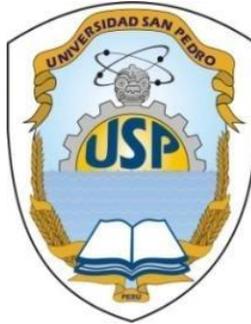


**UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VIRRECTORADO ACADÉMICO  
ESCUELA DE POSGRADO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**



**Gestión de Enfermería y evaluación de los procesos  
administrativos. Clínica El Golf.**

**Lima, Perú 2017**

Tesis para obtener el Grado de Maestro en Ciencias de la Salud  
con mención en Gestión de los Servicios de Salud

**AUTOR: Lévano Márquez, Lorena Fabiola**

**ASESOR: Dr. Palomino Márquez, Manuel**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2017**

### **Palabras Clave**

<b>Tema</b>	Gestión de Enfermería. Procesos Administrativos.
<b>Especialidad</b>	Gestión en salud.
<b>Línea de Investigación:</b> Salud Pública	

**GESTION DE ENFERMERIA Y EVALUACION DE LOS PROCESOS  
ADMINISTRATIVOS. CLINICA EL GOLF. LIMA, PERU 2017**

## ÍNDICE

	Pág.
<b>CARATULA</b>	<b>i</b>
<b>PALABRAS CLAVE</b>	<b>ii</b>
<b>TÍTULO</b>	<b>iii</b>
<b>ÍNDICE</b>	<b>iv</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>vii</b>
<b>I INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
1.1 Antecedentes y fundamentación científica	1
1.1.1 Antecedentes	2
1.1.2 Fundamentación científica	10
1.1.2.1 Gestión de Enfermería	10
1.1.2.2 Procesos Administrativos	18
1.2 Justificación de la investigación	23
1.3 Problema de investigación	24
1.3.1 Problema general	25
1.3.2 Problemas específicos	25
1.4 Conceptualización y operacionalización de las variables	25
1.4.1 Gestión de enfermería	25
1.4.2 Procesos administrativos	26
1.5 Hipótesis	27
1.5.1 Hipótesis general	27
1.5.2 Hipótesis específicas	27
1.6 Objetivos	27
1.6.1 Objetivo general	27
1.6.2 Objetivos específicos	27
<b>II METODOLOGIA</b>	<b>28</b>

2.1 Tipo y diseño	28
2.2 Población y muestra	29
2.3 Técnica e instrumento de recolección de datos	29
2.4 procesamiento y análisis de la información	29
<b>III RESULTADOS</b>	<b>31</b>
<b>IV ANÁLISIS Y DISCUSIÓN</b>	<b>35</b>
<b>V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>39</b>
5.1 Conclusiones	39
5.2 Recomendaciones	40
<b>VI AGRADECIMIENTOS</b>	<b>41</b>
<b>VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>42</b>
<b>VIII APÉNDICES Y ANEXOS</b>	<b>45</b>
8.1 Anexo N° 1 Matriz de consistencia	45
8.2 Anexo N° 2 Cuestionario	46
8.3 Anexo N° 48 Guía de observación	48
8.4 Anexo N° 04 Base de datos	49
8.5 Anexo N° 05 Propuesta de mejora educativa	50

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre gestión de enfermería y la evaluación de los procesos administrativos del área de hospitalización de la clínica El Golf de Lima, agosto 2017, investigación de tipo sustantiva, de diseño no experimental, transversal y correlacional. La población estuvo conformada por 50 enfermeras de la Clínica. Los instrumentos utilizados fueron dos, una guía de observación para medir la evaluación de los procedimientos administrativos y un cuestionario para medir la gestión de enfermería.

Los datos recolectados fueron procesados y analizados en el SPSS, cuyos resultados indican que existe correlación positiva moderada, entre gestión de enfermería y evaluación de los procesos administrativos en la Clínica El Golf de Lima, siendo Rho de Spearman de 0.567, con nivel de significancia de 0.000.

El mayor porcentaje del profesional en enfermería en el área de hospitalización de la Clínica el Golf, 88% (25) indican que el nivel de gestión de enfermería es bueno, y el 12% (6) opinan que el nivel es regular.

El 60% (30) del profesional de enfermería del área de hospitalización de la Clínica El Golf, indican el nivel bueno de evaluación de los procesos, y el 40% (20) presentan el nivel regular.

## **ABSTRACT**

The objective of the research was to determine the relationship between nursing management and the evaluation of administrative processes in the hospitalization area of the El Golf de Lima clinic, August 2017, substantive type research, non-experimental, transversal and correlational. The population consisted of 50 nurses from the Clinic. The instruments used were two, an observation guide to measure the evaluation of administrative procedures and a questionnaire to measure nursing management.

The data collected were processed and analyzed in the SPSS, whose results indicate that there is a moderate positive correlation between nursing management and evaluation of administrative processes in the El Golf Clinic in Lima, with Spearman's Rho of 0.567, with a significant level of 0.000.

The highest percentage of the nursing professional in the hospitalization area of the Clínica el Golf, 88% (25) indicate that the level of nursing management is good, and 12% (6) think that the level is regular.

60% (30) of the nursing professional in the hospitalization area of the El Golf Clinic, indicate the good level of evaluation of the processes, and 40% (20) present the regular level.

## **I INTRODUCCIÓN**

La investigación es el puente que une la teoría con la práctica en el proceso de Búsqueda permanente de conocimiento; esta base contribuye a formar un juicio y Fundamento de las acciones de enfermería. La producción de conocimiento, pretende dar respuestas sociales y mejorar la salud de la población, es un elemento fundamental de las estrategias de desarrollo, permite organizar y planificar las actividades encaminadas a dar una solución más efectiva a las demandas sociales.

Poseer un cuerpo de conocimientos estructurado y bien fundamentado se constituye en una de las tareas más importantes en el desarrollo de cualquier disciplina que busque su crecimiento y posicionamiento; por ello los profesionales de enfermería deben estar en la constante búsqueda de nuevas opciones frente al quehacer cotidiano, para que la dinámica en la que se encuentra el mundo no los desborde y se logre tener, como disciplina un acercamiento a la realidad que le compete, ubicado en un contexto claramente definido para proponer alternativas que resuelvan las necesidades de los sujetos de cuidado, sin importar la dimensión profesional desde la cual se genere este cuidado. Tal como lo menciona Cumbre (2002) la uniformización de conceptos y la fijación de una denominación común, de dichos conceptos, a los profesionales de una disciplina se lleva a cabo mediante la didáctica y la comunicación con colegas, si existe unificación de la referencia de conceptos se asegura la epistemología básica de una profesión, de allí el interés en aportar a las áreas administrativas en enfermería, en analizar, redefinir y encontrar similitudes, diferencias, atributos y consecuencias entre los conceptos de administración, gestión y gerencia en enfermería para validar su uso en el lenguaje cotidiano.

### **1.1 Antecedentes y fundamentación científica**

Se realizó búsqueda literaria en bibliotecas, revistas científicas, revisión de artículos uso de buscadores como: Google Académico, Medline, Lilacs, EBSCO y Chocrane, no se ha podido encontrados trabajos específicos relacionados al tema

más aún hemos considerado los que tienen similitud con la investigación propuesta.

### 1.1.1 Antecedentes

Santos (2015), realizó una investigación titulada: *Gestión de los servicios de enfermería en el área de pediatría del hospital I ESS Latacunga, Ecuador*. Cuyo **objetivo** fue elaborar un plan estratégico dirigido al personal de Enfermería del servicio de Pediatría del Hospital IESS Latacunga. **Metodología** estudio prospectivo y de campo Fichas de observación y control Cuestionario Técnicas estadísticas a través de cuadros y gráficos estadísticos Técnicas lógicas se interpretan los resultados cuantitativos y cualitativos de las encuestas realizadas. **Resultado** Para el procesamiento de la información es necesario prever planificada mente el procesamiento de información a recogerse mediante revisión crítica de la información recogida, es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc. Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación. Tabulación de los cuadros según la hipótesis planteada mediante el manejo de información, estudio estadístico de datos para la presentación de resultados. **Conclusión** que la actividad desempeñada por este personal es el elemento más importante para la obtención de una mejora en los servicios de atención siempre dirigido al usuario de pediatría del Hospital del IESS Latacunga.

Chávez y Reinoso (2015), realizó una investigación titulada: *Gestión por competencias del talento humano y la calidad de servicio en el departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro, Ecuador*. Cuyo **objetivo** fue determinar si la implementación de un modelo de Gestión por Competencias de Talento Humano en el departamento de enfermería mejora la calidad de servicio. **Metodología** investigación Descriptiva esta nos permitirá analizar y describir la presente realidad del departamento de enfermería limitada ejecución de un modelo de gestión en el departamento de enfermería, se aplicará

encuestas a través del muestreo probabilístico. **Resultado** Para la mayor parte del personal de enfermería los procesos que actualmente se desarrollan tanto en el departamento de enfermería como en el Hospital mismo no permiten desarrollar competencias. **Conclusiones** el modelo de gestión del departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro no cuenta con un modelo de gestión por competencias del talento humano que se oriente al cumplimiento objetivos institucionales y aún menos de las políticas publica establecidas como normativas.

Aza y Yucar (2015), realizo una investigación titulada: *Entrega y recepción de turno del profesional de enfermería en el hospital regional Manuel Núñez Butrón - Puno 2015*. Cuyo **objetivo** fue describir la entrega y recepción de turno del profesional de Enfermería en los servicios de Medicina y Cirugía. **Metodología** estudio descriptivo transversal, muestra conformada por 25 profesionales de Enfermería, para la recolección de datos se empleó como técnica la observación y como instrumento la guía de observación, el cual se sometió a una prueba piloto para determinar la confiabilidad del instrumento: el coeficiente obtenido según el alfa de Crombach denotó 0,830. **Resultados** muestran respecto a las características que el 68% de profesionales de Enfermería realizan la entrega y recepción de turno de manera adecuada y referente al contenido de la información el 60% realizan de manera incompleta, el 80% no realizan en el tiempo ideal de 15 a 45 minutos y en cuanto a la presencia del personal de Enfermería de turno el 64% no están presentes en el momento de la entrega y recepción de turno; el 92% de profesionales de enfermería no informan los problemas y diagnósticos priorizados en los aspectos físicos, psicoemocionales, cultural y espiritual, el 76% no mencionan los días de estancia hospitalaria, el 72% no informan la posición, permeabilidad y estado de los sitios de venoclisis; además con el mismo porcentaje no mencionan la edad del paciente, tampoco reportan las coordinaciones de las

interconsultas, el 64% no informa sobre la respuesta al tratamiento farmacológico y la intervención realizada frente a ello. Conclusión que la mayoría de profesionales de Enfermería realizan la entrega y recepción de turno con las características adecuadas y con el contenido de la información incompleta.

**Conclusiones** La mayoría de los profesionales de Enfermería del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno realizan la entrega y recepción de turno, con las características adecuadas, y con el contenido de la información incompleta. En el proceso de gestión de enfermería realizan la entrega y recepción de turno considerando las características de puntualidad, lugar de ejecución, condiciones ambientales y comunicación; dichas profesionales no realizan considerando las características de duración y participación del personal de enfermería.

Ñiquén y Zapata (2014), realizaron una investigación titulada: *Percepciones de enfermeras asistenciales sobre: rol gerencial de enfermeras jefes de servicio. Hospital Nacional – EsSalud. Chiclayo – Perú, 2013*, cuyo **objetivo** fue identificar, describir y analizar las percepciones; el escenario fueron tres servicios críticos del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo – EsSalud: Emergencia, Unidad de Cuidados Intensivos y Cirugía de Tórax, Cardiovascular, Cardiología-Otorrinolaringología. **Metodología** de un enfoque cualitativo, que consiste en la obtención de datos descriptivos, derivados del contacto directo de las investigadoras con la situación estudiada preocupándose por plasmar la percepción de las enfermeras asistenciales de acuerdo al rol gerencial de la enfermera jefe. **Resultados** el liderazgo es una habilidad para una gestión eficiente ser enfermera jefe y ejercerla eficazmente, supervisar el trabajo, comunicación asertiva, actividades inmersas en su implícito de gestión, que se traduce en la capacidad de inspirar confianza y apoyo entre sus trabajadores; la persona líder, como Jefa de enfermeras de un servicio de enfermería, debe manejar conceptos claros del significado de esta palabra, pues

como dice Huber: El liderazgo en la enfermera (jefe) es un proceso de influencia en las personas para el logro de metas. **Conclusiones**, identifican una variedad de carencias en la gestión de las enfermeras jefes de los diferentes servicios investigados; y enfatizan: el liderazgo ausente, inconexa gestión de los re-cursos humanos, incorrecta provisión de insumos, así como imperceptible práctica de habilidades sociales.

Rodríguez (2013), realizó una investigación titulada: *Manejo de herramientas de gestión y percepción del cuidado de Enfermería en hospitales de Chachapoyas, Perú*. Cuyo **Objetivo** fue comparar el manejo de herramientas de gestión por profesionales de enfermería y la percepción de las personas sobre el cuidado de enfermería. **Metodología** diseño descriptivo comparativo en 140 personas hospitalizadas y 25 enfermeros de 2 hospitales. Se revisaron 80 historias clínicas en cada institución para observar el proceso de enfermería; se encuestaron a profesionales de enfermería para medir la calidad del cuidado de enfermería, y a los sujetos de cuidado para medir su percepción sobre ésta. **Resultados** se encontró regular manejo del Proceso de Atención de enfermería (PAE) en ambos hospitales, poca capacidad científico técnica del personal de Enfermería, pero buena interacción personal. **Conclusiones** la buena interacción interpersonal de los profesionales de enfermería con las personas en ambos hospitales puede haber influido, en que éstas tengan percepción de regular a buena acerca del cuidado de enfermería en el proceso de gestión.

Pardo (2013), realizó una investigación titulada: *Factores que limitan a las enfermeras la aplicación del proceso de atención de enfermería según percepción de los internos de la escuela académico profesional de enfermería de la Universidad Nacional Mayor San Marcos 2012*. Cuyo **objetivo** fue determinar los factores que limitan a las enfermeras la aplicación del proceso de atención de enfermería según percepción de los internos de la Escuela

Académico Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. **Metodología** de tipo cuantitativo, de nivel aplicativo, método descriptivo simple y corte transversal. La población estuvo conformada por 60 Internos de Enfermería de la EAPE de la Universidad Nacional Mayor de San Marco. Resultados La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento la Escala tipo Likert modificada. **Resultados:** Los factores que limitan la aplicación del proceso de atención de enfermería a las enfermeras son percibidos por la mayoría (52.5%) como presentes. **Conclusiones:** Los factores externos que limitan la aplicación del proceso de atención de enfermería a las enfermeras y que son percibidos por la mayoría como presentes son la falta de reconocimiento institucional de la metodología profesional, dotación insuficiente de personal profesional de enfermería, elevado número de pacientes asignados para el cuidado, e inadecuada organización de las funciones de enfermería.

Pacheco, Enríquez y López (2013), realizaron una investigación titulada: *Caracterización técnico-administrativa de la gestión de enfermería en el Hospital "Marco Vinicio Iza", de la ciudad de Iago agrio, período septiembre 2012 – febrero 2013, Ecuador*, cuyo **Objetivo** fue determinar el correcto cumplimiento técnico – administrativo de la gestión de enfermería. **Metodología** de tipo cualitativo y cuantitativo. Se evaluó al personal a través de técnicas como la encuesta y la observación, las cuales estuvieron encaminadas a obtener información sobre el correcto cumplimiento de las normas técnico - administrativas. **Resultados** Con la información recopilada se concluye que existe un déficit en la administración y coordinación de la Unidad de Gestión de Enfermería (UGE), lo cual se refleja en el desempeño del personal de enfermería que labora en esta institución de salud, al observar que la calidad de atención que se brinda al usuario mantiene un porcentaje bajo de satisfacción, ya sea por no contar con talento humano suficiente, o por no mantener una

continua capacitación del personal de enfermería. Con el propósito de elevar el nivel eficiente para el cumplimiento de las normas y estatutos establecidos por esta casa de salud, se realizó las capacitaciones, iniciando con cursos de preparación y evaluación periódica al personal de enfermería encuestado. **Conclusiones** durante la exposición referente al Manual Técnico de Procedimientos en enfermería, el personal mostro gran interés por el tema, referentes a la temática en estudio y se logró además aclarar ciertos criterios. Lo calificó como un tema de gran interés, importancia y trascendencia para mejorar la calidad de atención de los servicios prestados en cada área de esta casa de salud.

Cabarcas (2012), realizo una investigación titulada: *Significado de la experiencia de la gestión del cuidado de enfermeras en una clínica de tercer nivel de la ciudad de Cartagena, Colombia*. Cuyo **objetivo** fue describir el significado de la experiencia de Gestión del cuidado que tienen las enfermeras. **Metodología** estudio es de tipo descriptivo e interpretativo con abordaje cualitativo; se apoyó en el análisis de contenido, técnica de interpretación de textos, grabados y escritos donde puedan recibir toda clase de registros, de datos transcripción de entrevistas y discursos. **Resultados** las enfermeras coordinadoras gestionar el cuidado se centra en la organización de los procesos, protocolos, manuales y guías que permitan un direccionamiento acorde a las demandas en el cuidado de los pacientes. Para las enfermeras asistenciales la gestión del cuidado se centra en facilitar los X Significado de la Experiencia de Gestión del cuidado procesos a la familia para ese cuidado en casa, brindando educación al paciente y a la familia. Ambos grupos realizan intervenciones desde su nivel de gestión para promover el mantenimiento de la persona. **Conclusión** para las enfermeras coordinadoras y asistenciales gestionar el cuidado se constituye en acciones para estandarizar el cuidado, orientadas por

protocolos y procesos establecidos por el nivel táctico - estratégico de las enfermeras coordinadoras.

Rodríguez (2012), realizó una investigación titulada: *Inserción, poder y estrategias de la enfermera en la gerencia de los servicios de salud pública en Trujillo, Perú*. Cuyo **objetivo** fue determinar el grado de satisfacción laboral del trabajador, del usuario y la percepción de los actores sociales sobre la gerencia de enfermería. **Metodología** de tipo descriptivo, se aplicó una entrevista a las enfermeras gerentes. Para la codificación y descodificación de los discursos emergentes de la entrevista se usó el abordaje crítico reflexivo, sistematizado y operacional. **Resultados** referente a la inserción, poder, estrategias de trabajo de la enfermera que gerencia los servicios de salud pública; así como la satisfacción del trabajador, del usuario atendido y de los actores sociales en relación a dicha gerencia, se señala las siguientes categorías que a continuación se describen Inserción. **Conclusiones** la enfermera en la gerencia de los servicios de salud pública: Categoría A. Ejercicio del poder de la enfermera en la gerencia de los servicios de salud pública: Categoría Estrategias de trabajo de la enfermera en gerencia de los servicios de salud pública: Categoría Satisfacción del trabajador, usuario y actores sociales sobre la gerencia de Enfermería: Categoría En referencia a la enfermera que gerencia servicios de salud pública, en la investigación realizada se develaron cuatro categorías: Inserción de la enfermera en gerencia; Ejercicio del poder de la enfermera gerente; Estrategias de trabajo de la enfermera gerente; Satisfacción del trabajador de salud, del usuario atendido y de los actores sociales sobre la gerencia de enfermería.

Garzón (2011), realizaron una investigación titulada: *Análisis de los conceptos de administración, gestión y gerencia en enfermería, desde la producción científica de enfermería, en América Latina, Bogotá, Colombia*. Cuyo **objetivo**

fue clarificar y redefinir los conceptos de administración, gestión y gerencia en enfermería. **Metodología** estudio descriptivo, en el desarrollo del conocimiento en enfermería, se revisaron distintas metodologías de análisis de concepto como el método Wilson, según Walker y Avant y según Meléis entre otras, también se estudió la clarificación y revisión de conceptos, finalmente, se utilizó la técnica de análisis de concepto simultáneo, propuesto por Meléis, para el análisis de la información, el análisis de concepto simultáneo se lleva a cabo mediante las siguientes fases: similitudes, diferencias, atributos y consecuencias entre los conceptos, además de una evaluación crítica. Se realizó un análisis minucioso y se extrajeron generalidades significativas que contribuyan al conocimiento de Enfermería. **Resultados** Administración en enfermería Los antecedentes se basan en algunas de las funciones administrativas como planear, organizar y dirigir. Los atributos se encaminan a la dirección de una organización, cumplimiento de objetivos y programación de actividades. La similitud con los conceptos gestión y gerencia está dada por el adecuado uso de recursos. Se diferencia por el nivel organizacional en el que se lleva a cabo, otra diferencia es que el centro o razón de ser de la administración, es el sujeto de cuidado. Consecuencias Satisfacción del sujeto de cuidado y efectividad. Gestión en enfermería los antecedentes de gestión en enfermería están dados por el cumplimiento de objetivos y la toma de decisiones, su principal atributo es el liderazgo. La similitud con relación a administración y gerencia se constituye en el logro de objetivos y se diferencia en que la gestión es una ejecución de tareas a nivel operativo. **Conclusiones** Los conceptos de administración, gestión y gerencia en enfermería muestran aspectos similares como el liderazgo, asociado a aspectos como generar satisfacción en los sujetos de cuidado, cumplir metas u objetivos y racionalizar recursos siguiendo una secuencia dada por el proceso administrativo; las diferencias son tenues, y están dadas principalmente por el nivel jerárquico y por la perspectiva que se tenga del sujeto de cuidado.

### **1.1.1 Fundamentación científica**

#### **1.1.1.1 Gestión de enfermería**

La gestión de enfermería posibilita la integración y articulación de aspectos conceptuales, metodológicos e investigativos de la disciplina en el contexto de los servicios de salud; en una lógica de aprendizaje continuo y diálogo permanente con los pacientes, sus familias y los colectivos humanos que aporte a su desarrollo y bienestar. La formación profesional de la enfermería propicia el aprender a lo y el trabajar en función de un aprendizaje, dentro de las actividades planificadas cumplidas y se desarrollan actitudes y las aptitudes, para que se produzcan resultados que se con-figuran como espacios de atención y solución de problemas de salud para el individuo y el colectivo (Santos 2015)

Durante muchos siglos, los cuidados y la gestión de enfermería, han estado en manos de religiosas y religiosos, principalmente mujeres, que realizaban de forma caritativa y altruista; el papel de la enfermería en la gestión dentro del sistema público de salud, ha ido evolucionando al igual que su propia profesión de enfermería.

En la década del 70 se crean los primeros Departamentos de Enfermería cuyos responsables se denominaban Jefes de Enfermería; en los años 80 se crean las primeras Direcciones de Enfermería que se dotan de una estructura organizativa propia con sus correspondientes Jefaturas, hoy denominadas Coordinaciones de Cuidados, y sus Supervisiones de Enfermería como gestores más próximos al trabajador. Esta estructura organizativa aporta un gran potencial humano y científico en el cuidado de la salud. Las jefaturas y direcciones de enfermería, surgen de la necesidad de profesionalizar los cuidados, que se concreta principalmente, en la correcta dotación de recursos humanos, la adecuación de los turnos de trabajo y la formación y capacitación de los trabajadores.

Actualmente, la gestión de enfermería está más orientada a la gestión asistencial, manifiesta en el cuidado ético y en la búsqueda de la eficacia, la eficiencia, la calidad de los cuidados y la continuidad en los distintos niveles asistenciales, tanto así que, han promovido que profesionales enfermeros estén a la cabeza de centros de Atención Primaria. Existen principios de un buen gestor que serán beneficiosos en su quehacer:

Cuide a sus trabajadores y ellos cuidaran a sus pacientes.

Mantenga una buena y fluida comunicación con sus trabajadores.

Sea empático y favorezca la formación de un buen equipo.

Visite los departamentos, hable con los pacientes. (Andrade 2014)

El profesional gestiona en los diferentes ámbitos organizativos y de Gestión (Macro-Meso y Micro gestión) de la asistencia sanitaria.

Macro gestión sanitaria o política sanitaria consiste en la intervención de la Administración sanitaria (cada Comunidad Autónoma es competente) para aumentar la equidad y corregir disfunciones del mercado.

Meso gestión sanitaria o gestión de centros, se realiza a través de la Coordinación y motivación de los integrantes de un centro de salud, una Aseguradora, un mayorista farmacéutico... en un entorno muy regulado.

Micro gestión sanitaria o gestión clínica, parte de la constatación de que Los Profesionales sanitarios (los clínicos fundamentalmente) asignan los Recursos Sanitarios en sus decisiones, diagnósticas y terapéuticas, Realizadas en Condiciones de incertidumbre en una tarea que supone Coordinar recursos y Motivar personas. (Maciá, Llor, Lillo, Casabona y Orts 2014)

La organización de la unidad de gestión de enfermería, articula aspectos conceptuales, metodológicos y prácticos administrativos, la investigación, la economía, las ciencias humanas y sociales y la disciplina de enfermería en el contexto de los servicios de salud y de las organizaciones del desarrollo social para la comprensión de las necesidades del ser humano. El contexto es definido por diversos teóricos como un modo de relación entre el ser humano y el mundo físico, social y cultural determinado por la historia. Es así como el conocimiento y la comprensión de las dinámicas del contexto local, nacional y global que determinan los modos de vida y de salud de los individuos y colectivos es imprescindible para la gestión de políticas públicas y para una práctica de enfermería pertinente y solidaria” (Tobar y López 2013)

El profesional de enfermería está capacitado para el ejercicio profesional en relación de dependencia, desarrollando, brindando y gestionando cuidados de enfermería autónomos e interdependientes para la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la persona, la familia, grupo y comunidad hasta el nivel de complejidad de cuidados intermedios, en los ámbitos comunitario y hospitalario; gestionando su ámbito de trabajo y participando en estudios de investigación- acción. En el proceso de profesionalización de las ocupaciones humanas, una profesión se constituye por el bien interno, aquello que la profesión proporciona de forma única a la sociedad brindando un servicio indispensable para su mantenimiento. Este bien permanente, se transforma y adapta su accionar a la promoción de la salud de la comunidad, las familias, los grupos y las personas.

La Enfermería desde sus inicios identificó al cuidado de la Salud de las personas, como su bien intrínseco. El cuidado es el objeto de la enfermería y desde la perspectiva profesional, es el eje.

Los ámbitos de la enfermería son los lugares donde exista la necesidad de cuidar y promover la vida, donde las personas desarrollan su cotidianeidad,

donde exista una necesidad o una demanda realizada por una persona, una familia, un grupo o una comunidad. Los cuidados de la salud se brindan en el contexto político, económico, social y cultural del país y son variados según la región. Estas realidades influyen marcadamente en los cuidados a brindar. Este profesional actúa de manera interdisciplinaria con profesionales de diferente nivel de calificación involucrados en su actividad: médicos de distintas especialidades, enfermeros, técnicos y otros profesionales del campo de la salud. (Barzola 2012).

Gestionar el cuidado en enfermería tiene que ser en forma oportuna, segura y satisfactoria con compromiso ético con la mejor evidencia disponible para tomar las mejores decisiones sobre el cuidado de las personas y responder frente a la sociedad con evidencia científica en el quehacer del desempeño laboral diario. Los servicios profesionales de enfermería comprenden la Gestión del Cuidado referente a promoción, manutención y restauración de la salud, prevención de enfermedades o lesiones, y ejecución de acciones derivadas del diagnóstico y tratamiento y el deber de velar por la mejor administración de los recursos de asistencia para el paciente; la Gestión del Cuidado de enfermería en el ejercicio profesional está sustentada en su disciplina: la ciencia del cuidar, se define “como la aplicación de un juicio profesional en la planificación, organización, motivación y control de la provisión de cuidados, oportunos, seguros, integrales, que aseguren la continuidad de la atención y se sustenten en las políticas y lineamientos estratégicos de la institución”. Por lo tanto, su fin último es ofrecer a los usuarios los mejores resultados posibles en la práctica diaria, acorde con la información científica disponible que haya demostrado su capacidad para cambiar de forma favorable el curso clínico de la enfermedad y que considere la mejor administración de los recursos, los

menores inconvenientes y costos para el usuario y para la sociedad en su conjunto. (Rodríguez y Paravic 2011)

Los gestores de enfermería, por su parte, desempeñan varios papeles de forma simultánea donde demuestran distintos grados y aspectos de responsabilidad, que requieren conocimientos, habilidades y destrezas específicas y variadas tales como,

Subordinados: respecto a la administración o a otros niveles directivos de enfermería.

Superiores: en relación a las enfermeras y otro personal de su unidad, centro o servicio.

Representantes del servicio o de la empresa: en cuanto a su relación con los pacientes y sus familias.

Los objetivos se concretan en determinados compromisos que debe responder a la gestión de enfermería, según el nivel en que la actividad se desempeñe:

1. Con los usuarios: el respeto a sus derechos, mantener la calidad de los cuidados y asegurar una comunicación fluida y eficaz.
2. Con el personal: procurar su satisfacción y su desarrollo continuo.
3. Con la organización: mantener el cumplimiento de los objetivos, colaborar en la consecución de estándares de atención y asegurar que los resultados obtenidos sean los esperados.

Para cumplir estos objetivos, es preciso que los profesionales de enfermería dispongan de habilidades en tres campos concretos.

Habilidades técnicas: Capacidades adquiridas por medio del estudio, la experiencia y formación continua fortalece conocimientos, la metodología con técnicas (aparatos, procedimientos), desarrolla actividades específicas y concretas en el cumplimiento de objetivos.

Habilidades humanas: Capacidad y destrezas para trabajar con las personas, desarrolla estrategias de coordinación, comunicación, liderazgo, hacia el personal de enfermería, usuario y familia.

Habilidades conceptuales: Capacidades que facultan al profesional de enfermería tener una visión de su trabajo y su lugar en la organización, que le ayudará a desarrollar su labor en función de la misión y propósito y de los objetivos generales y los propios de su área de trabajo y de la organización.

### **Aspectos generales de la gestión enfermera actual**

La prestación de servicios y cuidados de enfermería es necesario la adopción general del pensamiento enfermero, enfrentados a desafíos organizacionales de los servicios sanitarios actuales, los profesionales de enfermería y gestores de los servicios enfermeros deben dar respuesta a su complejo papel, definido y representado por los compromisos respecto a los usuarios, al personal y a la organización. Una primera pregunta fundamental que puede hacerse es sobre su orientación prioritaria, es decir, hacia dónde se enfoca principalmente su actividad. Ésta puede ser orientada primordialmente hacia las necesidades de la organización o bien hacia las necesidades de los usuarios. En concreto, se trataría de dar respuesta a la disyuntiva de si una enfermera responsable de servicios, un moderno directivo de servicios o unidades de enfermería, es un gestor de cuidados o un gestor de recursos.

Las teorías y modelos de enfermería se utilizan para elaborar este pensamiento enfermero, por su aporte a las orientaciones para identificar:

El protagonista: Asume la responsabilidad directa de los cuidados (la enfermera, el usuario, la familia, otros miembros del equipo).

El receptor: Van dirigidas las acciones enfermeras (los pacientes o clientes, la familia, los otros miembros del equipo).

El contexto: Donde se producen las acciones enfermeras (las situaciones de salud o enfermedad, el hospital, el hogar).

El objetivo de la actividad: Tal y como se presenta en el modelo (las acciones sobre el bienestar, la patología, el tratamiento).

El procedimiento: Cuál escoger y la dinámica que se va a emplear.

### **Los campos de actuación de la gestión enfermera**

La enfermera que gestiona, debe afrontar su tarea en los siguientes campos:

La organización: Las tareas principales del gestor vienen dadas por la necesidad de los cuidados de enfermería contribuyan al cumplimiento de los objetivos propuestos en la organización sanitaria, En el ámbito de las tareas administrativas de sistematización, haciendo referencia a la necesidad de considerar los procesos y procedimientos de trabajo no de forma aislada sino como un conjunto, ya que todos se relacionan y sólo de manera conjunta tienen significación en el cumplimiento de los objetivos

El personal a su cargo: El gestor de enfermería debe atender aspectos:

Dotación de personal adecuado para los procesos asistenciales diseñados y las tareas a desempeñar.

Creación de ambientes de trabajo favorable y de trabajo en grupo:

- La existencia de ambientes favorables.
- Gestión de los conflictos.
- Evaluación de la competencia de los profesionales

Los usuarios: Para algunos niveles de gestión (supervisor, coordinador de equipo de atención primaria) la relación con el usuario es estrecha, mientras que para otros niveles superiores la situación suele ser más bien distante o de lejanía. Sin embargo, dada la situación central del

paciente o cliente de las organizaciones sanitarias, todos los gestores tienen campos claros de actuación respecto a los usuarios.

Los actuales gestores deben poseer un perfil profesional que les capacite para llevar adelante su actividad, en los campos que se han señalado antes. Así, se podrían enumerar los requisitos que se precisan en habilidades y aptitudes de la siguiente manera:

Conocimiento de los resultados esperados de los puestos de trabajo a su cargo y del suyo en particular.

Distribución del tiempo y las energías.

Habilidades específicas de gestión y administración.

Manejo de la información.

Dotes de liderazgo de grupo.

Contacto con otros grupos o personas de interés.

Fomentar la investigación. (Monpart y Duran 2009).

La gestión de Enfermería en las instituciones de salud es apreciada en los distintos niveles de responsabilidad en los enfermeros(as) asistenciales y directivos, enfocada en las necesidades y asumir la atención del paciente, la familia y la comunidad, mediante el cuidado personalizado, humanístico y con enfoque social teniendo en cuenta las dimensiones biopsicosociales - espirituales del ser humano como un proceso que no se reduce al "estado de completo bienestar físico, mental y social y no sólo la ausencia de enfermedad o dolencia.

El gestor de enfermería en su actuar desarrolla habilidades que le permite unificar conocimientos teóricos y conceptuales con la práctica. Para ello las acciones están encaminadas a contribuir y garantizar la confianza de pacientes

y familiares, desarrollar al máximo la comunicación y el liderazgo para el desarrollo de su labor.

Al considerar la gestión centrada en el cuidado al paciente es necesario atender aspectos esenciales, destacándose, la planeación y organización de los servicios de enfermería teniendo en cuenta los recursos humanos que garanticen los procesos asistenciales diseñados, así como el ambiente de trabajo que garantice los resultados esperados. Las tareas principales a cumplir responden a los objetivos de la organización en función de la identificación de necesidades de cuidados. (Mulens, s/f).

#### **1.1.1.2 Evaluación de los procesos administrativos**

Es un conjunto de fases o pasos a seguir para darle solución a un problema administrativo, en el encontraremos problemas de organización, dirección y para darle solución a esto tenemos que tener una buena planeación, un estudio previo y tener los objetivos bien claros para poder hacer del proceso lo menos trabajo posible. Para que el proceso administrativo que se lleve a cabo sea el más indicado se deben tomar en cuenta una serie de pasos que no por ser una parte del todo son menos importantes, por mencionar algunos están, las metas, estrategias, políticas, etc.

La formación es la mejor manera de transformar a un profesional preparado para enfrentarte un mercado laboral competitivo llevando un buen manejo de proceso administrativo en su preparación y tener experiencias que marcará nuestras vidas, muchas universidades llevan al profesional de enfermería a niveles competitivos. (Cruz y Jiménez 2015).

El desarrollo de los profesionales de enfermera evidencian el conjunto de comportamientos, habilidades, actitudes y valores que la sociedad espera de estas profesionales, centrándose en el cuidado de la vida humana, a través de todas las etapas de vida del individuo, sin dejar de lado la atención a la

comunidad y familia, esta gestión se lleva a cabo a través de las siguientes funciones: Asistencial, Administrativa, Educativa y de Investigación.

Asimismo, su actuar a través de su rol significa grupo de patrones, descripciones o normas aplicadas a los comportamientos de una persona dependiendo de la posición que ocupa. Es decir, rol es un conjunto de prescripciones que definen el comportamiento de un miembro de un grupo en determinada posición dentro de ese grupo. (Maciá, et al 2014).

La evaluación de los procesos administrativos, tiene que ver con la calidad de los procesos y productos, de las personas y en general de todos los aspectos de la organización, las funciones del proceso administrativo son circulares, es decir constituyen una secuencia continua de actividad.

La evaluación se considera como el resultado final de un proceso, “evaluar para conocer los resultados”; examinar para conocer el nivel de conocimientos adquiridos”. Una evaluación adquiere sentido cuando se utiliza durante todo un proceso para corregir errores; es decir detectar problemas durante cada fase del proceso. La evaluación continuada o formativa adquiere relevancia al trabajar con personas y servicios.

En una organización de servicios con filosofía de mejora de la calidad, se evaluará según los principios de A. Donabedian: Forman parte del proceso para evaluar la calidad:

Estructura. Referida a los medios materiales disponibles para realizar los procesos

Proceso. Secuencia de actividades que tienen como objeto final la consecución de un fin.

Resultado. El esperado frente a objetivo propuesto. (Maciá 2014).

La evaluación es una función de gestión que tiene como objetivo ayudar en el proceso administrativo de la toma de decisiones con el fin de que sea racional

y eficaz posible; es una actividad en la práctica profesional, utilizado por las enfermeras en el área de salud. Lo que hace que una evaluación sea científica es el esfuerzo para verificar y validar sus observaciones con un significado único o diverso, que revela las relaciones de causalidad y la compatibilidad entre las acciones de servicio, especificidad y resultados. Por lo tanto, la medición de la calidad y cantidad de programas, servicios y sistemas de salud es fundamental para la planificación, organización y control de las actividades, el objetivo de la evaluación es la estructura, el proceso y los resultados, junto con las influencias y consecuencias para el medio ambiente. El modelo basado en el análisis de la estructura, el proceso y el resultado. La evaluación de los servicios clínicos o de satisfacción de los usuarios se puede utilizar junto con la evaluación de la calidad del servicio de salud propuesto por Donabedian. (Bauer, Kowal y D’Innocenzo 2013).

La evaluación del proceso administrativo implica pasos como son la planeación, organización, dirección y control, tener una buena comunicación dentro de la empresa nos ayudara a la toma de decisiones. La técnica de planeación y la organización son fundamentales en el proceso ya que ahí radica la complejidad del método que se utilice pues al ser los pasos con más cantidad de deberes se vuelve un poco más complicado tener el control, pero en estos pasos existen más sub-categorías que no deben permitir que el procedimiento se salga de control. (Cruz y Jiménez 2013).

En el proceso administrativo, el rol gerencial es ejercido con responsabilidad; en planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos financieros, humanos y materiales, con la intención de atender y lograr con eficiencia los objetivos de la organización. La enfermera que gerencia un servicio tiene valores, actitudes y comportamientos, que traducen una visión distinta y específica de la gestión,

con el fin, de brindar cuidados holísticos a los usuarios de su unidad asistencial y aumentar la productividad del equipo profesional a su cargo, quienes, a su vez, manejan de forma individual y personaliza la gestión del cuidado humano. (Niquén y Zapata 2013)

La administración es el proceso por el cual se lleva a cabo la planeación, organización, dirección y control y logro de los objetivos organizacionales establecidos. El proceso de administración se refiere a planear y organizar la estructura de las empresas, en la cual se ejecutan dirección y control para darle seguimiento a los procesos administrativos.

Etapas del proceso administrativo

Etapa Mecánica: Fase donde realiza la estructura principal.

- Planeación

Implica objetivos y acciones, basados en un método, plan o lógica. Los planes dan a la organización sus objetivos y fijan el mejor procedimiento. El primer paso en la planeación es la selección de las metas de la organización.

Consiste en seleccionar misiones, objetivos y acciones necesarias para cumplirlos, requiere de la toma de decisiones. Existen varios tipos de planes, que van desde los propósitos y objetivos generales, hasta las acciones más detalladas por emprender.

- Organizacional

Proceso de disponer y destinar el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización para lograr los objetivos organizacionales. Este proceso que se denomina Diseño Organizacional.

Establece una estructura que deberán desempeñar los trabajadores y garantice la asignación de las tareas para cumplimiento de metas.

Etapas Dinámicas: Fase donde se realiza ejecución con eficiencia y eficacia.

- Integración.

Consiste en los procedimientos para dotar al organismo social recursos humanos como materiales, que la mecánica administrativa señala como necesarios para su eficaz funcionamiento, selección, introduciéndolos, articulándolos buscando su mejor desarrollo.

Consiste en ocupar y mantener los puestos de la estructura organizacional, mediante de la identificación de los requerimientos de fuerza de trabajo, el inventario de las personas disponibles y el reclutamiento, selección, contratación, ascenso, evaluación, planeación de carrera, compensación y capacitación o desarrollo, a fin de que puedan cumplir eficaz y eficientemente sus tareas.

- Dirección.

Es impulsar, coordinar y vigilar las acciones de cada miembro y grupo de un organismo social, con el fin de que el conjunto realice en forma eficaz los planes.

Es influir en los trabajadores para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales.

- Control.

Establecimiento de sistemas que permitan medir los resultados actuales y pasados, en relación con los

esperados con el fin de saber si se ha obtenido lo que se esperaba, a fin de corregir y mejorar y además para formular nuevos planes.

Medir y corregir el desempeño individual y organizacional, implica la medición del desempeño en base a metas y planes. Las actividades del control suelen relacionarse con la medición de los logros. (Sin autor, s/f).

## **1.2 Justificación de la investigación**

El propósito de la investigación tiene una característica fundamental al personal que labora dentro del área de hospitalización contar con un recurso de gestión que facilite el desempeño y control de su quehacer diario de la situación real de los procesos administrativos y la gestión de personal orientada a la evaluación de la gestión de enfermería.

La justificación teórica se enmarca en proporcionar fuentes científicas de ayuda para mejorar sus procesos administrativos relacionados a las funciones de enfermería y su gestión diaria al observarse deficiencias en algunos procesos de planificación y control en su labor diaria.

A nivel práctico el período de proceso administrativo enseñó que las funciones de planificación, organización, dirección y son fases administrativas en el posicionamiento de la organización.

A nivel metodológico, la gerencia de enfermería tiene la finalidad de plantear metas a corto, mediano y largo plazo, implementando planes estratégicos de enfermería, enfocado al cumplimiento de la visión, misión, valores, filosofía, etc.

A nivel científico tiene sustento en los avances de la atención de enfermería basada en los avances y evidencias que se plasman en la mejora de la calidad y satisfacción del paciente, entendidas cómo el conjunto de funciones realizadas cómo resultado final en el cumplimiento de los objetivos de una organización.

La relevancia social compromete al equipo de trabajo del servicio de enfermería en el logro de los objetivos planeados en beneficio de la personal, familia y comunidad para su desarrollo en la promoción y prevención de la salud.

### **1.3 Problema de investigación**

La administración de servicios de enfermería constituye un conjunto de competencias, principios, valores, técnicas e instrumentales, encaminados a dirigir, gestionar y desarrollar la práctica de la enfermería, dentro de la estructura de salud de la organización. Las reformas de la gestión propuestas se agrupan en cinco áreas principales: Eficacia, coordinación y eficiencia institucionales, gracias a una más precisa definición de las funciones, las responsabilidades y las sinergias de los tres niveles de la OMS - Sede, oficinas regionales y oficinas en los países y a una mayor eficiencia operacional. La gestión de estos Recursos significa garantizar el número indispensable de personas con la formación necesaria, en los puestos adecuados y en el momento preciso, para de esta manera alcanzar los objetivos pactados.

El departamento de Enfermería forma parte del equipo de salud asistencial y administrativo. Para América Latina, la OPS en 1992 manifestó que la producción científica en salud en la región es del 11% de la producción mundial y solo el 1% tiene participación enfermería la situación es preocupante. En el periodo 1999 - 2008 el Instituto para la Información Científica de los Estados Unidos informó que la investigación en salud en América Latina tuvo el siguiente comportamiento: mientras Brasil tuvo 73,171 publicaciones, México 21,955, Cuba 2,590, Chile 1,847, Venezuela 718, Colombia 567.

En el Perú se busca prestar servicios de calidad al cliente, familia y comunidad. Mejoras de las políticas y la gestión en materia de recursos humanos, lo que incluye una revisión del modelo laboral; la simplificación de los procedimientos de contratación; y mejoras de los procesos de gestión de la actuación profesional y promoción del personal, incluida una estrategia de aprendizaje. Una mejor

planificación, gestión y rendición de cuentas basadas en los resultados sustentado en una cadena de resultados bien definidos; medidas de mejora de la rendición de cuentas y la transparencia.

### 1.3.1 Problema general

¿De qué manera la gestión de enfermería se relaciona con la evaluación de procesos administrativos del área de hospitalización de la clínica El Golf, Lima, agosto, 2017?

### 1.3.2 Problemas específicos

1. ¿Cómo es la gestión de enfermería en el área de hospitalización de la Clínica El Golf, Lima, agosto, 2017?
2. ¿Cómo es la evaluación de los procesos administrativos del área de hospitalización de la Clínica El Golf, Lima, agosto, 2017?

## 1.4 Definición conceptual y operacional

**1.4.1 Gestión de enfermería:** Es un proceso organizacional humano y social liderazgo, que constituye un conjunto de competencias técnicas instrumentales.

Operacionalización de gestión de enfermería	
Dimensiones	Indicadores
Estructura Organizacional	Normas Técnicas o Técnico – Administrativas específicas Normas de Coordinación Normas de Bioseguridad Normas de prevención de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales
Recursos Físicos	Instrumentos para la Supervisión Instrumentos para Auditorias

Recursos Humanos	Programa o plan de trabajo explícito Programa de formación de personal Relación Enfermeras / camas
Recurso Financiero	Insumos Presupuesto total asignado

**1.4.2 Procesos administrativos:** Es una estructura que permite mejorar la continuidad y cumplimiento de las etapas de este proceso son: planeación, organización, dirección, control permitirá satisfacer las necesidades de bienes o servicios

<b>Operacionalización de procesos administrativos</b>	
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
Planificación	Importancia. Tipos de Planeación. Proceso de Planeación.
Organización	Estructura Organizacional. División del Trabajo. Departmentalización.
Dirección	Coordinación. Comunicación. Motivación. Liderazgo.
Controlar	Proceso del Control.

	<p>Monitoreo.</p> <p>Tipos de Control.</p>
--	--

## **1.5 Hipótesis**

### **1.5.1 Hipótesis general**

A mejor gestión de enfermería mayor cumplimiento existirá en la evaluación de procesos administrativos del área de hospitalización de la clínica el Golf de Lima, agosto 2017.

### **1.5.2 Hipótesis específicas**

1. A mayores funciones de gestión de enfermería se relacionarán los Procesos administrativos del área de hospitalización de la clínica el Golf lima agosto 2017.
2. A mayores procesos administrativos se relacionan la gestión de enfermería del área de hospitalización de la clínica el Golf – lima agosto 2017.

## **1.6 Objetivos**

### **1.6.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre gestión de enfermería y la evaluación de los procesos administrativos del área de hospitalización de la clínica El Golf de Lima, agosto 2017.

### **1.6.2 Objetivos específicos**

1. Determinar la gestión de enfermería en el área de hospitalización de la clínica El Golf de Lima, agosto 2017.
2. Identificar la evaluación de los procesos administrativos en el área de hospitalización de la clínica El Golf de Lima, agosto 2017.

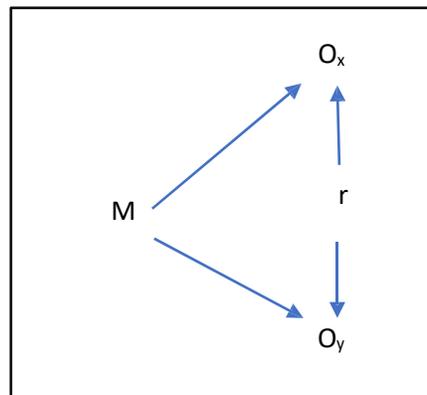
## II METODOLOGÍA

### 2.1 Tipo y diseño

Para Carrasco (2006), la investigación es de tipo sustantiva ya que el propósito es dar respuesta objetiva a la correlación entre las variables de investigación en un determinado fragmento de la realidad y del conocimiento.

El diseño de investigación es No experimental, ya que no se manipulo ninguna variable, Transversal, los datos fueron recolectados en un solo momento y correlacional, porque se encontró la correlación entre las variables.

El esquema es el siguiente:



Dónde:

M: Muestra

O<sub>x</sub>: Observaciones de gestión de enfermería.

O<sub>y</sub>: Observaciones de evaluación de procesos administrativos.

r: Correlación entre gestión de enfermería y evaluación de procesos administrativos.

## **2.2 Población y muestra**

La población estuvo conformada por los 50 enfermeros que se encontraban laborando en el área de hospitalización la clínica el Golf que se ubica en av. Aurelio Miro Quesada 1030 – San Isidro, Lima.

En la investigación no se ha considerado muestra, ya que se ha realizado un censo, es decir sea tomado información de todos los elementos de la población. Por ser una población pequeña, se usó el tipo de muestreo no probabilístico intencionado. No Probabilístico porque respondió al interés de la investigación e intencionalidad del investigador.

Intencionado considerando el procedimiento del investigador quien eligió con anterioridad los puntos de muestreo que respondieron al interés de su investigación y autorización de la ejecución del instrumento de recolección de datos.

## **2.3 Técnica e instrumento de recolección de datos**

La técnica de recolección de datos ha sido la encuesta con el instrumento el cuestionario para variable gestión de enfermería y que contenía 10 ítems. En cuanto a la variable evaluación de los procesos administrativos se utilizó como técnica la observación, cuyo instrumento fue una guía de observación y que también tenía 10 ítems.

## **2.4 Procesamiento y análisis de la información**

Para el análisis de los datos se ha utilizado la estadística descriptiva como tablas de frecuencia, para la descripción de la variables de investigación, además se utilizó la estadística inferencial donde se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, donde se estableció que en los datos no tienden a una distribución normal en ambas variables, el cual nos ayudó a identificar el coeficiente de correlación Rho de Spearman para encontrar la relación entre las variables y la

prueba estadística respectiva que permito establecer la significancia de dicha correlación.

Los datos fueron analizados en el software estadístico SPSS v. 25 y el Excel.

La discusión de los resultados se realizó mediante la confrontación de los mismos con las conclusiones de las Tesis citadas en los “antecedentes” y con los planteamientos del “marco teórico”.

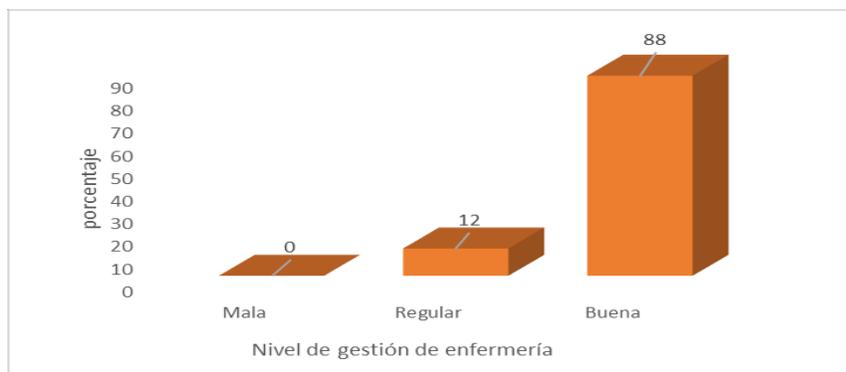
### III RESULTADOS

Tabla 1 Nivel de gestión de enfermería en los procesos administrativos del área de hospitalización de la clínica El Golf.

Nivel de gestión de enfermería	Profesional de enfermería	
	N°	%
Mala	0	0
Regular	6	12
Buena	44	88
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Fuente: Área de hospitalización de la clínica El Golf. 2017

Figura 1 Nivel de gestión de enfermería en los procesos administrativos del área de hospitalización de la clínica El Golf.



Fuente: Tabla 1

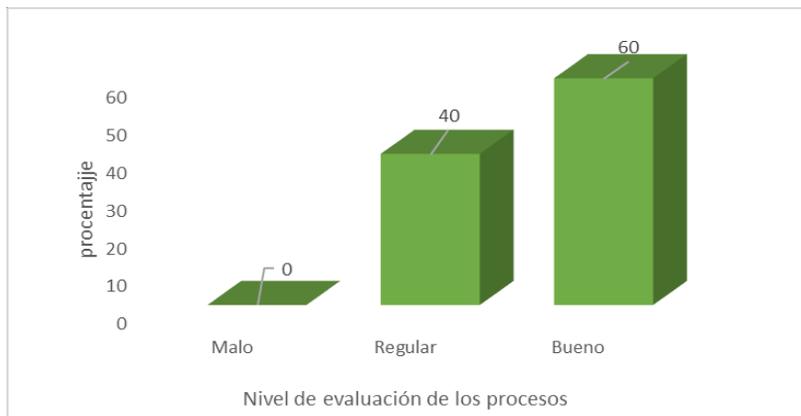
**Descripción:** En la tabla y gráfico 1, se observa que el mayor porcentaje del profesional en enfermería en el área de hospitalización de la Clínica el Golf, 88% (25) indican que el nivel de gestión de enfermería es bueno, luego el 12% (6) opinan que el nivel es regular y ninguno indica que el nivel es malo.

Tabla 2 Nivel de evaluación de los procesos administrativos en el área de hospitalización de la clínica El Golf.

Nivel de evaluación de los procesos administrativos	Profesional de enfermería	
	Nº	%
Malo	0	0
Regular	20	40
Bueno	30	60
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Fuente: Área de hospitalización de la clínica El Golf. 2017

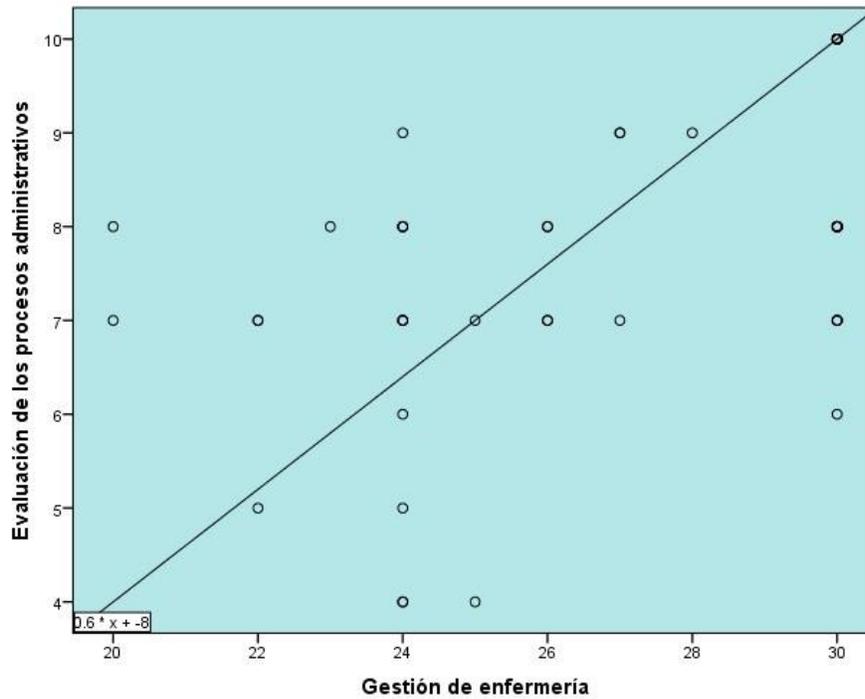
Figura 2 Nivel de evaluación de los procesos administrativos en el área de hospitalización de la clínica El Golf.



Fuente: Tabla 2

**Descripción:** En los resultados de la tabla y gráfico 2, se observa que el 60% (30) del profesional de enfermería del área de hospitalización de la Clínica El Golf, indican el nivel bueno de evaluación de los procesos, luego el 40% (20) presentan el nivel regular, y ninguno indica el nivel malo de esta evaluación.

Figura 3. Diagrama de dispersión entre gestión de enfermería y evaluación de los procesos administrativos.



Fuente: Área de hospitalización de la clínica El Golf. 2017

En el Gráfico, observamos que los puntos están dispuestos de manera que podemos indicar que existe correlación positiva entre las variables, es decir a mejor gestión de enfermería, mejor evaluación de los procesos administrativos o mala gestión de enfermería, mala evaluación de los procesos administrativos en el área de hospitalización de la Clínica El Golf. El grado de correlación lo calculamos con el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Tabla 3 Correlación entre gestión de enfermería y evaluación de los procesos administrativos.

<b>Rho de Spearman</b>		<b>Evaluación de los procesos administrativos</b>
	Coefficiente de correlación	0.567**
<b>Gestión de enfermería</b>	Sig. (bilateral)	0.000
	N	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman es: 0.567, lo que nos indica que la correlación entre las variables es positiva moderada, es decir confirmamos lo que se observó en el gráfico y además el coeficiente de determinación es  $(0.567)^2 = 0.321$ ; es decir el 32.1% de la variabilidad de evaluación de los procesos administrativos se debe a la influencia de la gestión de enfermería.

#### **IV ANÁLISIS Y DISCUSIÓN**

En los años 80 se crean las primeras Direcciones de Enfermería que dan una estructura organizativa con principios que beneficien a los profesionales de enfermería manteniendo buena comunicación favoreciendo la formación de equipos (Andrade 2014), La gestión de enfermería en el contexto de los servicios de salud integra y articula aspectos conceptuales, metodológicos e investigativos, economía, las ciencias humanas y sociales como el conocimiento y la comprensión de las dinámicas del contexto local, nacional y global que determinan los modos de vida y de salud de los individuos y colectivos que configuran espacios de atención y solución de problemas de salud para el individuo y el colectivo (Santos, 2015) y (Tobar y López. 2013), enfermería gestiona a nivel macro- meso y micro gestión con equidad y decisión. (Maciá, et al 2014), los resultados encontrados son coherentes como el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.567, que indica una correlación positiva moderada entre las variables de estudio, es decir mejor gestión de enfermería, mejor evaluación de los procesos administrativos, o mala de enfermería, mala evaluación de los procesos administrativos, siendo que la gestión de enfermería es el proceso organizacional humano y social de liderazgo, que constituye un conjunto de competencias, técnicas e instrumentales dirigidas a desarrollar normas y estándares de evaluación de las unidades de gestión relacionadas a enfermería y que deben tomarse en cuenta ya que redundan en la evaluación de los procesos administrativos, ya sea mensual o anual.

El profesional de enfermería involucrados en su actividad está capacitado para el ejercicio profesional gestionando cuidados de enfermería autónomos e interdependientes para la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la persona, familia, grupo y comunidad hasta el nivel de complejidad de cuidados intermedios, en los ámbitos comunitario y hospitalario. (Barzola, 2012), por ello gestionar el cuidado en enfermería tiene que ser en forma oportuna, segura y satisfactoria con compromiso ético que aseguren la continuidad de la atención y se

sustenten en las políticas y lineamientos estratégicos de la institución (Rodríguez y Paravic 2011)

Los gestores de enfermería desempeñan su profesionalismo en forma simultánea con responsabilidad, conocimiento, habilidades y destrezas específicas y variadas, entre sus actividades están la de subordinados respecto a niveles directivos, superiores en relación disciplinaria e interdisciplinaria y como representantes del servicio en relación a cliente, basados en objetivos según el nivel en que la actividad se desempeñe con los usuarios, con el personal y con la organización inherentes en las habilidades técnicas que desarrolla actividades específicas y concretas en el cumplimiento de objetivos, habilidades humanas con liderazgo, capacidad y destrezas para trabajar con las personas y habilidades conceptuales que facultan al profesional de enfermería tener una visión de su trabajo y su lugar en la organización con base científica en teorías y modelos de enfermería que sustentan y orientan el pensamiento enfermero que asume la responsabilidad directa de los cuidados al ser protagonista, como receptor dirige las acciones de enfermería, en el contexto donde se producen las acciones de enfermería, en el objetivo de la actividad de cómo se presenta en el modelo, y el procedimiento del cual escoger, de ahí que los actuales gestores deben poseer un perfil profesional que les capacite para llevar adelante su actividad (Monpart y Duran 2009), se observa que el mayor porcentaje del profesional en enfermería en el área de hospitalización de la Clínica el Golf, 88% (25) indican que el nivel de gestión de enfermería es bueno, luego el 12% (6) opinan que el nivel es regular y ninguno indica que el nivel es malo, es decir esta gestión está relativamente bien sin embargo se tiene que disminuir ese porcentaje del nivel regular, con mayor participación al personal encargado de esta área. Siendo vital en el servicio al cliente, en este caso del paciente de la clínica El Golf, el gestor de enfermería en su actuar desarrolla habilidades que le permite unificar conocimientos teóricos y conceptuales con la práctica en las tareas principales a cumplir responden a los objetivos de la organización en función de la

identificación de necesidades de cuidados (Mulens, s/f), para mejorar la evaluación de los procesos administrativos de la clínica, se debe mejorar también la gestión de enfermería, ya que son resultados anteriores, esta tiene influencia en los procesos administrativos. No obstante, se debe realizar una revisión más exhaustiva con otros variables que puedan influir en la evaluación de los procesos administrativos.

La evaluación de los procesos administrativos son parte importante de toda organización, ya que a través de ellos se logran las metas establecidas, los pasos a seguir y una serie de mecanismos que mejoran la gestión de enfermería. Es así, que el Ministerio de Salud, tienen una serie de normas y procesos sobre la atención al cuidado del paciente en sus diferentes modalidades y cada hospital o clínica debe monitorear que se cumplan. La evaluación de los procesos administrativos, tiene que ver con la calidad de los procesos y productos como el resultado final de un proceso al adquiere sentido cuando se utiliza durante todo un proceso para corregir errores según los principios de Donabedian que forman parte del proceso para evaluar la calidad mediante los medios disponibles en forma estructural, secuencia de actividades medidas en los procesos y el logro del objetivo como resultado (Maciá 2014), el desarrollo de los profesionales de enfermera se evidencia en el conjunto de comportamientos, habilidades, actitudes y valores, en las fases o pasos a seguir para darle solución a un problema administrativo (Cruz y Jiménez 2015) y (Maciá, et al 2014), la evaluación es una función de gestión que tiene como objetivo ayudar en el proceso administrativo de la toma de decisiones que revela las relaciones de causalidad y la compatibilidad entre las acciones de servicio, especificidad y resultados (Bauer, et al 2013), en cuanto a la evaluación de los procesos administrativos encontramos que el 60% (30) del profesional de enfermería del área de hospitalización de la Clínica El Golf, indican el nivel bueno de evaluación de los procesos y el 40% (20) presentan el nivel regular, y ninguno indica el nivel malo de esta evaluación, estos resultados muestran que la evaluación de los procesos administrativos en opinión del mayor porcentaje es buena, pero este

debería ser aún más, ya que redundaría en la calidad de atención al paciente; la evaluación del proceso administrativo implica pasos como son la planeación, organización, dirección y control, tener una buena comunicación dentro de la empresa que radica la complejidad en el procedimiento (Cruz y Jiménez 2013), donde radica el rol gerencial ejercido con responsabilidad; en planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos financieros, humanos y materiales (Niquén y Zapata 2013), y administración del proceso que se lleva a cabo la mecánica de planeación, organización, ya la etapa dinámica de integración, dirección y control de los objetivos organizacionales establecidos (Sin autor, s/f).

Relacionando los antecedentes con los resultados encontrados observamos que existen similitud, Santos. (2015), concluye que la actividad desempeñada es importante para la obtención de una mejora en los servicios de atención siempre dirigido al usuario. Pacheco, et al (2013), concluye que el Manual Técnico de Procedimientos en enfermería trasciende para mejorar la calidad de atención. Cabarcas (2012), las enfermeras coordinadoras y asistenciales gestionan el cuidado en acciones para estandarizar el cuidado, orientadas por protocolos y procesos establecidos. Rodríguez (2012), develaron cuatro categorías como la inserción de la enfermera en gerencia; ejercicio del poder de la enfermera gerente; estrategias de trabajo de la enfermera gerente; y satisfacción del trabajador de salud, del usuario y de los actores sociales. Garzón (2011), concluye que la gestión y gerencia muestran aspectos similares como el liderazgo, asociado a aspectos como generar satisfacción del cliente. Así como también, estudios como el de Chávez y Reinoso. (2015), concluye que la gestión del departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro no cuenta con un modelo de gestión por competencias del talento humano, y el de Niquén y Zapata (2014) identifican una variedad de carencias en la gestión de las enfermeras jefes.

## **V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Después de ordenar los datos, se procesaron obteniendo la información y realizar un análisis riguroso llegamos a lo siguiente.

### **5.1 Conclusiones**

- Se pudo determinar que existe una correlación positiva moderada, entre gestión de enfermería y evaluación de los procesos administrativos en la Clínica El Golf de Lima, siendo Rho de Spearman de 0.567, con nivel de significancia de 0.000.
- También, se determinó que el mayor porcentaje del profesional en enfermería en el área de hospitalización de la Clínica el Golf, 88% (25) indican que el nivel de gestión de enfermería es bueno, luego el 12% (6) opinan que el nivel es regular.
- Finalmente, se determinó que el 60% (30) del profesional de enfermería del área de hospitalización de la Clínica El Golf, indican que la evaluación de los procesos el nivel es bueno, y el 40% (20) presentan el nivel regular.

## **5.2 Recomendaciones**

Una vez elaborado las conclusiones, realizamos las siguientes recomendaciones.

- Se recomienda al departamento de enfermería de la clínica El Golf de Lima, realizar talleres de capacitación con el fin de mejorar los procesos de gestión de enfermería.
- Se recomienda al jefe de enfermería realizar la capacitación y verificación semanal en el cumplimiento de los procesos administrativos según las normas dadas por la clínica.
- A los futuros investigadores realizar estudios experimentales para determinar la eficiencia de la capacitación en el personal de enfermería, que realice evaluaciones a las coordinadoras de servicio y supervisoras a cargo del personal con la finalidad de evaluar su gestión y proceso administrativo.

## **VI AGRADECIMIENTOS**

A mi familia, mis hijos, mis padres, y a las personas que contribuyeron a lograr mis objetivos.

Al Dr. Manuel Guzmán PALOMINO MÁRQUEZ, por su asesoría.

Al Mg. Roberto Carlos FIESTAS FLORES, por la asesoría.

## VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aza, R; y Yucar, D. (2015). *Entrega y recepción de turno del profesional de enfermería en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón - Puno 2015*. Universidad Nacional del Altiplano
- Barzola, L. (2012). *Gestión del recurso humano en enfermería*. Universidad Nacional de Cuyo.
- Bauer, L; Kowal, I; y D’Innocenzo, M. (2013). *La validación de los criterios del proceso de evaluación del servicio de enfermería hospitalario*. Rev. Latino-Am. Enfermagem 21(4):[10 pantallas] jul.-ago. 2013
- Borre, Y; y Vega, Y. (2014). *Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados*. Colombia. Cienc. enferm. vol.20 no.3 Concepción dic. 2014
- Cabarcas, C. (2012). *Significado de la experiencia de la gestión del cuidado de enfermeras en una clínica de tercer nivel de la ciudad de Cartagena*. Colombia.
- Chávez, H; y Reinoso, M. (2015). *Gestión por competencias del talento humano y la calidad de servicio en el departamento de enfermería del hospital básico Píllaro*. Ecuador.
- Garzón, C. (2011). *Análisis de los conceptos de ad-ministración, gestión y gerencia en enfermería, desde la producción científica de enferme-ría, en américa latina, Bogotá*. Colombia.
- Linares, M. (2012). *El capital humano en el desarrollo de las organizaciones*. La Habana: Escuela Nacional de Salud Pública.
- Maciá, L y Llor. L. (2016). *Gestión y administración de servicios de enfermería*. Universidad de Lima.
- Monpart, M; y Duran, M. (2009). *Administración y gestión de servicios de enfermería*. Universidad de Alcalá. Madrid.

- Mulens, I, (s/f). *La gestión de enfermería desde las dimensiones del cuidado*. Instituto Superior de Ciencias Médicas de La Habana
- Ñiquén, M; y Zapata, C. (2014). *Percepciones de enfermeras asistenciales sobre: rol gerencial de enfermeras jefes de servicio*. Hospital Nacional – EsSalud. Chiclayo – Perú, 2013.
- Pacheco, R; Enríquez, F; y López, R. (2013). *Caracterización técnico administrativa de la gestión de enfermería en el hospital “Marco Vinicio Iza”, de la ciudad de Lago Agrio, período septiembre 2012 – febrero 2013*. Ecuador.
- Pardo, M. (2013). *Factores que limitan a las enfermeras la aplicación del proceso de atención de enfermería según percepción de los internos de la escuela académico profesional de enfermería*. Universidad Nacional Mayor San Marcos 2012, Perú.
- Rodríguez, M. (2012). *Inserción, poder y estrategias de la enfermera en la gerencia de los servicios de salud pública en Trujillo*. Perú.
- Rodríguez, M. (2013). *Manejo de herramientas de gestión y percepción del cuidado de Enfermería en hospitales de Chachapoyas*. Perú.
- Rodríguez, V; y Paravic, T. (2011). *Enfermería basada en la evidencia y gestión del cuidado*. *Revista electrónica trimestral de enfermería*. ISSN 1695-6141
- Santos, N. (2015). *Gestión de los servicios de enfermería en el área de pediatría del hospital IESS Latacunga*. Ecuador.
- Segredo, A. (2012). *Gestión y desarrollo organizacional en salud pública*. Habana. Escuela Nacional de Salud Pública.

### **Webgrafía**

- Andrade, E. (2014). *El papel de la enfermería en la gestión sanitaria*. Disponible en: <http://www.aeesme.org/wp-content/uploads/2014/09/El-papel-de-la-enfermeria-en-la-gestion-sanitaria.pdf>

Cruz, J; y Jiménez, V. (2013). *Proceso administrativo, planeación, organización, dirección y control*. Disponible en: <http://www.grandespymes.com.ar/2013/08/10/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>

Maciá, L. (2014). *Gestión de calidad. Estudios de grado en nutrición humana y dietética*. Disponible en: [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/36075/1/Tema\\_4\\_direccion\\_evaluacion.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/36075/1/Tema_4_direccion_evaluacion.pdf)

Maciá, L; Llor, L; Lillo, M; Casabona, I; y Orts. I. (2014). *Gestión y administración de servicios de enfermería*. Disponible en: <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/51531/1/Gestion-Administracion-Servicios-Enfermeria-Tema2.pdf>

Sin autor. (s/f). *Proceso administrativo*. Disponible en: [file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/B\\_1\\_ETAPAS\\_DEL\\_PROCESO\\_ADMINISTRATIVO.pdf](file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/B_1_ETAPAS_DEL_PROCESO_ADMINISTRATIVO.pdf)

## VIII APÉNDICES Y ANEXOS

### 8.1 Anexo N° 1 Matriz de consistencia

**Título:** Gestión de enfermería y evaluación de los procesos administrativos de la Clínica el Golf, Lima, Perú 2017.

	<b>Problema</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variable</b>	<b>Metodología</b>
<b>General</b>	¿De qué manera la gestión de enfermería se relaciona con la evaluación de procesos administrativos del área de hospitalización de la Clínica el Golf - Lima, agosto 2017?	Determinar la relación entre gestión de enfermería y la evaluación de los procesos administrativos del área de hospitalización de la Clínica El Golf de Lima, agosto 2017.	-A mejor gestión de enfermería mayor cumplimiento existirá en la evaluación de procesos administrativos del área de hospitalización de la Clínica El Golf - Lima, agosto 2017.	<b>Variable independiente</b> Gestión de enfermería	Tipo Investigación descriptiva correlacional.  Población y Muestra: 50 enfermeros  La técnica de recolección de datos ha sido la encuesta con el instrumento el cuestionario para variable gestión de enfermería y que contenía 10 ítems. En cuanto a la variable evaluación de los procesos administrativos se utilizó como técnica la observación, cuyo instrumento fue una guía de observación y que también tenía 10 ítems.
<b>Específicos</b>	- ¿Cómo es la gestión de enfermería en el área de hospitalización de la Clínica El Golf de Lima?  - ¿Cómo es la evaluación de los procesos administrativos del área de hospitalización de la Clínica El Golf de Lima?	Determinar la gestión de enfermería en el área de hospitalización de la Clínica El Golf de Lima, agosto 2017.  Identificar la evaluación de los procesos administrativos en el área de hospitalización de la Clínica El Golf de Lima, agosto 2017.		<b>Variable dependiente</b> Evaluación del proceso administrativo	

## 8.2 Anexo N° 2 Cuestionario

### Gestión de enfermería

La encuesta es anónima

Todas las preguntas deben ser respondidas, se considera solo una opción.

Tiempo de servicio en la Clínica El Golf.

- <1 años ( )
- 1 a 3 años ( )
- 3 a 5 años ( )
- >5 a más ( )

SEXO:

Femenino ( )

Masculino ( )

SERVICIO: hospitalización

### Gestión de enfermería

1.- ¿Se ejecuta una buena gestión en el departamento de enfermería?

Desacuerdo ( )                      Indiferente ( )                      De acuerdo ( )

2.- ¿Se aplican Principios clave de prestación en la atención de gestión de enfermería?

Desacuerdo ( )                      Indiferente ( )                      De acuerdo ( )

3.- ¿Existe una buena Organización de la unidad de gestión de enfermería?

Desacuerdo ( )                      Indiferente ( )                      De acuerdo ( )

4.- ¿Se realiza una buena Gestión de los servicios de enfermería?

Desacuerdo ( )                      Indiferente ( )                      De acuerdo ( )

5.- ¿Cumplen la coordinadora del servicio con una buena gestión de enfermería?

Desacuerdo ( )                      Indiferente ( )                      De acuerdo ( )

6.- ¿Deberían realizar más capacitación en temas de gestión de enfermería?

Desacuerdo ( )                      Indiferente ( )                      De acuerdo ( )

7.- ¿Se ejecuta un control y evaluación del personal de enfermería permanentemente?

Desacuerdo ( )                      Indiferente ( )                      De acuerdo ( )

8.- ¿cree usted que se realiza una buena dotación de personal en enfermería por turno en la clínica el golf?

Desacuerdo ( )                      Indiferente ( )                      De acuerdo ( )

9.- ¿su jefa inmediata respeta su rotación o secuencia en su área de trabajo de la clínica el golf?

Desacuerdo ( )                      Indiferente ( )                      De acuerdo ( )

10.- ¿está de acuerdo con la gestión de enfermería que realiza su jefa inmediata?

Desacuerdo ( )                      Indiferente ( )                      De acuerdo ( )

### 8.3 Anexo N° 3 Guía de observación

#### Evaluación de los procesos administrativos

N°	Preguntas	Si	No
1	Usted realiza un correcto proceso administrativo relacionado a enfermería en la clínica el golf		
2	Realiza una correcta actualización de las indicaciones médicas en el kardex de enfermería		
3	Realiza el registro de los indicadores valorados en enfermería en la clínica el golf		
4	Realiza un correcto llenado de las historias clínicas		
5	Existen guías de procedimientos de procesos de alta de pacientes en la clínica el golf		
6	Usted realiza el proceso de atención de enfermería en la clínica el golf		
7	Existen indicadores que permitan evaluar los procesos administrativos en la clínica el Golf.		
8	Conoce las cinco fases del proceso administrativo en enfermería		
9	Su jefa inmediata realiza el proceso administrativo de enfermería en la clínica el golf		
10	Crear usted que el departamento de enfermería realiza un correcto proceso administrativo en la clínica el Golf.		

### 8.4 Anexo N° 4 Base de datos

Tiempo	sexo	G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8	G9	G10	EVAL1	EVAL2	EVAL3	EVAL4	EVAL5	EVAL6	EVAL7	EVAL8	EVAL9	EVAL10	G	VALUA
1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30	10
1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30	10
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30	10
1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	30	8
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30	10
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30	10
2	2	2	3	3	3	3	1	1	3	3	3	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	25	7
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30	10
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30	10
1	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	23	8
2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	27	9
2	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	27	7
4	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	27	9
4	2	3	2	3	3	3	3	3	2	1	3	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	26	7
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	30	8
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30	10
1	2	3	1	2	3	3	1	1	2	1	3	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	20	8
1	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	24	7
1	2	3	3	2	3	2	3	1	2	2	3	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	24	6
2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	24	7
1	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	24	8
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	30	8
1	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	24	8
2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	24	5
2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	24	4
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	30	8
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	30	8
2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	24	9
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	26	8
1	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	24	8
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30	10
1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	30	7
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	30	7
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	30	7
4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	30	6
3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	30	8
2	1	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	22	7
2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	24	4
2	2	3	3	3	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	22	7
2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	24	7
1	2	3	3	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	20	7
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	30	8
1	2	3	3	3	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	22	5
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30	10
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30	10
2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	26	7
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30	10
2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	25	4
1	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	28	9
2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	26	8

## **8.5 Anexo N° 5 Propuesta de Plan de Mejora Educativa**

### Gestión de Enfermería y Evaluación de Procesos Administrativos

#### **1.-INTRODUCCION**

La producción de conocimiento, pretende dar respuestas sociales y mejorar la salud de la población, es un elemento fundamental de las estrategias de desarrollo, permite organizar y planificar las actividades encaminadas a dar una solución más efectiva a las demandas sociales. Poseer un cuerpo de conocimientos estructurado y bien fundamentado se constituye en una de las tareas más importantes en el desarrollo de cualquier disciplina que busque su crecimiento y posicionamiento; por ello los profesionales de enfermería deben estar en la constante búsqueda de nuevas opciones frente al quehacer cotidiano, para que la dinámica en la que se encuentra el mundo no los desborde y se logre tener, como disciplina un acercamiento a la realidad que le compete, ubicado en un contexto claramente definido para proponer alternativas que resuelvan las necesidades de los sujetos de cuidado, sin importar la dimensión profesional desde la cual se genere este cuidado.

#### **2.-JUSTIFICACION**

Le permitirá a todo el personal que labora dentro del área de hospitalización pueda contar con un recurso que facilite el desempeño de sus labores. También permitirá determinar la situación real de los procesos administrativos y la gestión de personal está orientada a la Evaluación de la gestión de enfermería. para mejorar sus procesos administrativos relacionados a las funciones de enfermería y su gestión diaria, con un aporte científico ya que he observado deficiencias en algunos casos de la labor diaria , En el período de proceso administrativo enseñó que las funciones de planificación, organización, dirección y control eran tareas administrativas, si bien diferentes del trabajo de asistencial que ellas realizan a diaria por decirlo así, y esenciales para la sobrevivencia de la organización de sus funciones.

### **3.-OBJETIVOS**

Mejorar la gestión de enfermería en los procesos administrativos de la clínica el golf.

### **4.-ACCIONES**

- Capacitación y talleres
- Verificación de los procesos administrativos
- realizar las investigaciones científicas relacionadas a gestión enfermería y procesos administrativos
- Realizar evaluaciones al personal

### **5.-RESULTADOS ESPERADOS**

Se logra mejorar