificación y realizar la gestión es identificar las metas y objetivos que desean alcanzar (29).

Dimensión 2: Organización

Richard Daft divide las dimensiones o características de una organización en dos: dimensiones estructurales y dimensiones contextuales. Las primeras describen las características internas de una organización, establecen las bases para medir y comparar a las organizaciones, se organiza las tareas de cada trabajador y las segundas describen las características generales de toda la organización como el tamaño, la tecnología, el ambiente

externo y los objetivos. Estas dimensiones interactúan entre sí y pueden ser ajustadas para lograr los objetivos de la organización (30).

Dimensión 3: Dirección

La dirección es el proceso de dirigir y supervisar a las personas y recursos materiales, financieros de una organización para alcanzar todo lo trazado dentro de la planificación. El éxito de la dirección depende de una comunicación fluida, constante motivación, excelente liderazgo, monitoreo continuo del cumplimiento de los objetivos, toma de decisiones acertadas y mantener una capacitación continua dentro de un clima organizacional favorable (31).

Dimensión 4: control

La dimensión de control se define como la evaluación del desempeño de una organización para evaluar el cumplimiento de los objetivos y planes establecidos. También es un proceso esencialmente regulador que se aplica a todas las áreas de la organización. Ayuda verificar que se tenga la estructura organizacional, el personal y la dirección adecuada. Además, permite adaptarse a los cambios y facilita el trayecto a seguir (32).

2.2.2. Conceptualización de Calidad de Servicio

La calidad es el conjunto de estrategias que busca satisfacer a los clientes y cumplir con sus perspectivas y a la solución de las necesidades tangibles. La calidad en los servicios optimiza la fidelización de clientes y ayuda a conseguir el éxito de la empresa (33).

Calidad de los servicios se denomina a la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos, cualitativos, de un producto o servicio principal (34).

La calidad del servicio es dar horizonte de perfección esperado se sustenta en la aplicación de indicadores para lograr los resultados de los procesos y el deleite del cliente interno y externo. Existe varios factores a considerar al momento de considerar el desempeño con calidad, los esfuerzos deben orientarse a como se hacen las cosas, estandarizar los procesos, acreditar todos los servicios. Aplicar las herramientas que permitirá mejorar el trato, la comunicación y disminuir los errores clínicos y administrativos, lo cual permitirá el reconocimiento de la población. Sin embargo, si el servicio recibido es más bajo de lo esperado, entonces la calidad del servicio depende en gran medida de la capacidad de los proveedores de servicios para brindar servicios a los consumidores de manera continua y consistente (35).

Teorías de la Calidad de Servicio

La teoría de enfoque sistémico Donabedian manifiesta que para evaluar la calidad de atención en salud es necesario determinar los principios, objetivos y valores que alcancen las metas de la organización. Una atención sanitaria de calidad está basada en maximizar sus beneficios para la buena salud sin incrementar los riesgos, así lograr la satisfacción del usuario. Este teorista en su modelo para comprender la calidad de atención afirma tres enfoques fundamentales, los cuales están relacionados con la estructura, el proceso y el resultado. La estructura corresponde a las condiciones donde evoluciona la atención de salud materiales, recursos humanos y la organización. El proceso se refiere al conjunto de acciones que tienen lugar entre profesionales por un lado y entre profesionales con pacientes, e incluye tanto aspectos técnicos como interpersonales, con efectos sobre la salud y el bienestar de los individuos y las sociedades, los resultados son los cambios que presentan las personas y la población asociados o atribuidos a la atención, pueden ser cambios en la salud, el conocimiento, comportamiento y la satisfacción con la atención brindada (36).

Teoría de las Brechas Sobre la Calidad del Servicio

Brecha 1. Expectativas del cliente vs percepción de los directivos y su necesidad:

El análisis de las expectativas del cliente en comparación con la percepción de los directivos es fundamental para determinar el éxito de la entidad, no solo es esencial, sino también un proceso continuo. Requiere de una combinación de herramientas tecnológicas, una cultura

organizacional centrada en el cliente y una disposición genuina para escuchar y adaptarse (37).

Brecha 2. Percepción de los directivos vs especificaciones de las normas de calidad: Los directivos deben realizar la gestión a la calidad del servicio; cumplimiento de objetivos de la organización; estandarizar las tareas de los trabajadores y percepción de viabilidad de la calidad de servicios (38).

Brecha 3. Especificaciones de calidad vs la prestación del servicio (cumplimiento): Esta brecha de la calidad es una herramienta que brinda a las empresas la inteligencia de realizar el diseño y estándares para comparar con sus resultados e identificar áreas donde necesita mejorar, para satisfacer al usuario interno externo, en un ambiente adecuado, aumentar la eficiencia y obtener una ventaja (39).

Brecha 4. Prestación del servicio vs la publicidad (que influye las expectativas): La comunicación debe ser horizontal, para cumplir las expectativas y asegurar el compromiso de trabajo frente al cliente (40).

Brecha 5. Brecha global .Se considera la diferencia entre las expectativas vs percepciones del usuario final. Se considera servicio esperado y percibido y así determinar la calidad de servicio (41).

Teoría de las brechas del servicio de Parasuraman

Lograr establecerse a la calidad como cada servicio compacto en las diferentes maneras de captar lo que hay entre los deseos o necesidades de las personas, considerando los objetivos que la organización se planteó, en relación a la calidad de los servicios brindados y los niveles de brindar de los servicios proporcionados, esto puede ocurrir desde el ingreso a un establecimiento de salud (42)

Teoría de Enfermería

La teoría definida por Dorothea Orem es el inicio que ofrece a los profesionales de enfermería herramientas para brindar una calidad de servicio, considerando el binomio salud-enfermedad tanto por personas enfermas, y por personas sanas que desean mantenerse o modificar sus conductas de riesgo para su salud, esta teoría proporciona un marco conceptual y establece una serie de conceptos, definiciones, objetivos, para adiestrar lo relacionado con los cuidados de la persona, por lo que se considera debe aceptarse para el desarrollo y fortalecimiento de la enfermería (43).

2.2.4. Dimensiones de la Calidad de Servicio

Dimensión 1: Elementos Tangibles

Se define tangible a la parte visible que ofrece la organización de sus instalaciones, equipos, personal, materiales fungibles y no fungibles y de comunicación. Los usuarios en

su mayoría esperan oficinas impecables, limpio ordenado, equipos elegantes, personal bien vestido amable, una señalización correcta. Estos aspectos físicos que el usuario percibe como la calidad de servicios (44).

Dimensión 2: Fiabilidad

Es la habilidad del proveedor para ejecutar el servicio sin errores, de forma fiable y adecuada, cumpliendo los compromisos adquiridos, en tiempo y espacio, demostrando confianza. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentran incluidos todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento (45).

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Son las condiciones para ayudar a los clientes a proporcionarles un servicio expedito. La organización debe tener la capacidad de mostrar y desempeñar una clara disposición ante un evento de solucionar y dar una atención rápida, idóneo, con los recursos disponibles con el fin de lograr la satisfacción de usuario externo e interno. La aptitud de respuesta de la organización para solucionar ante un error reaccionar de forma eficiente y eficaz, de este modo el usuario valorará la gestión positiva demostrando calidad de servicio. Capacidad de desempeñar buenas obras ante un evento determinado con los recursos disponibles de manera rápida y eficiente. (46).

Dimensión 4: Seguridad

Es la capacidad que la entidad de salud ofrece al paciente. Es el talento humano idóneo, que la Enfermera debe transmitir seguridad y confianza para el desarrollo de sus cuidados frente al paciente sin peligros, ni riesgos o dudas. Es la emoción que tiene el paciente cuando confía su salud en manos de una organización y trabajadores de salud que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica fiabilidad., que a su vez incluye plenitud, integridad, y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del paciente, sino que la organización debe demostrar también su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción (47).

Dimensión 5: Empatía

Es el cuidado y atención individualizada que realiza la enfermera valorando como se siente el paciente se planifica y se ejecuta el cuidado, observando las emociones y necesidades del usuario y la amplitud de escuchar y discernir las urgencias del mismo. Es la disposición de la enfermera para ofrecer los cuidados. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el paciente, conociendo a fondo sus características y sus requerimientos específicos (48).

2.3. Formulación de Hipótesis

2.3.1. Hipótesis General

H1 Existe relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las enfermeras del hospital del Cusco, 2024.

H0 No existe relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las enfermeras del hospital del Cusco, 2024.

2.3.2. Hipótesis específica

HE1. Existe relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa según su dimensión planeación y calidad de servicios en las enfermeras.

HE2. Existe relación estadísticamente significativamente entre la gestión administrativa según su dimensión organización y la calidad de servicio en las enfermeras.

HE3. Existe relación estadísticamente significativamente entre la gestión administrativa según su dimensión dirección y la calidad de servicio en las enfermeras.

HE4. Existe relación estadísticamente significativamente entre la gestión administrativa según su dimensión control y la calidad de servicio en las enfermeras.

3. METODOLOGIA

3.1. Método de Investigación

Se utilizará el método hipotético deductivo, se caracteriza por empezar de hipótesis iniciales, comenzando el contexto de descubrimiento sin seguir normas ni procedimientos controlados, y sosteniendo que las hipótesis se admiten o se rechazan en función del resultado de su comprobación (49).

3.2. Enfoque de la Investigación

Se aplicará el enfoque de tipo cuantitativo, el cual se desarrollará en base a secuencias y pruebas en el proceso estadístico de la investigación. Empleándose una serie de técnicas y herramientas estadísticas, para recopilar datos de manera estructurada. Se analizará los datos recolectados para elaborar la contratación de las hipótesis planteadas, por mediciones numéricas y analizar estadísticamente, con la finalidad de elegir un padrón de conducta y la comprobación de cada teórica (50).

3.3. Tipo de Investigación

Será aplicada porque permite el desarrollo secuencial de conceptos Buscando soluciones a problemas, utilizando la información teórica obtenida. Sobre las realidades observadas, aportando a la ciencia y el desarrollo y el desarrollo social (51).

3.4. Diseño de Investigación

Se considerará el diseño observacional, descriptivo, Descriptivo, correlacional, prospectivo y transversal. Observación al no experimental porque nada es adulterado o comprobado, y como tal no podemos llegar a conclusiones que produce otra cosa (52).

Descriptivo, es un tipo de estudio cuyo fin principal es observar, describir y documentar las características o aspectos de un fenómeno, población o situación tal como se encuentra en su estado natural, sin manipular las variables, con el propósito de identificar patrones, tendencias o características generales (53).

Correlacional estudia las relaciones en situaciones donde la manipulación de variables no es posible o ética. Permite proyectar el comportamiento de un fenómeno a partir del comportamiento de una u otras variables relacionadas (54).

Prospectivo tiene como objetivos definir las pruebas en forma ordenada. Para conocer el futuro y sus posibles impactos de la organización o institución e identificar los factores de cambio y lograr beneficios a largo plazo (55).

Transversal es un método no experimental para recoger y analizar datos en un momento determinado obteniendo información oportuna en ese mismo Instante (56).

3.5. Población, Muestra y Muestreo

Población: Es la totalidad 248 enfermeras que laboran en un hospital del Cusco.

Muestra: La muestra estará conformada de 181 enfermeras que se determinó aplicando la siguiente formula:

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

Donde:

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)

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

$$n = \frac{248 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.5^2 \times (248 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n=181

Muestreo: Se realizará el muestreo no probabilístico según conveniencia de Criterios.

Criterios de Inclusión:

- Enfermeras nombradas, contratados y CAS con más de un año en un hospital del Cusco.
- Enfermero(a) asistencial que deseen participar firmando el consentimiento.

Criterios de Exclusión:

- Enfermeras que no tengan más de un año laborando en un hospital del Cusco.
- Enfermeros asistenciales que no deseen participar firmando el consentimiento.
- Enfermeros que se encuentren de vacaciones, descanso médico.

3.6. Variables y Operacionalización

Variabes	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de medición	Escala valorativa (NIVELES)
V1	Es una serie de actividades definidas dentro de una organización, para el manejo eficiente de los recursos humanos, materiales, desarrollado por uno o varios responsables para lograr el cumplimiento de los objetivos de la organización (57).	Conjunto de procesos que se desarrollaran en las enfermeras del HNAGV del Cusco, mediante los instrumentos planteados que mide las dimensiones de planificación, organización, dirección, Control (58).	Planificación Organización Dirección Control	Plan estratégico Planes operativos Valores éticos Satisfacción laboral Posee directivas liderazgo Racionalización de recursos humanos Instrumentos de gestión Reprogramación de estrategias Toma de decisiones	Ordinal	Ineficaz (25 – 66) Medianamente Eficaz (67 – 84) Eficaz (85 – 125)
V2	Es una serie de condiciones que pretende cumplir con la satisfacción y exigencias de los usuario internos y externos, teniendo en cuenta las ganancias y pérdidas durante el proceso (59)	Es una serie de condiciones que pretende cumplir con la satisfacción y exigencias de las enfermeras del HNAGV del Cusco, aplicando el instrumento que medirá elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (60)	Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Elementos Tangibles	Mobiliario Personal Cumplimiento Solución Comunicación Rapidez Disposición Amabilidad Individualidad Puntualidad Confianza Seguridad Valores	Ordinal	Satisfecho (78 – 104) Poco satisfecho (105 – 110) Insatisfecho (111 – 150)

3.7. Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos

3.7.1. Técnica

Para la Variable 1: se utilizará la encuesta para recolectar la Información.

Para la Variables 2: Se utilizará la encuesta será la recolectar la Información.

3.7.2. Descripción del Instrumento

Primer Instrumento: Gestión Administrativa fue aplicado por Castillo (61) en el Perú el año 2023.

El Cuestionario contiene 25 ítems, distribuidos en 4 dimensiones: Planificación (6 ítems), organización (6 ítems), dirección (7 ítems), y control (6 ítems). Para la calificación de las respuestas la escala e índice como alternativa de respuesta: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5). Para la categorización de la variable se utilizará las siguientes escalas de evaluación: Ineficaz (25 – 66 puntos); Medianamente ineficaz (67 – 84 puntos), eficaz (85 – 125 puntos).

Segundo Instrumento: Calidad de servicio fue aplicado por Salazar (62) en Perú en el año 2023.

El cuestionario contiene 22 ítems, distribuidos en 5 dimensiones: Fiabilidad (5 ítems), capacidad de respuesta (4 ítems), seguridad (4 ítems), y empatía (5 ítems) y elementos

tangibles (5 ítems). Para la calificación de las respuestas la escala e índice como alternativa de respuesta: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5). Para la categorización de la variable se utilizará las siguientes escalas de satisfecho (78 – 104 puntos) Poco satisfecho (105 – 110) Insatisfecho (111–150).

3.7.3. Validación

El instrumento de gestión administrativa fue validado mediante 4 jueces expertos, siendo 3 con grado académico de magister y uno con especialidad en salud pública, quienes calificaron de “Aplicable”.

En cuanto al instrumento de calidad de servicio fue validado por 5 Jueces expertos, de los cuales una con grado académico de doctora y 4 con grado de magister, quienes calificaron con aplicable.

3.7.4. Confiabilidad

El instrumento gestión administrativa se determinó la confiabilidad mediante la aplicación de la prueba piloto a 15 enfermeras, aplicando la prueba estadística Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0,826, considerando el instrumento con una confiabilidad “alta”. Para el instrumento de calidad de servicio de utilizó alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0,888, considerando al instrumento “buena” confiabilidad (63).

3.8. Plan de Procesamiento y Análisis de Datos

Para el procesamiento de la información y análisis de datos:

- Se codificarán los cuestionarios.
- Las Respuestas de los instrumentos se ingresarán en una hoja de cálculo Excel con el fin de ordenar y categorizar la información.
- Posteriormente se exportará al software SPSS V.27 en donde se busca conocer la distribución normal de la variable mediante la prueba de normalidad de (KS) tomando como referencia el valor ($P < 0.005$) con la finalidad de utilizar la correlación de Spearman y medir la relación entre dos variables.
- Se realizará la prueba de Chi cuadrado para contrastar hipótesis y tablas cruzadas para los expertos sociodemográficos del instrumento. Puede estar o no relacionado.

3.9. Aspectos Éticos

Se realizará basándose en los principios bioéticos del Código de Ética de enfermería (64) siendo:

El principio de la Justicia: Los profesionales de Enfermería serán tratados con respeto e igualdad y cordialmente. Así también los datos que se obtengan serán legítimos.

El principio de Autonomía: Para su participación se respetará la forma o decisión de participar en el estudio.

Principio de la beneficencia: Los participantes tendrán conocimiento de los objetivos del estudio, concluida la investigación aportará en la mejora en el potencial de los enfermeros.

Principio de no maleficencia: La investigación no afectará a los participantes de ningún daño intencionalmente, poniendo en riesgo su integridad porque se realizará con fines académicos. Se mantendrá en anónimo y confidencialidad toda la información recabada.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de Actividades

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de Actividades

actividades	Año 2024 - 2025				
	N	D	E	F	M
Identificación del problema					
Revisión bibliográfica					
Elaboración de la situación problemática. Formulación de preguntas					
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 la técnicas e instrumentos de recolección de datos (validación y confiabilidad)					
Elaboración del plan de procedimientos y análisis de datos					
Elaboración de los aspectos éticos					
Elaboración de los aspectos administrativos (cronograma y presupuesto)					
Elaboración de las referencias según norma Vancouver					
Elaboración de los anexos					
Revisión final de proyecto					
Aprobación del proyecto					
Aplicación del trabajo del campo					
Redacción del informe					

Leyenda:

Ejecutadas

Pendiente

4.2. Cronograma de Presupuesto.

tabla presupuestal					
	rubros	unidad	cantidad	Costo (S/.)	
				unitario	total
servicios	internet	horas	700	1.5	1050
	encuadernación	unidad	06	50.00	300
	otros				500
	sub total				1850
material	papel bond	millar	02	25.00	50
	lapiceros	unidad	06	2.00	12
	archivadores	docena	05	15.00	75
	otros				200
	sub total				337
tabla presupuesto global					
N°	ITEM				Costos (S/.)
1	servicios				1850
2	recursos materiales				337
	TOTAL, PRESUPUESTO				2187

5. REFERENCIAS

1. Organización Internacional del trabajo. Servicio de Salud. [Online] 2023. Disponible en:

<https://www.ilo.org/global/industries-and-sectors/health-services/lang-es/index.index.htm>.

2. Barragán S. Postmodernity, public management and information and communication technologies in the public administration of Ecuador. *Estado & comunes*. 2022; 1(14).
Disponible en:

DOI: https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v1.n14.2022.244

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; 2022:1–10.

Disponible en: <https://www.hindawi.com/journals/jhe/2022/9172416/>

4. Sorio R. El sector salud y su rol clave en una crisis. [Internet]. BID mejorando vidas Julio 2024. Disponibilidad: <https://blogs.iadb.org/salud/es/autores/>

5. Pincay A, Pinargote J, Rosero A, Cañarte J. Importancia de la Evolución tecnológica en la administración de la salud. *Revista Polo de Conocimiento* [En línea] Ecuador 2024. [citado el 29 de noviembre del 2024]. Disponible en:

DOI: <https://doi.org/10.23857/pc.v9i10.8296>

6. Cassiani H. La Situación de la Enfermería en el Mundo y en la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. Rev. Panamericana de Salud Pública [Internet]; 2020. Disponible en:

<https://www.scielosp.org/article/rpsp/2020.v44/e64/es/>
7. Organización Panamericana de la Salud (OPS). Pone a consulta nacional su propuesta de cooperación con el Perú para los próximos 6 años. 2023. Disponible en:

<https://www.paho.org>
8. La Organización Mundial de la Salud, La Organización Panamericana de la Salud. 2024. [En línea]. Disponible en:

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
9. Cajo N, Paz R. Desempeño Laboral y su impacto en la producción empresarial. 2024. [Tesis para el grado académico de bachiller en administración Universidad Señor de Sipán; 2024. Chiclayo. [Consultado diciembre del 2024]. Disponible en:

URI: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/12903>
10. Superintendencia Nacional de Salud. Anuario estadístico 2023. [Internet]. Lima, 2023 [Consultado el diciembre del 2024]. Disponible en:

<https://iid@susalud.gob.pe/www.susalud.gob.pe>

11. Salazar R. Desempeño laboral del profesional de enfermería y la calidad de atención en el hospital de MINSA-Cajamarca [Tesis para optar el grado de magister en gestión de los servicios de salud] Chiclayo. Universidad Cesar Vallejo. 2020. Disponible en:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38022/Salazar_SRDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

12. Resolución ejecutiva regional. Estado situacional de la oferta existente del Hospital Regional. Gobierno Regional del Cuzco trabajemos con integridad. 2020. Disponible en:

https://transparencia.regioncusco.gob.pe/attach/docs_normativo/resoluciones/2021/RER.0132.2021.pdf

13. Peñafiel F. Gestión Administrativa y satisfacción laboral en personal sanitario del servicio de emergencia de un hospital de Guayaquil, 2022. URI:

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/94680>

14. Monsalve O. Calvo M. Continuous Improvement in Healthcare Service Management: Strategies for Administrative Excellence. Universidad Minuto de Dios. 2024. European Public & Social Innovation Review. Disponible en:

<https://doi.org/10.31637/epsir-2024-767>

15. Gómez Y. Gestión administrativa y calidad operativa en el departamento Gineco obstétrico de un hospital de segundo nivel Guayaquil Ecuador abril – mayo 2022. [tesis para optar el título de licenciado en administración]. Disponible en:

URI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/97169>

16. Pulido M, Acosta D. Gestión de las funciones administrativas y su incidencia en la calidad de atención al paciente con morbilidad materna hospital Dr. Verdi Cevallos Balda del cantón Portoviejo. Ecuador. Revista Multidisciplinaria Arbitraria de investigación científica [internet]. 2024. volumen 8 Numero 1. [citado 22 de noviembre 2024]. Disponible de:

DOI: <https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.1.2024.877-900>

17. Meza C. Gestión administrativa y calidad de servicios a los usuarios del hospital regional Huacho. 2021. [citado el 25 de noviembre del 2024]. Disponible en:

URI: <http://hdl.handle.net/20.500.14067/7627>

18. 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>

19. 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: maestría en gestión pública]. Disponible en:

URI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56774> Contacto: repositorio@ucv.ed.pe
20. Valarezo K. Gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de enfermería de un Hospital Naranjal, 2021. [citado en 2022]. [Tesis para Obtener el grado académico maestra en gestión de los servicios de salud]. Disponible en:

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/82717>
21. Arce M. Aliaga R. Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Social. Universidad San Martín de Porres. 2023. 40(4): 308-13. Disponible en:

[doi: https://doi.org/10.35663/amp.2023.404.2722](https://doi.org/10.35663/amp.2023.404.2722)
22. Drucker P. Los desafíos de la Gerencia para el siglo XXI. XI Edición. Venezuela: Editorial Fundación Koinonia; 2022. Disponible en:

<https://www.fondoeditorialfk.org/index.php/fondoeditorial/article/download/22/26>
23. Huergo A. Gestión administrativa y derecho administrativo. Edición XIX. España: Editorial Sudoc; 2023. Disponible en: web Dialnet Plus

24. Loguzzo E. Gestión administrativa: desarrollo de los procesos. Rev FIPCAEC. Ecuador. 2023 [citado octubre 2023]. Disponible en:
- <http://doi.org/10.23837/fipcaec.v5;18.189>
25. Gaitán F. Sergueyevna N. The competitiveness of the micro, small and medium-sized enterprises through the management of their resources. 2021. Disponible en:
- [DOI: https://doi.org/10.5377/farem.vOiO.11611](https://doi.org/10.5377/farem.vOiO.11611)
26. Beltrán L, Contreras A. Enfoques teóricos que soportan el programa de administración de empresas. Rev Cooperación Universitaria del Caribe CECAR. 2020. Sucre, Colombia. Disponible en:
- <http://doi.org/10.21892/9789588557663>
27. Almanza R, Calderón P. Teorías clásicas de las organizaciones y el Gung Ho. Scielo. [Internet]. 2018; Vol. 22, Núm. 1. [Consultado 25 noviembre 2024]. Disponible en:
- revista.cientifica@fce.unam.edu.pe.ar.
28. Reyes V. Vigencia de la Teoría Burocrática de Max Weber y su relación con la satisfacción laboral en una institución pública. Quito, Ecuador. 2020 [Maestría en desarrollo del talento humano]. Disponible en:

[Repositorio institucional UASB-DIGITAL, Universidad Andina Simón Bolívar, sede Ecuador-Área de Gestión. Creative Commons.](#)

29. Padrón C. La propuesta ética en la teoría de la administración de Mary Parker, Chester Barnard y Herbert Simón. Área de investigación. Universidad Nacional Autónoma de México. 2019. Disponible en:

cpadron@fca.unam.mx, claudiapadron@hotmail.com

30. Ortiz M, et al. Teoría del desarrollo organizacional: Ineficiencia laboral y organizativa. Rev Científica Profundidad Construyendo Futuro, Ocaña, Colombia. 2019. ISSN PRINT: 2422-1783 / ISSN ONLINE: 2422-2518. Disponible en:

<https://doi.org/10.22463/24221783.3162>

31. Montoya C, Boyero M. El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. Rev Científica Visión de Futuro. 2019; Vol. 20. Universidad Nacional de Misiones, Argentina. Disponible en:

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357947335001>

32. Affonso A. Conceptos e importancia de la planificación para las organizaciones. 2023 [Internet]. Disponible en: <https://professoranibal.com.br/2023/06/13/concept...>

33. Cruz V. Proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control. Grandes Pymes. 2020 [Internet]. Disponible en:
- <https://www.grandespymes.com.ar/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>
34. Turín N. Organización y gestión por proceso. [Manual auto formativo interactivo]. Huancayo: Universidad Continental; 2019. Disponible en:
- [http://repositorio.continental.edu.pe/ISBN electrónico N° 978-612-4196](http://repositorio.continental.edu.pe/ISBN_electrónico_Nº_978-612-4196)
35. Tapia J. ¿Qué es la dirección y cuáles son sus elementos? [Internet]. LinkedIn. [Consultado 23 de enero 2024]. Disponible en:
- <https://es.linkedin.com>
36. Rojas J. Gestión organizacional en la gestión administrativa de la gerencia de informática en una entidad de justicia, Lima. 2021. Disponible en:
- <https://repositorio.ucv.edu.pe>
37. Blog de Zendesk. ¿Qué es un servicio de calidad y cómo debe aplicarse? [Internet]. 2020. [Consultado 7 de enero 2024]. Disponible en:
- <https://www.zendesk.com.mx/blog/servicio-de-calidad/>

38. Izquierdo J, Anastasio C. La calidad de servicio: Revisión sistemática. Rev Tzhoeoen. 2020; Agos-Dic; 13(2):84-93. 2021. Disponible en:

DOI: 10.26495/tzh.v13i2
39. Izuriaga N. La gestión administrativa y la calidad de servicios en los trabajadores de la red de salud No 04 Aguaytía san Alejandro, 2020. [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión pública]. Universidad Nacional de Ucayali. Disponible en:

<http://repositorio.unu.edu.pe>
40. Zhang Q, Wan R, Liu C. The impact of intense nursing care in improving anxiety, depression, and quality of life in patients with liver cancer: A systematic review and meta-analysis. Med [Internet]. 2020; 99(34):1-16. Disponible en:

<https://doi.org/10.1097/MD.00000000000021677>
41. Londoño P. Expectativas del cliente: claves para gestionarlas y ejemplos. 2023 [internet]. Disponible en: <https://blog.hubspot.es/service/gestionar-las-expectativas>
42. Chacón J, Rugel S. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. Rev Espacios. 2020;39(50):14. Disponible en:

<http://revistaespacios.com>

43. Faster Capital. Análisis de la brecha de la calidad: cerrar la división para estándares superiores. 2024 [internet]. Consultado 23 noviembre 2024. Disponible en:

<https://fastercapital.com>

44. Duarte J. Calidad de servicio. (Revisión de Corrientes Principales y Propuestas para Investigación Futura). Universidad Autónoma de Barcelona; Consultores Kaisen. 2019. Disponible en:

<http://keisen.com>

45. Bustamante M, Zerda E, Obando F, Tello M. Fundamentos de la Calidad de Servicio, el Modelo Servqual. Rev Empresarial. 2019. Disponible en:

<http://doi.org/1023878/empre.v1312.001>

46. Yenque K. Calidad de servicio al cliente y su relación en la competitividad de la empresa de comercio "Emanuel" en la ciudad de Andahuaylas. [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Administración y Gestión Estratégica con mención en Gerencia de Recursos Humanos]. Moquegua: Universidad José Carlos Mariátegui; 2019. Disponible en:

http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/660/Katherine_tesis_gradoacademico_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

46. Prado Solar LA, González Reguera M, Paz Gómez N, Romero Borges K. La teoría Déficit de autocuidado: Dorothea Orem punto de partida para calidad en la atención. Rev Med Electron. 2019 Dic;36(6): 835-845. Disponible en:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242014000600004&lng=es

47. Hernández C, Prieto A, Hernández C. Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones Teóricas. Universidad de Zulia, Venezuela; 2021. Núcleo COL. P-ISSN: 1856-5042, e-ISSN: 2542-3207:127. Disponible en:

<http://biblat.unam.mx>

48. López M. Aran V. Richaud M. Empathy: From Automatic Perception to Controlled Processes Empatia: Desde a Percepção Automática até os Processos Controlados. Disponible en:

[Doi: dx.doi.org/10.12804/apl32.1.2014.03](https://doi.org/10.12804/apl32.1.2014.03)

49. Luna E, Moreno J, Zurita D. Evaluación de calidad en los servicios de salud: un análisis desde la percepción del usuario. Rev Sci. 2023; México. Disponible en:

<https://doi.org/10.19136/hs.a20n3.4183>

50. Rotondo G. Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente de un establecimiento de salud en la ciudad de Lima. 2023. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Gerencia]. Universidad Ricardo Palma. Disponible en:

<https://hdl.handle.net/20.500.141387640>

51. Ramos E, Mogollón S, Santur M, Cherre I. El modelo Servperf. Como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. Universidad César Vallejo. Piura; 2020. Perú. Disponible en:

<http://scielo.sdl.cu> URI: <https://hdl.handle.net/20.500.1269243493>

52. Arbulu C. Método hipotético deductivo. 1ª ed. Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco; 2023. DOI: 10.13140/RG.2.2.33789.95200. Disponible en:

<https://www.researchgate.net>

53. Huamán J, Treviños L, Medina W. Epistemología de las investigaciones cuantitativas y cualitativas. 2022. Disponible en: DOI:

<https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2022.23.1462>

54. Gómez E. Correlational Analysis of the Academic-Professional Information and tax Culture of Marketing Students and Business Managemet. 2020.Universidad Jose Maria Arguedas. Disponible en:

[ORCID: https://orcid.org/0000-0002-7568-5863](https://orcid.org/0000-0002-7568-5863)

55. Rajiv S, Jhangiani I, Chant A, Chiang C, Leighton D. Investigation Observational. Kwantlen Polytechnic U., Washington State U., & Texas A&M U., Texarkana. Octubre 2022. Disponible en:

https://español.libretests.org/psicologia/6.06:_inve

56. Salomao A. ¿Qué es un estudio descriptivo y por qué es importante en la investigación? 2023 [internet]. Disponible en:

<https://mindthegraph.com/que-es-un-estudio-descriptivo>

57. Chávez N, Bavaresco A. Marco Metodológico. 2018. p. 193. Disponible en:

<https://virtual.urbe.edu/tesispub/cap03>

58. Gándara G, Osorio F. La Prospectiva y sus métodos procedimentales para la anticipación del futuro. 2019. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. México. Disponible en:

<https://Redalyc.org>

59. Montaña J. Investigación Transversal: Características, Metodología, Ventajas. 2020.

Disponible en:

<https://s9329b2fc3e54355a.jimcontent.com/In...PDF>

60. Urriago M. Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Cali, Valle del Cauca, Colombia; 2020. Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”, ESE.

UNC. Disponible en:

<https://docplayer.es/5393847-Calidad-de-la-atencion-en-salud-percepcion-de-los-usuarios-html>

61. Castillo E. Gestión administrativa y desempeño laboral en las enfermeras del Hospital de Apoyo Santa Rosa, Lima, Perú. 2023. Universidad Norbert Wiener. [Tesis para optar el grado de maestro en gestión en salud]. Disponible en:

<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle>

62. Salazar Y. Gestión administrativa y la relación con la calidad de servicio en salud al usuario externo del hospital de Chancay y servicios en el hospital subregional de Andahuaylas Apurímac. 2023. Universidad Norbert Wiener. [Tesis para optar el título de maestro en gestión pública y gobernabilidad]. Disponible en:

<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle>

63. Medrano J. Gestión administrativa y toma de decisiones según trabajadores administrativos del Ministerio de Vivienda, Construcción, y Saneamiento. [Tesis de maestría]. Lima: UCV; 2019. Disponible en:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/Medrano_AJY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

64. **Colegio de Enfermeros del Perú.** Código de Ética y deontología. Decreto ley 22315. 17 octubre 1978. [consultado el 10 de marzo de 2024]. Disponible en:

<https://www.colegiodeenfermeros.org.pe>.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las enfermeras del hospital del Cusco, 2024?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>PE1. ¿Cuál es la relación existente entre la gestión administrativa según su dimensión planeación y la calidad de servicio en las enfermeras?</p> <p>PE2. ¿Cuál es la relación existente entre la gestión administrativa según su dimensión organización y la calidad de servicio en las enfermeras?</p> <p>PE3. ¿Cuál es la relación existente entre la gestión administrativa según su dimensión dirección y la calidad de servicio en las enfermeras?</p> <p>PE4. ¿Cuál es la relación existente entre la gestión administrativa según su dimensión control y la calidad de servicio en las enfermeras?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de Servicios en las enfermeras</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>OE1. Identificar la relación existente entre la gestión administrativa según su dimensión planeación y la calidad de servicio en las enfermeras.</p> <p>OE2. Establecer la relación existente entre la gestión administrativa según su dimensión organización y la calidad de servicio en las enfermeras.</p> <p>OE3. Identificar la relación existente entre la gestión administrativa según su dimensión dirección y la calidad de servicio en las enfermeras.</p> <p>OE4. Identificar la relación existente entre la gestión administrativa según su dimensión control y la calidad de servicio en las enfermeras.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>H1 Existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las enfermeras del hospital del Cusco 2024.</p> <p>H0 No existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las enfermeras del hospital del Cusco 2024.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>HE1. Existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa según su dimensión planeación y calidad de servicio en las enfermeras.</p> <p>HE2. Existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa según su dimensión organización y la calidad de servicio en las enfermeras.</p> <p>HE3. Existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa según su dimensión dirección y la calidad de servicio en las enfermeras.</p> <p>HE4. Existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa según su dimensión control y la calidad de servicio en las enfermeras.</p>	<p>V1: Gestión Administrativa D1: Planeación D2: Organización D3: Dirección D4: Control</p> <p>V2: Calidad de servicios en las enfermeras D1: Elementos Tangibles D2: Fiabilidad D3: Capacidad de Respuesta D4: Seguridad D5: Empatía</p>	<p>Método: Hipotético-deductivo.</p> <p>Enfoque: Cuantitativo. Tipo: Aplicado. Diseño: Observacional, Descriptivo; correlacional, prospectivo, transversal.</p> <p>Población: 248 enfermeras del HNAGV del Cusco.</p> <p>Muestra: Conformado por 181 profesionales de enfermería.</p>

ANEXO 2: INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

CUESTIONARIO SOBRE GESTION ADMINISTRATIVA

Introducción:

Estimada(o) licenciada(o) en enfermería:

El presente formulario tiene como objetivo obtener información sobre la gestión administrativa en enfermería. En tal sentido se le solicita responder con veracidad las siguientes proposiciones.

Se agradece de antemano su colaboración, garantizándole que la información que usted nos brinda es anónima y en estricta reserva.

II. Datos generales:

Fecha	Hora de inicio:		Hora final:	
1.Edad				
2.Sexo	Masculino		Femenino	
3.Tiempo de servicio				
4.trabaja en otra institución	Si		No	

III. Instrucciones

A continuación, encontrará una serie de situaciones que ocurren de forma habitual en un servicio de un hospital. Indique, la frecuencia con que estas situaciones le han resultado estresantes en su actual servicio. Donde:

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

IV. Contenido

Nro.	Ítem	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
PLANIFICACION						
1	La organización en la que labora posee un plan estratégico					
2	Considera que este plan estratégico contribuye al desarrollo de la organización					
3	Los planes operativos se trabajan de manera colectiva con todos los trabajadores de la organización					
4	Existe un control o seguimiento de los planes estratégicos en su organización.					
5	Existe una estrategia administrativa que genera un control adecuado en su organización					
6	Su organización planifica la toma de decisiones					

ORGANIZACION						
7	Su organización les brinda la debida importancia a los valores éticos.					
8	Se organizan capacitaciones técnico-profesionales para el personal de su organización					
9	La identificación laboral siempre es resaltada por los directivos de su organización.					
10	Tiene usted plena satisfacción laboral en su organización.					
11	Considera usted que la motivación es una herramienta para la satisfacción personal y laboral del trabajador.					
12	Usted realiza sus labores de manera adecuada con una apropiada motivación.					
DIRECCION						
13	El centro laboral posee una adecuada estabilidad directiva en todas las áreas para el desarrollo de sus labores.					
14	Los directivos incentivan su desempeño de sus labores.					
15	Usted reconoce niveles de liderazgo directivo en su organización.					
16	La dirección ejerce una política de control de insumos, reciclaje y renovación de recursos.					
17	La dirección racionaliza los recursos adecuadamente.					
18	La dirección estimula en usted nuevas oportunidades de servicio en su desempeño laboral.					
19	La dirección ejercer una política de optimización de los diversos recursos de la organización en la que labora.					
CONTROL						
20	Observa un adecuado manejo de los instrumentos de gestión en su organización.					
21	Considera que existe un control adecuado en los diferentes ámbitos laborales en su organización.					
22	Existe una táctica y estrategia de control para el manejo óptimo laboral de su organización.					
23	Se adecuan los procedimientos a la normativa de control administrativo en su organización.					
24	Existe un control operativo de las funciones en su organización.					
25	Existe una actitud proactiva por parte de os trabajadores de su organización.					

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

PRESENTACION

Buena tarde, con el fin de recabar datos sobre la gestión administrativa y su relación con la calidad del servicio de las enfermeras, el cuestionario va dirigido a los usuarios. Agradecerle su participación en el estudio.

II. Información general

2.1. Sexo: Masculino () Femenino ()

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

ITEM	1	2	3	4	5
Calidad de servicio					
Fiabilidad					
1 ¿Usted fue atendido inmediatamente sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa?					
2 ¿Su atención se realizó considerando la gravedad de su problema de salud?					
3 ¿Su atención estuvo a cargo el medico?					
4 ¿El medico mantuvo suficiente comunicación con usted o su familia, para explicarles el seguimiento de su problema de salud?					
5 ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el medico?					
Capacidad de respuesta					
6 ¿Considera que el personal de salud es comunicativo con el paciente, para mantener buenas relaciones con ellos?					
7 ¿La atención es rápida e inmediata por parte del personal profesional de salud?					
8 ¿Considera que el personal de salud muestra estar dispuesto a ayudar a los pacientes desinteresadamente?					
9 ¿Considera que el personal de salud responde a todas las inquietudes y necesidades de los pacientes?					

Seguridad						
10	¿Considera que las actitudes de sus compañeros del servicio transmiten confianza?					
11	¿Se siente usted segura en el servicio que labora?					
12	¿Ha observado usted que el personal profesional es amable con todas sus compañeras y el personal?					
13	¿Sus compañeras de salud muestran una formación de su personalidad destacable?					
Empatía						
14	¿Considera que sus compañeras de trabajo ofrecen una atención individualizada?					
15	¿Considera que la institución mantiene horarios convenientes para ofrecer en el servicio?					
16	¿Considera que la atención es personalizada?					
17	¿Ha observado usted que sus compañeras muestran preocupación por los intereses de los pacientes?					
18	¿Considera que el personal de salud comprende con facilidad las necesidades de los pacientes?					
Elementos Tangibles						
19	¿Considera que la institución mantiene sus instalaciones con mobiliario y equipamiento moderno?					
20	¿Considera que las instalaciones o ambientes del servicio muestran diseños atractivos?					
21	¿El personal de salud profesional muestra una apariencia pulcra lo cual trae respeto y confianza?					
22	¿Considera usted que los mobiliarios y equipamiento de la institución muestran un diseño atractivo?					

ANEXO 3: FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

El presente documento contiene toda la información necesaria para poder decidir si usted es participe del proyecto de investigación titulado “GESTION ADMINISTRATIVA Y LA RELACION CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL”

Además, usted debe de comprender cuál es el propósito de este estudio, caso contrario podría comunicarse con el investigador por vía telefónica o correo electrónico que figura en este documento hasta que sus dudas sean resueltas.

Institución: Universidad Privada Norbert Wiener

Nombre del investigador principal: Lic. EDITH GUDELIA PINTO PAGAZA

Título del proyecto: GESTION ADMINISTRATIVA Y LA RELACION CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL

Propósito del estudio: determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las enfermeras.

Participantes: profesionales de enfermería del hospital del Cusco.

Participación: si

Participación voluntaria: si

Beneficios por participar: ninguna

Inconvenientes y riesgos: ninguna

Costos por participar: ninguno

Remuneración por participar: ninguno

Confidencialidad: si

Renuncia: no aplica

Consultas posteriores: si

Contacto con del investigador: celular: 984622733. Email: epintopagaza@gmail.com

ANEXO 4: DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Yo declaro haber leído y comprendido la información proporcionada, así mismo tengo conocimiento del propósito del proyecto de investigación, así como la confidencialidad de mi identidad. Po tal motivo doy mi consentimiento a la participación del presente proyecto de investigación, en merito a ello firmo mi participación:

Nombre y Apellido

D.N.I:.....

● 26% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 23% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 24% Base de datos de trabajos entregados
- 4% 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	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	5%
2	uwiener on 2023-10-08 Submitted works	3%
3	uwiener on 2023-12-29 Submitted works	2%
4	hdl.handle.net Internet	1%
5	uwiener on 2024-01-09 Submitted works	1%
6	uwiener on 2023-11-18 Submitted works	1%
7	uwiener on 2023-10-12 Submitted works	<1%
8	uwiener on 2023-09-03 Submitted works	<1%