



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

Vicerrectorado de  
**INVESTIGACIÓN**

**ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**

**ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE  
ENFERMERÍA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO  
2016”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:  
MAESTRA EN SALUD PÚBLICA**

**CON MENCIÓN EN GESTIÓN HOSPITALARIA**

**AUTOR:**

**ARAMBURÚ SULCA, ELBA SOCORRO**

**ASESOR:**

**DR. TAMAYO CALDERÓN, JOSE**

**JURADOS:**

**DR. MORENO YNOÑAN, CESAR AUGUSTO**

**DR. TAMBINI ACOSTA, MOISES ENRIQUE**

**DR. MUNAYCO MAGALLANES, AMERICO ALEJANDRO**

**LIMA – PERÚ  
2019**

**TESIS**

**ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE  
ENFERMERÍA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO  
2016”**

## **DEDICATORIA**

A mis padres e hijos, quienes son mi motivación y fuerza motriz para lograr mis éxitos y mi competencia profesional.

## **RECONOCIMIENTO**

Mi especial reconocimiento para los distinguidos Miembros del Jurado:

Dr. Moreno Ynoñan, Cesar Augusto

Dr. Tambini Acosta, Moisés Enrique

Mg. Munayco Magallanes, Américo Alejandro

Por su criterio objetivo en la evaluación de este trabajo de investigación.

Asimismo mi reconocimiento para mi asesor:

Mg. Dr. Tamayo Calderón, José

Por las sugerencias recibidas para el mejoramiento de este trabajo.

Muchas gracias para todos.

## ÍNDICE

Carátula.....	i
Título .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Reconocimiento.....	iv
Indice.....	v
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
1.1.Planteamiento del Problema.....	10
1.2.Descripción del Problema.....	11
1.3.Formulación del Problema.....	11
1.3.1. Problema General.....	11
1.3.2. Problemas Específicos .....	11
1.4.Antecedentes.....	12
1.4.1. Antecedentes Nacionales .....	12
1.4.2. Antecedentes Internacionales .....	17
1.5.Justificación de la Investigación .....	22
1.6.Limitaciones de la Investigación.....	23
1.7.1. Objetivo General.....	23
1.7.2. Objetivos Específicos .....	23
1.8.Hipótesis .....	24
1.8.1. Hipótesis General .....	24
1.8.2. Hipótesis Específicas.....	24

II.	MARCO TEÓRICO .....	26
	2.1.Marco Conceptual .....	26
III.	MÉTODO.....	33
	3.1 Tipo de Investigación.....	33
	3.2.Población y Muestra .....	34
	3.3.Operacionalización de las Variables .....	34
	3.4 Instrumentos.....	44
	3.5 Procedimientos.....	45
	3.6 Análisis de Datos .....	45
	3.7 Consideraciones Éticas .....	48
IV.	RESULTADOS .....	49
V.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	69
VI.	CONCLUSIONES.....	73
VII.	RECOMENDACIONES .....	76
VIII.	REFERENCIAS .....	77
IX.	ANEXOS .....	82
	Anexo 1: Matriz de Consistencia .....	83
	Anexo 2: Instrumento.....	- 86 -
	Anexo 3: Cuestionario de Validación para Jueces.....	95
	Anexo 4: Glosario de Términos .....	100

## Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo principal determinar los resultados del Análisis de la Gestión del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho en relación al Enfoque Sistémico de los Elementos de Estructura, Procesos Actividades y Resultado – Producto; habiéndose desarrollado bajo el método de tipo cuantitativo, con un Diseño Observacional, Descriptivo- Correlacional, Transversal; habiéndose efectuado en primer lugar el Análisis Descriptivo en relación a 67 participantes Profesionales, Técnicos y Usuarios del Departamento referido, quienes fueron encuestados, y de los cuales se obtuvieron como principales resultados en cuanto que con un promedio del 75.53% sostienen que existe una valoración global buena sobre los recursos de personal, infraestructura y recursos operativos, así como de tenerse una correlación positiva con la Valoración Global del Total de la Gestión del Departamento de Enfermería (74.5%), y la Valoración Global del Grado de Satisfacción de los pacientes usuarios del Departamento de Enfermería, con una valoración de Muy Bueno, de 44.3%; además de la valoración muy buena en cuanto a los Perfiles Valorativos de la Gestión en dicho Departamento; obteniéndose como principal resultado estadístico - inferencial el valor de  $X^2$  de 8,176 con  $p(0.003) < 0.05$ ; llegando a la conclusión principal de que existe una estrecha relación entre el Análisis Global del Perfil de la Gestión de los Sistemas Administrativos del Departamento de Enfermería, y, los Resultados del Análisis Global de la Gestión del Departamento de Enfermería.

**PALABRAS CLAVES:** Análisis, Departamento, Elementos, Enfermería, Enfoque Sistémico, Estructura, Gestión de procesos y Resultados-producto.

## **Abstract**

The main objective of this research was to determine the results of the Management Analysis of the Nursing Department of the San Juan de Lurigancho Hospital in relation to the Systemic Approach of the Elements of Structure, Processes Activities and Outcome - Product; having been developed under the method of quantitative type, with an Observational, Descriptive-Correlational, Transversal Design; First of all, the Descriptive Analysis was carried out in relation to 67 Professional, Technical and User Participants of the aforementioned Department, who were surveyed, and from which they were obtained as the main results in that, with an average of 75.53%, they maintain that there is a global assessment good on the resources of personnel, infrastructure and operative resources, as well as having a positive correlation with the Global Assessment of the Total Management of the Nursing Department (74.5%), and the Global Assessment of the Degree of Satisfaction of the patients who use the Department of Nursing, with a rating of Very Good, of 44.3%; in addition to the very good assessment regarding the Management's Value Profiles in said Department; obtaining as the main statistical - inferential result the value of  $X^2$  of 8,176 with  $p(0.003) < 0.05$ ; The main conclusion was reached that there is a close relationship between the Global Profile Analysis of Management of the Administrative Systems of the Nursing Department, and the Results of the Global Management Analysis of the Nursing Department.

**KEYWORDS:** Analysis, Department, Elements, Nursing, Systemic Approach, Structure, Process Management and Product-Results.



## I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación tuvo por objetivo principal determinar los resultados del Análisis de la Gestión del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho en relación al Enfoque Sistémico de los Elementos de Estructura, Procesos Actividades y Resultado – Producto. La investigación se encuentra dividida en los siguientes capítulos. En el capítulo I se aborda el planteamiento del problema la descripción de la problemática y el enunciado de la pregunta de investigación. El capítulo II comprende el marco teórico que consiste de las diferentes teorías y conceptos acerca de las variables de estudio, así como también brinda un contexto del tema de la investigación a través de la exposición de los antecedentes. El capítulo III trata acerca de la metodología empleada. La metodología se relaciona con el tipo de investigación, su diseño y las herramientas utilizadas para la recolección de información, así como la manera como esta información va a ser procesada y analizada asimismo, se determina la población y muestra de estudio. En el capítulo IV se presentan los resultados: con los siguientes puntos: resultados del análisis descriptivo. - análisis del estudio inferencial [contrastación de hipótesis]. En el análisis descriptivo: se evidencia la presentación de tablas y graficas de frecuencia, en relación con las características de los elementos de Estructura, Procesos Actividades y Resultado – Producto. En algunas estadísticas se incluye las tablas de los perfiles respectivos. En el análisis inferencial: se presenta el proceso correspondiente a las hipótesis descriptivas correlacional. Finalmente, en la discusión se analizan los resultados obtenidos con el fin de probar la hipótesis planteada en el estudio y comparar la misma con otras investigaciones previas. Posteriormente, se determinan las conclusiones y recomendaciones del tema.

## 1.1. Planteamiento del Problema

A lo largo del tiempo y de las diferentes civilizaciones quedan claramente identificadas personas que desde sus conocimientos o habilidades se encargaban de esta responsabilidad. No es hasta principios del siglo XIX cuando comienzan enseñanzas regladas dirigidas a profesionalizar la actividad de cuidar. Según esta premisa, fue Florence Nithingale la iniciadora de la obra y de las tareas de enfermería, ya que, gracias a sus conocimientos y habilidades, logró otorgarle el carácter de profesión al acto de cuidar, respondiendo a una necesidad social tan fundamental como es el derecho a la salud. Siendo esto, un referente indiscutible para lo que serán las primeras escuelas de enfermería (Ferro, 2005).

Enfermería, como es sabido, es la única especialidad, dentro del equipo de salud que brinda atención continua las veinticuatro horas, los trescientos sesenta y cinco días del año en el ámbito de internación.

La distribución del personal adecuado en cantidad y calidad, en los distintos turnos buscando optimizar la calidad de cuidados, pero también el mayor grado posible de satisfacción laboral del personal, es tarea de la gestión de recursos humanos de cada institución.

El personal a cargo de esta tarea debe poseer la formación necesaria que le permita, por una parte, determinar y distribuir los distintos puestos de trabajo, y por otra, seleccionar al personal con el perfil profesional y aptitudes personales que mejor se adapte a cada uno de ellos, con el fin de obtener el mayor grado posible satisfacción laboral.

## **1.2. Descripción del Problema**

En el Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho, se percibió y se identificó las siguientes dificultades de gestión que merecían ser estudiadas:

- a) Personal profesional de Enfermería, con mucho interés en conocer el campo de la gestión y administración de los servicios de Enfermería.
- b) Escaso Recurso Humano del profesional de Enfermería y Personal Técnico de Enfermería para la gran demanda de pacientes.
- c) Dotación insuficiente de insumos y materiales para el abastecimiento de los servicios que brindan atención directa al paciente.
- d) Documentos y herramientas de gestión en proceso de elaboración los cuales limitan la administración y gestión de los servicios de Enfermería.
- e) Infraestructura reducida.

## **1.3. Formulación del Problema**

### **1.3.1. Problema General**

¿Cuáles fueron los Resultados del análisis de la Gestión del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho, en relación a las características de los elementos de Estructura, ¿Procesos-actividades y Resultados-producto, durante el período del 1º de Enero del 2016 al 30 de diciembre del 2016?

### **1.3.2. Problemas Específicos**

¿Cuáles fueron los Resultados del análisis de la gestión de las variables de la Estructura del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho en relación a los Recursos de Personal, así como el análisis de los Recursos de

Infraestructura Física, Instalaciones y Equipos del Departamento durante el año de estudio?

¿Cuáles fueron los Resultados del análisis de la gestión de las variables de Procesos-actividades, del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho en relación a la Gestión Organizacional del Departamento integrado por la organización formal y humana y el Planeamiento Estratégico, la Dirección y Liderazgo y las funciones de coordinación, control y evaluación durante el año de estudio?

¿Cuáles fueron los Resultados del análisis de la gestión de las variables de Proceso-Actividades del Departamento de Enfermería en relación a los Sistemas Administrativos del Departamento, integrado por la Gestión de Recursos Humanos, Gestión Económica y Financiera, Gestión Presupuestal, Gestión Logística, Gestión de la calidad y Mercadeo y de las Técnicas de Gestión de la Innovación, durante el año de estudio?

#### **1.4. Antecedentes**

##### **1.4.1. Antecedentes Nacionales**

**Seoane Monzón, Leticia, Cola. (2013). Proceso de Atención de Enfermería (PAE) en cuidados Progresivos.**

**Objetivo:** Conocer la Aplicación de Proceso de Atención de Enfermería (PAE) en Cuidados Progresivos de pacientes con enfermedad cerebro vascular.

**Metodología:** Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal con 50 casos ingresados en el Servicio de Terapia Intermedia del Hospital Provincial Clínico Quirúrgico Docente “Dr. Gustavo Aldereguía Lima” con diagnóstico de enfermedad cerebrovascular y casos quirúrgicos a los que se realizó proceso de atención de enfermería. Se aplicó anexo para la obtención de datos de interés como:

movilización, ejercicios, baño en cama, alteraciones de la base hidromineral y apoyo psicológico, así como el desarrollo de bronconeumonía, escaras, flebitis, secuela motora y desequilibrio hidromineral. Los datos fueron procesados por sistema computarizado.

Resultados: se comprobó que los procedimientos de atención de enfermería más realizados fueron el baño en cama y la vigilancia de la hidratación, seguidos de movilización, apoyo psicológico y ejercicios pasivos. Las principales complicaciones de los pacientes fueron: flebitis (38%), secuela motora (34%), y en menor número se presentó la bronconeumonía (20%) y escaras (12%).

**Palabras Clave:** Proceso de Atención de Enfermería.

**Gonzales Cutipa, L. y Colab. (2016). Nivel de Conocimiento sobre el Proceso de Atención de Enfermería (PAE) en el Cuidado de la Salud Espiritual de los Profesionales de enfermería que laboran en los servicios de cirugía, emergencia y UCI de Hospital Hipólito Unanue.**

**Objetivo:** determinar el conocimiento sobre el Proceso de Atención de Enfermería (PAE) en el cuidado de Salud Espiritual que posee el profesional de emergencia que labora en las unidades críticas: Cirugía, Emergencia y UCI del Hospital Hipólito Unanue, Lima, 2010

**Metodología:** La investigación tiene un enfoque cuantitativo porque mide el nivel del conocimiento sobre el Proceso de Atención en Enfermería (PAE) en el cuidado de la salud espiritual. El tipo de estudio es descriptivo comparativo, con la participación de 40 profesionales de enfermería asistenciales que laboran en las unidades críticas del Hospital Hipólito Unanue, seleccionados por muestreo probabilístico, estratificado por unidades críticas: Cirugía, Emergencia y UCI. Se utilizó como instrumento el cuestionario de conocimientos, elaborado por las investigadoras, la cual registra información general de las enfermeras y preguntas

sobre el conocimiento de proceso de atención de enfermería en el cuidado de la salud espiritual. El análisis e interpretación de los mismos, obtuvo aplicando el paquete estadístico SPSS v. 15.

**Resultados:** Los resultados evidencian que el total de profesionales de enfermería encuestados, un 57.5% (23), muestra un nivel de conocimiento deficiente, un 27.5% (11), un nivel regular, un 12.5% (5) un nivel bueno y solo un 2.5% (1) un nivel de conocimiento excelente. Esto indica que la mayoría de profesionales de enfermería encuestados tiene un nivel conocimiento deficiente sobre el PAE en el cuidado espiritual.

**Palabras Clave:** conocimiento, proceso de atención de enfermería, cuidado, salud espiritual.

**Huarac Reyes, R.A. (2014). Estudio de Costo-Utilidad del Tratamiento del Cáncer de Mama – Tesis de Maestría de Administración de Ciencias de la Salud – EUPG – UNFV**

**Objetivo:** Determinar los niveles del costo utilidad del tratamiento de cáncer de mama en el hospital Alberto Sabogal Sologuren EsSalud 2013.

**Metodología:** El presente es de tipo descriptivo, analítico y comparativo para lo cual se tomaron pacientes del hospital Alberto Sabogal Sologuren EsSalud haciendo análisis de costo utilidad del tratamiento con cirugía más radioterapia y cirugía con quimioterapia, además se tomaron variables sociodemográficas de los pacientes en estudio.

**Resultados:** Observo disminución de los costos plazo de la radioterapia, en comparación de la quimioterapia. Se observó poca diferencia entre ambos regímenes a mayor tiempo excepto en el grupo de mayor edad de los pacientes. El poco aumento de los costos observados para Nódulo negativo y el Nódulo

positivo en comparación a cada régimen \*El coste por AVAC ganando, similar a lo que se registró para SSR, hubo una diferencia significativa en el coste por AVAC estimaciones entre la radioterapia a corto plazo en comparación con la quimioterapia.

**Conclusiones:** La radioterapia es útil en corto plazo teniendo menor costo y menor índice costo AVAC, pero el costo utilidad tiene mayor a valor plazo o en pacientes de mayor edad.

**Palabras Clave:** Costo utilidad, cáncer de mama.

**Caballero, P.S.M. (2013) Costo Efectividad del Examen con Ácido Sulfasalilico 3n 3l Diagnóstico Precoz de Pre Eclampsia en un Hospital del MINSA – EUPG – UNFV – Tesis de Maestría en Salud Publica, Mención en Gestión Hospitalaria.**

**Objetivo:** Conocer las ventajas del examen de proteínas en orina con ácido sulfosalilico en el diagnostico precoz de pre eclampsia por su costo y efectividad, en relación al examen de proteínas en orina de 24 horas.

**Lugar:** La presente investigación fue realizada en el Hospital Sergio E. Bernales, durante los meses de enero del 2013 hasta diciembre de 2013.

**Material Metodológico:** Se efectuó un estudio de evaluación de pruebas diagnósticas, de tipo prospectivo, donde se trabajó con toda la población consignada como gestantes con hipertensión arterial, y que al momento de su ingreso se tomó el examen de proteínas en orina con ácido sulfosalilico y el de proteínas de 24 horas. Una vez captada la información se procesaron y analizaron los datos con SPSS 11y la prueba de Chi Cuadrado.

**Resultados:** Se encontró una relación altamente significativa entre el examen de proteínas en orina con ácido sulfosalilico y el de proteínas de 24 horas, con una

sensibilidad de 83%, una especificidad del 96%, valores predictivos positivos y negativos de 95% y 88% respectivamente; la cual hace confiable y efectiva. Se demuestra la notable diferencia de costos entre ambos procedimientos, mientras las gestantes sometidas al examen de proteínas en orina con ácido sulfosalicilico el costo fue de \$15; con el examen de proteínas en orina de 24 horas fue de \$1446.

**Conclusiones:** Dado que la preeclampsia tiene una alta mortalidad materna, es necesario que el sistema de salud ofrezca un control prenatal adecuado, para detectar esta patología y realizar un adecuado seguimiento. Para el efecto es necesario que se contemple la implantación del examen de proteínas en orina con ácido sulfosalicilico, como norma general, a fin de realizar un diagnóstico precoz, ya que es ventajoso por su costo efectividad.

**Palabras Clave:** Costo – Efectividad, Examen Sulfasalicilico, Diagnostico prueba de Eclampsia.

**Núñez, C. E.C. (2014) Evaluación de la Percepción de la Calidad de atención de usuarios y prestadores ambulatorios de Neurocirugía de un Hospital de Es Salud – UNPG – UNFV –Tesis de Maestría de Salud Pública con mención en gestión Hospitalaria”**

**Objetivo:** Evaluar la percepción de la calidad de atención de los usuarios y prestadores de los consultorios externos del departamento de Neurocirugía del Hospital Edgardo Rebagliati Martins – EsSalud, en relación a los elementos de estructura. Procesos – actividades y resultado –producto, en el 2014.

**Material y Métodos:** Se realizó un diseño de investigación Observacional Descriptivo de corte transversal, tipo encuesta y correlacional.



Se trabajó con una muestra de 316 pacientes usuarios y totalidad de 36 prestadores, que contestaron el cuestionario de encuesta. Se recolectó la información en forma prospectiva, en un cuestionario Ad hoc para consolidar los datos de las variables de estructura, procesos – actividades y resultados – producto de los usuarios y prestadores.

**Resultados:** Mediante el análisis descriptivo se presentan 50 tablas de usuarios y 29 tablas de prestadores, con sus respectivos gráficos, que muestran los resultados de las variables estudiándolas, preponderando la siguiente valoración:

- En percepción del Usuario sobre la Estructura, de Bueno;
- En la percepción del Usuario sobre procesos-actividades, de bueno a muy malo
- En la percepción del Usuario sobre resultados-producto, de buena a muy buena.
- En la percepción del Prestador sobre la atención de Buena.

**Conclusiones:** Los resultados encontrados con predominio de la valoración de Bueno y muy Bueno, indican que hace falta algunas mejoras en la evaluación de las variables estudiadas en los Elementos de Estructura, Procesos – actividades y Resultados – Productos; así como en los prestadores, de acuerdo a las sugerencias dadas en la sección Recomendaciones de esta Investigación.

**Palabras Clave:** Calidad de Atención de Usuarios y Prestadores.

#### **1.4.2. Antecedentes Internacionales**

**Rojas, G. (2014). Factores relacionados con la aplicación del Proceso de Atención de Enfermería y las Taxonomías en 12 Unidades de Cuidados Intensivos de Medellín, Colombia.**

**Resumen:**

**Introducción:** Este estudio de corte transversal realizado con 65 profesionales de enfermería de Unidades de Cuidados Intensivos.

**Objetivos:** Determinar los factores institucionales y profesionales relacionados con la aplicación del Proceso de Atención de Enfermería – PAE- y las taxonomías del cuidado de los pacientes en 12 unidades de Cuidado Intensivo – UCI-de Medellín, Colombia, durante los meses de abril a junio de 2012.

Factores que podían incidir en la aplicación de la metodología en el cuidado de los pacientes; para ello se exploraron variables de los profesionales y variables de las instituciones.

**Metodología:** Estudio Descriptivo de corte transversal.

A los profesionales de enfermería que aceptaron participar voluntariamente se les aplicó un instrumento auto administrado que contenía una escala Likert (alfa de Cronbach 0.07) y un test de conocimientos sobre el PAE (Kuder Richardson de 0.49). Para el análisis de los datos se empleó estadística descriptiva e inferencial con el programa SPSS versión 15.

**Resultados:** Los hallazgos indican que los profesionales son principalmente mujeres menores de 35 años, con experiencias promedio de 4,4 años y formación de pregrado; concentradas principalmente en las instituciones privadas. Las encuestas señalan que no aplican el PAE, no obstante, llevan a cabo actividades de valoración, planean con base en el diagnóstico médico ( $p=0.023$ ), efectúan intervenciones complejas relacionadas con el uso de dispositivos tecnológicos y terapéuticos e interactúan de manera limitada con el paciente y su familia. La formulación de diagnósticos de enfermería y la evaluación son las fases menos realizadas.

No se encontró asociación estadística entre la aplicación del PAE y los factores inherentes a los profesionales ni a las instituciones. La información recolectada sugiere la necesidad de realizar otros estudios de tipo cualitativo para revelar los

motivos que hacen que los profesionales de enfermería no se apropien de la metodología ni de los lenguajes estandarizados.

**Palabras Claves:** Proceso de Atención de Enfermería (PAE) Diagnósticos.

**Aguilar, L. López, M. Bernal, M. Ponce, G. (2014)** Nivel de conocimientos cerca del proceso enfermero y la recepción de autoeficacia para su aplicación.

En los últimos años la profesión de enfermería ha tenido modificaciones importantes que son reflejo de los cambios en el desarrollo social. El proceso enfermero se considera una herramienta fundamental para el ejercicio profesional en la práctica del cuidado a la salud.

Objetivo: Identificar el nivel de conocimiento acerca del proceso enfermero y la percepción de autoeficacia en su aplicación por el personal de enfermería en un hospital privado.

Metodología: Se realizó estudio transversal en 154 enfermeras. A través de un instrumento auto administrado, adaptado, que reporto un alfa de Cronbach de 0.841. Se indago conocimientos y percepción de autoeficacia para la aplicación del proceso enfermero. Para analizar los datos se empleó estadística descriptiva inferencial.

**Resultados:** El nivel de conocimientos exhibido es suficiente en enfermeras del área de hospitalización con 44.6% y las de áreas críticas con 33.8% obteniendo una media de 6.7 en una escala del 1 al 10. Con respecto al nivel de autoeficacia para aplicar el proceso enfermero 50% de enfermeras del área de hospitalización están “completamente seguras de poder hacerlo”, mientras que 55.1% de las enfermeras en áreas críticas están solo “seguras de hacerlo”

**Palabras Claves:** Conocimientos, Percepción, Proceso enfermero.

**Reséndiz Gutiérrez, M.G y colab. (2013) Nivel de conocimientos y práctica adquirido durante un curso-taller de terapia intravenosa.**

Objetivo: analizar el nivel de conocimientos adquiridos durante el desarrollo de curso-taller de terapia intravenosa y su relación con aplicación práctica del procedimiento.

Material y métodos: estudio cuasi experimental, descriptivo y de corte transversal. Muestra total de 30 enfermeras operativas de los servicios donde se realiza esta técnica. Se utilizó como instrumento de evaluación un cuestionario y una guía de observación estructurada que se aplicó en 3 ocasiones. El procesamiento estadístico se realizó a través del programa Excel y SPSS, utilizándose un análisis descriptivo.

Resultado: el 63.3 % del profesional de en enfermería obtuvo un nivel medio de conocimiento, en lo que respecta al mantenimiento y prevención de complicaciones predominó el nivel alto con un 83.8%.

Conclusión: El presente estudio permite identificar que la preparación constante del personal de enfermería mediante la aplicación de cursos-talleres incrementa de manera positiva el manejo de conocimiento y la práctica pero sobre todo garantiza al usuario una atención con el menor riesgo y una mayor calidad.

Palabras Clave: terapia intravenosas; conocimiento; practica.

**Alejandra Neveu c, Patricia Matus c. (2014). Residuos hospitalarios peligrosos en un centro de alta complejidad**

**Fondo:** Un manejo inadecuado de desechos hospitalarios, desechos tóxicos, infecciosos y químicos, es un factor de riesgo para los seres humanos y el medio ambiente.

**Objetivo:**

Aportar al conocimiento del tipo y cantidad de residuos generados en un centro de alta complejidad, realizar un análisis del manejo de los residuos durante su ciclo comprendido desde su generación hasta su entrega a un destinatario o empresa que lo dispone posteriormente.

**Material y Método**

Se realizó un estudio de tipo corte transversal entre junio y agosto de 2014 en el Instituto, en Santiago de Chile, dentro del marco de una tesis para optar al grado de Magíster en Gestión Ambiental del autor principal de este estudio.

Dicho estudio contempló la observación en terreno del manejo de los residuos hospitalarios, con la medición directa por medio de los volúmenes alcanzados en las bolsas y recipientes de almacenamiento transitorio de los mismos, en las distintas unidades clínicas y de apoyo evaluadas. Se confeccionó un índice de generación por cantidad de camas, por día y por camas ocupadas. Al no contarse con una clasificación universal, ni un reglamento nacional sobre residuos hospitalarios, se trabajó bajo el criterio denominado de gestión avanzada, que cataloga a los residuos en dos tipos. Residuos tipo I, son aquellos que no pueden eliminarse mediante sistemas de descarte de residuos urbanos, como lo son los residuos infecciosos, patológicos, corto punzantes, farmacéuticos, genotóxicos, químicos peligrosos, contenedores presurizados, radioactivos, ecotóxicos. Residuos tipo II, son aquellos que pueden ser eliminados mediante los sistemas de residuos sólidos urbanos, que pueden ser biodegradables, reciclables e inertes (Mery F, Tesis doctoral. Universidad Politécnica, Madrid, 1998).

**Resultados:** El Instituto gestiona, en la actualidad, sus residuos a través de tres modalidades: utiliza personal interno al que le asigna tareas de recolección de residuos tipo II y de material para reciclaje (papel); una externa que se encarga

del mantenimiento general de la institución empresa, como es la limpieza de áreas públicas y oficinas; y para el manejo de los residuos tipo I, contrata los servicios de otra empresa externa. Dicha empresa, al menos una vez por semana, dispone de personal que, acompañado por personal interno del Instituto, realiza la recolección de los residuos tipo I ubicados en almacenes temporales destinados para tal fin. Ella suministra los contenedores y bolsas rojas para la recolección y almacenamiento de los residuos peligrosos.

**Conclusión:** El Instituto evaluado genera una cantidad de residuos hospitalarios peligrosos dentro del marco de los descritos a nivel internacional. Si bien existe un sistema de gestión de ellos, con personal propio y empresas externas encargadas del retiro y disposición final, no se visualiza una gestión integral de los residuos hospitalarios.

**Palabras clave:** residuos peligrosos; Gestión de materiales de hospital; Residuos médicos.

## **1.5. Justificación de la Investigación**

Se plantearon los siguientes motivos de justificación:

Si se desea alcanzar una mejora continua de la calidad y un impacto a la sociedad de parte del Departamento de Enfermería es prudente realizar un análisis de la evaluación a este nivel, el cual permitirá obtener a corto plazo conclusiones científicas importantes que al ponerse en práctica contribuirán considerablemente en el logro de los objetivos y alcanzar las metas no solo del Departamento de Enfermería sino también del Hospital San Juan de Lurigancho.

En esa línea, el análisis y la evaluación permanente de la gestión de los diferentes servicios, como es el caso del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho, logrará fortalecer la gestión administrativa, y revertir la gestión

organizacional y la gestión de Infraestructura del hospital, porque descubrió estos puntos débiles y fortalecerá las conclusiones científicas como resultado del presente estudio.

## **1.6. Limitaciones de la Investigación**

La investigación fue factible porque se contó con la aceptación de los directivos del hospital para poder realizar la recolección de la información pertinente. Asimismo, fue viable porque se dispuso del capital humano y económico para la correcta culminación de la investigación

La presente investigación carecería de restricciones que pongan límites en lo planteado en este estudio.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General**

Conocer los resultados del Análisis de la Gestión del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho, relacionado a las características de Estructura, Procesos-actividades y Resultados-producto.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

1. Comprender los resultados del análisis de la Gestión de las variables de Estructura del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho relacionado con los Recursos de Personal, así como de la Infraestructura Física, Instalaciones y Equipos del Departamento, durante el año de estudio.
2. Entender los resultados del análisis de la Gestión de las variables de Procesos-actividades del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho, relacionada a la Gestión Organizacional del Departamento.

3. Conocer los resultados del análisis de la Gestión de las variables de los Procesos-Actividades del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho, en relación a la evaluación de los Sistemas Administrativos del Departamento, integrado por la Gestión de Recursos Humanos, Gestión Económica y Financiera, Gestión Presupuestal, Gestión Logística, Gestión de la calidad y Mercadeo y de las Técnicas de Gestión de la Innovación, durante el año de estudio.
4. Determinar los resultados de la Gestión de las variables de los Resultados-producto de la Gestión Global del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho, durante el año de estudio, en relación a:
  - La evaluación Global del Departamento de Enfermería.
  - El Grado de Satisfacción de la atención de los pacientes.

## **1.8. Hipótesis**

### **1.8.1. Hipótesis General**

**Se planteó:** Se pudo afirmar que existe relación entre el Análisis del Perfil de la Infraestructura Física, Instalaciones y Equipos del Departamento de Enfermería y los Resultados del Análisis Global de la Gestión del Departamento de Enfermería.

**V. I.** = Análisis Global del Perfil de la Infraestructura Física, Instalaciones y Equipos del Departamento de Enfermería.

**V. D.**= Resultados del Análisis Global de la Gestión del Departamento de Enfermería.

***Nº, %, X<sup>2</sup> de Pearson y Coeficiente Correlación Gamma.***

### **1.8.2. Hipótesis Específicas**



**Se planteó:** Se pudo afirmar que existe relación entre el Análisis del Perfil de la Gestión Organizacional del Departamento de Enfermería y los Resultados del Análisis Global de la Gestión del Departamento de Enfermería.

**V. I.=** Análisis Global del Perfil de la Gestión Organizacional del Departamento de Enfermería.

**V. D.=** Resultados del Análisis Global de la Gestión del Departamento de Enfermería.

***Nº, %, X<sup>2</sup> de Pearson y Coeficiente Correlación Gamma.***

## **2. Hipótesis Descriptiva Correlacional (3)**

**Se plantea:** Se pudo afirmar que existe relación entre el Análisis Global del Perfil de la Gestión de los Sistemas Administrativos del Departamento de Enfermería, integrado por la Gestión de Recursos Humanos, Gestión Económica – Financiera y Presupuestal, Gestión Logística, Gestión de la Calidad y de Mercadeo y de las Técnicas de Gestión para la Innovación del Departamento; y, los Resultados del Análisis Global de la Gestión del Departamento de Enfermería.

**V. I.=** Análisis Global del Perfil de la Gestión de los Sistemas Administrativos del Departamento de Enfermería.

**V. D.=** Resultados del Análisis Global de la Gestión del Departamento de Enfermería.

***Nº, %, X<sup>2</sup> de Pearson y Coeficiente Correlación Gamma.***

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Marco Conceptual

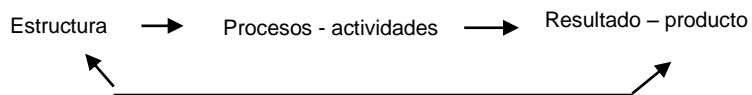
#### Variables de estudio

**V.D.** = Resultados del análisis de la Gestión del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho [V. de Resultados - producto]

**V.I.** = Características de los elementos: Estructura y Procesos – actividades [V. de Estructura y Procesos – actividades]

#### Se identificó las relaciones entre variables y se enunció las hipótesis

Se evaluó la relación sistémica de:



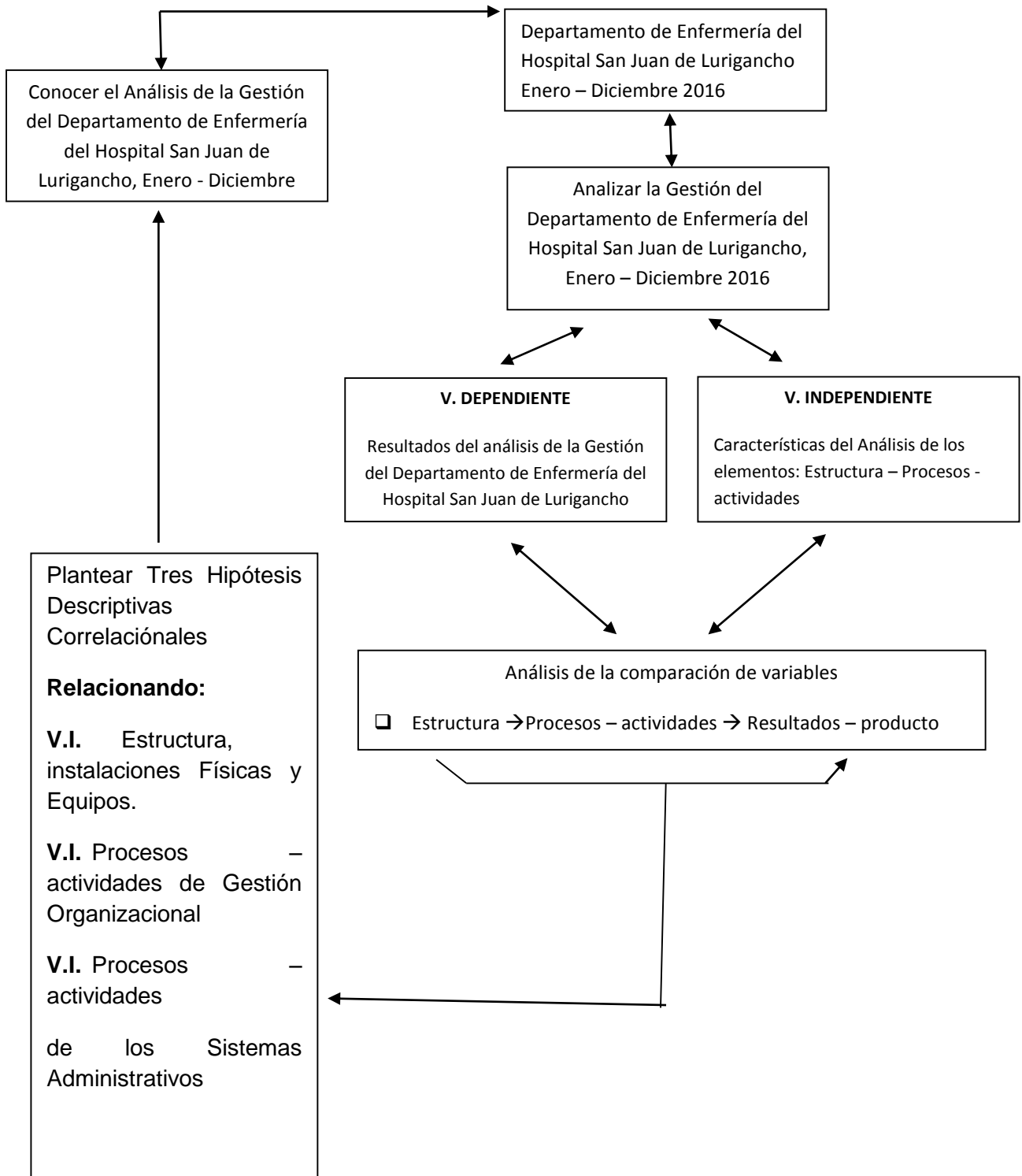
Se enunció las hipótesis: Descriptivas correlacionales.

Se identificó la relación sistémica de los tres elementos. La Tabla – Esquema Nº 1, de la Pág. 19, muestra e identifica esta relación.

#### Se esquematizó las relaciones entre variables

La Figura 1, presenta el Esquema – Diagrama de las relaciones entre variables.

**Figura 1: Esquema – Diagrama de las relaciones entre Variables**



## 2.2. Bases Teóricas del Estudio

Según el MINSA, (2011), los Hospitales del Perú, de acuerdo a los componentes y estándares mínimos por niveles establecidos en la Guía del Manual de Acreditación de Hospital, se clasifican en tres categorías de establecimientos de salud por niveles de atención: I, II y III, según el grado de complejidad que tienen.

La Dirección del Hospital, según la Guía del Manual de Acreditación de Hospitales (MINSA, 2011) es el órgano encargado de la formulación y desarrollo de las Políticas y Programas en la Institución, acordes con su misión, visión, objetivos y metas. Es responsable de la gestión y conducción técnico – administrativa del Establecimiento.

El Departamento de Enfermería, según la Guía del Manual de Acreditación de Hospitales (MINSA, 2011), es el área funcional de un Hospital, dedicada a brindar cuidados directos mediante el Proceso de Atención de Enfermería (PAE) al paciente ambulatorio y hospitalizado del establecimiento de salud proyectando sus acciones a la familia y a la comunidad.

Sobre los Recursos del Personal del Departamento de Enfermería, se anotara los siguientes tipos de personal de que se dispone:

- Jefe del Departamento de Enfermería
  
- Jefes de Servicio
  
- Profesionales de Enfermería

- Técnicos de Enfermería
- Auxiliares Administrativos
- Otros

De acuerdo con Baldera Pedrero (2012), el Departamento de Enfermería, es la parte integrante de una institución hospitalaria que presta un servicio eficiente y eficaz y oportuno al paciente, familia y comunidad.

En este departamento se integra las acciones del equipo de salud porque la enfermera no solo cuida del paciente, sino que establece las relaciones para el cuidado integral del paciente. Si es necesario gestiona la atención del especialista, gestiona las interconsultas, los estudios de laboratorio y gabinete, se relaciona con los profesionales de Servicios Sociales, con las oficinas administrativas y con todos aquellos relacionados con la prestación de la atención médica.

Sobre Gestión Organizacional en el estudio del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho y sus Componentes, se considera las siguientes bases teóricas:

Tamayo, J. (2012), La Organización del Departamento de Enfermería

La estructura organizativa del Departamento de Enfermería, como resultado de la división del trabajo, departamentalización y especialización, permite agrupar las funciones y actividades de las personas en los órganos de la estructura plana que lo integran.

El Organigrama, es la representación gráfica de una organización, en donde se consideran cuatro tipos de organigramas (O):

- El O. Estructural, muestra los componentes estructurales organizativos;
- El O. Funcional, indica en forma resumida las funciones de los Componentes estructurales;
- El O. de Personal, señala a las personas encargadas de cada componente;
- El O. Jerárquico, exhibe los diferentes niveles jerárquicos de la

| Organización del Departamento de Enfermería y de la Institución.

Se define autoridad y responsabilidad a diferentes niveles, mediante la cadena escalar representada por el O. Jerárquico de la Organización.

La Autoridad, es el derecho a mandar y hacerse obedecer, a dar órdenes e instrucciones, a dirigir, a asumir compromisos y a ejercer control sobre los recursos de la organización. Se reconocen tres tipos de autoridad:

- La autoridad formal o legal, que se adquiere por el nombramiento;
- La autoridad técnica, que se adquiere por el conocimiento.
- La autoridad social, que se adquiere por la capacidad de comprender a las personas y de relacionarse con ellas. Implica inteligencia emocional y social.
- La unidad de mando, es el principio que postula que un subalterno sólo debe obedecer a un jefe.

- La unidad de dirección, es el principio que establece la necesidad de un solo jefe en la toma de decisiones.

La delegación de autoridad, significa dar a un subalterno el poder de reemplazar al Jefe en su ausencia, y de tomar las decisiones necesarias

Asignar actividades al personal, implica darle la capacidad de:

- Conocer qué funciones debe cumplir;
- Saber cómo hacer el trabajo;
- Mejorar métodos de trabajo en forma periódica; y
- Evitar la resistencia al cambio.

Implantar el Humanismo en la Organización, conlleva poner énfasis en la importancia que tienen las personas que lo integran, como seres humanos con dignidad, sentimientos, emociones y comportamiento en general.

El humanismo en la Organización, involucra profundizar el conocimiento sobre: Relaciones Humanas y Relaciones Públicas.

El Comportamiento Organizacional (CO), estudia el impacto que los individuos, los grupos, el jefe y la estructura tienen sobre el comportamiento en el Servicio, con el propósito de mejorar la eficacia, eficiencia, efectividad y la equidad.

Establecer y conservar una Organización promotora en la Organización, implica mejorar y enriquecer todos los aspectos de la organización para evitar su desgaste y rutinización, procurando implantar factores positivos que estimulen la fuerza activa de trabajo en la Organización para que sea

cada vez superior, de manera que resalte del resto de los servicios y que llame la atención.

La Gestión de los Sistemas Administrativos del Departamento de Enfermería y sus componentes Tamayo, J. 2012, comprende: Dentro de la gestión de los sistemas administrativos encontramos la gestión de Recursos Humanos, Gestión Económica y Financiera, Gestión Presupuestal, Gestión Logística, Gestión de la Calidad y Marketing y Técnicas para la innovación,

Perfil Evaluativo de la Gestión del Planeamiento Estratégico del Departamento de Enfermería, de acuerdo a la Estructura dada en el Anexo 1.

Perfil Evaluativo de la Gestión de la Organización del Departamento de Enfermería, de acuerdo a la Escala valorativa dada en el Anexo 1.

Perfil Evaluativo de la Gestión de la Dirección y Liderazgo del Departamento de Enfermería, de acuerdo al perfil valorativo dado en el Anexo 1.

Las Técnicas de Gestión para la innovación en los Servicios de Salud, los llevan a cabo las Organizaciones Inteligentes, capaces de obtener un nivel de desempeño destacado, superior al de la competencia, gracias a un buen rendimiento interno y a una sólida cultura organizacional [Instituto San Ignacio de Loyola, 2003.



### III. MÉTODO

#### 3.1. Tipo de Investigación

##### 3.1.1. Tipo

La presente investigación describe un enfoque cuantitativo ya que las variables de estudio son susceptibles a medición. El tipo de investigación es descriptiva-correlacional, porque se limita a describir las características de las variables por un lado y por otro lado es correlacional porque se pretende hallar una relación o grado de asociación entre dos variables. Asimismo, el diseño de la investigación es no experimental porque en ningún momento a lo largo de la investigación se manipuló las variables de estudio y es de corte transversal porque los datos fueron tomados en un momento único en el tiempo.

Pasado	Presente (2016)	Futuro
	<p>Se planteó el análisis de la Gestión del Departamento de Enfermería, del Hospital San Juan de Lurigancho, durante el año de estudio.</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Se planteó conocer los resultados del análisis de la relación de las variables:</p> <p>Estructura → Procesos – actividades → Resultado – producto</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Se plantearon Hipótesis Específicas Correlacionales, que relacionaron las variables de Estructura y de Procesos – actividades, con el análisis de la Gestión del Departamento de Enfermería.</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Se obtuvieron las asociaciones esperadas, de las relaciones de las variables.</p>	

## **3.2. Población y Muestra**

### **3.2.1. Población**

La población objeto de estudio estuvo constituida por el personal que labora en el Departamento de Enfermería, sin ningún tipo de restricción. Han sido considerados: los Jefes de Servicio, Profesionales y Técnicos de Enfermería que laboraron durante el año 2016.

### **3.2.2. Muestra**

La muestra del Departamento de Enfermería consistió de 50 Profesionales de Enfermería, 30 Técnicos de Enfermería y 20 Usuarios Externos aplicando una encuesta para medir el grado de satisfacción de estos últimos.

## **3.3. Operacionalización de las Variables**

**Dependiente:** Resultado del Análisis Global de la Gestión del Departamento de Enfermería [V. RESULTADO-Producto]

**Independiente:** Características de los elementos: ESTRUCTURA y PROCESOS - actividades [V. de ESTRUCTURA y PROCESOS – actividades]

## OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES DEL ESTUDIO CON LOS PERFILES VALORATIVOS CORRESPONDIENTES

### Identificación y Medición

VARIABLES	TIPO DE VARIABLES-Indicadores	ESCALA DE MEDICION	VALORES DE MEDICION
<b>DEPENDIENTE: Resultado del Análisis Global de la Gestión del Departamento de Enfermería.</b>			
Resultado del Análisis de la gestión del departamento de enfermería	V. Categórica: Politómica 05 valores con códigos numéricos: 1/2/3/4/5	Nominal/ordinal	Nº, %
Resultado del Grado de Satisfacción de la Atención de Enfermería por los pacientes en una muestra Ad Hoc	Categórica: Politómica 05 valores con códigos numéricos: 1/2/3/4/5	Nominal/ordinal	Nº, %
<b>V. INDEPENDIENTE: Características de los elementos: [V. de ESTRUCTURA Y PROCESOS-actividades]</b>			
Recursos de personal del Departamento de Enfermería	V. Categórica: Politómica 05 valores con códigos numéricos: 1/2/3/4/5	Nominal/ordinal	Nº, %
Análisis Global de los 3 Perfiles [a), b), c)] de los elementos ESTRUCTURA y	V. Categórica: Politómica 05 valores con códigos	Nominal/ordinal	Nº, %

PROCESOS- actividades del Departamento de Enfermería	numéricos: 1/2/3/4/5		
Perfil evaluativo del análisis de los Recursos de Personal y de los Recursos de Infraestructura Física, Instalaciones y Equipos del Departamento de Enfermería.	V. Categórica: Politómica con 10 reactivos y 05 valores con códigos numéricos: 1/2/3/4/5	Nominal/ordinal	Nº, %
b) Perfil Evaluativo del análisis de la Gestión Organizacional del Departamento de Enfermería en relación con Planeamiento Estratégico, Organización, Dirección y Liderazgo, Coordinación, Control y Evaluación.	V. Categórica: Politómica con 21 reactivos y 05 valores con códigos numéricos: 1/2/3/4/5	Nominal/ordinal	Nº, %
c) Perfil Evaluativo del análisis de la Gestión de los Sistemas Administrativos del Departamento de Enfermería en relación con Recursos Humanos, Económico – Financiero y Presupuestal, Logístico, de la Calidad, de Mercadeo y Técnicas para la innovación	V. Categórica: Politómica con 13 reactivos y 05 valores con códigos numéricos: 1/2/3/4/5	Nominal/ordinal	Nº, %

Operacionalización de variables del estudio con los perfiles valorativos correspondientes.

**Variable Dependiente:** Resultados del Análisis Global de la Gestión del Departamento de Enfermería

[V. de RESULTADO - producto]

Se registrará según la siguiente valoración y códigos numéricos: 1/2/3/4/5.

Resultado del Grado de Satisfacción de la Atención de Enfermería por los pacientes de una muestra Ad Hoc.

[V. de RESULTADO - producto]

Se registrara según la siguiente valoración y códigos numéricos: 1/2/3/4/5

**Variable Independiente:** Características de los elementos: ESTRUCTURA y PROCESOS-actividades

[V. de ESTRUCTURA Y PROCESOS- actividades]

Evaluación Global de los 3 primeros perfiles: a), b) y c) con la siguiente escala y códigos numéricos.

Perfiles evaluativos correspondientes

VARIABLES INDEPENDIENTES: Los tres Perfiles Evaluativos: a), b) y c) que se describen a continuación:

Explicación Previa: Los criterios que se aplicaron en los tres primeros perfiles evaluativos del estudio, se registraron según la siguiente valoración y códigos numéricos de la escala:

### Valoración

D – Deficiente. (1)

R – Regular. (2)

B – Bueno. (3)

MB – Muy Bueno. (4)

EX – Excelente. (5)

a)	Perfil Evaluativo de la Gestión de los Recursos de Personal y de los Recursos de Infraestructura Física, Instalaciones y Equipos del Departamento.	VALORACION				
		1	2	3	4	5
1	¿El Jefe del Departamento y el Personal se mantienen actualizados en esta Gestión para conseguir un efectivo trabajo?					
2	¿Cómo está el tipo de Personal del Departamento, su número y grado de capacitación en el Servicio?					
3	¿Cómo están los Recursos de Infraestructura física, Instalaciones y Equipos del Departamento?					
4	¿Los diferentes ambientes se encuentran en condiciones adecuadas?					
5	¿Cómo se encuentran las instalaciones eléctricas, sanitarias, mecánicas y especiales?					
6	¿Qué puede decir del Mobiliario y los Equipos?					
7	¿Hay mantenimiento, mejoramiento y conservación de la Planta Física, Instalaciones y Equipos?					
8	¿Cómo están las Medidas de Bioseguridad y Prevención de Accidentes de Trabajo y de riesgo de infecciones Intrahospitalarias?					
9	¿Están Previstas las medidas de Seguridad para casos de Desastres?					
10	¿Cómo valoras el Perfil evaluativo Global de la Gestión de los Recursos de Personal y de los Recursos de Infraestructura Física, Instalaciones y Equipos del Departamento?	1	2	3	4	5

b)	Perfil Evaluativo de la Gestión Organizacional del Departamento, en relación con Planeamiento Estratégico, Organización, Dirección, Liderazgo, Coordinación, Control y Evaluación.	VALORACION				
		1	2	3	4	5
11	¿El Jefe del Departamento de Enfermería y el Personal se mantienen actualizados en la Gestión Organizacional del Departamento para conseguir una Efectiva Gestión?					
<b>Sobre Planeamiento Estratégico</b>						
12	¿Se participa en la Misión, Visión, Análisis Situacional y Análisis FODA a nivel de Hospital?					
13	¿Se conoce como se formulan los objetivos, Metas y Estrategias Cooperativas y Competitivas a nivel del Hospital?					
14	¿Se participa en la Programación Anual de Actividades, que forma parte del Programa Operativo Anual (POA) del Hospital?					
15	¿Se participa en la Programación Anual de Logística del Hospital?					
<b>Sobre Organización Formal y Humana</b>						
16	¿Se ha logrado establecer una conveniente Estructura organizativa, con organigramas estructural y funcional y Documentos Normativos de Gestión, tipo Manuales y Protocolos de atención.					
17	¿Se ha conseguido definir Autoridad y Responsabilidad a diferentes niveles, con adecuada delegación de autoridad?					
18	¿El Personal conoce que funciones debe cumplir, como hacer el trabajo y como mejorar los métodos de Trabajo en forma periódica?					
19	¿Se ha logrado implantar el Humanismo, y se da importancia al comportamiento organizacional?					
<b>Sobre Dirección y Liderazgo</b>						
20	¿Hay Unidad de Dirección y se conduce al personal, y se establece motivación para lograr un trabajo efectivo?					

21	¿Se dan órdenes e instrucciones adecuadas al personal, y se establece motivación para lograr un trabajo efectivo?					
22	¿Se ejerce un Liderazgo Situacional individual y grupal?					
23	¿Se han implantado Comunicaciones Efectivas, y se toman decisiones correctas?					
24	¿Se supervisa en forma efectiva al personal, y se da asesoría al personal					
25	¿Se atienden quejas del personal y público usuario en forma adecuada?					
<b>Sobre Coordinación, Control y Evaluación</b>						
26	¿El Jefe debido a su autoridad coordinadora ha logrado: armonizar los esfuerzos del personal, establecer un efectivo Equipo de Trabajo, e instaurar Autodisciplina en el personal?					
27	¿El Comité Asesor – Coordinador, está organizado y funciona de forma adecuada, y las reuniones se preparan y dirigen en forma satisfactoria?					
28	¿Se ha logrado establecer un control constructivo y sin temor psicológico, aplicando acciones correctivas en forma eficiente					
29	¿Se utilizan técnicas adecuadas de control, como Control por Excepción, y se estimula al personal por el trabajo bien hecho?					
30	¿Se ha conseguido implantar una efectiva evaluación, en base a los siguientes criterios: ¿de objetivos y metas, de productividad y costos, de trabajo técnico – asistencial y de otros criterios?					
31	¿Cómo valora el perfil evaluativo global de la Gestión Organizacional del Departamento de Enfermería, en relación con Planeamiento Estratégico	<b>D</b>	<b>R</b>	<b>B</b>	<b>M</b>	<b>E</b> <b>B</b> <b>X</b>



c)	Perfil evaluativo de la Gestión de los Sistemas Administrativos del Departamento de Enfermería, en relación con Recursos Humanos, Económico-Financiero y Presupuestal y Logístico, de la Calidad, de Mercadeo y Técnica para la innovación.	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
32	¿El Jefe del Departamento de Enfermería y el personal se mantienen actualizados de la Gestión de los Sistemas Administrativos del Departamento para lograr una efectiva Gestión?					
<b>Sobre Gestión de Recursos Humanos</b>						
33	¿Se participa en el establecimiento de Normas sobre la Obtención de Personal de la Institución, en la descripción de funciones y clasificación de cargos en la Política Salarial y remuneraciones en la Protección de atracción, reclutamiento, selección y nombramiento de personal y en la capacitación y adiestramiento de personal?.					
34	¿Son adecuados y convenientes la aplicación y manejo de las Normas sobre Retención de Personal en el Hospital?					
35	¿Se da a conocer al personal sus derechos, obligaciones, prohibiciones y otras normas a fines?.					
36	¿Es satisfactoria la calificación y evaluación periódica del desempeño del personal.					
37	Se formula Programas de Bienestar, seguridad y de otro tipo					
<b>Sobre Gestión Económica y Financiera</b>						
38	El Departamento de Enfermería se interesa en participar y/o conocer la <b>Gestión Económica y Financiera</b> del Hospital, sobre información económica y estados contables, sobre planes financieros de la Institución para mejora y ampliación de Infraestructura y para la adquisición de nuevos equipos e instrumental del Departamento.					
<b>Sobre Gestión Presupuestal</b>						
39	El Departamento de Enfermería se interesa en conocer y/o participar en la <b>Gestión Presupuestal</b> del Hospital en el Anteproyecto de Presupuesto [Etapa de Programación y Formulación] en las Etapas de Enfermería y Control; en la Etapa de Evaluación Presupuestal?					
<b>Sobre Gestión Logística</b>						

40	¿El Departamento de Enfermería se interesa en participar y/o conocer la <b>Gestión Logística</b> del Hospital en las Etapas de Selección y Programación de Artículos y materiales, adquisiciones, Almacenamiento y Distribución Interna, Central y Esterilización de artículos?					
<b>Sobre Gestión de la Calidad</b>						
41	¿El Departamento de Enfermería, se interesa en conocer y evaluar la <b>Gestión de la Calidad</b> del Producto que brinda: en la calidad de la Estructura del Proceso – actividad, y a la Calidad Total del Resultado – Producto?					
<b>Sobre Gestión de Marketing o Mercadeo</b>						
42	¿El Departamento de Enfermería se interesa en conocer y evaluar la <b>Gestión de Marketing o Mercadeo</b> del Producto que ofrece a los Pacientes. Los pacientes están de acuerdo con el producto que se brinda. El producto es de costo razonable. Se necesita hacer propaganda y publicidad por el Producto mediante el modelo Aida?					
<b>Sobre Gestión para la Innovación</b>						
43	¿El Departamento de Enfermería, se interesa en conocer y aplicar las Técnicas más convenientes de <b>Gestión para la Innovación en el Departamento</b> , como Reingeniería, Benchmarking, Customer Management, Gestión del Conocimiento y otros.					
44	¿Cómo valora el Perfil Evaluativo Global de los Sistemas Administrativo del Departamento de Enfermería, en relación con los Sistemas de Recursos Humanos, Económicos- Financieros y Presupuestal, Logística, de la Calidad, de Mercadeo y Técnicas de Gestión para la Innovación del Departamento.	D	R	B	M	Ex
				B		

**VARIABLE DEPENDIENTE:** Resultado del Análisis Global de la Gestión del Departamento de Enfermería [ v. Resultado – Producto]

<b>VALORACION</b>				
<b>D</b>	<b>R</b>	<b>B</b>	<b>MB</b>	<b>Ex</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

1. Resultado del Grado de Satisfacción de la Atención de Enfermería de los pacientes, en los servicios de atención de una muestra representativa Ad Hoc.

Resultados del Grado de Satisfacción de los usuarios	<b>VALORACION</b>				
	<b>D</b>	<b>R</b>	<b>B</b>	<b>MB</b>	<b>Ex</b>
Códigos Numéricos	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

**Explicación Previa:** Los criterios para aplicar en el Grado de Satisfacción de los usuarios, se registraran según la siguiente valoración y códigos numéricos de la escala:

**Valoración**

- Muy Insatisfechos (1)
- Insatisfechos (2)
- Poco satisfecho (3)
- Satisfecho (4)
- Muy satisfecho (5)

### **3.4. Instrumentos**

El principal instrumento de recolección de información fue el formulario Ad hoc que se encuentra en el Anexo 2, este formulario consiste de la siguiente información:

#### **La variable Independiente**

- Los Recursos Humanos del Departamento;
- El perfil Valorativo de la Gestión de los Recursos de Personal y de los Recursos de Infraestructura Física, Instalaciones y Equipos del Departamento, con 10 reactivos y 05 códigos numéricos de valoración.
- Perfil Valorativo de la Gestión Organizacional del Departamento en relación con Planeamiento Estratégico Organización, Dirección y Liderazgo, Coordinación, Control y Evaluación, con 21 reactivos y 05 códigos numéricos de valoración.
- El perfil valorativo de la Gestión de los Sistemas Administrativos del Departamento de Enfermería, relacionado con la Gestión de Recursos Humanos, Económica y Financiera, Presupuestal, Logística de la Calidad, de Mercadeo y de Técnicas para la Innovación, con 13 reactivos y 05 códigos numéricos de valoración.

#### **La variable Dependiente:**

- La valoración global del análisis de la Gestión del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho, con un reactivo y 05 códigos numéricos de valoración.

- Valoración Global del Grado de Satisfacción de los usuarios (pacientes) del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho, con un reactivo y 05 códigos numéricos de valoración.

### **3.5. Procedimientos**

- Se obtuvo la autorización de la Dirección y de las autoridades respetuosas del Hospital. El tiempo de recojo de los datos, fue de acuerdo al Cronograma de Actividades donde se ejecutó el estudio y fue durante el año de estudio.
- Los trámites que se efectuaron para la aprobación de la Validez y Confiabilidad del instrumento;
- Los Procesos que se siguieron durante la recolección fueron:
  - ✓ El cuidado y las coordinaciones que se efectuaron para la recolección de los datos en el Formulario Ad hoc;
  - ✓ Se capacitó al personal participante;
  - ✓ Se supervisó al personal para asegurar el cumplimiento de la Recolección de datos.

### **3.6. Análisis de Datos**

Se revisaron los datos empleando un control de calidad, luego se codificaron los datos, seguidamente pasaron a ser clasificados y luego con ayuda del paquete estadístico SPSS se procesaron los datos, la prueba de contrastación de hipótesis utilizada fue la prueba estadística de chi cuadrado siguiendo los parámetros establecidos de la prueba.

## **Recuento y Tabulación de la Información**

Esta fase permitió el conocimiento de las Tablas en blanco las mismas que permitieron facilitar el recuento de los datos, de acuerdo con los Objetivos de la Tesis.

En la Tabla – Esquema 3, se adjuntó el Recuento y la Tabulación de la Información respectiva.

### Tabla – Esquema 3

#### *Recuento y Tabulación de la Información Respectiva*

OBJETIVOS	HIPÓTESIS	PLAN DE TABULACIÓN
<b>O. General</b>	<b>H. General</b>	<b>No Aplicable</b>
<p><b>O. Específico (1)</b></p> <p>Comprender los resultados del análisis de la gestión de las variables de <b>Estructura</b> del Departamento de Enfermería, durante el año de estudio, en relación a los Recursos de Personal, de Infraestructura Física, Instalaciones y Equipos.</p>	<p><b>H. Específica Correlacional (1)</b></p> <p><b>Se planteó:</b> Se podrá afirmar que existe relación entre el análisis Global del Perfil de la Infraestructura Física, Instalaciones y Equipos del Departamento de Enfermería y los Resultados del Análisis Global de la Gestión del Departamento de Enfermería.</p> <p><b>V. I. = Análisis</b> Global del Perfil en la Infraestructura Física, Instalaciones y Equipos del Departamento de Enfermería.</p> <p><b>V. D.=</b> Resultados del Análisis Global de la Gestión del Departamento de Enfermería.</p> <p><b>Nº, %, X<sup>2</sup> de Pearson y Coeficiente Correlación Gamma.</b></p>	<p><b>Tabla Nº 1</b></p> <p>Relación entre el Análisis Global del perfil de la gestión de la Infraestructura Física, Instalaciones, Equipos, de las variables de Estructura, y el Análisis Global de la gestión del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho durante el año de estudio.</p>
<p><b>O. Específico (2)</b></p> <p>Entender los resultados del análisis de la gestión de las variables de <b>Procesos-actividades</b> del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho en relación a la Gestión Organizacional integrado por el Planeamiento Estratégico, Organización Formal y Humana, Dirección y Liderazgo,</p>	<p><b>H. Descriptiva Específica (2)</b></p> <p><b>Se plantea:</b> Se podrá afirmar que existe relación entre el análisis Global del Perfil de la Gestión Organizacional del Departamento de Enfermería integrado por las Funciones Generales en Planeamiento Estratégico, Organización Formal y Humana, Dirección y Liderazgo, Coordinación, Control y Evaluación y los Resultados del Análisis Global de la Gestión del Departamento de Enfermería.</p> <p><b>V. I. = Análisis</b> Global del Perfil de la Gestión Organizacional del Departamento de Enfermería.</p>	<p><b>Tabla Nº 2</b></p> <p>Relación entre el Análisis global del perfil de la Gestión Organizacional de las variables Proceso-actividades, y el Análisis global de la Gestión del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho durante el</p>

<p>Coordinación, Control y Evaluación.</p>	<p><b>V. D.=</b> Resultados del Análisis Global de la Gestión del Departamento de Enfermería.</p> <p><b>Nº, %, X2 de Pearson y Coeficiente Correlación Gamma.</b></p>	<p>año de estudio.</p>
<p><b>O. Específico (3)</b></p> <p>Conocer los resultados de la Gestión de las variables Proceso-actividades en relación al análisis de la gestión de los Sistemas Administrativos integrados por la gestión de los Recursos Humanos, Gestión Económica y Financiera, Presupuestal, Gestión Logística, de la Calidad, de Mercadeo y de las Técnicas para la Innovación, durante el año de estudio.</p>	<p><b>H. Descriptiva Específica (3)</b></p> <p><b>Se plantea:</b> Se podrá afirmar que existe relación entre el analisis Global del Perfil de la Gestión de los Sistemas Administrativos del Departamento de Enfermería, integrado por la Gestión de Recursos Humanos, Gestión Económica – Financiera y Presupuestal, Gestión Logística, Gestión de la Calidad y de Mercadeo y de las Técnicas de Gestión para la Innovación del Departamento; y, los Resultados del Análisis Global de la Gestión del Departamento de Enfermería</p> <p><b>V. I. = Análisis</b> Global del Perfil de la Gestión de los Sistemas Administrativos del Departamento de Enfermería.</p> <p><b>V. D.=</b> Resultados del Análisis Global de la Gestión del Departamento de Enfermería.</p> <p><b>Nº, %, X2 de Pearson y Coeficiente Correlación Gamma.</b></p>	<p><b>Tabla Nº 3</b></p> <p>Relación entre el Análisis global del perfil de la gestión de los Sistemas Administrativos de las variables Procesos-actividades y los Resultados del análisis global de la gestión del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho durante el año de estudio.</p>

### 3.7. Consideraciones Éticas

Los aspectos éticos son:

- (a) La tesis cumple con el esquema de la Universidad Nacional Federico Villarreal;
- (b) El objetivo fundamental de la tesis es generar el nuevo conocimiento;
- (c) La tesis es original y auténtica por parte del investigador;
- (d) Los resultados son reales no hubo manipulación de la misma;
- (e) Toda la información es citada respetando la autoría.



## IV. RESULTADOS

### 4.1. Contrastación de Hipótesis

#### **La contrastación de hipótesis del análisis e interpretación**

**descriptiva de la investigación**, que enfoca Cinco Tablas de Frecuencia con sus respectivos Gráficos, de la Valoración Global del Estudio; y Cinco Tablas del Perfil Valorativo, tanto de la Variable Independiente como de la Variable Dependiente de la ESTRUCTURA – PROCESOS – actividades y RESULTADOS – producto del estudio.

**La contrastación de hipótesis del análisis e interpretación inferencial de la investigación**, que muestra el desarrollo del proceso de las tres Tablas de Contingencia de la Hipótesis Descriptiva Correlacional del Estudio.

Se planteó la hipótesis general en la que se afirma una relación entre las variables de estudio, la cual será contrastada mediante una prueba estadística chi cuadrado siguiendo la siguiente regla de decisión:

Si el valor  $p$  calculado, es decir  $p$  (sig), es menor a 0.05 entonces se acepta la hipótesis planteada. En otras palabras, se puede afirmar que existe una relación significativa entre las variables de estudio.

## 4.2. Análisis e Interpretación

### Resultados del análisis descriptivo del estudio

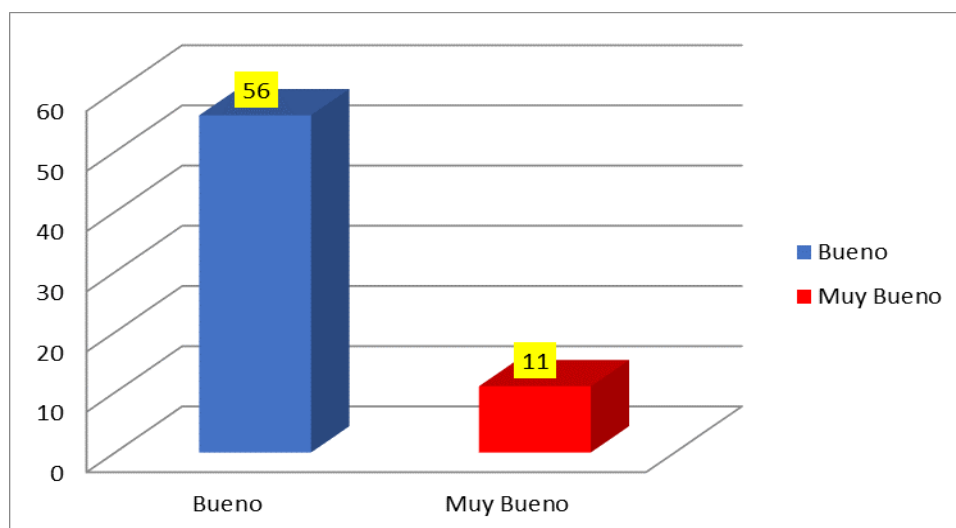
Tabla 1.

*Valoración Global de la Gestión de los Recursos de Personal y de los Recursos de Infraestructura Física, Instalaciones y Equipos del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho.*

Valoración		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Bueno	56	83,6	83,6	83,6
	Muy Bueno	11	16,4	16,4	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Figura 1.

*Valoración Global de la Gestión de los Recursos de Personal y de los Recursos de Infraestructura Física, Instalaciones y Equipos del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho.*



**Interpretación:** En relación a esta Gestión, predomina la valoración Global de BUENO con una frecuencia de 56, con un 83.6%

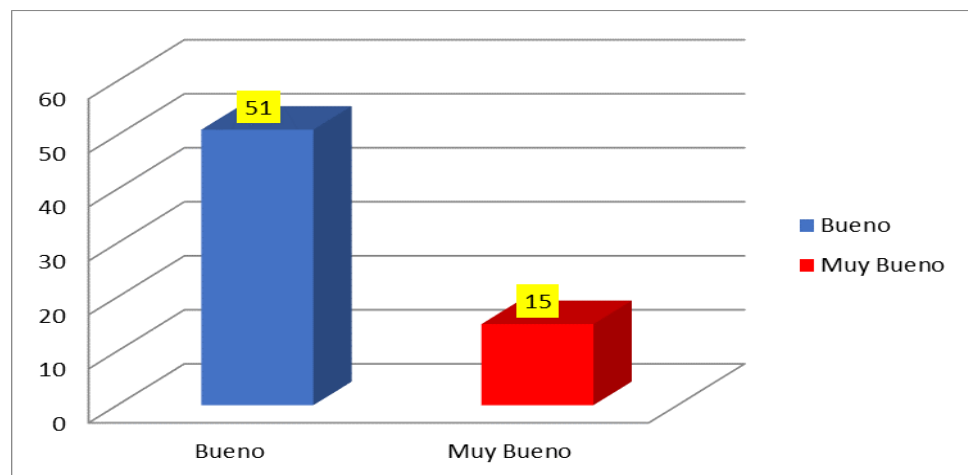
**Tabla 2.**

*Valoración Global de la Gestión Organizacional del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho, en relación con Planeamiento Estratégico, Organización, Dirección, Liderazgo, Coordinación, Control y Evaluación.*

Valoración		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje e Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Bueno	51	76,1	77,3	77,3
	Muy Bueno	15	22,4	22,7	100,0
	Total	66	98,5	100,0	
Perdidos	No sabe/No contesta	1	1,5		
	Total	67	100,0		

**Figura 2.**

*Valoración Global de la Gestión Organizacional del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho, en relación con Planeamiento Estratégico, Organización, Dirección, Liderazgo, Coordinación, Control y Evaluación.*



**Interpretación:** Resalta la Valoración Global de BUENO con una frecuencia de 51 y con un 76.1% en relación a la Gestión Organizacional.

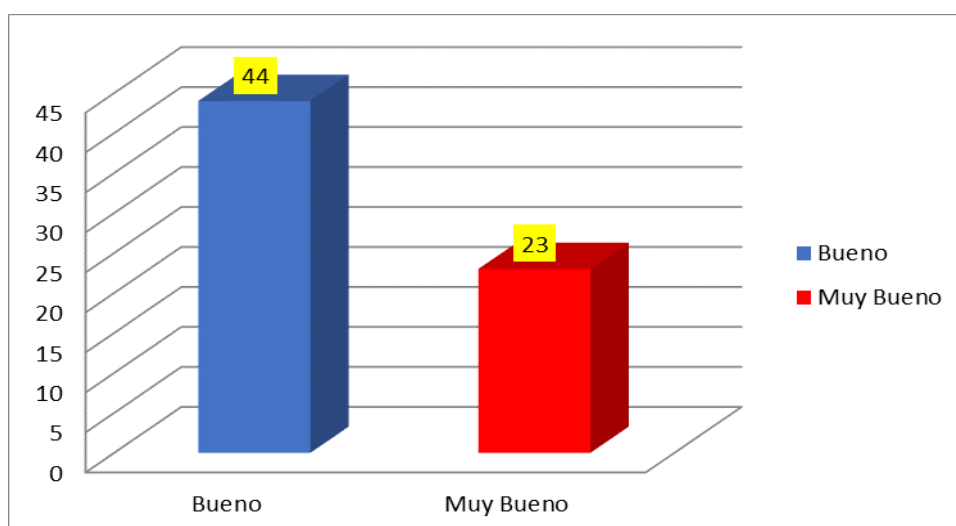
**Tabla 3.**

*Valoración Global de los Sistemas Administrativos del Departamento de Enfermería del Hospital San Jun de Lurigancho, en relación con los Sistemas de Recursos Humanos, Económico-Financiero y Presupuestal y Logístico, de la Calidad, de Mercadeo y Técnicas de Innovación.*

Valoración		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Bueno	44	65,7	65,7	65,7
	Muy Bueno	23	34,3	34,3	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

**Figura 3.**

*Valoración Global de los Sistemas Administrativos del Departamento de Enfermería del Hospital San Jun de Lurigancho, en relación con los Sistemas de Recursos Humanos, Económico-Financiero y Presupuestal y Logístico, de la Calidad, de Mercadeo y Técnicas de Innovación.*



**Interpretación:** Destaca la valoración Global de BUENO con una frecuencia de 44 y con un 65.7% respecto a los Sistemas Administrativos del Departamento de Enfermería.

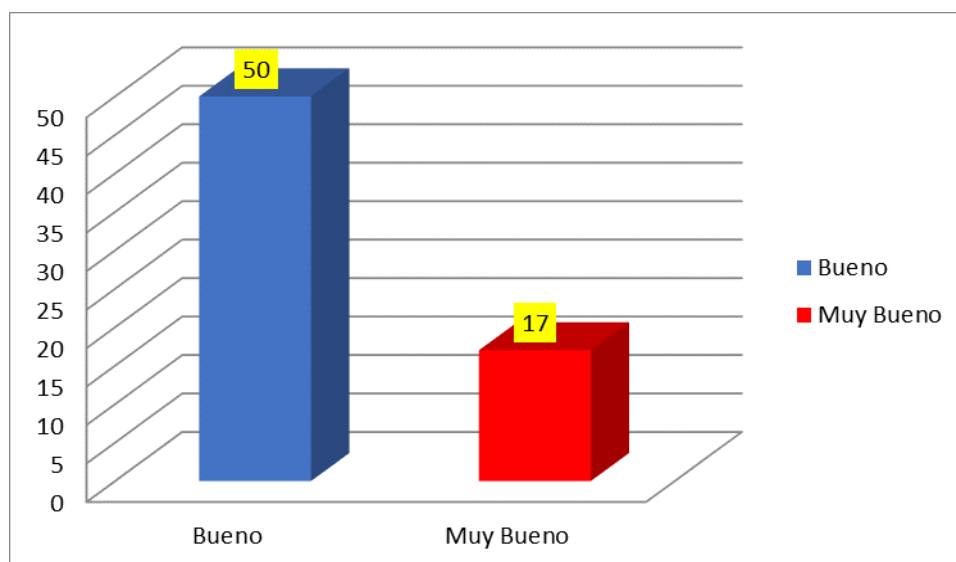
**Tabla 4**

*Valoración Global de la Evaluación Total de la Gestión del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho (Valoración de Resultados-Producto).*

Valoración		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Bueno	50	74,6	74,6	74,6
	Muy Bueno	17	25,4	25,4	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

**Figura 4.**

*Valoración Global de la Evaluación Total de la Gestión del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho (Valoración de Resultados-Producto).*



**Interpretación:** Predomina la valoración Global de BUENO con una frecuencia de 50 y con un 74.6% de la Evaluación Total de la Gestión del Departamento de Enfermería [Resultado - Producto].

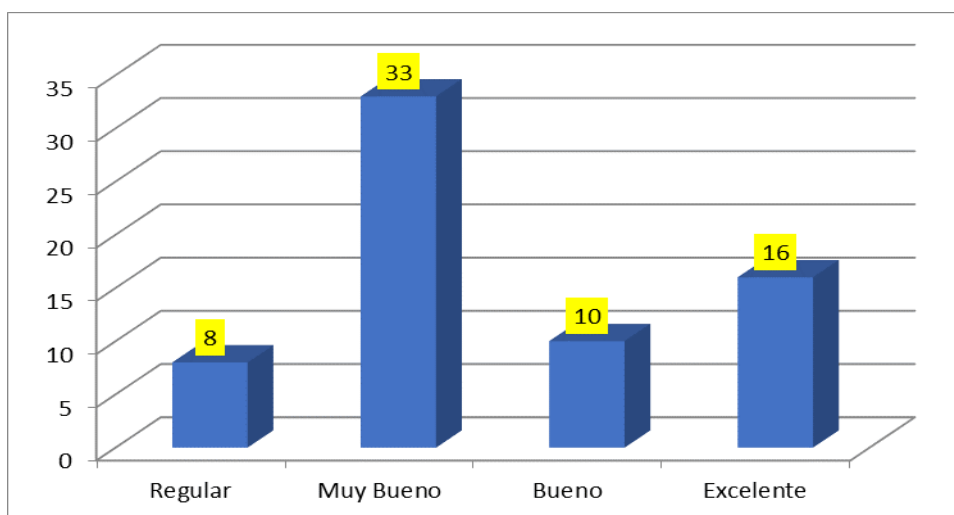
**Tabla 5.**

*Valoración Global del Grado de Satisfacción de los usuarios (pacientes) del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho.*

Valoración		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Regular	8	11,9	11,9	11,9
	Bueno	10	14,9	14,9	26,9
	Muy Bueno	33	49,3	49,3	76,1
	Excelente	16	23,9	23,9	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

**Figura 5.**

*Valoración Global del Grado de Satisfacción de los usuarios (pacientes) del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho.*



**Interpretación:** Resalta la Valoración Global del Grado de Satisfacción de los pacientes usuarios del Departamento de Enfermería, de MUY BUENO con una frecuencia de 33, y con un 49.3%.

**Resultados del análisis descriptivo de los perfiles valorativos de la variable independiente de la investigación.**

**Perfil valorativo del estudio.**

Tanto las Variables Independientes, en sus diferentes Perfiles, como la Variables Dependiente, se registraron con la siguiente Escala y códigos numéricos:

**Valoración:**

- (1) D Deficiente
- (2) R Regular
- (3) B Bueno
- (4) MB Muy Bueno
- (5) EX Excelente

**Tabla 6.**

*Perfil Valorativo de la Gestión de los Recursos de Personal y de los Recursos de Infraestructura Física, Instalaciones y Equipos del Departamento.*

		PERFIL EVALUATIVO				
		1	2	3	4	5
1	¿El Jefe del Departamento y el Personal se mantienen actualizados en esta Gestión para conseguir un efectivo trabajo?				x	
2	¿Cómo está el tipo de Personal del Departamento, su número y grado de capacitación en el Servicio?			x		
3	¿Cómo están los Recursos de Infraestructura física, Instalaciones y Equipos del Departamento?			x		
4	¿Los diferentes ambientes se encuentran en condiciones adecuadas?		x			
5	¿Cómo se encuentran las instalaciones eléctricas, sanitarias, mecánicas y especiales?		x			
6	¿Qué puede decir del Mobiliario y los Equipos?		x			
7	¿Hay mantenimiento, mejoramiento y conservación de la Planta Física, Instalaciones y Equipos?		x			
8	¿Cómo están las Medidas de Bioseguridad y Prevención de Accidentes de Trabajo y de riesgo de infecciones Intrahospitalarias?				x	
9	¿Están Previstas las medidas de Seguridad para casos de Desastres?			x		
10	Perfil evaluativo Global de la Gestión de los Recursos de Personal y de los Recursos de Infraestructura Física, Instalaciones y Equipos del Departamento			x		

Comentario: Se destaca la valoración Global de este Perfil de BUENO y MUY BUENO, de la Gestión de los Recursos Humanos y de los Recursos de Infraestructura Física, Instalaciones y Equipos del Departamento de Enfermería.



**Tabla 7.**

*Perfil Valorativo de la Gestión Organizacional del Departamento, en relación con Planeamiento Estratégico, Organización, Dirección, Liderazgo, Coordinación, Control y Evaluación*

b)		PERFIL EVALUATIVO				
		1	2	3	4	5
11	¿El Jefe del Departamento de Enfermería y el Personal se mantienen actualizados en la Gestión Organizacional del Departamento para conseguir una Efectiva Gestión?				x	
<b><u>Sobre Planeamiento Estratégico</u></b>						
12	¿Se participa en la Misión, Visión, Análisis Situacional y Análisis FODA a nivel de Hospital?				x	
13	¿Se conoce como se formulan los objetivos, Metas y Estrategias Cooperativas y Competitivas a nivel del Hospital?			x		
14	¿Se participa en la Programación Anual de Actividades, que forma parte del Programa Operativo Anual (POA) del Hospital?			x		
15	¿Se participa en la Programación Anual de Logística del Hospital?			x		
<b><u>Sobre Organización Formal y Humana</u></b>						
		PERFIL EVALUATIVO				
		1	2	3	4	5
16	¿Se ha logrado establecer una conveniente Estructura organizativa, con organigramas estructural y funcional y Documentos Normativos de Gestión, tipo Manuales y Protocolos de atención?				x	
17	¿Se ha conseguido definir Autoridad y Responsabilidad a diferentes niveles, con adecuada delegación de autoridad?				x	
18	¿El Personal conoce que funciones debe cumplir, como hacer el trabajo y como mejorar los métodos de Trabajo en forma periódica?				x	
19	¿Se ha logrado implantar el Humanismo, y se da importancia al comportamiento organizacional?			x		
<b><u>Sobre Dirección y Liderazgo</u></b>						

20	¿Hay Unidad de Dirección y se conduce al personal, y se establece motivación para lograr un trabajo efectivo?			x	
21	¿Se dan órdenes e instrucciones adecuadas al personal, y se establece motivación para lograr un trabajo efectivo?			x	
22	¿Se ejerce un Liderazgo Situacional individual y grupal?			x	
23	¿Se han implantado Comunicaciones Efectivas, y se toman decisiones correctas?			x	
24	¿Se supervisa en forma efectiva al personal, y se da asesoría al personal			x	
25	¿Se atienden quejas del personal y público usuario en forma adecuada?			x	
<b><u>Sobre Coordinación, Control y Evaluación</u></b>					
26	¿El Jefe debido a su autoridad coordinadora ha logrado: armonizar los esfuerzos del personal, establecer un efectivo Equipo de Trabajo, e instaurar Autodisciplina en el personal?			x	
27	¿El Comité Asesor – Coordinador, está organizado y funciona de forma adecuada, y las reuniones se preparan y dirigen en forma satisfactoria?			x	
28	¿Se ha logrado establecer un control constructivo y sin temor psicológico, aplicando acciones correctivas en forma eficiente			x	
29	¿Se utilizan técnicas adecuadas de control, como Control por Excepción, y se estimula al personal por el trabajo bien hecho?			x	
30	¿Se ha conseguido implantar una efectiva evaluación, en base a los siguientes criterios: de objetivos y metas de productividad y costos, de trabajo técnico – asistencial y de otros criterios?			x	
31	Perfil evaluativo global de la Gestión Organizacional del Departamento de Enfermería y otros componentes			x	

Comentario: Se resalta la Valoración Global de la Gestión Organizacional del Departamento de Enfermería de BUENA y MUY BUENA

**Tabla 8.**

*c) Perfil Valorativo de la Gestión de los Sistemas Administrativos del Departamento de Enfermería, en relación con Recursos Humanos, Económico-Financiero y Presupuestal y Logístico, de la Calidad, de Mercadeo y Técnica para la innovación.*

		PERFIL EVALUATIVO				
		1	2	3	4	5
32	¿El Jefe del Departamento de Enfermería y el personal se mantienen actualizados de la Gestión de los Sistemas Administrativos del Departamento para lograr una efectiva Gestión?				X	
<b><u>Sobre Gestión de Recursos Humanos</u></b>						
33	¿Se participa en el establecimiento de Normas sobre la Obtención de Personal de la Institución, en la descripción de funciones y clasificación de cargos en la Política Salarial y remuneraciones en la Protección de atracción, reclutamiento, selección y nombramiento de personal y en la capacitación y adiestramiento de personal?				X	
34	¿Son adecuados y convenientes la aplicación y manejo de las Normas sobre Retención de Personal en el Hospital?			X		
		PERFIL EVALUATIVO				
		1	2	3	4	5
35	¿Se da a conocer al personal sus derechos, obligaciones, prohibiciones y otras normas a fines?				X	
36	¿Es satisfactoria la calificación y evaluación periódica del desempeño del personal?			X		
37	¿Se formula Programas de Bienestar, seguridad y de otro tipo?				X	
<b><u>Sobre Gestión Económica y Financiera</u></b>						
38	¿El Departamento de Enfermería se interesa en participar y/o conocer la Gestión Económica y Financiera del Hospital, sobre información económica y estados contables, sobre planes financieros de la Institución para mejora y ampliación de Infraestructura y para la adquisición de nuevos equipos e instrumental del Departamento?				X	

<b><u>Sobre Gestión Presupuestal</u></b>				
39	¿El Departamento de Enfermería se interesa en conocer y/o participar en la Gestión Presupuestal del Hospital en el Anteproyecto de Presupuesto [Etapa de Programación y Formulación] en las Etapas de Enfermería y Control; en la Etapa de Evaluación Presupuestal?			X
<b><u>Sobre Gestión Logística</u></b>				
40	¿El Departamento de Enfermería se interesa en participar y/o conocer la Gestión Logística del Hospital en las Etapas de Selección y Programación de Artículos y materiales, adquisiciones, Almacenamiento y Distribución Interna, Central y Esterilización de artículos?			X
<b><u>Sobre Gestión de la Calidad</u></b>				
41	¿El Departamento de Enfermería, se interesa en conocer y evaluar la Gestión de la Calidad del Producto que brinda: en la calidad de la Estructura del Proceso – actividad, y a la Calidad Total del Resultado – Producto?			X
<b><u>Sobre Gestión de Marketing o Mercadeo</u></b>				
42	¿El Departamento de Enfermería se interesa en conocer y evaluar la Gestión de Marketing o Mercadeo del Producto que ofrece a los Pacientes? Los pacientes están de acuerdo con el producto que se brinda. El producto es de costo razonable. Se necesita hacer propaganda y publicidad por el Producto mediante el modelo AIDA?			X
<b><u>Sobre Gestión para la Innovación</u></b>				
43	¿El Departamento de Enfermería, se interesa en conocer y aplicar las Técnicas más convenientes de Gestión para la Innovación en el Departamento, como Reingeniería, Benchmarking, Customer Management, Gestión del Conocimiento y otros.			X
44	Perfil Valorativo Global de los Sistemas Administrativos del Departamento de Enfermería, en relación con los Sistemas de Recursos Humanos, Económicos- Financieros y Presupuestal, Logística, de la Calidad, de Mercadeo y Técnicas de Gestión para la Innovación del Departamento de Enfermería			X

**Comentario:** Predomina la Valoración Global del Perfil de los Sistemas Administrativos del Departamento de **BUENO** y **MUY BUENO**.

**Tabla 9.**

<b>V. <u>Dependiente (Resultados-Producto)</u></b>		<b>PERFIL EVALUATIVO</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
45	Valoración Global del análisis total de la Gestión del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho (Valoración de Resultados-Producto)				X	

		<b>PERFIL EVALUATIVO</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
46	Valoración Global del Grado de Satisfacción de los usuarios (pacientes) del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho				X	

**Comentario:** Se destaca la valoración Global de MUY BUENA en ambas Valoraciones Globales.

### **Resultados del análisis inferencial del estudio**

#### **4.3. Contrastación de hipótesis**

##### **Aplicación de las hipótesis descriptivas correlacionales**

##### **Hipótesis Especifica (1)**

Se plantea: Se podrá afirmar que existe relación entre la Valoración Global del Perfil de la Infraestructura Física, Instalaciones y Equipos del

Departamento de Enfermería y los Resultados del Análisis Global de la Gestión del Departamento de Enfermería.

Entonces se tiene el Resultado de la Tabla de Contingencia N° 1

**Tabla de Contingencia 1.**

Valoración Global del Análisis Total de la Gestión del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho (Valoración de Resultados-Producto) \* Valoración Global de la Gestión de los Recursos de Personal y de los Recursos de Infraestructura Física, Instalaciones y Equipos del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho

Recuento

V.D.		V.I.		Valoración Global de la Gestión de los Recursos de Personal y de los Recursos de Infraestructura Física, Instalaciones y Equipos del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho.	
				Bueno	Muy Bueno
Valoración Global del Análisis Total de la Gestión del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho (Valoración de Resultados-Producto)	Bueno	40	10		
	Muy Bueno	16	1		
Total		56	11		

Se aplica las Pruebas de Chi Cuadrado

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	<b>1,843<sup>a</sup></b>	1	,175		
Corrección por continuidad <sup>b</sup>	,957	1	,328		
Razón de verosimilitudes	2,189	1	,139		
Estadístico exacto de Fisher				,266	,165
Asociación lineal por lineal	1,815	1	,178		
N de casos válidos	67				

a. 1 casillas (25.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 2.79.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Para saber si ambas variables están relacionadas se aplica el Coeficiente de correlación Gamma

**Medidas simétricas**

	Valor	Error típ. asint. <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal Gamma	0,600	,349	-1,707	,088
N de casos válidos	67			

### **Conclusión Científica:**

Como el valor es ( $R = 0.600$ ) indica que no existe relación entre ambas variables.

### **Hipótesis Específica (2)**

Se plantea: Se podrá afirmar que existe relación entre la Valoración Global del Perfil de la Gestión Organizacional del Departamento de Enfermería, integrado por los Perfiles de Planeamiento Estratégico, Organización Formal, Humana, Dirección y Liderazgo, Coordinación, Control y Evaluación y los Resultados de la Valoración Global de la Gestión del Departamento de Enfermería.

A continuación, se tiene el Resultado de la Tabla de Contingencia N° 02

### **Tabla de contingencia 2**

Valoración Global del Análisis Total de la Gestión del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho (Valoración de Resultados-Producto) \* Valoración Global de la Gestión Organizacional del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho, en relación con Planeamiento Estratégico, Organización, Dirección, Liderazgo, Coordinación, Control y Evaluación.



## Recuento

V.D.	V.I.	Valoración Global de la Gestión Organizacional del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho, en relación con Planeamiento Estratégico, Organización, Dirección, Liderazgo, Coordinación, Control y Evaluación	
		Bueno	Muy Bueno
Valoración Global del Análisis Total de la Gestión del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho (Valoración de Resultados-Producto)	Bueno	36	13
	Muy Bueno	15	2
Total		51	15

Se aplica las Pruebas de Chi Cuadrado

## Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	<b>1,567<sup>a</sup></b>	1	,211		
Corrección por continuidad <sup>b</sup>	,839	1	,360		
Razón de verosimilitudes	1,735	1	,188		
Estadístico exacto de Fisher				,318	,182
Asociación lineal por lineal	1,543	1	,214		
N de casos válidos	66				

a. 1 casillas (25.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 3.86.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Para saber si ambas variables están relacionadas, se aplica el Coeficiente de Correlación Gamma.

### Medidas simétricas

	Valor	Error típ. asint. <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal    Gamma	-,461	,323	-1,442	,149
N de casos válidos	66			

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

### Conclusión Científica:

Como el Valor es (R 0.461), indica que no existe relación entre ambas variables.

### Hipótesis Específica (3)

**Se plantea:** Se podrá afirmar que existe relación entre la Valoración del Perfil de la Gestión de los Sistemas administrativos del Departamento de Enfermería integrado por la Gestión de Recursos Humanos, Gestión Económico-Financiero y Presupuestal, Gestión Logística, Gestión de la Calidad de Mercadeo y de las Técnicas de Gestión para la Innovación del Departamento y los Resultados de la Valoración Global de la Gestión del Departamento de Enfermería.

A continuación se tiene el resultado de la Tabla de Contingencia N° 3

### Tabla de contingencia 3.

Recuento

V.D. \ V.I.		Valoración Global de los Sistemas Administrativos del Departamento de Enfermería, en relación con los Sistemas de Recursos Humanos, Económico-Financiero y Presupuestal y Logístico, de la Calidad, de Mercadeo y Técnicas de innovación	
		Bueno	Muy Bueno
Valoración Global del Análisis Total de la Gestión del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho (Valoración de Resultados-Producto)	Bueno	28	22
	Muy Bueno	16	1
Total		44	23

Se aplica las Pruebas de Chi cuadrado

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	<b>8,176<sup>a</sup></b>	1	,004		
Corrección por continuidad <sup>b</sup>	6,573	1	,010		
Razón de verosimilitudes	9,988	1	,002		
Estadístico exacto de Fisher				,006	,003
Asociación lineal por lineal	8,054	1	,005		
N de casos válidos	67				

a. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 5.84.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Para saber si ambas variables están relacionadas se aplica el Coeficiente Correlación Gamma.

**Medidas simétricas**

	Valor	Error típ. asint. <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal      Gamma	-,853	,146	-3,641	,000
N de casos válidos	67			

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

**Conclusión Científica:**

Existe una relación ( $R=0.853$ ) entre la valoración Global de la Gestión de los Sistemas Administrativos del Departamento de Enfermería, en relación con los Sistemas de Recursos Humanos, Económico-Financiero y Presupuestal y Logístico, de la Calidad, de Mercadeo y Técnicas de Innovación y los Resultados de Evaluación Global de la Gestión del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho.

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Muestra un análisis crítico del significado de los Resultados de los Análisis Descriptivo e Inferencial en su significado actual.

### 5.1.1 Sobre el Análisis e Interpretación Descriptiva, se destaca:

De acuerdo con Rojas (2014) se evidencio que no aplican el Proceso de Atención de Enfermería, no obstante, llevan a cabo actividades de valoración, planean con base en el diagnóstico médico, efectúan intervenciones complejas relacionadas con el uso de dispositivos tecnológicos y terapéuticos e interactúan de manera limitada con el paciente y su familia.

a) En la Tabla N° 1 y en el Grafico N° 1 respecto a la Valoración Global de los Recursos de Personal y de los Recursos de Infraestructura Física, Instalaciones y Equipos del Departamento y con un porcentaje de 83.6%. De Enfermería, predomina la Valoración Global de BUENO con una frecuencia de 56

b) En la Tabla N° 2 y en el Grafico N° 2, sobre la Valoración Global de la Gestión Organizacional del Departamento de Enfermería, en relación con Planeamiento Estratégico, Organización, Dirección y Liderazgo, Coordinación, Control y Evaluación, resalta la valoración de BUENO con una frecuencia de 51 y con un porcentaje de 77.3%.

c) En la Tabla N° 3 y en el Grafico N° 3, señala la Valoración Global de los Sistemas Administrativos del Departamento de Enfermería, en relación con los Recursos Humanos, Económico Financiero y Presupuestal, Logístico, de la Calidad, de Mercadeo y Técnicas de Innovación, respecto a esta relación se evidencia la valoración de BUENO con una frecuencia de 44 y con un porcentaje de 65.7%.

d) En la Tabla N° 4 y en el Grafico N° 4, respecto a la Valoración Global del Total de la Gestión del Departamento de Enfermería [Valoración del Resultado - Producto] predomina la valoración de BUENO con una frecuencia de 50 y con un porcentaje de 74.5%.

e) En la Tabla N° 5 y en el Grafico N° 5, sobre la Valoración Global del Grado de Satisfacción de los pacientes usuarios del Departamento de Enfermería, registra la Valoración de MUY BUENO con una frecuencia de 33 y con un porcentaje de 49.3%

**5.1.2 Sobre los Resultados de los Perfiles Valorativos de la Variable Independiente del Departamento de Enfermería, se puede decir:**

De acuerdo a la investigación de Aguilar-Serrano Leonor y Colab. (2014) concluyeron que el nivel de conocimientos es suficiente en enfermeras del área de hospitalización con un 44.6% y las de áreas críticas con 33.8% obteniendo una media de 6.7 en una escala del 1 al 10 en el área de hospitalización. Con respecto al nivel de autoeficacia para aplicar el proceso enfermero 50% de enfermeras del área de hospitalización están “completamente seguras de poder hacerlo”, mientras que 55.1% de las enfermeras en áreas críticas están solo “seguras de hacerlo”. Mientras que en los resultados de la presente investigación se obtuvieron los siguientes resultados:

f) En la Tabla N° 6 con el Perfil Grafico N° 6, destaca la Valoración de BUENO y MUY BUENO con 10 preguntas o reactivos sobre el Perfil Valorativo de la Gestión de los Recursos de Personal y de los Recursos de Infraestructura Física, Instalaciones y Equipos del Departamento de Enfermería.

g) En la Tabla N° 7 con el Perfil Grafico N° 7 destaca la Valoración de BUENA y MUY BUENA, con 21 preguntas o reactivos de la Gestión Organizacional del Departamento de Enfermería, en relación a Planeamiento Estratégico, Dirección y Liderazgo, Coordinación, Control y Evaluación.

h) En la Tabla N° 8 con el Perfil Grafico N° 8 sobre sale la Valoración de MUY BUENO con 13 reactivos o preguntas de Gestión de los Sistemas Administrativos del Departamento de Enfermería en relación con Gestión de Recursos Humanos, Gestión Económica Financiera, Gestión Presupuestal, Gestión Logística, Gestión de la Calidad, Gestión de Mercadeo y Gestión para Innovación.

i) En la Tabla N° 9 con el Perfil de la Variable Dependiente o de Resultado-Producto del Departamento con las Valoraciones Globales de la Evaluación Total de la Gestión del Departamento de Enfermería por un lado; y, la Valoración Global del Grado de Satisfacción de los pacientes usuarios, con la Valoración de MUY BUENA en ambos perfiles.

**5.1.3 Sobre los Resultados del Análisis Inferencial del Estudio, en las Hipótesis Específicas, se encontró:**

J) En la Hipótesis Específica (1)

De acuerdo a la investigación de Reséndiz y Colab (2013) concluyeron que la preparación constante del personal de enfermería mediante la aplicación de cursos-talleres incrementa de manera positiva el manejo de conocimiento y la práctica pero sobre todo garantiza al usuario una atención con el menor riesgo y una mayor calidad. En relación con esta investigación se concluyó que como el valor es ( $R = 0.600$ ) indica que no existe relación entre Valoración Global de la Gestión de los Recursos de Personal y de los Recursos de Infraestructura Física, Instalaciones y Equipos del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho y la Valoración Global del Análisis Total de la Gestión del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho.

k) En la Hipótesis Específica (2)

De acuerdo con concluyo que los profesionales de enfermería encuestados, evidenciaron un 57.5% de nivel de conocimiento deficiente, un 27.5% (11), un nivel regular, un 12.5% nivel bueno y solo un 2.5% nivel de conocimiento excelente. Esto indica que la mayoría de profesionales de enfermería encuestados tiene un nivel conocimiento deficiente sobre el Proceso de Atención de Enfermería en el cuidado espiritual. A diferencia de la presente investigación donde el Valor es ( $R = 0.461$ ), indica que no existe relación entre la Valoración Global de la Gestión Organizacional del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho, en relación con Planeamiento Estratégico, Organización, Dirección, Liderazgo, Coordinación, Control y Evaluación y la Valoración Global del Análisis Total de la Gestión del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho.

l) En la Hipótesis Específica (3)

De acuerdo con Núñez (2014) en su investigación concluyo que se carecen de algunas mejoras en la evaluación de las variables estudiadas en los Elementos de Estructura, Procesos – actividades y Resultados – Productos; así como en los prestadores, de acuerdo a las sugerencias dadas en la sección Recomendaciones de esta Investigación, en relación con ello es que existe una relación ( $R=0.853$ ) entre la valoración Global de la Gestión de los Sistemas Administrativos del Departamento de Enfermería, en relación con los Sistemas de Recursos Humanos, Económico-Financiero y Presupuestal y Logístico, de la Calidad, de Mercadeo y Técnicas de Innovación y los Resultados del Análisis Global de la Gestión del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho.



## **VI. CONCLUSIONES**

En la presente investigación se ha podido comprobar los siguientes Resultados de los Análisis Descriptivos e Inferencial:

### **5.2.1 Análisis Estadístico Descriptivo**

a) De las **cinco Tablas Graficas de la Gestión** del Departamento de Enfermería con una Población de 67 participantes, se ha obtenido:

Predomina la Valoración Global de BUENO, en la Gestión de los Recursos de Personal y de los Recursos de Infraestructura Física, Instalaciones y Equipos.

Destaca la Valoración Global de BUENO, en la Gestión Organizacional en relación con Planeamiento Estratégico, Organización Formal, Dirección y Liderazgo, Coordinación, Control y Evaluación.

Resalta la Valoración Global de BUENO en la Gestión de los Sistemas Administrativos en relación con Recursos Humanos, Económica Financiera, Presupuestal, Logística, de la Calidad, de Mercadeo y para la Innovación.

Predomina la Valoración Global de la Gestión del Departamento de Enfermería de BUENO, en relación con la Variable Dependiente o de Resultado-Producto; y Resalta la Valoración Global de MUY BUENO en relación al Grado de Satisfacción de pacientes usuarios del Departamento de Enfermería.

b) De las **cuatro Tablas Graficas sobre los Perfiles Valorativos de la Gestión del Departamento de Enfermería**:

Sobre sale la Valoración Global de BUENO y MUY BUENO, en relación al Perfil Valorativo de los Recursos de Personal y de los Recursos de Infraestructura Física, Instalaciones y Equipos del Departamento de Enfermería.

Predomina la Valoración Global de BUENO y MUY BUENO, en relación al Perfil Valorativo de la Gestión Organizacional del Departamento de Enfermería, en relación a Planeamiento Estratégico, Organización Formal, Dirección y Liderazgo, Coordinación, Control y Evaluación.

Resalta la Valoración Global de MUY BUENO, en relación del Perfil Valorativo de los Sistemas Administrativos del Departamento de Enfermería, en relación a la Gestión de Recursos Humanos, Gestión Económico Financiero, Gestión Presupuestal, Gestión Logística, Gestión de la Calidad, Gestión de Mercadeo y Gestión para a Innovación.

Se destaca la Valoración Global de MUY BUENA, en la Valoración de los Perfiles Valorativos Global de la Evaluación Total de la Gestión del Departamento de Enfermería [V. DEPENDIENTE - Resultado Producto], así como la Valoración Global del Grado de Satisfacción de los Pacientes usuarios atendidos en el Departamento de Enfermería.

Finalmente, de todos los resultados obtenidos con una valoración de Bueno y muy Bueno, quiere decir que necesitan de algunas mejoras en la en la Gestión del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho.

## 5.2.2 Resultados del Análisis Inferencial del Estudio

En la Hipótesis Descriptiva Correlacional (1)

Resultado de  $X^2$  (1,843)  $\longrightarrow > 0.05 \longrightarrow$  No significativo

Conclusión Científica (R=0,600)  $\longrightarrow$  No existe relación entre ambas variables.

En la Hipótesis Descriptiva Correlacional (2)

Resultado de  $X^2$  (1,587)  $\longrightarrow > 0.05 \longrightarrow$  No significativo

Conclusión Científica (R=0,46)  $\longrightarrow$  No existe relación entre ambas variables.

En la Hipótesis Descriptiva Correlacional (3)

Resultado de  $X^2$  (8,176)  $\longrightarrow p$  (0.003)  $< 0.05 \longrightarrow$  altamente significativo

Conclusión Científica (R=0.853) evidencia la relación esperada.

## **VII. Recomendaciones**

- Para lograr un adecuado Resultado del Análisis Inferencial se recomienda que la población de estudio no baje de 90 la muestra numérica, integrada por Profesionales y Técnicos de Enfermería del Departamento respectivo, con la finalidad de que los resultados sean más consistentes.
- En base a la experiencia obtenida con la presente investigación, se recomienda utilizar el Enfoque Sistémico con los Elementos de Estructura, Proceso – actividades y Resultado – producto, para su aplicación en otros Departamentos de Enfermería de los Hospitales del MINSA y de otras Instituciones de Salud del País.
- Los resultados obtenidos nos permitirán superar limitaciones y corregir aspectos importantes en la Gestión de Enfermería, así mismo nos permitirá efectuar mayores estudios de investigación de esta naturaleza no solamente en escenarios de Enfermería sino también en escenarios mayores.

## VIII. REFERENCIAS

- Aguirre gas, h. (2012). *Calidad de Atención Médica, Bases para su evaluación y mejoramiento continuo*; Noriega Edil México DF, 2000.
- Aguilar, L. López, M. Bernal, M. Ponce, G. (2014) *Nivel de conocimientos cerca del proceso enfermero y la recepción de autoeficacia para su aplicación*. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc 2008; 16(1): 3-6
- Alejandra Neveu C, Patricia Matus C. (2014). *Residuos hospitalarios peligrosos en un centro de alta complejidad*.
- Amiel Pérez, J (2013). *Metodología de la Investigación Científica CONCYTEC*, Lima - Perú.
- Balderas Pedrero, M. (2012). *Administración de los servicios de enfermería*. McGraw-Hill. Educación. (5ta ed.) México.
- Barquin Calderón M. (2014) *Dirección de Hospitales; Organización de la Atención Médica*. Edit. Interamericana S.A. 3ra. Edic. Méx. DF.
- Bertalanffy L. Von (2012). *General Systems Theory; Foundatives Development, Applications*; New York: Barciller.
- Caballero Paredes S.M. (2013) *Costo Efectividad del Examen con Ácido Sulfasalilco 3n 3l Diagnóstico Precoz de Pre Eclampsia en un Hospital del MINSA – EUPG – UNFV – (Tesis de Maestría)*.
- Caballero Romero, A. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. Edil. Udegraf. Lima - Perú.
- Curry D. (2011). A. *Systems Approach*. New York: Dell.
- Chávez M. (2012). *Saude e Sistema*. Río de Janeiro: Escola Nacional de Saúde Pública.

Churchman C. (2012). *Systems Approach to Societal Problems*. California: Stanford Research Institute.

Day A. Robert (2014). *Cómo escribir y publicar trabajos científicos*; 29va Edic. The .Orgs Press, USA.

Deming E. (2013). *La Gestión de la Calidad Total*. La Filosofía de Deming y los catorce puntos de la GCT, en Ediciones Deusto S.A. Bilbao España, 2001. Págs. 32, 33 Y 57.

Diccionario de la lengua española (2014) XXII Edición de la Real Academia Española.

Donabedian A (2010). *La investigación sobre la calidad de la atención Médica Revista Salud y seguridad social del Instituto mexicano de seguridad social*, México.

Donabedian A (2012). *Los espacios de la salud: Aspectos fundamentales de la organización de la atención médica Biblioteca de la salud*, México D:F: Fondo de cultura Económica, 1988:.496-546.

Donabedian A (2012). Garantía y monitoreo de la calidad de la atención Médica, Revista del Instituto de Salud Pública, "perspectivas" primera, edición, México.

Donabedian A (2010). *"Seminario sobre Garantía de Calidad Esquemas de Conferencias y materiales ilustrativos"*, Buenos Aires Argentina.

Donabedian A (2012). *Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad*. Salud Pública México, 1993; 35 (3): 238-247.

Donabedian A (2012). *"Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad"* Rev. Calidad de la Atención de Salud, México Vol. 2 N° 3.

EUPG - UNFV (2004). Reglamento para la obtención del grado académico de Maestro y Doctor, Lima - Perú.

Gil More C. (2012). *Manual aplicativo de la calidad de atención médica*, OPS I OMS, Wash - USA.

Gonzales Cutipa, I. y Colab. (2016). Nivel de Conocimiento sobre el Proceso de Atención de Enfermería (PAE) en el Cuidado de la Salud Espiritual de los Profesionales de enfermería que laboran en los servicios de cirugía, emergencia y UCI de Hospital Hipólito Unanue.

Hernández - Sampieri R y Col. (2013). *Metodología de la Investigación*, 3ra Edic. MC Graw - Hill, México.

Huarac reyes, R.A. (2014). Estudio de Costo-Utilidad del Tratamiento del Cáncer de Mama (Tesis de Maestría)– EUPG – UNFV

Juan Guillermo Rojas (2014). *Factores relacionados con la aplicación del Proceso de Atención de Enfermería y las Taxonomías en 12 Unidades de Cuidados Intensivos de Medellín*, Colombia.

Kroeger A. (2011). *Atención primaria de salud, principios y métodos*; OPS / OMS, Serie Paltex, pag, 73-76.

Mendoza A.P. Robles G.L. (2010) *Planeamiento Estratégico en Gerencia en Servicios de Salud*; Fondo Edit. UNMSM; Lima – Perú.

MINSA (2011). Guía para la aplicación del Manual de Acreditación de Hospitales. RM N° 546-2011/MINSA Componentes y Estándares mínimos por niveles.

MINSA (2011). Manual de indicadores Hospitalarios. Perú / Minsa / OGE 2011-2014; Serie de herramientas Metodológicas, en Epidemiología y Salud Publica pág. 4 -5.

Mormontoy Laurel W. (2014). *Elaboración del protocolo de investigación*. Laboratorio. Boehringer Ingelheim; Lima - Perú.

- Núñez Carrión E.C. (2014) Evaluación de la Percepción de la Calidad de atención de usuarios y prestadores ambulatorios de Neurocirugía de un Hospital de Es Salud – UNPG – UNFV –(Tesis de Maestría) de Salud Pública con mención en gestión Hospitalaria”
- OPS / OMS (2012). *Enfoque Sistémico Inicial, en los servicios de Atención de Salud.* Wash - USA.
- OPS / OMS (2013). Publicación Científica N° 534; Investigaciones sobre Servicios de Salud; Wash - USA.
- OPS / OMS (2014). Manual de Gerencia de la calidad, Wash - USA.
- OPS / OMS - Ministère des Affaires Étrangères de France, y ACCODES del Canadá (2013). La Transformación de la gestión de Hospitales en América Latina y el Caribe. Cap. 8 Gestión de la Calidad. Enfoque Sistémico Actual.
- Paganini, Jm. (2013). *Calidad y Eficiencia de la atención Hospitalaria.* La relación entre estructura, proceso y resultado; OPS / OMS. Wash - USA.
- Pineda es. Y col. (2014). *Metodología de la Investigación.* 29va Edic. Serie Paltex, OPS I OMS, Wash - USA.
- Polit b. E. - hungler bp. (2011). *Investigación científica en ciencias de la salud,* 6ta. Edic., Edit Mc Graw - Hill Interamericana. México.
- Reséndiz Gutiérrez, M.G Y Colab. (2013) *Nivel de conocimientos y práctica adquirido durante un curso-taller de terapia intravenosa.*
- Riegeiman Rk - Hirsch Rp (2011). *Cómo estudiar un estudio y probar una prueba;* Publicación científica N° 531; OPS I OMS, Wash - USA.
- Seoane Monzón, Leticia, Cola. (2013). *Proceso de Atención de Enfermería (PAE) en cuidados Progresivos.*



Strasser S., Davis RM (2012). *Measuring patient satisfaction for improved patient services*. Ann Arbor (MI); Health Administration Press, 1991:210.

Tafur Raúl (2011). *La Tesis Universitaria*; Edit. Mantaro, Lima - Perú.

Tamayo Calderón, J. (2012). Vol. I y Vol. 11, *Estrategias para Diseñar y Desarrollar proyectos de Investigación en Ciencias de la Salud*, Edit. Mundo Científico en Salud. Lima - Perú.

Torres Zevallos (2013). *Manual de Análisis y Uso de Información Gerencia I en Salud*. Lima - Perú. Pág. 54 - 99.

Tamayo Calderón J; (2012) *Fundamentos de Administración en los Servicios de Atención de Salud*. Edic. Muñequito Normativo Lima – Perú.

Tamayo Calderón, J. (2012). *Patología Administrativa, Comportamiento Organizacional en los Servicios de Atención de Salud*, Muñequito Normativo, Lima – Perú.

Tamayo Calderón, J. (2012) *Guía para Confeccionar Manuales Médicos de Organización (MOF) y de Procedimientos Administrativos*, Edic. Muñequito Normativo. Lima – Perú.

Tamayo Calderón, J. (2012). *Técnicas Modernas para confeccionar o actualizar Manuales de Organización, Procedimientos y Protocolos en Salud, mediante Seminario – Taller en Instituciones de Salud*.

Varkevisser C. y Col. (2014). *Diseño y realización de Proyectos de investigación sobre sistemas de Salud*. Centro Internacional de Investigación para el Desarrollo (CID), OMS. Ottawa - Canadá.

# **IX. ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVO	JUSTIFICACIÓN	HIPÓTESIS
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuáles son los Resultados del Análisis de la Gestión del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho, en relación a las características de los elementos de Estructura, Procesos-actividades y Resultados-producto, durante el período de estudio?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p><b>Problema Específico (1):</b> ¿Cuáles son los Resultados de la gestión de las variables de la <b>Estructura</b> del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho, en relación a los Recursos de Personal, así como en la evaluación de los Recursos de Infraestructura Física, instalaciones y Equipos del Departamento, durante el año de estudio.</p> <p><b>Problema Específico (2):</b> ¿Cuáles son los Resultados de la gestión de las variables de <b>Procesos-actividades</b> del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho, en relación al análisis de la Gestión Organizacional del Departamento integrado por la organización formal y humana, el Planeamiento Estratégico, la Dirección y Liderazgo y las funciones de coordinación, control y evaluación durante el</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Conocer los resultados del análisis de la Gestión del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho, en relación a las características de los elementos de Estructura, Procesos-actividades y Resultados-producto.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p><b>a) Objetivo Específico (1):</b> Comprender los resultados de evaluación de la Gestión de las variables de <b>Estructura</b> del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho, en relación a los Recursos de Personal, así como de la Infraestructura, Instalaciones y Equipos del Departamento durante el año de estudio.</p> <p><b>b) Objetivo Específico (2):</b> Entender los resultados de la Gestión de las variables de los Procesos-actividades del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho, en relación a la evaluación de la Gestión Organizacional del Departamento integrado por la Organización formal y Humana, el</p>	<p>Se plantearon los siguientes motivos para justificar la ejecución de esta investigación :</p> <p>a) Justificación teórica: Evaluar la gestión de los servicios a nivel operativo tiene mucha importancia, pero evaluar la gestión a nivel del Departamento de Enfermería, reviste una relevancia y trascendencia muy significativa.</p> <p>b) Justificación práctica: Si un Instituto Especializado establece como política lograr la buena calidad y excelencia de los productos que ofrece, la mejor manera de alcanzar esa excelencia, es mediante la evaluación permanente de la gestión de los servicios a diferentes niveles, y qué mejor motivación para todos, si ahora se inicia con la evaluación del Departamento de Enfermería.</p> <p>c) Justificación metodológica: El Diseño de Investigación planteado en este estudio, tipo Observacional Descriptivo correlacional, con Enfoque Sistémico de Estructura, Procesos-actividades y Resultados-producto, permitirá obtener a corto plazo conclusiones científicas importantes del Departamento de Enfermería. La Tabla-Esquema N° 1, resume este enfoque.</p>	<p><b>a) Hipótesis General</b></p> <p>No se plantea por tratarse de un Diseño Observacional Descriptivo Transversal y Correlacional, pero sí es factible plantear:</p> <p><b>b) Hipótesis Descriptivas Correlacionales,</b></p> <p><b>b1) Hipótesis Descriptiva Correlacional (1)</b></p> <p><b>Se plantea:</b> Se podrá afirmar que existe relación entre la Evaluación Global del Perfil de la Infraestructura Física, Instalaciones y Equipos del Departamento de Enfermería y los Resultados del Análisis Global de la Gestión del Departamento de Enfermería.</p> <p><b>V. I. = Evaluación</b> Global del Perfil en la Infraestructura Física, Instalaciones y Equipos del Departamento de Enfermería.</p> <p><b>V.D. = Resultados</b> del Análisis Global de la Gestión del Departamento de</p>

<p>año de estudio?.</p> <p><b>Problema Específico (3):</b> ¿Cuáles son los Resultados de la gestión de las variables del Proceso Actividades del Departamento de Enfermería en relación a la evaluación de los Sistemas Administrativos del Departamento integrado por la gestión de Recursos Humanos, Económica, Financiera y Presupuestal, Gestión Logística, Gestión de la Calidad y de Mercadeo y de las Técnicas de Gestión de la Innovación, durante el año de estudio?</p> <p><b>Problema Específico (4):</b> ¿Cuáles son los Resultados de la Gestión de las variables del <b>Resultado-Producto</b> del Análisis Global del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho, durante el año de estudio, en relación a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Análisis Global del Departamento de Enfermería.</li> <li>• El grado de satisfacción de la atención de los pacientes atendidos.</li> </ul>	<p>Planeamiento Estratégico, la Dirección y Liderazgo y las Funciones de Coordinación, Control y Evaluación durante el año de estudio.</p> <p><b>c) Objetivo Específico (3):</b> Conocer los resultados de la Gestión de las variables de los <b>Procesos-Actividades</b> del Departamento de Enfermería, en relación a la evaluación de los Sistemas Administrativos, integrados por la Gestión de la Calidad y de Mercadeo y de las Técnicas de Gestión de la Innovación, durante el año de estudio.</p> <p><b>d) Objetivo Específico (4):</b> Comprender los resultados de la Gestión de las variables de los <b>Resultados-producto</b> de la Gestión Global del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho, durante el año de estudio en relación a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Análisis Global del Departamento.</li> <li>• El grado de satisfacción de la atención de los pacientes</li> </ul>	<p>d) Justificación económico-social: El manejo económico financiero de todo Hospital, constituye el talón de Aquiles de todo Plan Operativo Anual (POA), debido a que el Presupuesto asignado no satisface las expectativas económicas planteadas, y amenaza permanentemente el equilibrio de las Fortalezas vs., las Debilidades. Por esta situación, no se logra satisfacer las necesidades de atención de salud de la población usuaria.</p> <p>La evaluación y el análisis permanente de la gestión de los diferentes servicios y departamentos como el caso del Departamento de Enfermería, logra revertir los puntos débiles de la gestión y permitirá fortalecer los perfiles evaluativos estudiados en la presente investigación.</p>	<p>Enfermería.</p> <p><b>Nº, %, X2 de Pearson y Coeficiente Correlación Gamma.</b></p> <p><b>b2) Hipótesis Descriptivas Correlacional (2)</b></p> <p><b>Se plantea:</b> Se podrá afirmar que existe relación entre el Análisis Global del Perfil de la Gestión Organizacional del Departamento de Enfermería integrado por las Funciones Generales en Planeamiento Estratégico, Organización Formal y Humana, Dirección y Liderazgo, Coordinación, Control y Evaluación y los Resultados del Análisis Global de la Gestión del Departamento de Enfermería.</p> <p><b>V.I. = Análisis Global del Perfil de la Gestión Organizacional del</b> Departamento de Enfermería.</p> <p><b>V. D.= Resultados del Análisis Global de la Gestión del Departamento de Enfermería.</b></p> <p><b>Nº, %, X2 de Pearson y Coeficiente Correlación Gamma.</b></p> <p><b>b3) Hipótesis Descriptiva</b></p>
--	--	--	---

<p><b>¿Cuál es la pregunta de investigación?</b></p> <p>¿Cuáles son los <b>Resultados</b> del Análisis de la Gestión del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho, en relación a las características de los elementos Estructura, Procesos-actividades y Resultados-producto durante el año de estudio?</p>			<p><b>Correlacional (3)</b></p> <p><b>Se plantea:</b> Se podrá afirmar que existe relación entre la evaluación Global del Perfil de la Gestión de los Sistemas Administrativos del Departamento de Enfermería, integrado por la Gestión de Recursos Humanos, Gestión Económica – Financiera y Presupuestal, Gestión Logística, Gestión de la Calidad y de Mercadeo y de las Técnicas de Gestión para la Innovación del Departamento; y, los Resultados del Análisis Global de la Gestión del Departamento de Enfermería</p> <p><b>V. I. =</b> Análisis Global del Perfil de la Gestión de los Sistemas Administrativos del Departamento de Enfermería.</p> <p><b>V. D.=</b> Resultados del Análisis Global de la Gestión del Departamento de Enfermería.</p> <p><b>Nº, %, X2 de Pearson y Coeficiente Correlación Gamma.</b></p>
---	--	--	--

## **Anexo 2: Instrumento**

### **ESTUDIO: Evaluación de Gestión del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho – MINSA 2016**

**1) VARIABLES INDEPENDIENTES:** Los tres Perfiles evaluativos a), b) y c) que se describen a continuación.

#### **Formulario AD HOC**

Para consolidar las variables Independientes y Dependientes

**[Estructura → Procesos – actividades → Resultados – producto]**

**Explicación previa.-** Los criterios aplicados para el **Perfil evaluativo** en las diferentes situaciones del estudio, se calificó con la siguiente **Escala:**

#### **Calificación**

**D – Deficiente (1)**

**R – Regular (2)**

**B – Bueno (3)**

**MB – Muy Bueno (4)**

**Ex – Excelente (5)**

a)	Perfil Evaluativo de la Gestión de los Recursos de Personal y de los Recursos de Infraestructura Física, Instalaciones y Equipos del Departamento.	VALORACION				
		1	2	3	4	5
1	¿El Jefe del Departamento y el Personal se mantienen actualizados en esta Gestión para conseguir un efectivo trabajo?					
2	¿Cómo está el tipo de Personal del Departamento, su número y grado de capacitación en el Servicio?					
3	¿Cómo están los Recursos de Infraestructura física, Instalaciones y Equipos del Departamento?					
4	¿Los diferentes ambientes se encuentran en condiciones adecuadas?					
5	¿Cómo se encuentran las instalaciones eléctricas, sanitarias, mecánicas y especiales?					
6	¿Qué puede decir del Mobiliario y los Equipos?					
7	¿Hay mantenimiento, mejoramiento y conservación de la Planta Física, Instalaciones y Equipos?					
8	¿Cómo están las Medidas de Bioseguridad y Prevención de Accidentes de Trabajo y de riesgo de infecciones Intrahospitalarias?					
9	¿Están Previstas las medidas de Seguridad para casos de Desastres?					

10	¿Cómo valoras el Perfil evaluativo Global de la Gestión de los Recursos de Personal y de los Recursos de Infraestructura Física, Instalaciones y Equipos del Departamento?	1	2	3	4	5

b)	Perfil Evaluativo de la Gestión Organizacional del Departamento, en relación con Planeamiento Estratégico, Organización, Dirección, Liderazgo, Coordinación, Control y Evaluación.	VALORACION				
		1	2	3	4	5
11	¿El Jefe del Departamento de Enfermería y el Personal se mantienen actualizados en la Gestión Organizacional del Departamento para conseguir una Efectiva Gestión?					
<b>Sobre Planeamiento Estratégico</b>						
12	¿Se participa en la Misión, Visión, Análisis Situacional y Análisis FODA a nivel de Hospital?					
13	¿Se conoce como se formulan los objetivos, Metas y Estrategias Cooperativas y Competitivas a nivel del Hospital?					
14	¿Se participa en la Programación Anual de Actividades, que forma parte del Programa Operativo Anual (POA) del Hospital?					
15	¿Se participa en la Programación Anual de Logística del Hospital?					



<b>Sobre Organización Formal y Humana</b>					
16	¿Se ha logrado establecer una conveniente Estructura organizativa, con organigramas estructural y funcional y Documentos Normativos de Gestión, tipo Manuales y Protocolos de atención.				
17	¿Se ha conseguido definir Autoridad y Responsabilidad a diferentes niveles, con adecuada delegación de autoridad?				
18	¿El Personal conoce que funciones debe cumplir, como hacer el trabajo y como mejorar los métodos de Trabajo en forma periódica?				
19	¿Se ha logrado implantar el Humanismo, y se da importancia al comportamiento organizacional?				
<b>Sobre Dirección y Liderazgo</b>					
20	¿Hay Unidad de Dirección y se conduce al personal, y se establece motivación para lograr un trabajo efectivo?				
21	¿Se dan órdenes e instrucciones adecuadas al personal, y se establece motivación para lograr un trabajo efectivo?				
22	¿Se ejerce un Liderazgo Situacional individual y grupal?				
23	¿Se han implantado Comunicaciones Efectivas, y se toman decisiones correctas?				
24	¿Se supervisa en forma efectiva al personal, y se da				

	asesoría al personal					
25	¿Se atienden quejas del personal y público usuario en forma adecuada?					
<b>Sobre Coordinación, Control y Evaluación</b>						
26	¿El Jefe debido a su autoridad coordinadora ha logrado: armonizar los esfuerzos del personal recursos, establecer un efectivo Equipo de Trabajo, e instaurar Autodisciplina en el personal?					
27	¿El Comité Asesor – Coordinador, está organizado y funciona de forma adecuada, y las reuniones se preparan y dirigen en forma satisfactoria?					
28	¿Se ha logrado establecer un control constructivo y sin temor psicológico, aplicando acciones correctivas en forma eficiente					
29	¿Se utilizan técnicas adecuadas de control, como Control por Excepción, y se estimula al personal por el trabajo bien hecho?					
30	¿Se ha conseguido implantar una efectiva evaluación, en base a los siguientes criterios: ¿de objetivos y metas de productividad y costos, de trabajo técnico – asistencial y de otros criterios?					
31	¿Cómo valora el perfil evaluativo global de la Gestión Organizacional del Departamento de Enfermería, en relación con Planeamiento Estratégico	<b>D</b>	<b>R</b>	<b>B</b>	<b>M</b>	<b>E</b>
					<b>B</b>	<b>X</b>

c)	Perfil evaluativo de la Gestión de los Sistemas Administrativos del Departamento de Enfermería, en relación con Recursos Humanos, Económico-Financiero y Presupuestal y Logístico, de la Calidad, de Mercadeo y Técnica para la innovación.	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
32	¿El Jefe del Departamento de Enfermería y el personal se mantienen actualizados de la Gestión de los Sistemas Administrativos del Departamento para lograr una efectiva Gestión?					
<b>Sobre Gestión de Recursos Humanos</b>						
33	¿Se participa en el establecimiento de Normas sobre la Obtención de Personal de la Institución, en la descripción de funciones y clasificación de cargos en la Política Salarial y remuneraciones en el Protección de atracción, reclutamiento, selección y nombramiento de personal y en la capacitación y adiestramiento de personal?.					
34	¿Son adecuados y convenientes la aplicación y manejo de las Normas sobre Retención de Personal en el Hospital?					
35	¿Se da a conocer al personal sus derechos, obligaciones, prohibiciones y otras normas a fines?.					
36	¿Es satisfactoria la calificación y evaluación periódica del desempeño del personal.					

37	Se formula Programas de Bienestar, seguridad y de otro tipo					
<b>Sobre Gestión Económica y Financiera</b>						
38	El Departamento de Enfermería se interesa en participar y/o conocer la <b>Gestión Económica y Financiera</b> del Hospital, sobre información económica y estados contables, sobre planes financieros de la Institución para mejora y ampliación de Infraestructura y para la adquisición de nuevos equipos e instrumental del Departamento.					
<b>Sobre Gestión Presupuestal</b>						
39	El Departamento de Enfermería se interesa en conocer y/o participar en la <b>Gestión Presupuestal</b> del Hospital en el Anteproyecto de Presupuesto [Etapa de Programación y Formulación] en las Etapas de Enfermería y Control; en la Etapa de Evaluación Presupuestal?					
<b>Sobre Gestión Logística</b>						
40	¿El Departamento de Enfermería se interesa en participar y/o conocer la <b>Gestión Logística</b> del Hospital en las Etapas de Selección y Programación de Artículos y materiales, adquisiciones, Almacenamiento y Distribución Interna, Central y Esterilización de artículos?					
<b>Sobre Gestión de la Calidad</b>						
41	¿El Departamento de Enfermería, se interesa en conocer y evaluar la <b>Gestión de la Calidad</b> del Producto que brinda:					

	en la calidad de la Estructura del Proceso – actividad, y a la Calidad Total del Resultado – Producto?					
<b>Sobre Gestión de Marketing o Mercadeo</b>						
42	¿El Departamento de Enfermería se interesa en conocer y evaluar la <b>Gestión de Marketing o Mercadeo</b> del Producto que ofrece a los Pacientes? Los pacientes están de acuerdo con el producto que se brinda. El producto es de costo razonable. Se necesita hacer propaganda y publicidad por el Producto mediante el modelo Aida?					
<b>Sobre Gestión para la Innovación</b>						
43	¿El Departamento de Enfermería, se interesa en conocer y aplicar las Técnicas más convenientes de <b>Gestión para la Innovación en el Departamento</b> , como Reingeniería, Benchmarking, Customer Management, Gestión del Conocimiento y otros.					
44	¿Cómo valora el Perfil Evaluativo Global de los Sistemas Administrativo del Departamento de Enfermería, en relación con los Sistemas de Recursos Humanos, Económicos-Financieros y Presupuestal, Logística, de la Calidad, de Mercadeo y Técnicas de Gestión para la Innovación del Departamento.	D	R	B	M	E
					B	x

## 2) VARIABLE DEPENDIENTE:

Resultado del Análisis Global de la Gestión del Departamento de Enfermería [ v. Resultado – Producto]

VALORACION				
D	R	B	MB	Ex
1	2	3	4	5

**2.2** Resultado del Grado de Satisfacción de la Atención de Enfermería por los pacientes, en sectores de atención de una muestra representativa Ad Hoc.

Muy Insatisfechos (1)

Insatisfechos (2)

Poco Satisfechos (3)

Satisfechos (4)

Muy Satisfechos (5)

	1
	2
	3
	4
	5

### Anexo 3: Cuestionario de Validación para Jueces

**ESTUDIO:** Análisis de la gestión del Departamento de Enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho 2013 - 2014

SR (A) JUEZ

1. ¿Estima Ud. si los datos de Recursos Humanos del Departamento de Enfermería son necesarios?

SI		NO	
----	--	----	--

Observaciones y Sugerencias

.....

.....

2. ¿Estima Ud. que los datos de la infraestructura física, instalaciones y equipos del Departamento de Enfermería, son necesarios?

SI		NO	
----	--	----	--

Observaciones y Sugerencias

.....

.....

3. ¿Conceptúa Ud. si los datos de la Gestión del Departamento de Enfermería con los diferentes perfiles son beneficiosos?

SI		NO	
----	--	----	--

Observaciones y Sugerencias

.....  
.....

4.¿Considera Ud. si los datos sobre los documentos normativos del Departamento de Enfermería son indispensables?

SI		NO	
----	--	----	--

Observaciones y Sugerencias

.....  
.....

5.¿Juzga Ud. si los datos de Gestión de los sistemas administrativos del Departamento de Enfermería son concurrentes con sus diferentes perfiles?

SI		NO	
----	--	----	--

Observaciones y Sugerencias

.....  
.....

6.¿Piensa Ud. si los datos sobre actividades científicas y docentes; as como la enseñanza universitaria del Departamento de Enfermería, son útiles?

SI		NO	
----	--	----	--

Observaciones y Sugerencias

.....  
.....



## VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

### \*) VALIDEZ:

A continuación, se presenta el resultado de la Evaluación de la Encuesta ad hoc por el jurado invitado por el investigador; toda la respuesta favorable "SI" tiene un punto y desfavorable "NO", tiene cero puntos.

PREGUNTAS	JUECES					VALOR DE P
	1	2	3	4	5	
1	1	1	0	1	1	4
2	0	1	1	1	1	4
3	1	0	1	1	1	4
4	1	1	1	1	1	5
5	1	1	1	1	1	5
6	1	1	1	0	1	4
TOTAL	5	5	5	5	6	26

Para el análisis de la matriz usamos la formula siguiente:

$$b = \frac{Ta}{Ta + Td} \times 100 \quad Ta = \text{N}^\circ \text{ total de acuerdos con los jueces}$$

$Td = \text{N}^\circ \text{ total de desacuerdos de los jueces}$

$$b = \frac{26}{26 + 4} \times 100 = 86.6\%$$

\*) CONFIABILIDAD

**La confiabilidad**, del instrumento se efectuara aplicando el coeficiente alfa de Crombach, cuya fórmula es:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left( \frac{K}{1 - \sum Si} \right)$$

**Dónde:**  $\alpha$ : coeficiente de Crombach

K: de ítems utilizados para el caculo

$S_i$  : Varianza de cada ítem

$S_t$  : Varianza de los ítems

El valor obtenido de alfa es:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left( \frac{K}{1 - \sum Si} \right)$$

El valor alfa obtenido es:

$$\alpha = \frac{11}{10} \left( \frac{11}{1 - \underline{17.41}} \right)$$

$$\alpha = 0.964$$

**PROCEDIMIENTO PARA EL CÁLCULO DEL COEFICIENTE  $\alpha$  DE CRONBACH (REACTIVOS POLITOMICOS)**

Preguntas Seleccionadas Cuestionario de Encuesta	11	22	38	51	70	73	76	81	88	111	118	TOTAL DE FILAS
Nº02	2	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	20
Nº05	3	2	2	4	4	4	2	2	3	4	4	35
Nº10	1	2	2	4	2	2	2	2	1	2	2	25
Nº13	2	3	2	2	1	2	3	2	2	1	2	22
Nº15	1	4	4	5	5	5	4	4	1	5	5	47
Nº18	3	2	3	4	1	3	2	3	3	1	3	29
Nº19	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	39
Nº22	2	1	3	3	1	3	1	3	2	1	3	24
Nº25	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	33
Nº28	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	16
TABLAS DE COLUMNAS	22	23	24	34	24	29	23	24	22	24	29	290
PROMEDIO (X)	2.2	2.3	2.4	3.4	2.4	2.9	2.3	2.4	2.2	2.4	2.9	29
DESVIACION ESTANDA (DE)	0.79	0.95	0.97	1.07	1.51	1.19	0.95	0.97	0.79	1.51	1.19	11.89
VARIANZA s	1.62	0.89	1.93	1.15	2.26	1.43	0.89	1.93	1.62	2.26	1.43	141.37
SUMA DE VARIANZA ( $\sum S^2$ )	17.41											

$$\alpha = \frac{K}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum S^2}{n} \right) = \frac{11}{10} \left( 1 - \frac{17.41}{141.37} \right) = \frac{11}{10} \times 1 - 0.12315$$

$$1.1 \times 0.8768 = 0.964$$

#### **Anexo 4: Glosario de Términos**

**El Hospital, según BARQUIN CM, 2014**, es el establecimiento de salud destinado a la aplicación de medidas Preventivo – promocionales, al diagnóstico y tratamiento de los pacientes, donde se practican también la investigación y la enseñanza.

Los hospitales modernos, y la red de establecimientos de salud que los integran, polarizan la atención de la comunidad por la importante función social que cumplen, y hay consenso que deben ser dirigidos por profesionales, debidamente capacitados en Gestión y Administración Hospitalaria.

**De acuerdo al MINSA, 2011**, los Hospitales del Perú, de acuerdo a los componentes y estándares mínimos por niveles establecidos en la Guía del Manual de Acreditación de Hospital, se clasifican en tres categorías de establecimientos de salud por niveles de atención: I, II y III, según el grado de complejidad que tienen.

**La Dirección del Hospital**, según la Guía del Manual de Acreditación de Hospitales (**MINSA, 2011**) es el órgano encargado de la formulación y desarrollo de las Políticas y Programas en la Institución, acordes con su misión, visión, objetivos y metas. Es responsable de la gestión y conducción técnico – administrativa del Establecimiento.

**El Departamento de Enfermería, según la Guía del Manual de Acreditación de Hospitales (MINSA, 2011)**, es el área funcional de un Hospital, dedicada a brindar cuidados directos mediante el Proceso de Atención de Enfermería (PAE) al

paciente ambulatorio y hospitalizado del establecimiento de salud proyectando sus acciones a la familia y a la comunidad.

De acuerdo con **BALDERA PEDRERO M.L. 2012**, el **Departamento de Enfermería**, es la parte integrante de una institución hospitalaria que presta un servicio eficiente y eficaz y oportuno al paciente, familia y comunidad.

Es fuente de información y formación de profesionales de la salud. Es el área donde se integra las acciones del equipo de Enfermería, las cuales culminan en una proyección de la institución hacia los usuarios.

En el departamento de Enfermería se integra las acciones del equipo de salud porque la enfermera no solo cuida del paciente, sino que establece las relaciones para el cuidado integral del paciente. Si es necesario gestiona la atención del especialista, gestiona las interconsultas, los estudios de laboratorio y gabinete, se relaciona con los profesionales de Servicios Sociales, con las oficinas administrativas y con todos aquellos relacionados con la prestación de la atención médica.

Según **TAMAYO CALDERON, 2012** la **Organización de los Servicios de Enfermería**, está establecido bajo una estructura lineal compuesta con apoyo, es decir contempla un órgano directivo, un órgano lineal compuesto o sector operativo: Servicio de Emergencia y la Unidad de Cuidados Intensivos, Servicio de Centro Quirúrgico y a Unidad de Recuperación Post Anestesia, Servicio de Hospitalización y Servicio de Consulta Externa y un órgano de apoyo.

**La Dirección Operativa en los servicios de Enfermería, TAMAYO CALDERON, 2012**, la conceptúa como la habilidad para conducir a un grupo de personas en forma participativa, con motivación, liderazgo situacional y comunicaciones efectivas.

La **Coordinación, Control y Evaluación Operativa en los Servicios de Enfermería**, se define de la siguiente manera: Según **James Mooney**, la Coordinación es la disposición ordenada del esfuerzo del grupo que le da unidad de acción con vista a un propósito común. Y **Jiménez Castro**, conceptúa que la coordinación es un proceso integrador que armoniza los recursos materiales con los esfuerzos del personal.

Los **Sistemas Administrativos en los Servicios de Enfermería, TAMAYO CALDERON, 2012**, la conceptúa como un conjunto de elementos con características y fines comunes, interrelacionados entre sí y con el medio ambiente o contexto que le rodea, los cuales se adscriben alrededor de un ente integrador y normativo denominado órgano central del sistema. Ejemplo, el Sistema de Personal en la Administración Pública. Las diferentes oficinas de personal (Direcciones, divisiones, departamentos, etc.) representan al conjunto de elementos con características y fines comunes. Las oficinas de Personal están interrelacionadas entre si y tienen que ver con el ámbito interno y externo que le rodea.

Los **Sistemas de Presupuesto y de Abastecimientos en los Servicios de Enfermería**, es el conjunto de principios, normas, métodos y procedimientos que

regulan la actividad presupuestaria. Presupuestar significa presuponer una asignación de fondos de ingresos por un lado y de gastos por el otro.

Los **Sistemas de Comunicación en los Servicios de Enfermería**, TAMAYO CALDERON, 2012 la define como el conjunto de elementos interrelacionados cuya misión es facilitar el proceso de la comunicación entre los individuos, grupos y organismos integrantes de una institución. LYDIA LANDETE BELDA, 2012, menciona lo siguiente: desde el inicio de la enfermería como profesión es bien conocido que uno de los aspectos más importantes de la atención al individuo sano o enfermo, es la comunicación, ya que permite establecer interacciones y relaciones terapéuticas encaminadas a la restauración de la salud. Habilidades y características tales como la empatía, la escucha activa, el respeto a la dignidad del individuo etc., se deben desarrollar con la finalidad de conseguir una comunicación eficaz y una relación terapéutica satisfactoria.