

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



---

---

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE ENFERMERÍA Y  
CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS PADRES DE NIÑOS DE  
CIRUGÍA PEDIÁTRICA HOSPITAL NACIONAL EDGARDO  
REBAGLIATI MARTINS 2019”**

---

---

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: ADMINISTRACIÓN EN SALUD**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN  
ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD**

**TESISTA: ABELINDA QUISPE ALVA**

**ASESORA: MG. MONICA RICARDINA ESPINOZA NARCISA**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2021**

**DEDICATORIA**

A Dios, por darme la vida, salud y permitirme llegar hasta donde estoy ahora.

A mi hijo, por ser el pilar mas importante en mi vida, por demostrarme su amor y apoyo incondicional a mi vida personal y profesional.

## AGRADECIMIENTO

- Al Director del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, por su gestión al darme los permisos
- correspondientes para llevar a cabo mi estudio de investigación de mucho valor científico.
- A todos los padres de familia quienes colaboraron en esta tesis cuyos resultados de esta investigación permitirán resolver los problemas de la gestión administrativa y dar una buena calidad de atención en bien de los niños.
- A mi asesora de tesis por ser mi guía y fortaleza en el camino de la investigación.

## RESUMEN

La Gestión administrativa de la enfermera jefa en el cuidado del niño con patología quirúrgica y brindar cuidados en el pre y post operatorio, en su conjunto para brindar cuidados para cada niño sometido a cirugía de preparar al niño física y psicológicamente y además brindar educación al familiar e incorporarlo en el cuidado del niño. Mencionando como objetivo general : Determinar de que manera la gestión administrativa de Enfermería se relaciona con la calidad de atención en los padres de niños de Cirugía Pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2019. Cuya metodología usada fue un estudio cuantitativo, descriptivo correlacional de corte transversal, para el recojo de datos fue la encuesta, en una muestra de 30 padres de familia, teniendo como resultados: Como el valor del  $X^2_c$  es mayor al  $X^2_t$  ( $39.042 > 9.49$ ), entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna; **concluyendo:** Que existe relación alta directa y significativa al obtener un valor de 0.912; es decir a buena gestión administrativa de Enfermería buena es la calidad de atención.

**Palabras claves:** Gestión administrativa de Enfermería, calidad de atención Conflictos con los familiares conflicto en el equipo multiprofesional, anotaciones de enfermería, involucramiento.

## ABSTRACT

The administrative management of the head nurse in the care of the child with surgical pathology and providing care in the pre and post operative, as a whole to provide care for each child undergoing surgery to prepare the child physically and psychologically and also provide education to the family member and incorporate it into the care of the child. Mentioning as a general objective: To determine how the administrative management of Nursing is related to the quality of care in the parents of children of Pediatric Surgery Edgardo Rebagliati Martins National Hospital 2019.

Whose methodology used was a quantitative, descriptive, cross-sectional descriptive study, for the data collection was the survey, in a sample of 30 parents, having as results: As the value of  $X^2_c$  is greater than  $X^2_t$  ( $39.042 > 9.49$ ), then we reject the null hypothesis and accept the alternate hypothesis; concluding: That there is a direct and significant high relationship when obtaining a value of 0.912; that is to say good administrative management of good Nursing is the quality of care.

**Keywords:** Administrative management of Nursing, quality of care Conflicts with family members conflict in the multiprofessional team, nursing notes, involvement

## ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE	vi
INTRODUCCIÓN	viii
<b>CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1 Fundamentación del Problema	10
1.2 Justificación e importancia de la Investigación	10
1.3 Viabilidad de la investigación	11
1.4 Formulación del problema	12
1.4.1 Problema general	12
1.4.2 Problemas específicos	12
1.5 Formulación de objetivos	12
1.5.1 Objetivo general	12
1.5.2 Objetivos específicos	13
<b>CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS</b>	
2.1 Formulación de las hipótesis (considerar hipótesis nulas, hipótesis de Investigación o hipótesis alternas, si fueran necesarios)	14
2.1.1 Hipótesis general	14
2.1.2 Hipótesis específicas	14
2.2 Operacionalización de variables	14
2.3 Definición operacional de las variables	15
<b>CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO</b>	
3.1 Antecedentes de la investigación	16
3.2 Bases Teóricas	18
3.3 Bases conceptuales	19
<b>CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO</b>	
4.1 Ámbito	24
4.2 Tipo y nivel de investigación	24
4.3 Población y muestra	24

4.3.4. Descripción de la población	24
4.3.5. Muestra y método de muestreo	24
4.3.6. Criterios de inclusión y exclusión	25
4.4 Diseño de investigación	25
4.5 Técnicas e instrumentos	25
4.5.1 Técnicas	26
4.5.2 Instrumentos	26
4.5.2.1 Validación de los instrumentos para la recolección de datos	26
4.5.2.2 Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos	26
4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de datos	26
4.7 Aspectos éticos	27
<b>CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	
5.1 Análisis descriptivo	28
5.2 Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis	40
5.3 Discusión de resultados	43
5.4 Aporte científico de la investigación	44
CONCLUSIONES	45
SUGERENCIAS	46
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47
ANEXOS	
ANEXO 01. Matriz de consistencia	
ANEXO 02. Consentimiento informado	
ANEXO 03. Instrumentos	
ANEXO 04. Validación de los instrumentos por expertos	
NOTA BIOGRÁFICA	
ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO	
AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA	

## INTRODUCCIÓN

La Gestión administrativa de la enfermera jefa que labora en el Servicio de Cirugía Pediátrica, viene realizando la Gestión administrativa con amplios conocimientos y experiencia en el cuidado del niño con patología quirúrgica. Para gerenciar y brindar cuidados en el pre y post operatorio, como líder cuenta con otros profesionales de la Salud para trabajar en su conjunto para cada cirugía; de preparar al niño física y psicológicamente para la cirugía y además brindar educación al familiar e incorporarlo en el cuidado del niño.

Sin embargo se ven muy mortificados los padres de familia y se quejan que entre los profesionales se presentan conflictos y que la enfermera más se dedica a escribir que solucionar y apurar la Cirugía de su niño enfermo (autora)

“El Ministerio de Salud (MINSA), afirma que la calidad está basada por Avedis Donabedian, que “la calidad de la atención de salud es la aplicación de la ciencia y la tecnología médica para que maximice sus beneficios en la salud y evitar los riesgos”(Donabedian).

Porque el grado de calidad es que la atención recibida sea el equilibrio favorable de riesgos y beneficios para el usuario interno y externo”. (1)

Actualmente la Enfermera en diferentes sistemas de salud y en la dirección de algunos hospitales, es la que participa en la elaboración de Programas de Salud y Normas, así como en la gerencia de recursos humanos a través de la planificación, capacitación, formación de recursos humanos y materiales, y brindando asesoría en los diferentes proyectos de salud.

Es a través de la historia, la Enfermera es una profesión que ha aportado en la mejora de la calidad de atención en salud; mediante su intervención en numerosos procesos aplicando el Cuidado de Enfermería, en las comisiones de acreditación; de selección de estudiantes de nivel básico, de especialización y de bachiller universitario de la profesión; en los programas de educación continua, en su programación y desarrollo integrando diferentes comités de actividades científicas (infecciones, evaluación de historias clínicas, vigilancia epidemiológica, etc). (2)

La investigación para su desarrollo se constituye en los siguientes capítulos:



**Capítulo I:** El problema de investigación, aquí se redacta el problema que me llevó a realizar este estudio de investigación planteándome como problema general, los problemas específicos, y el objetivo general con sus los objetivos específicos, para luego mencionar la hipótesis general y las específicas para dar el valor científico al estudio, luego justifica el trabajo el porque realice este estudio, e identifico sus variables para operacionalarlas.

**Capítulo II:** En este capítulo defino bases teóricas de ambas variables con sus dimensiones e indicadores, previo a ello redacto los antecedentes internacionales y nacionales relacionados al tema, así realizar sus definiciones de todo lo leído sobre las variables con sus dimensiones.

**Capítulo III:** Marco Metodológico: tipo, nivel, diseño, población, muestra de estudio, técnicas de recolección de los datos.

**Capítulo IV:** Resultados con cuadros y gráficos con su respectivo análisis de las variables independiente y dependiente,

**Capítulo V:** Discusión de resultados teniendo en cuenta la contrastación de la hipótesis general,

**Conclusiones y Sugerencias:** Se da respuesta a los objetivos mencionados, para finalmente dar las recomendaciones o sugerencias para dar valor científico y considerar las referencias Bibliográficas y anexos.

## **CAPÍTULO I: ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1 Fundamentación del problema**

Para gerenciar y brindar cuidados en el pre y post operatorio, como líder se cuenta con otros profesionales de la Salud para trabajar en su conjunto para cada cirugía; de preparar al niño física y psicológicamente para la cirugía y además brindar educación al familiar e incorporarlo en el cuidado del niño. Sin embargo se ven muy mortificados los padres de familia y se quejan que entre los profesionales se presentan conflictos y que la enfermera más se dedica a escribir que solucionar y apurar la Cirugía de su niño enfermo (autora)

El Ministerio de Salud (MINSA), dice que la calidad según (Avedis Donabedian), que “la calidad de la atención de salud es la aplicación de la ciencia y la tecnología médica con el fin de obtener beneficios para la salud sin proporcional riesgos. El grado de calidad es el equilibrio favorable de riesgos y beneficios para el usuario”. (1)

Las enfermeras cumplen diferentes actos administrativos y en dirección en los centros hospitalarios.

### **1.2 Justificación e importancia de la investigación**

#### **a) De Carácter Práctico**

Las conclusiones nos permitirá contar con estrategias para subsanar esta problemática de conflictos entre los profesionales y los conflictos con los padres de familia quienes se ven desesperados por la salud de sus niños y a la vez sienten temor ante una posible pérdida .

#### **b) De Carácter Metodológico**

Que se tengan en cuenta las técnicas metodológicas utilizadas en esta investigación científica, que sustentan futuros estudios sobre el objeto de estudio y en particular la parte cualitativa del estudio para poder verificar las percepciones frente a esta problemática que es de mucho valor científico en este caso salvaguardar la vida del niño que se un bono demográfico de gran valor tanto para sus padres como para nuestro Perú.

### **c) De carácter Teórico**

Los resultados del presente estudio científico sirva de base teórica para futuros estudios relacionados con el tema en este caso sobre la Gerencia administrativa de Enfermería.

### **d) Importancia de la investigación**

La importancia de este estudio es que las estrategias planteadas para la gerencia de Enfermería este acorde con los requerimientos de las necesidades de los niños, hacer respetar y cumplir sus derechos como pacientes y que ello les hagan sentirse cómodos con nuestras atenciones, que los momentos de angustia sean tolerables para los padres de familia, que se crea entornos con mucha armonía y disciplina y que se evite los conflictos entre los profesionales que atendemos a los niños y crear estrategias donde los padres de los niños enfermos ayuden al cuidado de su niño.(autora)

## **1.3 Viabilidad de la investigación**

### **a. En cuanto al objeto de estudio**

Fue viable porque todos los padres de familia participaron en el estudio, entusiasmados por motivos que se pueda mejorar la administración en la atención de los niños.

### **b. Enfoque.**

Tomó en cuenta la forma de opiniones emitidas por los padres de niños enfermos y que esto fué de acuerdo a sus percepciones de la atención recibida.

Fue viable verificar el tiempo de atención para registrar los datos de los niños y sus padres ya que este llenado nos ayudó a conocer mas a fondo a la familia y así brindar todo el apoyo.

### **c. En cuanto a la localización**

Fue viable este estudio en cuanto a la localización porque se recabó los datos en los ambientes de hospitalización de los niños que están hospitalizados a pesar que muchos de ellos vienen de otros lugares fuera de Lima y se quedan con sus hijos en donde están hospitalizados.

## 1.4 Formulación del problema

### 1.4.1 Problema general

¿De que manera la gestión administrativa de Enfermería se relaciona con la calidad de atención en los padres de niños de Cirugía Pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2019?

### 1.4.2 Problemas específicos

P1. ¿De que manera la gestión administrativa de Enfermería manejo de **(Conflictos con los familiares)** se relaciona con la calidad de atención **(Involucramiento)** en los padres de niños de Cirugía Pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2019?

P2. ¿De que manera la gestión administrativa de Enfermería manejo de **(Conflicto en el equipo multiprofesional)** se relaciona con la calidad de atención **(Responsabilidad)** en los padres de niños de Cirugía Pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2019?

P3. ¿De que manera la gestión administrativa de Enfermería **(Anotaciones de Enfermería)** se relaciona con la calidad de atención **(Disciplina, armonía, valorización del ser humano)** en los padres de niños de Cirugía Pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2019?

## 1.5 Formulación del objetivos

### 1.5.1 Objetivo general

Determinar de que manera la gestión administrativa de Enfermería se relaciona con la calidad de atención en los padres de niños de Cirugía Pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2019.

### 1.5.2 Objetivos específicos.

O1. Verificar de que manera la gestión administrativa de Enfermería manejo de **(Conflictos con los familiares)** se relaciona con la calidad de atención **(Involucramiento)** en los padres de niños de Cirugía Pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2019.

O2. Reconocer de que manera la gestión administrativa de Enfermería manejo de **(conflicto en el equipo multiprofesional)** se relaciona con la calidad de atención **(Responsabilidad)** en los padres de niños de Cirugía Pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2019.

O3. Evidenciar de que manera la gestión administrativa de Enfermería **(Anotaciones de Enfermería)** se relaciona con la calidad de atención **(Disciplina, armonía, valorización del ser humano)** en los padres de niños de Cirugía Pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2019.

## CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS

### 2.1. Formulación de hipótesis

#### 2.1.1 Hipótesis general

Gestión administrativa Enfermería se relaciona con la calidad de atención en los padres de niños de Cirugía Pediátrica.

#### 2.1.2 Hipótesis específicas

H1. Gestión administrativa Enfermería (**conflicto con los familiares**) se relaciona con la calidad de atención (**Involucramiento**) en los padres de niños de Cirugía Pediátrica.

H2. Gestión administrativa Enfermería manejo de (**conflicto en el equipo multiprofesional**) se relaciona con la calidad de atención (**Responsabilidad**) en los padres de niños de Cirugía Pediátrica.

H3. Gestión administrativa Enfermería (**Anotaciones de Enfermería**) se relaciona con la calidad de atención (**Disciplina, armonía, valorización del ser humano**) en los padres de niños de Cirugía Pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2019.

### 2.2 Operacionalización de variables

#### Variable Independiente: La gestión administrativa de Enfermería

DIMENSIONES:

- Conflicto con los familiares
- Conflicto en el equipo multiprofesional
- Anotaciones de Enfermería.

#### Variable dependiente:

La calidad de atención

DIMENSIONES:

- Involucramiento
- Responsabilidad
- Disciplina, armonía, valorización del ser humano

Variable	Def. Concep.	Def. Opera.	Dimen	Indicadores	Instrumento	Escalas
Independiente: Gestión administrativa	Gestionar administrar y manejar los conflictos que pueda dar con los familiares, multiprofesionales y la verificación del tiempo dedicado en las anotaciones de Enfermería los cuales son mecanismos y procedimientos que van a responder al cuidado con criterios de calidad, oportunidad e integridad cada vez más exigentes de los pacientes en este caso de los niños	Conflictos con los familiares Si existe No existe	Conflictos con los familiares	Proporcionar un ambiente favorable para la negociación, propiciando una comunicación eficaz con los familiares.	Cuestionario elaborado por mi persona  Hoja de observación y comparación de los registros de datos de las anotaciones de Enfermería	Nominal
		El conflicto en el equipo profesional Si existe No existe	El conflicto en el equipo profesional	Las habilidades para proporcionar un ambiente favorable para la negociación, propiciando una comunicación eficaz.		Nominal
		Tiempo dedicado para el Uso de los registros de datos en la hoja tradicional Bastante: 20 minutos Poco: 10 minutos	Anotaciones de Enfermería.	El tiempo dedicado para el Uso de los registros de datos en la hoja tradicional El tiempo dedicado para el Uso de los registros de datos en la hoja nueva		Nominal
Variable Dependiente: Calidad de atención	La razón ,provisión de servicios de Salud en forma accesible, equitativa logrando la calidad en Salud con un nivel profesional óptimo, considerando el balance entre beneficios.	Calidad de atención 1. Buena 2. Regular 3. Mala	Involucramiento	Los usuarios que acuden en busca de los servicios de salud	Cuestionario elaborado por mi persona	Ordinal
			Responsabilidad	Actuar con buenas relaciones en busca de que el paciente logre la satisfacción		Ordinal
			Disciplina, armonía, valoración del ser humano	El entorno del paciente debe estar formada con disciplina, armonía y valoración		Ordinal

## 2.2 Operacionalización de variables

## CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

### 3.1. Antecedentes de la investigación

#### A nivel Internacional.

**Gómez, Quiroz, Davila, Bernardino (2016).** Objetivo: analizar el sentido de autoridad de los enfermeros gerentes en establecimientos médicos y comparar el tipo de autoridad ejercida por los enfermeros líderes en México y Portugal. Los resultados ayudaron a reflejar un sentido de autoridad; para los directivos mexicanos es el valor moral del líder y para los portugueses es la competencia en función del puesto asignado; En cuanto al tipo de poder que ejercen, en los primeros prevalece la justicia, la comprensión y la igualdad con los demás, mientras que en los segundos prevalecen la democracia participativa y la aceptación. Concluyendo que no existe una dirección de autoridad similar entre los directivos de los dos países, sus diferencias radican en el ángulo final en sus decisiones. (3)

**Johana Paola Rojas** en Bogotá. Afirma que la seguridad del paciente en el establecimiento impactó positivamente en las sensibilidades de enfermería, aunque no era un servicio de enfermería, era coordinado, dirigido y evaluado por los enfermeros y ellos mismos, quienes ejecutan cada programa de donde provienen todas las acciones de gestión que inciden en las métricas. (4)

**Mateo (2014) En su estudio “Evaluación de las notas de Enfermería en los registros clínicos del servicio de cirugía de mujeres, Hospital Nacional de Mazatenango”,** Afirman que el 62% de las notas de Enfermería, estuvieron escritas con letra clara y legible, el 98% con el color de lapicero según el turno; el 97% con errores en la redacción, y en el 91% no se registraron los tratamientos administrados, el 87% no registran las reacciones que presentó el paciente y el 55% registraron como queda el paciente al final del turno. Llegando a la conclusión que la mayoría de notas fueron de regular calidad. (5)



**Vanessa Montiel Cubillo y Col. (2014) En su estudio “Propuesta para la Medición del Servicio al Cliente y Análisis de la Calidad Percibida por el Usuario del Servicio de Emergencias del Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño de Liberia”.** El objetivo del estudio fue diseñar una herramienta de medición de calidad de atención siendo que el 74 % que sí, el 19% no y el 7% no respondió ningunas de las preguntas. Conclusión: El tiempo de espera es larga y que la vigilancia y limpieza deben garantizar el uso adecuado de equipos de limpieza. (6)

**Marquesa Emilia Garcia Sampayo (2013) en su estudio “Gestión de la calidad del cuidado de enfermería en Instituciones Prestadoras de Salud de III y IV nivel de atención en salud. Barranquilla”.** Concluye que el proceso de gestión del cuidado para el aseguramiento de la calidad en un 37,5% tienen la idea de aseguramiento de la Gestión de la Calidad del Cuidado. (7)

**Santos, José Luís Guedes dos et al (2013) En su estudio “Prácticas de enfermeros en la gerencia del cuidado en enfermería y salud”.** Este estudio tiene como objetivo destacar y analizar la práctica de gestión del cuidado de enfermería. Concluye: que la gestión del cuidado de enfermería está directamente relacionada con la búsqueda de una mejor calidad del cuidado.(8)

#### **Antecedentes a nivel nacional**

**Ubaldo, Piscoya, Quichiz, (2018) En su estudio “Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima – Perú”.** El objetivo del estudio fue determinar la calidad de la atención de enfermería especializada en el área de observación del servicio de urgencias de un hospital de Lima. Concluye que la calidad de atención es intermedia. (9)

**Ocampos, Concha, (2017) en su estudio “Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial Essalud-Tumbes”.** Concluye: que la aplicación de un adecuado mecanismo de gestión administrativa es fundamental para brindar un servicio de calidad. (10)

**Jonathan Orihuela Flores (2017)** en su estudio “**Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla**”. Concluye que el alcance de la relación entre “Administración y calidad de atención existe una correlación estadísticamente significativa, muy alta ( $r = 0,985$ ,  $p < 0,05$ ) y positiva. (11)

**Erika Nelly Montoya Vega (2017)** Concluye que la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario de la Administración Local de Salud Comunitaria (CLAS) “Aguamiro” - Yurimagas - 2017, no son independientes están relacionados teniendo(12)

**María Elena del Pilar Paredes Sánchez (2015)** Concluyendo que la satisfacción de los usuarios externos, en un 22,1% dijo estar satisfecho sobre nutrición, el 77,9% de dijeron no estar satisfechos. (13)

### **3.2 Bases teóricas**

**Teoría clásica** (1916) Su representante es Henri Fayol, cuya visión estructural y enfoque organizativo se centran por completo en la organización formal, que considera al hombre como un economista reconocido.

**Teoría científica:** en 1903, organización se basó en la sustitución de métodos empíricos por un método científico, en el tiempo y los movimientos en gestión como planificación, preparación, control y la ejecución.

**Los autores Frank y Lillian Gilbreth** se basan en tener en cuenta “el elemento humano en los métodos de trabajo, humanizando el trabajo para conseguir una mayor productividad en un entorno más agradable”. Los principios de ingeniería de Lillian y Frank contribuyeron en gran medida a las formas administrativas de la época. (Paolini & otros 2016).

**El modelo Taylor-fordista** resultó que se trataba de un matrimonio creado como producto del estilo administrativo de las instituciones tradicionales, llamadas mecanizadas porque se basaban en procesos regulares y rigurosos, muy ligados a instrucciones de uso.

**Con relación a ello Vidal (2011)** citando a Neffa (1989) “La articulación Taylor-Fordista crea una forma de organizar las empresas, la producción y los procesos de trabajo que, por su rigidez e incapacidad para adaptarse rápidamente, tendrán serias dificultades para adaptarse a los cambios en la calidad y cantidad de los requerimientos”.

**Henri Fayol (1841-1925)** Basada en principios sólidos, disciplinados y duros para planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar, para el proceso administrativo.( Henri Fayol)

**La gerencia como ciencia**, Son posturas donde se define como ciencia, técnica y arte. Ha sido y siempre será una poderosa herramienta para los líderes. Hitt, Black y Porter, definen a la Administración “como el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo tareas en un entorno organizacional”.

**Y dice (Chiavenato en el año 2011).** La Administración es para lograr esos objetivos. (Chiavenato, 2001)

**La Escuela de Humanidades y Sistemas** es una escuela acreditada por el estadounidense Harold Koontz que diseña y cumplen metas específicas de manera efectiva con el trabajo en grupo(2012)

“**La Sra. Arndt y la Dra Huckabay** ofrecen a la profesión de enfermería un perfil único de los conocimientos básicos y de las habilidades y características personales que necesitan todas las enfermeras administradoras que desean crear y mantener un sistema de atención para el presente y para el futuro”.

### **3.3 Bases conceptuales**

#### **La gestión administrativa de Enfermería**

La gestión clínica alineará los métodos de planificación, organización, gestión y evaluación con los entornos de atención médica o de higiene social, integrando buenas prácticas para garantizar una atención óptima que satisfaga las necesidades del paciente. Según el autor Ruiz Iglesias, la gestión clínica es encaminar a establecer un marco organizativo. (Ruiz Iglesias).

Autor Meso cubre la gestión de los centros de salud en los niveles administrativo, ejecutivo y ejecutivo. Microgestión de la salud relacionada con la gestión clínica, incluida la toma de decisiones de tratamiento relacionada con la gestión de recursos tecnológicos sanitarios y personas. (Meso) (14)

"Gestión de enfermería" para brindar un cuidado continuo y basado en lineamientos estratégicos, con el objetivo de lograr la salud como un Producto final. Porque están directamente relacionados con el bienestar de los individuos y las poblaciones. (15)

El logro de la longevidad es el resultado de los avances científicos en todo el mundo, así como del establecimiento de medidas estatales, sociales y culturales para la esperanza de vida y el trabajo realizado por expertos en Enfermería. (16)

La gestión del cuidado tiene como objetivo satisfacer las necesidades del paciente, las necesidades de sus familias, cuidadores y comunidades, y las relaciones interpersonales, La gestión del cuidado tiene como objetivo satisfacer las necesidades del paciente, las necesidades de sus familias, cuidadores y comunidades, y las relaciones interpersonales, el liderazgo, el compromiso y la comunicación, y las enfermeras tienen una gestión responsable. (17)

### **Conflicto con los familiares**

Cuanto mayor es el estrés y el conflicto entre los miembros de la familia y en sus relaciones, mayor es el estrés y el conflicto, más es necesario que la familia se adapte a las nuevas necesidades, para asignar roles y funciones nuevas habilidades cuando el paciente está hospitalizado, lo que es un momento de zozobra, temor y angustia para la familia, pues el ingreso supone un cambio en el estado de salud del ser querido ante situaciones difíciles, nuevas a la rutina, dolorosas y en algunos casos, que pueden llevar a la muerte.

Todo esto puede que los miembros, de familias generalmente perciben el ambiente hospitalario como un lugar amenazante, con pocas oportunidades para que puedan hablar de su experiencia en esta difícil situación.

Sin embargo, los autores del artículo también señalan que: "El objetivo de la profesión de enfermería es cuidar al paciente, sin olvidar que él forma parte de un grupo social, la familia" (pp.32). . paciente, y entender a la familia como su contexto. (18)

Así, la familia es un simple recurso, y la intervención del enfermero en su rol de facilitador debe brindar su cuidado como persona necesitada, no como un solo recurso, sino que simplemente brinda una solución en el cuidado de su ser querido enfermo.

Los entornos de atención y preocupación se consideran pacientes ocultos. y la creciente importancia de la colaboración ha pasado a primer plano en las últimas décadas, los profesionales de enfermería están comprometidos con el desarrollo de relaciones de colaboración con las familias en una variedad de entornos, como hospitales, centros de población y en la comunidad. (19)

### **Conflicto en el equipo multiprofesional**

El surgimiento de conflictos es similar, pues profesionales de diversas categorías deben velar por la felicidad y el bienestar de los individuos, y cada uno en la particularidad de su trabajo y muchas veces en su propio interés, desde administrar, dirigir, controlar, mantener, incluso aquellas actividades que se determinen como complementarios a la acción médica, a la gestión de personas, equipos o procesos relacionados directa o indirectamente con el cuidado. (20)

Los profesionales y personas se relacionan y se se negocian por el juego del poder y por la diferencia de intenciones en busca de protagonismo y profesión. (21)

Los conocimientos propios se transmiten y se equilibra con el buen juicio y desempeño con entendimiento mutuo, para proponer cambios y soluciones para lograr la satisfacción y la solidaridad. (22)

El conflicto debe evitarse a toda costa, aunque existe una clara tendencia, a partir de mediados del siglo XX, a verlo como un factor propicio para el cambio institucional en enfermería. , incluso más recientemente. (23)

### **Anotaciones de Enfermería.**

Durante estas fases activas, las notas de enfermería son de vital importancia ya que se consideran documentos legales que describen el estado de salud de un paciente y brindan evidencia científica escrita de la continuidad de los cuidados de enfermería con la aplicación de SOAPIE. Y (NIC), (NOC), deben ser registros y notas de enfermería para garantizar la continuidad y calidad de la atención al paciente.(24)

Se brinda atención al paciente las 2 horas del día en base a las necesidades y/o problemas que presente el paciente y permite monitorear el progreso del paciente, ayudando a los profesionales de enfermería a tomar las decisiones necesarias. (25)

Los cuidados prestados; Sin embargo, es preocupante que no tomen esto más en serio, ya que toman registros frecuentes, inexactos u objetivos y no les importa la calidad de sus registros. (26)

### **La calidad de atención**

Durante las últimas décadas, Perú ha logrado un progreso notable en el campo de la salud pública, pero la seguridad del paciente sigue siendo un problema para los ministros de salud. Además de reducir la mortalidad materna en la atención prenatal y el parto en el establecimiento, se necesita un gran esfuerzo para mejorar la calidad de la atención de la salud.

Calidad de atención en nuestros hospitales, estamos viendo empeoramiento de imagen, pérdida de confianza en los hospitales y eventos adversos mayores, muchas veces los pacientes no mueren por un diagnóstico admitido Hospitales que por eventos adversos aún no han logrado la seguridad del paciente por un falta de visión clara, poca cultura de seguridad y protagonismo del Ministerio de Salud, en relación a los usuarios y llenar el vacío de recursos humanos en hospitales importantes. (27)

### **Involucramiento**

“La enfermería es el arte, la filosofía, la ética y la política del cuidado de las personas, y tiene la obligación moral de garantizar que todos los que utilizan sus servicios reciban cuidados profesionales que tengan capacidad” (Castrillón, 2008, p. 115).

La regulación odontológica se encarga de priorizar acciones para aplicar, desarrollar y aplicar códigos de ética (Malvárez, et al. 2006, p.115). 31 “La esencia, de enfermería, es el cuidado, para identificar sus pensamientos, sentimientos, dudas, expectativas,

dolores, molestias al responder a las necesidades y problemas reales y potenciales con conocimiento teórico, “La profesión de enfermería busca consolidar conocimientos y poner al individuo y su entorno en el centro de su actividad y bienestar.”.(28)

### **Responsabilidad**

Los proveedores de atención, incluidos los médicos, también tienen una gran parte de la responsabilidad, ya que a menudo perciben la calidad como una característica inherente de la atención y, por lo tanto, una condición natural de la atención, y creen erróneamente que la mejora de la calidad debe realizarse con tecnología avanzada.(29)

### **Disciplina, armonía, valorización del ser humano**

Las políticas nacionales e internacionales han buscado promover la humanización, la seguridad y la calidad de la atención para evitar complicaciones, costos y lograr una mejor satisfacción y resultados de las intervenciones de enfermeras y pacientes, entendiendo el cuidado humanizado con base en las políticas nacionales e internacionales.

Individualmente, el cumplimiento de estas políticas no es suficiente, contribuyendo a que el cuidado sea una insatisfacción individual y social con los servicios de salud y estas se deban al conflicto “entre los establecimientos y las enfermeras”, y “las políticas lucrativas en estos establecimientos "todavía no se han dado cuenta de un grado de antropomorfización". (30)

## **CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO**

### **4.1 Ámbito**

Complejo hospitalario de seguridad social más importante del Perú.

### **4.2 Tipo y nivel de investigación**

#### **Tipo de estudio**

Cuantitativo descriptivo no experimental

#### **Nivel de investigación**

El nivel de estudio es cuantitativo descriptivo y correlacional de corte transversal Arias, (2006),

### **4.3 Población y muestra**

#### **4.3.4. Descripción de la población**

En el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, acuden pacientes de todos los estratos, residentes de la localidad y alrededores, tengan o no algún tipo de seguro; como es Materno Infantil, acuden pacientes recién nacidos y de todas las etapas de vida, de ambos sexos.

Utilizando los criterios de inclusión y exclusión, la población a utilizar es de 120 padres de familia de niños de cirugía pediátrica.

En el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, en promedio, se atienden 20 niños por turno.

La atención es de Lunes a Domingo, las 24 hrs. del día, para manejar capacidad resolutoria, ellos vienen trasladados en ambulancia al hospital para manejo de su complejidad dependiendo el caso.

#### **4.3.5. Muestra y método de muestreo**

La Muestra para el presente estudio está constituida por 30 padres de niños de cirugía pediátrica en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.

#### **El método de muestreo**

Fue no probabilístico, por conveniencia de la investigadora.



#### 4.3.6. Criterios de inclusión y exclusión

**Los criterios de inclusión:** es de 30 padres de familia de niños de cirugía pediátrica que decidieron participar en el estudio.

Los padres de familia que aceptaron firmar el consentimiento informado para participar en dicho estudio.

**Criterios de exclusión:** Padres de familia que no quisieron participar en dicho estudio.

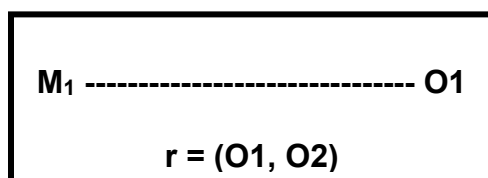
No quisieron firmar su consentimiento informado

Padres de familia que no llenaron los instrumentos correctamente, fueron excluidos.

#### 4.4 Diseño de investigación

El diseño de investigación fue no experimental, modalidad Descriptivo– Correlacional según (Sánchez y Reyes. Metodología y Diseños de la Investigación Científica (P. 89).

**Cuyo esquema está representado así:**



Donde:

M1 = Muestra de los padres de los niños

O<sub>1</sub> = Medición de la variable Gerencia de Enfermería

O<sub>2</sub> = Medición de calidad de la atención

r= Correlación entre la información O<sub>1</sub> y O<sub>2</sub>

## **4.5 Técnicas e instrumentos**

### **4.5.1 Técnicas**

#### Paso 1

Se realizaron los permisos al comité de ética de la Dirección, adjuntando el proyecto de Investigación

#### Paso 2

Una vez aprobada la Investigación, se ingresó por mesa de partes la carta dirigida al Médico Director del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.

#### Paso 3

Obtenido el permiso correspondiente, se empezó a sacar copias de los instrumentos a utilizar y a explicar a los familiares de niños la forma de cómo llenar la encuesta.

#### Paso 4

Se socializó con el personal que se interesó en el tema a investigar.

### **4.5.2 Instrumentos**

#### **4.5.2.1 Validación de los instrumentos para la recolección de datos**

Se pasó una prueba piloto encuesta a 10 padres de niños para ver si las preguntas de la encuesta estaban bien elaboradas, luego se paso por Juicios de Expertos especialistas en el tema a investigar, lo cual fue aprobado por ellos los cuestionarios.

#### **4.5.2.2 Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos**

Me basé en las pruebas estadísticas pertinentes para analizar las respuestas con la prueba de confiabilidad de Cronbach, cuya confiabilidad y validez del cuestionario fue de un valor de 0.914, para ambos cuestionarios por lo que concluimos que nuestro instrumento fue altamente confiable con la cual se recolectaron los datos utilizados son las encuestas.

## **4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de datos**

Recojo de los datos de la información que se obtuvo mediante las encuestas, los cuales fueron tabulados dándoles códigos a todos los participantes para ser analizados en el SPSS 25.

Los resultados fueron expresados en tablas y los gráficos.

Para la descripción demográfica de la población y de los resultados individuales obtenidos mediante los instrumentos de recolección de datos se utilizaron las medidas

de tendencia central, distribuciones y frecuencias, los métodos de análisis descriptivos, como el chi cuadrado de Pearson para la contingencia de variables categóricas.

- Uso de tablas de contingencia.
- Representación Gráfica.
- Análisis e interpretación descriptivo - explicativo - comparativo de los resultado.
- Chi cuadrada
- Matriz de correlación

#### **4.7 Aspectos éticos**

Se solicitaron a la Universidad de Posgrado el registro del proyecto y aprobación.

Luego solicité permiso a todos los directivos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, al jefe del servicio de cirugía pediátrica y a los padres de niños de Cirugía Pediátrica.

Se cumpló con todo lo ético para el presente estudio de investigación teniendo en cuenta los siguientes aspectos éticos en el manejo de la información siguiendo como un valor agregado las pautas establecidas por la Universidad Hermilio Vladizan de Huánuco.

No se ha efectuado plagio alguno, se ha respetado las pautas y frases de otras investigaciones realizadas con sus respectivos parafraseados.

No se manipularon los resultados, y se respetó los derechos del autor en cuanto a otros trabajos de investigación teniendo en cuenta la:

**Autonomía:** Toda la información y los datos personales fueron utilizados únicamente para el objetivo del estudio, tomando las medidas necesarias para proteger la privacidad y confidencialidad.

**Beneficencia:** Serán beneficiados con los resultados de esta investigación todos los participantes.

**No maleficencia:** Sin riesgos por participar en este estudio.

**Justicia:** Sus derechos de todos los participantes, cuidando su integridad y privacidad.

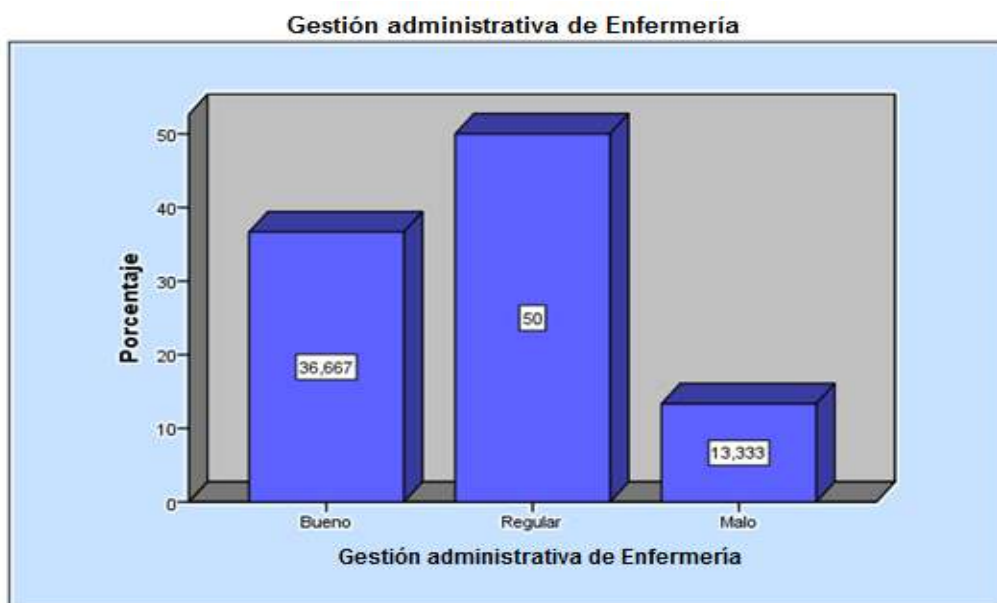
## CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 5.1 Análisis descriptivo

**Tabla 01: Gestión administrativa de Enfermería en los padres de niños de Cirugía Pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2019**

Gestión administrativa de Enfermería	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	11	36,7
Regular	15	50,0
Malo	4	13,3
Total	30	100,0

Fuente: Encuesta de opinión elaborado por la investigadora.



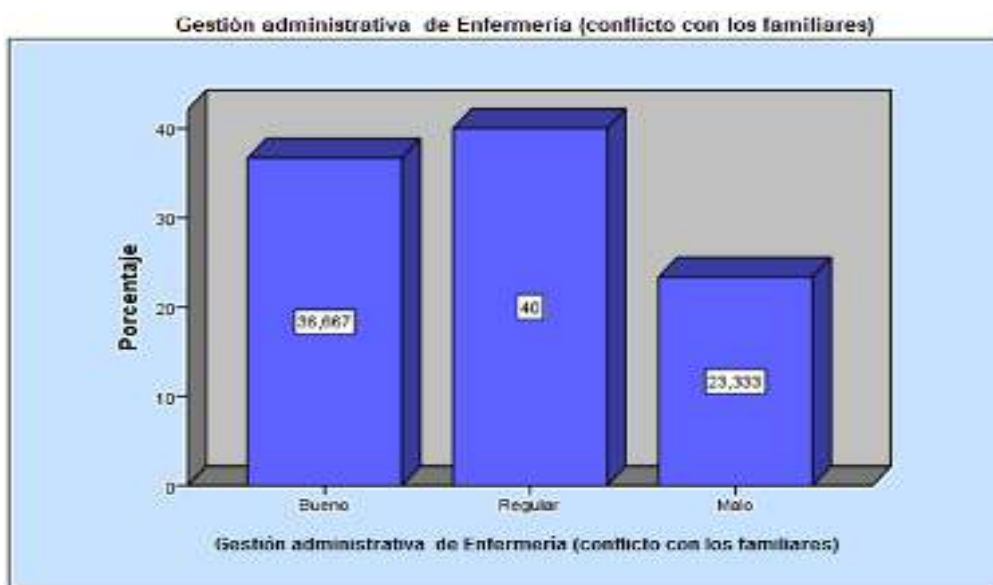
**Figura 01: Gestión administrativa de Enfermería en los padres de niños de Cirugía Pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2019**

**Interpretación:** Se observa que los padres de familia en la mayoría refieren que es regular la gestión de Enfermería en un 50.0%(15) sin embargo el 36.7%(11) padres refieren que es bueno, solo 4 padres de familia en un 13.3% refieren que la gestión de Enfermería es bueno. **Esto me indica que la Gestión administrativa de Enfermería es de forma regular.**

**Tabla 02: Gestión administrativa de Enfermería (conflicto con los familiares) en los padres de niños de Cirugía Pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2019.**

<b>Gestión administrativa de Enfermería (conflicto con los familiares)</b>	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	11	36,7
Regular	12	40,0
Malo	7	23,3
Total	30	100,0

**Fuente:** Encuesta de opinión elaborado por la investigadora



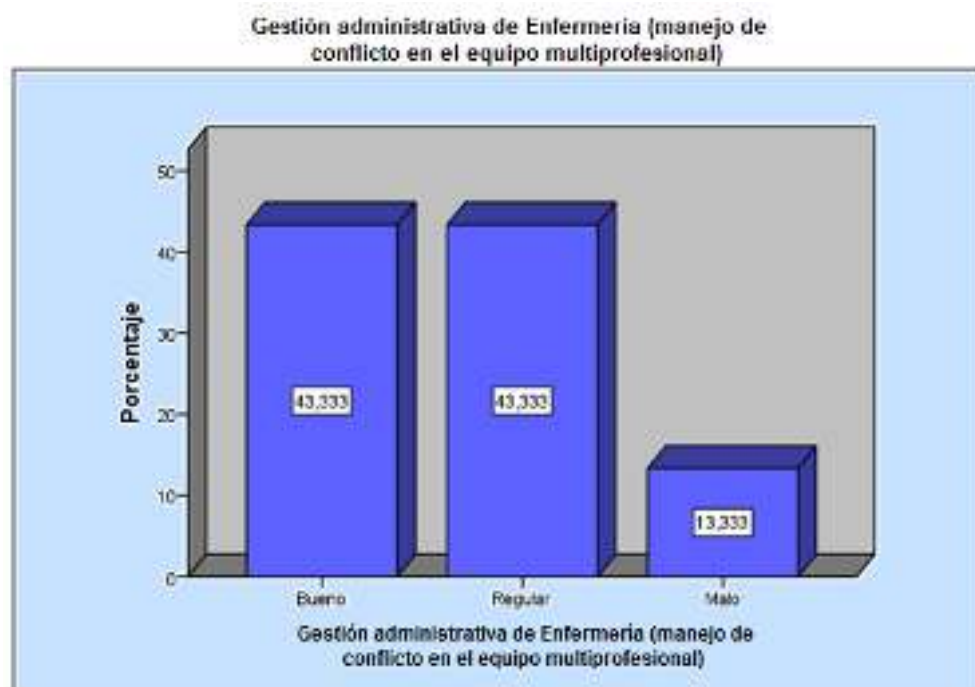
**Figura 02: Gestión administrativa de Enfermería (conflicto con los familiares) en los padres de niños de Cirugía Pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2019.**

**Interpretación:** Se observa que los padres de familia en la mayoría refieren que es regular la gestión de Enfermería (**conflicto con los familiares**) en un 40.0%(12) sin embargo el 36.7%(11) padres refieren que es bueno, solo 7 padres de familia en un 23.3% refieren que la gestión de Enfermería es malo. **Esto me indica que la Gestión administrativa de Enfermería en conflicto con los familiares es de forma regular.**

**Tabla 03: Gestión administrativa de Enfermería (manejo de conflicto en el equipo multiprofesional) en los padres de niños de Cirugía Pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2019**

<b>Gestión administrativa de Enfermería (manejo de conflicto en el equipo multiprofesional)</b>	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	13	43,3
Regular	13	43,3
Malo	4	13,3
Total	30	100,0

Fuente: Encuesta de opinión elaborado por la investigadora



**Figura 03: Gestión administrativa de Enfermería (manejo de conflicto en el equipo multiprofesional) en los padres de niños de Cirugía Pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2019**

**Interpretación:** Se observa que los padres de familia refieren que es regular y bueno la gestión de Enfermería (**manejo de conflicto en el equipo multiprofesional**) en un 43.3%(13), sin embargo hay un empate, solo 4 padres de familia en un 13.3% refieren que la gestión de Enfermería es mala. **Esto me indica que la Gestión administrativa de Enfermería en manejo de conflicto en el equipo multiprofesional esta entre regular y Bueno.**

**Tabla 04: Gestión administrativa de Enfermería**

<b>Gestión administrativa de Enfermería (Anotaciones de Enfermería)</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bueno	11	36,7
Regular	19	63,3
Total	30	100,0

Fuente: Encuesta de opinión elaborado por la investigadora

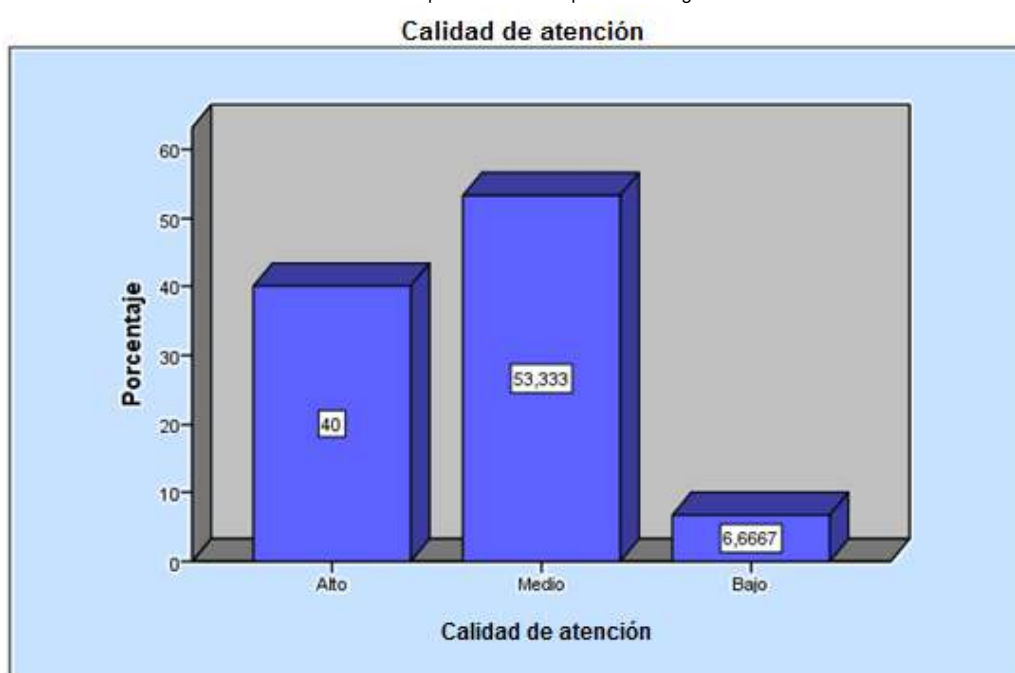


**Interpretación:** Se observa que los padres de familia en la mayoría refieren que es regular la gestión de Enfermería (  **anotaciones de enfermería**) en un 63.3%(19), sin embargo el 36.7%(11) padres refieren que es bueno, la gestión de Enfermería en anotaciones de enfermería. **Esto me indica que en gran mayoría de los padres de familia refieren que la Gestión administrativa de Enfermería en anotaciones de enfermería es regular.**

**Tabla 05: Calidad de atención en los padres de niños de Cirugía Pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2019.**

Calidad de atención	Frecuencia	Porcentaje
Alto	12	40,0
Medio	16	53,3
Bajo	2	6,7
Total	30	100,0

Fuente: Encuesta de opinión elaborado por la investigadora



**Figura 05: Calidad de atención en los padres de niños de Cirugía Pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2019.**

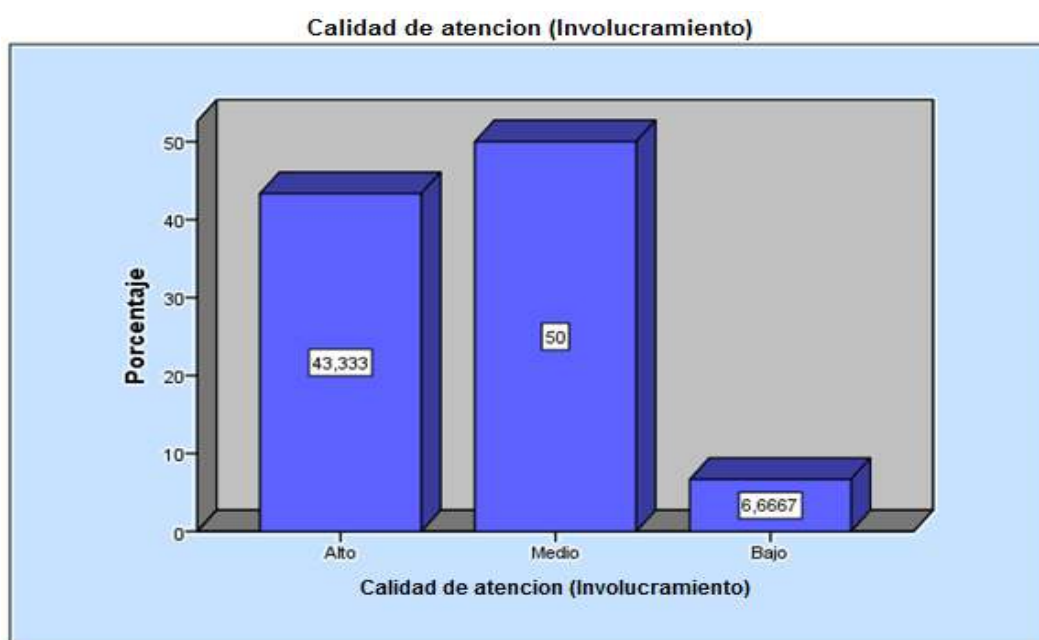
**Interpretación:** Se observa que los padres de familia en la mayoría refieren que es medio la calidad de atención en un 53.3%(16), es alto en un 40.0%(12) solo el 6.7%(2), es bajo. **Esto me indica que gran mayoría de los padres de familia refieren que es regular la calidad de atención.**



**Tabla 06: Calidad de atención (Involucramiento) en los padres de niños de Cirugía Pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2019.**

Calidad de atención (Involucramiento)	Frecuencia	Porcentaje
Alto	13	43,3
Medio	15	50,0
Bajo	2	6,7
Total	30	100,0

Fuente: Encuesta de opinión elaborado por la investigadora



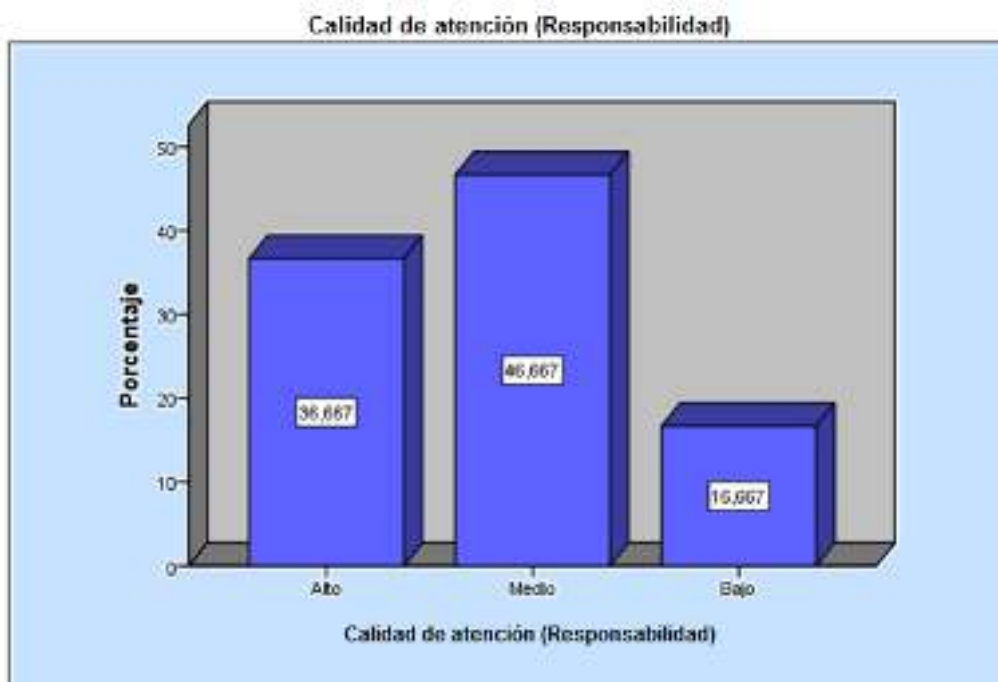
**Figura 06: Calidad de atención (Involucramiento) en los padres de niños de Cirugía Pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2019.**

**Interpretación:** Se observa que los padres de familia en la mayoría refieren que es medio la calidad de atención en( involucramiento) en un 50.0%(15), el 43.3%(13) alto, el 6.7%.(2) es bajo. **Esto me indica que gran mayoría de los padres de familia refieren que es medio la calidad de atención en involucramiento**

**Tabla 07: Calidad de atención (Responsabilidad) en los padres de niños de Cirugía Pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2019.**

Calidad de atención (Responsabilidad)	Frecuencia	Porcentaje
Alto	11	36,7
Medio	14	46,7
Bajo	5	16,7
Total	30	100,0

Fuente: Encuesta de opinión elaborado por la investigadora



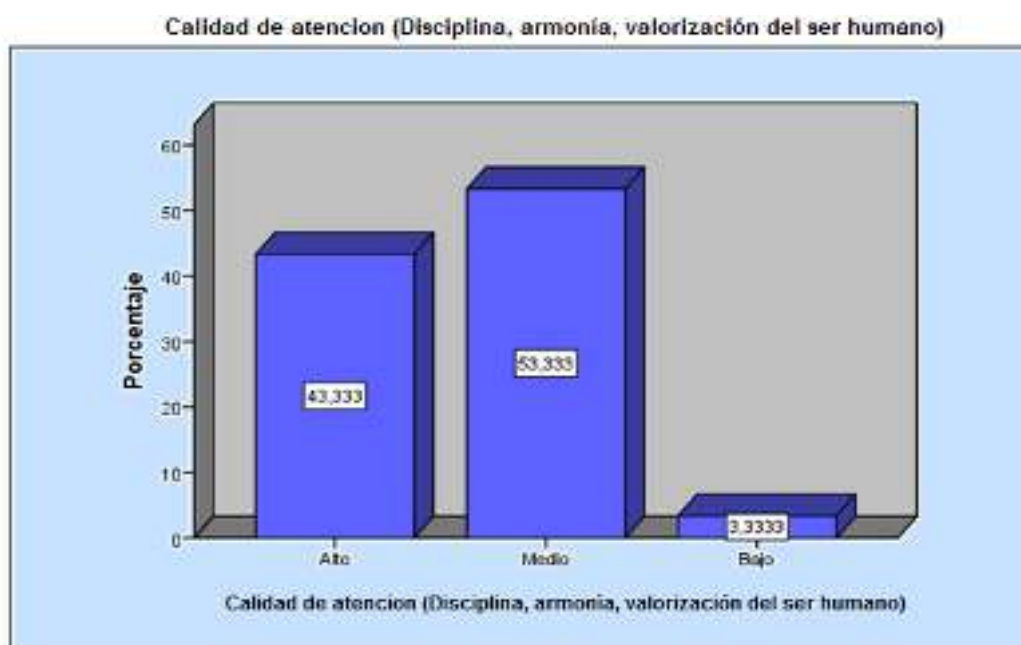
**Figura 07: Calidad de atención (Responsabilidad) en los padres de niños de Cirugía Pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2019.**

**Interpretación:** Se observa que los padres de familia en la mayoría refieren que es medio la calidad de atención (responsabilidad) en un 46.7%(14), sin embargo el 36.7%(11) padres refieren que es alto, solo el 16.7%.(5),refieren que la calidad de atención en responsabilidad es bajo. **Esto me indica que gran mayoría de los padres de familia refieren que es medio la calidad de atención en responsabilidad.**

**Tabla 08: Calidad de atención (Disciplina, armonía, valorización del ser humano) en los padres de niños de Cirugía Pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2019.**

Calidad de atención (Disciplina, armonía, valorización del ser humano)	Frecuencia	Porcentaje
Alto	13	43,3
Medio	16	53,3
Bajo	1	3,3
Total	30	100,0

Fuente: Encuesta de opinión elaborado por la investigadora



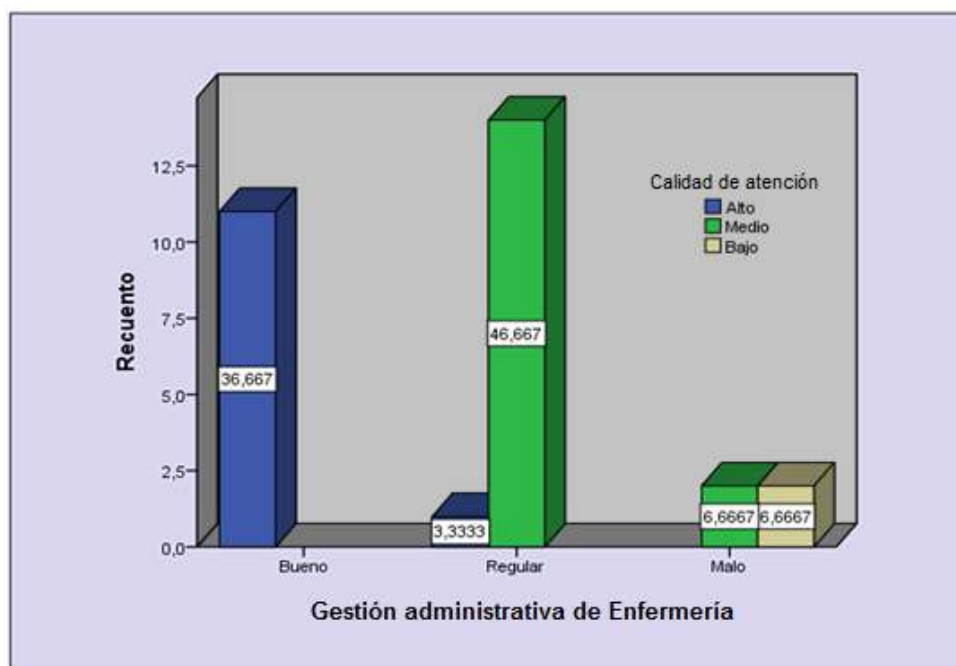
**Figura N° 08: Calidad de atención (Disciplina, armonía, valorización del ser humano) en los padres de niños de Cirugía Pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2019.**

**Interpretación:** Se observa que los padres de familia en la mayoría refieren que es medio la calidad de atención ( **Disciplina, armonía, valorización del ser humano**) en un 53.3%(16), sin embargo el 43.3%(13) padres refieren que es alto, solo el 3.3%.(1),refieren que la calidad de atención es bajo. **Esto me indica que gran mayoría de los padres de familia refieren que es medio la calidad de atención en Disciplina, armonía, valorización del ser humano**

**09: Gestión administrativa de Enfermería con la calidad de atención en los padres de niños de Cirugía Pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2019**

Gestión administrativa de Enfermería * Calidad de atención	Calidad de atención			Total
	Alto	Medio	Bajo	
Bueno	11	0	0	11
Regular	1	14	0	15
Malo	0	2	2	4
Total	12	16	2	30

Fuente: Encuesta de opinión elaborado por la investigadora



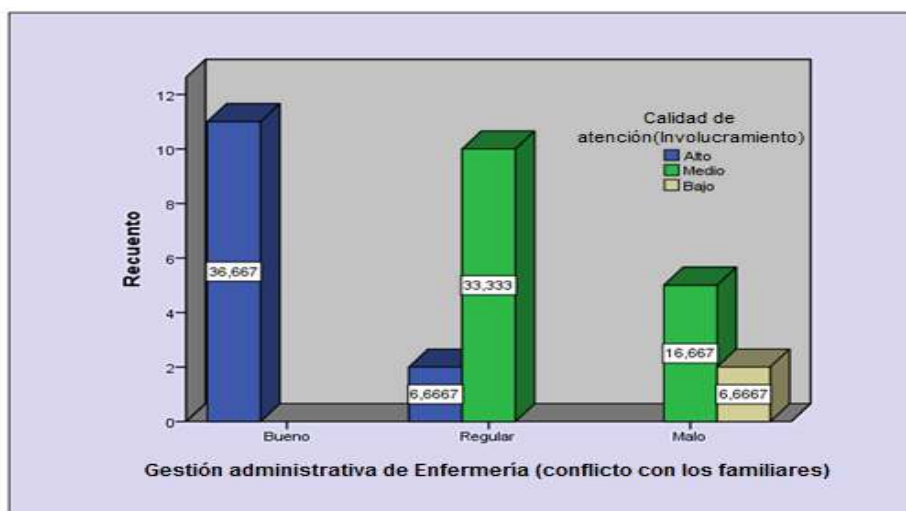
**Figura N° 09: Gestión administrativa de Enfermería \* Calidad de atención**

**Interpretación:** Se observa que la gestión administrativa de Enfermería es regular y que esto también se ve reflejado en la calidad de atención que es medio.

**Tabla N° 10: Gestión administrativa de Enfermería (conflicto con los familiares) con la calidad de atención (Involucramiento) en los padres de niños de Cirugía Pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2019**

Gestión administrativa de Enfermería (conflicto con los familiares) * Calidad de atención(Involucramiento)		Calidad de atención(Involucramiento)			Total
		Alto	Medio	Bajo	
Bueno	N	11	0	0	11
	%	36,7%	0,0%	0,0%	36,7%
Regular	N	2	10	0	12
	%	6,7%	33,3%	0,0%	40,0%
Malo	N	0	5	2	7
	%	0,0%	16,7%	6,7%	23,3%
Total	N	13	15	2	30
	%	43,3%	50,0%	6,7%	100,0%

Fuente: Encuesta de opinión elaborado por la investigadora



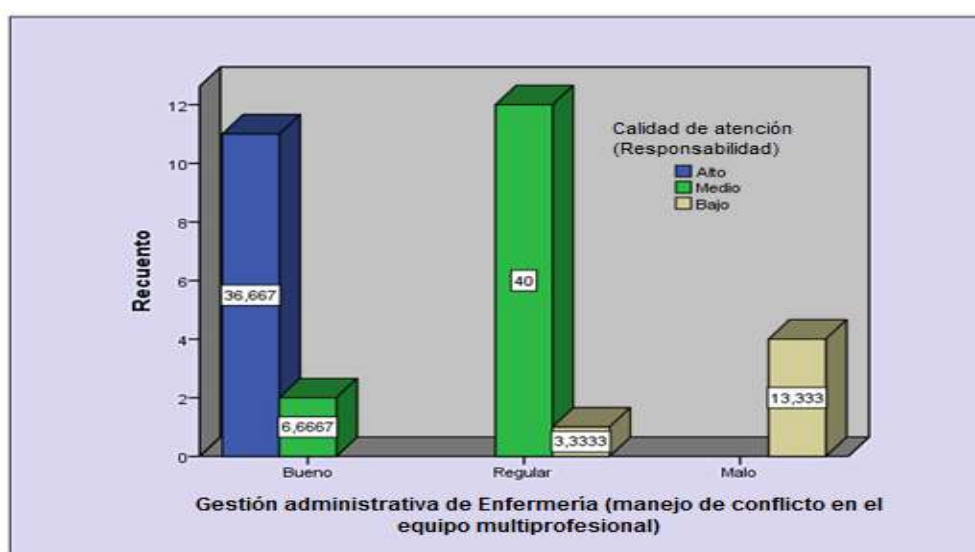
**Figura N° 10: Gestión administrativa de Enfermería (conflicto con los familiares) \* Calidad de atención (Involucramiento)**

**Interpretación:** Refieren los padres de familia en la mayoría que es regular la gestión administrativa en conflicto con los familiares y que también es medio la calidad de atención ( involucramiento)

**Tabla N° 11: Gestión administrativa de Enfermería (manejo de conflicto en el equipo multiprofesional) con la calidad de atención (Responsabilidad) en los padres de niños de Cirugía Pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2019**

Gestión administrativa de Enfermería (manejo de conflicto en el equipo multiprofesional) * Calidad de atención (Responsabilidad)		Calidad de atención (Responsabilidad)			Total
		Alto	Medio	Bajo	
Bueno	N	11	2	0	13
	%	36,7%	6,7%	0,0%	43,3%
Regular	N	0	12	1	13
	%	0,0%	40,0%	3,3%	43,3%
Malo	N	0	0	4	4
	%	0,0%	0,0%	13,3%	13,3%
Total	N	11	14	5	30
	%	36,7%	46,7%	16,7%	100,0%

Fuente: Encuesta de opinión elaborado por la investigadora



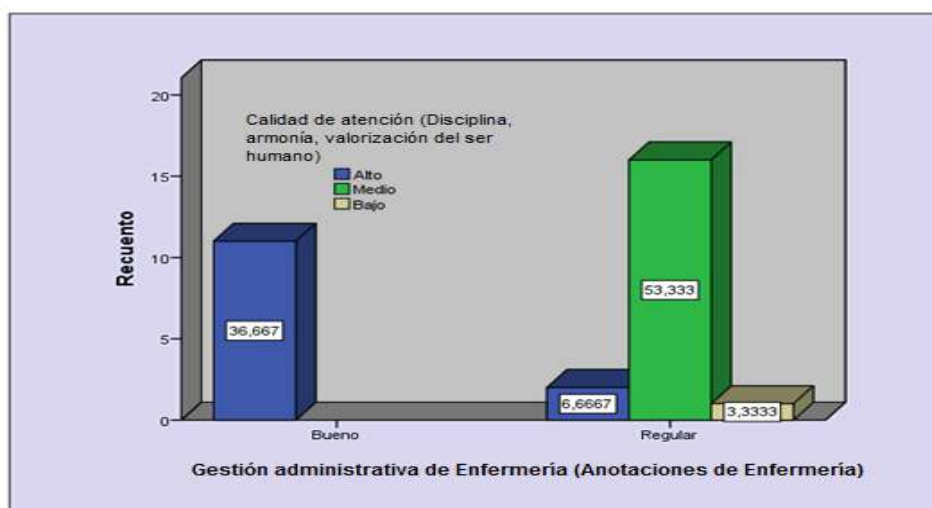
**Figura N° 11: Gestión administrativa de Enfermería (manejo de conflicto en el equipo multiprofesional) \* Calidad de atención (Responsabilidad)**

**Interpretación:** Refieren lo padres de familia que si la Gestión administrativa de Enfermería (manejo de conflicto en el equipo multiprofesional) es regular igual es medio la Calidad de atención con (Responsabilidad).

**Tabla N° 12: Gestión administrativa de Enfermería (Anotaciones de Enfermería) con la calidad de atención (Disciplina, armonía, valorización del ser humano) en los padres de niños de Cirugía Pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2019.**

Gestión administrativa de Enfermería (Anotaciones de Enfermería) * Calidad de atención (Disciplina, armonía, valorización del ser humano)		Calidad de atención (Disciplina, armonía, valorización del ser humano)			Total
		Alto	Medio	Bajo	
Bueno	N	11	0	0	11
	%	36,7%	0,0%	0,0%	36,7%
Regular	N	2	16	1	19
	%	6,7%	53,3%	3,3%	63,3%
Total	N	13	16	1	30
	%	43,3%	53,3%	3,3%	100,0%

Fuente: Encuesta de opinión elaborado por la investigadora



**Figura N° 12: Gestión administrativa de Enfermería (Anotaciones de Enfermería) \* Calidad de atención (Disciplina, armonía, valorización del ser humano)**

**Interpretación:** Refieren los padres de familia si la Gestión administrativa de Enfermería (Anotaciones de Enfermería) es regular también la Calidad de atención (Disciplina, armonía, valorización del ser humano es medio.

## 5.2 Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis

### a ) Formulación de la hipótesis

Con la finalidad de elevar el nivel de la investigación y darle carácter científico, me permití someter a prueba la hipótesis planteada, de modo que la contrastación sea generalizable.

### b ) Formulación de la hipótesis

#### I Formulación de la hipótesis general

**Ho:** No existe relación directa y significativa la gestión administrativa de Enfermería con la calidad de atención en los padres de niños de Cirugía Pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2019

**Ha:** Existe relación directa y significativa la gestión administrativa de Enfermería con la calidad de atención en los padres de niños de Cirugía Pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2019.

Tabla de contingencia	chi	GI	Pvalor
Gestión administrativa de enfermería Calidad de atención en los padres de niños	39,042 <sup>a</sup>	2GI	,000

Rechazamos la nula y aceptamos la hipótesis alterna

VARIABLES DE CORRELACIONES	Rho de Sp	p valor
Gestión administrativa de Enfermería	,912**	,000
Calidad de atención		

Un valor alto de ,912 de correlación.



## CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA

### I Formulación de la hipótesis específica 1

#### a) Especifica 1:

**Ho:** No existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa de Enfermería (**conflicto con los familiares**) con la calidad de atención (**Involucramiento**) en los padres de niños de Cirugía Pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2019.

**Ha:** Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa de Enfermería (**conflicto con los familiares**) con la calidad de atención (**Involucramiento**) en los padres de niños de Cirugía Pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2019.

Tabla de contingencia	chi	Gl	Pvalor
Gestión administrativa de enfermería ( <b>conflicto con los familiares</b> ) calidad de atención ( <b>Involucramiento</b> ) en los padres de niños	28,235 <sup>a</sup>	4Gl	,000

Rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna

VARIABLES DE CORRELACIONES	Rho de Sp	p valor
Gestión administrativa de Enfermería ( <b>conflicto con los familiares</b> ) Calidad de atención ( <b>Involucramiento</b> )	855**	,000

Existe relación alta con un valor de 8,55.

### I Formulación de la hipótesis específica 2

#### a) Especifica 2:

**Ho:** No existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa de Enfermería (**manejo de conflicto en el equipo multiprofesional**) con la calidad de atención (**Responsabilidad**) en los padres de niños de Cirugía Pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2019

**Ha:** Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa de Enfermería (**manejo de conflicto en el equipo multiprofesional**) con la calidad de

atención (**Responsabilidad**) en los padres de niños de Cirugía Pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2019.

Tabla de contingencia	chi	G1	Pvalor
Gestión administrativa de enfermería( <b>manejo de conflicto en el equipo multiprofesional</b> ) calidad de atención ( <b>responsabilidad</b> ) en los padres de niños	44,242 <sup>a</sup>	4G1	,000

Rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna

VARIABLES DE CORRELACIONES	Rho de Sp	p valor
Gestión administrativa de Enfermería <b>manejo de conflicto en el equipo multiprofesional)</b> Calidad de atención ( <b>Responsabilidad</b> )	,903**	,000

Existe relación alta con un valor de ,903.

### I Formulación de la hipótesis específica 3

#### Específica 3:

**Ho:** No Existe relacion directa y significativa entre la gestión administrativa de Enfermería (**Anotaciones de Enfermería**) con la calidad de atención (**Disciplina, armonía, valorización del ser humano**) en los padres de niños de Cirugía Pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2019.

**Ha:** Existe relacion directa y significativa entre la gestión administrativa de Enfermería (**Anotaciones de Enfermería**) con la calidad de atencion (**Disciplina, armonía, valorización del ser humano**) en los padres de niños de Cirugía Pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2019.

Tabla de contingencia	chi	G1	Pvalor
Gestión administrativa de enfermería( <b>anotaciones de enfermería</b> ) calidad de atención ( <b>Disciplina, armonía, valorización del ser humano</b> ) en los padres de niños	22,713 <sup>a</sup>	2G1	,000

Rechazamos la nula y aceptamos la hipótesis alterna

VARIABLES DE CORRELACIONES	Rho de Sp	p valor
Gestión administrativa de Enfermería (Anotaciones de Enfermería)	,853**	,000
Calidad de atención( <b>Disciplina, armonía, valorización del ser humano</b> )	.	.

Una relación alta de 0.853.

### 5.3 Discusión de resultados

Se da el valor científico a la hipótesis general mencionada tal como lo menciona en su estudio de: **Mateo, en el 2014, En Guatemala, realizó el estudio titulado: “Evaluación de las notas de Enfermería en los registros clínicos del servicio de cirugía de mujeres, Hospital Nacional de Mazatenango”**, Concluir que la mayoría de las notas de enfermería elaboradas son de calidad técnica regular. Así mismo se acepta que ambas variables se relacionan tal como: **Vanessa Montiel Cubillo y Col. (2014) “Propuesta para la Medición del Servicio al Cliente y Análisis de la Calidad Percibida por el Usuario del Servicio de Emergencias del Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño de Liberia”**. Concluyó que las necesidades de los usuarios, material de estructura en mal estado, mala ventilación, etc.). También el estudio de **Marquesa Emilia Garcia Sampayo (2013)** Concluyó el 37,5% IPS encontró la idea de garantizar la calidad de la gestión de la atención.

De igual manera en el estudio de los autores: **Lizana, Piscoya concluyó que** la calidad de la atención de enfermería no es buena o.

También los autores: **Ocampos, Concha, (2017)** cuyos resultados muestran que existe una relación significativa entre las variables de estudio, como una **medida administrativa** adecuada es fundamental para brindar un servicio de **calidad**.

De igual manera en el estudio de **Jonathan Orihuela Flores (2017)** Las dos variables están relacionadas, con un valor alto de 0,912.

#### **5.4 Aporte científico de la investigación**

Este estudio permitirá que la ciencia relacionada a la calidad en salud siga con investigaciones relacionadas al tema y que estos resultados obtenidos de esta investigación sirvan para continuar con estrategias que lleven a cumplirse la **SEGURIDAD DEL PACIENTE** y que se a cumpla mediante una buena **GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE ENFERMERÍA** con estrategias del buen manejo de conflictos con los padres de familia quienes se ven desesperados por la salud de sus niños y a la ves sienten temor ante una posible pérdida, y allí Enfermería debe verificar las percepciones de los padres frente a esta problemática el de salvaguardar la vida del niño que se un bono demográfico de gran valor tanto para sus padres como para nuestro Perú. Y que las estrategias planteadas para la gerencia de Enfermería este acorde con los requerimientos de las necesidades de los niños, hacer respetar y cumplir sus derechos como pacientes y que ello les hagan sentirse cómodos con nuestras atenciones, que los momentos de angustia sean tolerables para los padres de familia, que se crea entornos con mucha armonía y disciplina y que se evite los conflictos entre los profesionales que atendemos a los niños y crear estrategias donde los padres de los niños enfermos ayuden al cuidado de su niño.(autora)

## CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe relación alta con un valor de 0.912; Entre la gestión administrativa de Enfermería con la calidad de atención en los padres de niños de Cirugía Pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2019.
2. Se verificó que la gestión administrativa de Enfermería **(manejo de Conflictos con los familiares)** existe una relación alta al obtener un valor de ,855 con la calidad de atención **(Involucramiento)** en los padres de niños de Cirugía Pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2019.
3. Se reconoce de que existe una relación alta al obtener un valor de ,903 entre la manera la gestión administrativa de Enfermería manejo de **(conflicto en el equipo multiprofesional)** con la calidad de atención **(Responsabilidad)** en los padres de niños de Cirugía Pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2019.
4. Se evidencia una relación alta con un valor de ,853 entre la gestión administrativa de Enfermería **(Anotaciones de Enfermería)** con la calidad de atención **(Disciplina, armonía, valorización del ser humano)** en los padres de niños de Cirugía Pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2019.

## SUGERENCIAS

1. Ofrecer a la comunidad científica que se cumpla los indicadores de la calidad en salud mediante la retroalimentación sobre una buena **gestión administrativa de Enfermería para lograr la satisfacción del usuario externo** con los estándares de calidad, procedimientos, prácticas institucionales y de los profesionales.
2. Realizar talleres educativos sobre la importancia del involucramiento de los padres para participar en el cuidado de sus hijos y que se trabaje en conjunto en la gestión administrativa de Enfermería **asi lograremos no estar en de conflictos con los familiares y que se logre** la calidad de atención en los padres de niños de Cirugía Pediátrica.
3. Llevarse a cabo talleres sobre la gestión administrativa de Enfermería sobre el manejo de **conflicto y lograr un buen clima laboral en el equipo multiprofesional** para que se cumpla la calidad de atención **con responsabilidad** en los padres de niños de Cirugía Pediátrica.
4. Llevar a cabo estudios relacionados sobre el uso del tiempo al momento de realizar las **Anotaciones de Enfermería en las hojas de valoración y compararlos** con otras para ver cual de ellas se llenan en menos tiempo para dedicarnos mas en la atención directa a los niños y no perder tiempo en estar escribiendo al momento de realizar la valoración del niño en las hojas de anotaciones y lograr la calidad de atención con **disciplina, armonía, valorización del ser humano**.

## REFERENCIAS

1. Donavedian, Avedis. La calidad de la atención médica. Definición y métodos de evaluación. México. Ed. La Prensa Médica Mexicana. 1995.
  2. J.L. Temes. Gestión Hospitalaria. España. Ed. Mc Graw Hill Interamericana. 2007
  3. Danelia Gómez-Torres, Livia Quiroz-Benhumea, María Sandra Davila-Villada, Elizabeth Bernardino (2016) Característización de la autoridad ejercida por enfermeras gerentes de instituciones de salud en MÉXICO-PORTUGAL. <https://www.researchgate.net/publication/3093689>
  4. Johana Paola Rojas Beltran (2015) Gestión de enfermería y el comportamiento de indicadores de calidad de atención de enfermería. <http://bdigital.unal.edu.co/50802/1/53081151.2015.pdf>
  5. Mateo, en el 2014, En Guatemala, realizó el estudio titulado: “Evaluación de las notas de Enfermería en los registros clínicos del servicio de cirugía de mujeres, Hospital Nacional de Mazatenango
  6. Vanessa Montiel Cubillo y Col. (2014) “Propuesta para la Medición del Servicio al Cliente y Análisis de la Calidad Percibida por el Usuario del Servicio de Emergencias del Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño de Liberia” [http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESIS/2014/montiel\\_cubillo\\_vanessa\\_ca\\_2014.pdf](http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESIS/2014/montiel_cubillo_vanessa_ca_2014.pdf)
  7. Marquesa Emilia Garcia Sampayo (2013) Gestión de la calidad del cuidado de enfermería en Instituciones Prestadoras de Salud de III y IV nivel de atención en salud. Barranquilla. <http://bdigital.unal.edu.co/43077/1/32656484.2013.pdf>
  8. SANTOS, José Luís Guedes dos et al (2013) Prácticas de enfermeros en la gerencia del cuidado en enfermería y salud: revisión integradora. <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034>
- Lizana Ubaldo, Delia Candelaria Piscocya Valdivieso, Fátima Del Carmen Quichiz Campos, Sandra Amelia (2018) Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de LIMA. [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3908/Calidad\\_LizanaUbaldo\\_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3908/Calidad_LizanaUbaldo_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

9. Lilian Estefany. Valencia Concha, Sheyla Tatiana (2017) Gestión administrativa : 47 calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD-TUMBES.
- 10 Jonathan Orihuela Flores (2017) Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017  
file:///C:/Users/ASUS/Downloads/Orihuela\_FJ.pdf
- 11 Erika Nelly Montoya Vega (2017) La gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas - 2017”  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12765/montoya\\_ve.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12765/montoya_ve.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 12 María Elena del Pilar Paredes Sánchez (2015) La gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del hospital nacional almanzor aguinaga asenjo, chiclayo, 2015.  
[http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3101/Paredes\\_S\\_nchez\\_Mar\\_a\\_Elena\\_del\\_Pilar.pdf?sequence=5&isAllowed=y](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3101/Paredes_S_nchez_Mar_a_Elena_del_Pilar.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- 13 Ruiz, L. Claves para la Gestión clínica. 2004.Ed. McGraw-Hill.
- 14 Álvarez Sintés. Medicina General Integral. Vol. I. Salud y Medicina. La Habana, Editorial Ciencias Médicas, 2008.
- 15 Morfi Samper R. Diseño de programa de participación social para fomentar la salud del adulto y adulto mayor. Cuba, ISCM-La Habana, 2007
- 16 Complejo Hospital Norte. GESTIÓN DE CUIDADOS DE ENFERMERÍA.mht. *NUEVA ESTRUCTURA ORGÁNICO FUNCIONAL EN EL CONTEXTO DE REFORMA SANITARIA*. 2005. Disponible en INTERNET: [http://www.enfermeriajw.cl/word/protocolos/Gestión\\_Cuidados\\_Enfermer%CDA-CHNorte2005-2006.doc](http://www.enfermeriajw.cl/word/protocolos/Gestión_Cuidados_Enfermer%CDA-CHNorte2005-2006.doc). (Citado 4 de noviembre del 2009 )
- 17 Canga A. Sobre los cuidadores de personas dependientes. An Sist Sanit Navar 2014; 37: 147-150




- 18 Villanueva A, García-Vivar C, Canga N, Canga A. Efectividad de las intervenciones familiares en centros geriátricos: una revisión sistemática. *An Sist Sanit Navar* 2015; 38: 93-104. 48
- 19 Erdmann AL, Backes DS, Minuzzi H. Care management in nursing under the complexity view *Online Brazilian Journal of Nursing* [periódico en la web]. 2008; 7(1) [cerca de 12 p.]. Disponible en:<http://www.uff.br/objnursing/index.php/nursing/article/view/1033>
- 20 Ciampone MHT, Kurcgant P. Gerenciamento de conflitos e negociação. In.: Kurcgant P, coordinadora. *Gerenciamento em enfermagem*. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan; 2005. p. 54-65.
- 21 Pereira Á, Lima ACMV, Silva RS. The negotiation power: reflection about the managing of conflicts in nursing. *Rev Enferm UFPE On Line* [periódico en la web]. 2009 Ene; 3(1): 114-19. Disponible en:<http://www.ufpe.br/revistaenfermagem/index.php/enfermagem/article/view/195/298>
- 22 Brito MJM, Melo MCOL, Monteiro PRR, Costa JO. Interfaces das mudanças hospitalares na ótica da enfermeira gerente. *RAE*. 2004; 44(ed. Esp. M): 34-47.
- 23 Valverde A. Calidad de los registros de Enfermería elaborados por las enfermeras del servicio de Centro Quirúrgico
- 24 Bautista L, Vejar L, Pabón M, Moreno J, Fuentes L, León K et al. Grado de adherencia al protocolo de registros clínicos de Enfermería. *Rev Cuid* [Internet] 2016 [Citado 20 de Octubre del 2016]; 7(1): 1195-203 Disponible en <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v7i1.237>
- 25 Méndez G. La trascendencia que tienen los registros de Enfermería en el expediente clínico. *Revista Mexicana de Enfermería Cardiológica*, 2001; 9 (2):1 – 4.
- 26 Moraes Novaes, H. Programas de Garantía de Calidad a través de la acreditación de hospitales en Latinoamérica y el Caribe. *Sal. Públ. Méx.* 1993;35:218-258. 2.

- 27 Guardia N. Anales de la Facultad de Medicina-UNMS. Vol. 57, N.º 4, 1966. 3. Minsa, DECS (2003). Avances del SGCS. Presentación (ppt). 4. Lanata C., 49
- 28 Espino S, Butrón B. (2002). Mejorando la calidad de la atención de salud en el Perú: El programa de Capacitación de Salud en su primera etapa. Instituto de Investigación Nutricional, 5. Perú (2009), Ley 29344. Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud 6. Minsa (2001). Sistema de Gestión de Calidad en Salud.
- 29 Da Silva V, Aparecido L. El significado cultural del cuidado humanizado en la UCI. "muito falado e pouco vivido". Rev Latin Am de Enfermagen. 2002; 2(2). Disponible en <http://dx.doi.org/10.1590/S0104-11692002000200003>(acceso: 18/03/2013).

## **ANEXOS**

**ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA**  
**GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE ENFERMERÍA Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS PADRES DE NIÑOS DE CIRUGÍA PEDIÁTRICA HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS 2019**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO Y ESCALA DE MEDICIÓN	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b>  ¿De que manera la gestión administrativa de Enfermería se relaciona con la calidad de atención en los padres de niños de Cirugía Pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2019?</p> <p>Problemas específicos  P1. ¿De que manera la gestión administrativa de Enfermería manejo de <b>(Conflictos con los familiares)</b> se relaciona con la calidad de atención <b>(Involucramiento)</b> en los padres de niños de Cirugía Pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2019?</p> <p>P2. ¿De que manera la gestión administrativa de Enfermería manejo de <b>(Conflicto en el equipo multiprofesional)</b> se relaciona con la calidad de atención <b>(Responsabilidad)</b> en los padres de niños de Cirugía Pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2019?</p> <p>P3. ¿De que manera la gestión administrativa de Enfermería <b>(Anotaciones de Enfermería)</b> se relaciona con la calidad de atención</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b>  Determinar de que manera la gestión administrativa de Enfermería se relaciona con la calidad de atención en los padres de niños de Cirugía Pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2019</p> <p><b>Objetivos específicos.</b></p> <p>O1. Verificar de que manera la gestión administrativa de Enfermería manejo de <b>(Conflictos con los familiares)</b> se relaciona con la calidad de atención <b>(Involucramiento)</b> en los padres de niños de Cirugía Pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2019.</p> <p>O2. Reconocer de que manera la gestión administrativa de Enfermería manejo de <b>(conflicto en el equipo multiprofesional)</b> se relaciona con la calidad de atención <b>(Responsabilidad)</b> en los padres de niños de Cirugía Pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2019.</p>	<p><b>GENERAL:</b>  Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa de Enfermería con la calidad de atención en los padres de niños de Cirugía Pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2019</p> <p><b>Hipótesis específica</b></p> <p>H1. Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa de Enfermería <b>(conflicto con los familiares)</b> con la calidad de atención <b>(Involucramiento)</b> en los padres de niños de Cirugía Pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2019</p> <p>H2. Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa de Enfermería manejo de <b>(conflicto en el equipo multiprofesional)</b> con la calidad de atención <b>(Responsabilidad)</b> en los padres de niños de</p>	VI	Conflicto con los familiares	Proporcionar un ambiente favorable para la negociación, propiciando una comunicación eficaz con los familiares.	<p>Cuestionario elaborado por mi persona y validada por Juicios de Expertos especialistas en el tema y con prueba de confiabilidad de cronbach</p> <p>Hoja de observación y comparación de los registros de datos de las anotaciones de Enfermería</p> <p>Cuyas mediciones serán en la escala Ordinal</p>	<p>* <b>Población:</b> 120 padres de familia</p> <p>* <b>Muestra No probabilística</b> : 30</p> <p>* <b>Esquema del proyecto</b></p> <p>* <b>Tipo de investigación:</b> cuantitativo descriptivo</p> <p>* <b>Diseño</b> no experimental, modalidad Descriptivo–Correlacional</p> <p>Cuyo Diagrama es:</p>  <p><b>Técnicas a utilizar</b>  Las técnicas e instrumentos a emplear para la recolección de la información será la encuesta, como señala el autor: (Hernández, Fernández, &amp; Baptista, 2014), p. 166)..</p>
			Gestión administrativa de Enfermería	Conflicto en el equipo multiprofesional	Las habilidades y competencias que se relacionan con el manejo de conflictos en la gerencia de enfermería se destacan: humildad proporcionar un ambiente favorable para la negociación, propiciando una comunicación eficaz.		
			Anotaciones de Enfermería.	El tiempo dedicado para el Uso de los registros de datos en la hoja tradicional El tiempo dedicado para el Uso de los registros de datos en la hoja nueva.			
			VD	Involucramiento	Calidad del cuidado que se les ofrece a los usuarios de los servicios de salud.		
			Calidad de atención	Responsabilidad	Actuar con buenas relaciones en busca de que el paciente logre la satisfacción.		
				Disciplina, armonía, valorización del ser humano	El entorno del paciente debe estar formada con disciplina, armonía y valorización		

<p>(Disciplina, armonía, valorización del ser humano) en los padres de niños de Cirugía Pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2019?</p>	<p>O3. Evidenciar de que manera la gestión administrativa de Enfermería (Anotaciones de Enfermería) se relaciona con la calidad de atención (Disciplina, armonía, valorización del ser humano ) en los padres de niños de Cirugía Pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2019</p>	<p>Cirugía Pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2019  H3. Existe relacion directa y significativa entre la gestión administrativa de Enfermería (Anotaciones de Enfermería) con la calidad de atencion (Disciplina, armonía, valorización del ser humano ) en los padres de niños de Cirugia Pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2019.</p>					
---	--	---	--	--	--	--	--



## ANEXO 02.

### Consentimiento informado



ID: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_Marzo 2019\_\_

**TÍTULO: “GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE ENFERMERÍA Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS PADRES DE NIÑOS DE CIRUGÍA PEDIÁTRICA HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS 2019”**

**OBJETIVO:** Determinar de qué manera la gestión administrativa de Enfermería se relaciona con la calidad de atención en los padres de niños de Cirugía Pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2019.

**INVESTIGADOR: LIC. ABELINDA QUISPE ALVA**

- **Consentimiento / Participación voluntaria**

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

- **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: \_\_\_\_\_



Firma del investigador responsable:

Lima, 2019

### ANEXO N° 03: INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA  
DE ENFERMERÍA EN LOS PADRES DE NIÑOS DE CIRUGÍA  
PEDIÁTRICA HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI  
MARTINS 2019

CONFLICTOS CON LOS FAMILIARES	SI	NO
¿Ud. Cree cuando pregunta sobre algún tema sobre su niño el personal de enfermería se incomoda?		
¿Le gustaría estar siempre al lado de su niño enfermo?		
¿Ud. Cree que debe de estar informado todo lo que realizan a su niño? de salud		
¿Ud. Siente que incomoda al personal de Enfermeria cuando ellos dan atención?		
¿Ud. Se siente comodo al estar junto a su niño enfermo?		
EL CONFLICTO EN EL EQUIPO MULTIPROFESIONAL		
¿Has observado discrepancias entre los profesionales que atienden a su niño?		
¿Sientes que no estan interrelacionados entre si cuando dan atención a su niño?		
¿Tienes miedo o desconfianza cuando ves conflictos entre los que atienden a tu niño?		
¿Crees que todos se tienen tolerancia entre ellos los que atienden a tu niño?		
¿Ves conflictos cuando vienen otros profesionales que no son de la sala donde esta su niño ?		
ANOTACIONES DE ENFERMERIA		
¿Ud. Cree que se demoran en escribir en sus anotaciones los profesionales que atienden a su niño?		
¿Cuanto se demoran mas de 20 minutos?		
¿Cuanto se demoran menos de 20 minutos?		
¿Ud. Cree que mas se dedican a escribir que dar atención a su niño ?		
¿Crees que los profesionales que atienden a su hijo priorizan sus escrituras y no dan atención a su niño enfermo?		

**CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS  
PADRES DE NIÑOS DE CIRUGÍA PEDIÁTRICA HOSPITAL NACIONAL  
EDGARDO REBAGLIATI MARTINS 2019**

<b>INVOLUCRAMIENTO</b>	SI	NO
¿Ud. Cree que los profesionales de la Salud se sienten involucrados al momento de dar atención a su niño?		
¿Ud. Cree que los profesionales de la Salud tienen sentimientos de apoyo para con ud.?		
¿Ud. Cree los profesionales que atienden a su niño enfermo se sienten identificados con ud. Y con su niño enfermo ?		
¿Ud. Cree que el personal de Salud brinda cuidados oportunos a su niño enfermo?		
¿Se sentiría cómodo si dejara solo a su niño enfermo?		
<b>RESPONSABILIDAD</b>		
¿Crees que la Institución y el servicio de Cirugía son responsables de lo que le puede ocurrir algún evento que dañe su salud?		
¿Te sientes responsables de que su niño presente la enfermedad?		
¿Tiene Ud. Confianza en los profesionales de la Salud que su niño va estar bien atendido si es que el este solo?		
¿Crees que todos los profesionales de la Salud actúan con responsabilidad cuando van a dar los cuidados a tu niño?		
¿Crees que todos los que trabajamos en Cirugía actuamos con responsabilidad?		
<b>DISCIPLINA, ARMONÍA, VALORIZACIÓN DEL SER HUMANO</b>		
¿Ud. Cree que en el Servicio de Cirugía existe disciplina, armonía y valoran al ser humano?		
¿Ud. Cree que la disciplina debe estar presente en todo momento?		
¿Al realizar un procedimiento a su niño le hacen firmar un consentimiento informado?		
¿Le explican a Ud. Claramente sobre su salud de su niño enfermo?		
¿En el servicio de Cirugía existe armonía entre los profesionales de la salud? Que lo atienden a su hijo.		





## ANEXO 04: VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR EXPERTOS



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN  
HUÁNUCO – PERÚ  
ESCUELA DE POSGRADO

**TEMA: “GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE ENFERMERÍA Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS PADRES DE NIÑOS DE CIRUGÍA PEDIÁTRICA HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS 2019”**

**NOMBRE DEL EXPERTO:** MIRIAN CRIBILLERO ROCA \_ Especialidad y Grado: \_\_Dra. En Administración y Ciencias de la Salud

Dimensiones	Indicadores	Muy malo 0-4	Malo 5-8	Regular 9-12	Bueno 13-16	Muy bueno 17-20
1. CLARIDAD	Formulado con lenguaje apropiado					x
2. OBJETIVIDAD	Expresado en conductas observables					x
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					x
4. ORGANIZACIÓN	Tiene organización lógica.					x
5. RELEVANCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					x
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para el recojo de datos del estudio.					x
7. CONSISTENCIA Y SUFICIENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos					x
8. COHERENCIA	Presenta coherencia entre las dimensiones, indicadores y preguntas.					x
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde a lo que se desea estudiar.					x
10. PERTINENCIA	Adecuado para el estudio.					x

**DECISIÓN DEL EXPERTO:** El instrumento debe ser aplicado: SI( x ) NO ( )

**Firma y Sello del Experto**



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN  
HUÁNUCO – PERÚ  
ESCUELA DE POSGRADO



TEMA : “GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE ENFERMERÍA Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS PADRES DE NIÑOS DE CIRUGÍA PEDIÁTRICA HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS 2019”

NOMBRE DEL EXPERTO: \_ MÓNICA RICARDINA ESPINOZA NARCISA Especialidad y Grado: \_\_ Mg. INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA SUPERIOR

Dimensiones	Indicadores	Muy malo 0-4	Malo 5-8	Regular 9-12	Bueno 13-16	Muy bueno 17-20
1. CLARIDAD	Formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Expresado en conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					X
4. ORGANIZACIÓN	Tiene organización lógica.					X
5. RELEVANCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para el recojo de datos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA Y SUFICIENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos					X
8. COHERENCIA	Presenta coherencia entre las dimensiones, indicadores y preguntas.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde a lo que se desea estudiar.					X
10. PERTINENCIA	Adecuado para el estudio.					

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI( X ) NO ( )

Firma y Sello del Experto

  
Mónica R. Espinoza Narcisa  
CEP. 43715 - 4720 - 1085



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN  
HUÁNUCO – PERÚ  
ESCUELA DE POSGRADO



TEMA: “GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE ENFERMERÍA Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS PADRES DE NIÑOS DE CIRUGÍA PEDIÁTRICA HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS 2019”

NOMBRE DEL EXPERTO: VILMA MARÍA ARROYO VIGIL Especialidad y Grado: Dra. En Salud Pública

Dimensiones	Indicadores	Muy malo 0-4	Malo 5-8	Regular 9-12	Bueno 13-16	Muy bueno 17-20
1. CLARIDAD	Formulado con lenguaje apropiado					x
2. OBJETIVIDAD	Expresado en conductas observables					x
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					x
4. ORGANIZACIÓN	Tiene organización lógica.					x
5. RELEVANCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					x
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para el recojo de datos del estudio.					x
7. CONSISTENCIA Y SUFICIENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos					x
8. COHERENCIA	Presenta coherencia entre las dimensiones, indicadores y preguntas.					x
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde a lo que se desea estudiar.					x
10. PERTINENCIA	Adecuado para el estudio.					x

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI ( x ) NO ( )

Firma y Sello del Experto

## **NOTA BIOGRÁFICA**

Abelinda Quispe Alva, nació en 1967, en el distrito de Yonán Tembladera, provincia de Contumazá, departamento Cajamarca. Hija de Don Silvestre Quispe Gil y Doña Zenaida Alva Muñoz, cursó estudios primarios y secundarios en el departamento de Cajamarca. Ha obtenido el título de Licenciada en Enfermería graduándose en la universidad Nacional de Cajamarca en el año 1998. Ha obtenido estudios de Maestría en Enfermería en la Universidad Peruana Cayetano Heredia 2001-2002, dos títulos como especialista en Administración de los Servicios de Enfermería en la Universidad Peruana Unión en el año 2012 y especialista en Enfermería Pediátrica en la Universidad Nacional del Callao en el año 2017. Además, cuenta con diplomados en Gestión Operativa y Balanced Scorecard, Proceso de Atención de Enfermería y OFIMÁTICA.

Ha laborado en ESSALUD 1999 en la provincia de San Miguel del departamento de Cajamarca y desde el año 2002 viene laborando en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins en el área de Pediatría como enfermera asistencial y desde el año 2019 hasta la actualidad se desempeña como Enfermera Jefe del Servicio de Cirugía Pediátrica del mismo hospital.



Huánuco – Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso – Cayhuayna  
Teléfono 514760 -Pág. Web. [www.posgrado.unheval.edu.pe](http://www.posgrado.unheval.edu.pe)



### ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las **10:00h**, del día **sábado 16 DE OCTUBRE DE 2021** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dr. Amancio Ricardo ROJAS COTRINA	Presidente
Dr. Reynaldo Marcial OSTOS MIRAVAL	Secretario
Dr. Abner Alfeo FONSECA LIVIAS	Vocal

**Asesora de tesis:** Mg. Monica Ricardina ESPINOZA NARCISA (Resolución N° 01941-2019-UNHEVAL/EPG-D)

**La aspirante al Grado de Maestro en Administración y Gerencia en Salud, Doña, Abelinda QUISPE ALVA.**

**Procedió al acto de Defensa:**

Con la exposición de la Tesis titulado: **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE ENFERMERÍA Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS PADRES DE NIÑOS DE CIRUGÍA PEDIÁTRICA HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS 2019”.**

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- Presentación personal.
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

.....  
.....

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de Dieciocho ( 18 )  
Equivalente a Muy Bueno, por lo que se declara Aprobado  
(Aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 10:30 horas del 16 de octubre de 2021.

..... <b>PRESIDENTE</b> DNI N° <u>09025628</u>	..... <b>SECRETARIO</b> DNI N° <u>22420141</u>	..... <b>VOCAL</b> DNI N° <u>22412966</u>

**Leyenda:**  
19 a 20: Excelente  
17 a 18: Muy Bueno  
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 02559-2021-UNHEVAL/EPG)



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN



ESCUELA DE POSGRADO

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe:

Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina

### HACE CONSTAR:

Que, la tesis titulada: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE ENFERMERÍA Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS PADRES DE NIÑOS DE CIRUGÍA PEDIÁTRICA HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS 2019**, realizado por la Maestría en Administración y Gerencia en Salud **Abelinda QUISPE ALVA**, cuenta con un **índice de similitud de 8%** verificable en el Reporte de Originalidad del software **Turnitin**. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias, además de presentar un índice de similitud menor de 20% establecido en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Cayhuayna, 25 de marzo de 2022.



**Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina**  
**DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO**

## AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE POSGRADO

### IDENTIFICACIÓN PERSONAL

**Apellidos Y Nombres:** Quispe Alva, Abelinda

**DNI:** 26695113      **correo electrónico:** abelinda.quispe.alva@gmail.com

**Teléfono de casa:** -----      **Celular:** 920204733      **Oficina:**-----

### IDENTIFICACIÓN DE TESIS

<b>POSGRADO</b>	
<b>Maestría:</b>	<b>EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD</b>
<b>Mención:</b>	

**Grado obtenido:** MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

### Título de la tesis:

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE ENFERMERÍA Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS PADRES DE NIÑOS DE CIRUGÍA PEDIÁTRICA HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS 2019”

### Tipo de acceso que autoriza el autor:

Marca con “x”	Categoría de acceso	Descripción de acceso
<b>X</b>	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulte e el repositorio
	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso restringido del metadato con información básica, mas no el texto completo

Al elegir la opción “publico” a través de la presente autorizo de manera gratuita al repositorio institucional- UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el portal web. repositorio.unheval.edu.pe por un plazo identificado, consintiendo que dicha autorización cualquiera tercero podrá acceder a dicha página de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabada, siempre en cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya marcado la opción “restringido”, por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso

Así mismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendrá el tipo de acceso restringido:

1 año       2 años       3 años       4 años

Luego del periodo señalado por usted(es). Automáticamente la tesis pasara a ser de acceso público

Fecha: 28/05/22

  
ABELINDA QUISPE ALVA