



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

LA ORGANIZACIÓN Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN PACIENTES
HOSPITALIZADOS DEL ÁREA DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL DE
HUAYCÁN, AÑO 2023

Línea de investigación:
Salud pública

Tesis para optar el grado académico de Maestra en Administración de
Servicios de Salud

Autora

Loayza Carrillo, Patricia

Asesora

Gutiérrez Paucar, Rosa Antonia

ORCID: 0000-0002-3096-9133

Jurado

Yovera Ancajima, Cleofe del Pilar

Hurtado Concha, Arístides

Calderón Cumpa, Luis Yuri

Lima - Perú

2025

LA ORGANIZACIÓN Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN PACIENTES HOSPITALIZADOS DEL ÁREA DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL DE HUAYCÁN, AÑO 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

2%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.unfv.edu.pe

Fuente de Internet

5%

2

repositorio.unal.edu.co

Fuente de Internet

2%

3

www.coursehero.com

Fuente de Internet

1%

4

www.scielo.br

Fuente de Internet

1%

5

hdl.handle.net

Fuente de Internet

<1%

6

repositorio.uigv.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

7

repositorio.upla.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

8

repositorio.uide.edu.ec

Fuente de Internet

<1%



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

LA ORGANIZACIÓN Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN PACIENTES HOSPITALIZADOS DEL ÁREA DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL DE HUAYCÁN, AÑO 2023

Línea de investigación:
Salud pública

Tesis para optar el grado académico de Maestra en Administración de
Servicios de Salud

Autora

Loayza Carrillo, Patricia

Asesor

Gutiérrez Paucar, Rosa Antonia

ORCID: 0000-0002-3096-9133

Jurado

Yovera Ancajima, Cleofe del Pilar

Hurtado Concha, Arístides

Calderón Cumpa, Luis Yuri

Lima - Perú
2025

Dedicatoria:

A mis familiares,
por el apoyo permanente
en mi desarrollo profesional.

LOAYZA CARRILLO PATRICIA

Agradecimiento:

A mi asesora por las sugerencias recibidas.

A los distinguidos Miembros del Jurado,
por su criterio objetivo e imparcial.

LOAYZA CARRILLO PATRICIA

ÍNDICE

RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. Introducción	01
1.1. Planteamiento del problema	02
1.2. Descripción del problema	02
1.3. Formulación del problema	04
1.3.1. Problema general	04
1.3.2. Problemas específicos	04
1.4. Antecedentes	04
1.5. Justificación de la investigación	10
1.6. Limitaciones de la investigación	11
1.7. Objetivos	12
1.7.1. Objetivo general	12
1.7.2. Objetivos específicos	12
1.8. Hipótesis	13
1.8.1 Hipótesis general	13
1.8.2. Hipótesis específicas	13
II. Marco teórico	14
2.1. Marco conceptual	14
2.1.1. Conceptos de organización hospitalaria	14
2.1.2. Conceptos de calidad de atención hospitalaria	15
2.2. Bases teóricas	16
2.2.1. Organización hospitalaria	16
2.2.2. Calidad de atención hospitalaria	18

2.3.	Marco legal	21
III.	Método	22
3.1.	Tipo de investigación	22
3.2.	Población y muestra	23
3.3.	Operacionalización de variables	25
3.4.	Instrumentos	26
3.5.	Procedimientos	26
3.6.	Análisis de datos	27
3.7.	Consideraciones éticas	28
IV.	Resultados	29
4.1.	Análisis de los resultados	29
4.2.	Contrastación de la hipótesis	51
V.	Discusión de resultados	58
5.1.	Discusión en base a los objetivos	58
5.2.	Discusión en base a los estadísticos inferenciales	59
VI.	Conclusiones	60
VII.	Recomendaciones	61
VIII.	Referencias	63
IX.	Anexos	73
	Anexo A: Matriz de consistencia	73
	Anexo B: Instrumento: encuesta	74
	Anexo C: Validación del instrumento por expertos	80
	Anexo D: Confiabilidad del instrumento establecida por experto	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Conformación de la población	24
Tabla 2. Conformación de la muestra	25
Tabla 3. Variables y dimensiones de la investigación	25
Tabla 4. La organización hospitalaria es una fase del proceso administrativo.	29
Tabla 5. Los recursos organizacionales pueden ser tangibles e intangibles.	30
Tabla 6. Los recursos organizacionales deben utilizarse en forma económica.	31
Tabla 7. Las actividades organizacionales son las funciones de la entidad.	32
Tabla 8. Los documentos básicos para la realización de las actividades.	33
Tabla 9. La economía organizacional y las operaciones a menores costos	34
Tabla 10. La eficiencia organizacional se refiere a la racionalización de los recursos.	35
Tabla 11. La efectividad organizacional se refiere al logro de las metas y objetivos.	36
Tabla 12. Plan operativo institucional para lograr la efectividad.	37
Tabla 13. La mejora continua organizacional y la creatividad e innovación.	38
Tabla 14. Es fundamental estar mejorando para alcanzar la calidad de atención.	39
Tabla 15. La calidad de atención hospitalaria es un proceso superlativo.	40
Tabla 16. Tangibilidad es infraestructura adecuada, instalaciones y equipamiento.	41
Tabla 17. La tangibilidad también va de la mano con la intangibilidad.	42
Tabla 18. La confiabilidad es la capacidad para cumplir con las promesas	43
Tabla 19. A mayor grado de confiabilidad se tendrá mejor calidad de atención	44
Tabla 20. La capacidad de respuesta se refiere a la rapidez y eficacia	45
Tabla 21. Mejores condiciones para alcanzar la calidad de atención en pacientes.	46
Tabla 22. Las competencias conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes	47
Tabla 23. El desarrollo de las competencias es un proceso continuo.	48
Tabla 24. Empatía capacidad para comprender y responder a las necesidades.	49

Tabla 25. La empatía se puede desarrollar a través de la escucha activa,	50
Tabla 26. Correlación entre las variables de la hipótesis general	51
Tabla 27. Correlación entre las variables de la hipótesis específica N° 1	52
Tabla 28. Correlación entre las variables de la hipótesis específica N° 2	53
Tabla 29. Correlación entre las variables de la hipótesis específica N° 3	54
Tabla 30. Correlación entre las variables de la hipótesis específica N° 4	55
Tabla 31. Correlación entre las variables de la hipótesis específica N° 5	56

RESUMEN

Se ha desarrollado la investigación: La organización y la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología; con el objetivo de cumplir con el requisito necesario para conseguir el título de Maestría correspondiente. Este trabajo de investigación ha determinado que la atención brindada por los pacientes hospitalizados del Área y Hospital indicados es de calidad deficiente. La pregunta general del trabajo fue: ¿Qué grado de relación tuvo la organización hospitalaria con la calidad de atención en pacientes hospitalizados?; el propósito fue establecer la conexión entre el sistema del hospital y el nivel de atención brindada a los pacientes hospitalizados. Por su parte se tuvo como hipótesis que se ha logrado contrastar: La organización hospitalaria esta estrechamente relacionada con la calidad de atención a los pacientes hospitalizados. Para más detalles esta investigación fue de tipo básica o pura y de planteamiento cuantitativo; del nivel explicativo y correlacional y de diseño no experimental. Entre tanto, la población fue de 57 personas y la muestra de 50 personas, habiendo aplicado el método probabilístico. Los resultados son altos. Se concluyo que la organización del hospital esta significativamente relacionada con la calidad del cuidado proporcionado a los pacientes hospitalizados.

Palabras claves: organización institucional, calidad de atención hospitalaria, pacientes hospitalizados, área de neonatología.

ABSTRACT

The research has been developed: The organization and quality of care in hospitalized patients in the Neonatology Area; with the objective of meeting the necessary requirement to obtain the corresponding Master's degree. This research work has determined that the care provided by hospitalized patients in the indicated Area and Hospital is of poor quality. The general question of the work was: What degree of relationship did the hospital organization have with the quality of care in hospitalized patients? The purpose was to establish the connection between the hospital system and the level of care provided to hospitalized patients. For its part, the hypothesis that has been tested was: The hospital organization is closely related to the quality of care for hospitalized patients. For more details, this research was basic or pure and had a quantitative approach; of the explanatory and correlational level and non-experimental design. Meanwhile, the population was 57 people and the sample was 50 people, having applied the probabilistic method. The results are high. It was concluded that the organization of the hospital is significantly related to the quality of care provided to hospitalized patients.

Keywords: institutional organization, quality of hospital care, hospitalized patients, neonatology area.

I. INTRODUCCIÓN

La organización y la calidad de la atención a los pacientes ingresados en el Departamento de Neonatología; la investigación puso de relieve la problemática situación de la atención brindada a los pacientes, al área y al hospital indicado. Ante esta situación, se ofrece como una solución alternativa para las organizaciones hospitalarias. Sobre lo antes indicado se identificaron la Variable I: Organización hospitalaria con las siguientes dimensiones: Recursos organizacionales, actividades organizacionales. economía y eficiencia organizacional, efectividad organizacional y mejora continua organizacional. Por su parte la Variable 2: Calidad de atención hospitalaria tendrá las siguientes dimensiones: Tangibilidad para la calidad, confiabilidad para la calidad, capacidad de respuesta, competencias para la calidad y empatía en el trato.

La calidad de la atención hospitalaria engloba diversos aspectos de la atención sanitaria, desde la seguridad del paciente hasta su satisfacción. En general, se hace referencia a la medida en que los servicios médicos cumplen con las demandas de los pacientes y mejoran su salud.

La organización hospitalaria incluye el manejo de personal, los fondos y suministros esenciales para brindar atención médica de calidad a los pacientes. Se centra en la coordinación eficaz de los servicios médicos, la maximización de procedimientos y el continuo mejoramiento de la calidad. La organización hospitalaria incluye la planificación, la dirección, la coordinación y el control de todas las actividades relacionadas con la atención médica, desde el ingreso del paciente hasta el alta. Esto implica el manejo de personal, finanzas y equipamiento, además de la implementación de políticas y procedimientos para garantizar la calidad y la seguridad en la atención.

1.1. Planteamiento del problema

Se abordará el tema de la deficiente calidad en la atención de los pacientes ingresados del área de Neonatología del Hospital de Huaycán se planteará teniendo en cuenta el método inductivo y analítico; de esta manera se presentarán situaciones similares a nivel general y luego se presenta el caso específico estudiado con los síntomas o efectos correspondientes, lo cual se concreta en la siguiente sección.

1.2. Descripción del problema

El dilema de la pésima calidad del cuidado a los enfermos internados en la unidad de Neonatología del Centro Médico de Huaycán; esto sucede en todos los niveles, ya sea a nivel internacional, nacional o local, a pesar de los esfuerzos realizados del personal que trabaja en temas de este tipo.

A nivel internacional, es el caso de Ecuador. Según el Portal El Diario (2023) la mala calidad de la atención neonatal en los hospitales ecuatorianas es un problema grave que afecta a muchos recién nacidos y sus familias. La falta de recursos, personal capacitado y protocolos adecuados para la atención del recién nacido ha resultado en una alta mortalidad y morbilidad en este grupo vulnerable.

En el caso de Colombia se tiene a la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2023), la mala calidad de la atención neonatal en los hospitales colombianos es un grave problema que afecta a miles de recién nacidos cada año. La falta de recursos, personal y capacitación adecuados significa que muchos bebés no reciben la atención que necesitan, lo que provoca lesiones graves o incluso la muerte.

A nivel nacional, la Defensoría del Pueblo (2021) se advirtieron graves carencias, como incubadoras sin alimentos y otros equipos médicos inoperativos y deteriorados, problemas de infraestructura, entre otros.

Sobre el caso específico del cual trata este trabajo se tiene los siguientes síntomas o efectos:

a) Se ha encontrado una deficiente tangible, que se refleja en la insuficiente infraestructura de la entidad; objetos débiles; falta de equipamiento, falta de camas y otras falencias que no facilitan a la calidad del tratamiento de los enfermos ingresados en la Unidad de Neonatología del Centro Médico de Huaycán. En promedio, del 100% de tangibilidad que debería tener el Hospital, este tiene solo el 62% según los informes del Ministerio de Salud.

b) Hay una gran falta de credibilidad o confiabilidad por parte del personal porque no pueden dar abasto, lo que es aún peor para el padre y la madre del recién nacido. En promedio, la confianza alcanza solo el 39% entre los familiares de los recién nacidos indicados.

c) El campo de la Neonatología tiene baja capacidad para dar respuesta a los problemas que enfrenta el recién nacido. De un 100% de capacidad de respuesta que debería tener el hospital, solo está disponible el 47%.

d) El personal hospitalario en general y en particular en el Área de Neonatología, pese a los esfuerzos que realiza y los bajos sueldos que recibe, no cuenta con las habilidades más adecuadas para la calidad de la asistencia que debe brindar.

e) También se encontraron bajos niveles de sensibilidad en el cuidado de los recién nacidos, muchas veces por los problemas familiares, laborales, sociales, y de otra indican las quejas de los padres de familia de los recién nacidos.

f) Para contribuir a la solución de este problema, la organización hospitalaria dispone de recursos organizativos, actividades organizativas, eficiencia económica organizativa y mejora organizativa continua.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Qué grado de relación tuvo la organización hospitalaria con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología?

1.3.2. Problemas específicos

a) ¿Qué grado de relación tuvieron los recursos organizacionales con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología?

b) ¿Qué grado de relación tuvieron las actividades organizacionales con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología?

c) ¿Qué grado de relación tuvieron la economía y eficiencia organizacional con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología?

d) ¿Qué grado de relación tuvo la efectividad organizacional con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología?

e) ¿Qué grado de relación tuvo la mejora continua organizacional con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología?

1.4. Antecedentes

1.4.1. Antecedentes nacionales

1.4.1.1. Organización hospitalaria

Apari (2023) considera que la organización del hospital es fundamental del resto de las funciones administrativas se concreten positivamente; tuvo como objetivo establecer la conexión entre el ambiente laboral y la satisfacción laboral en el departamento de Cirugía Pediátrica. Fue descubierto que el ambiente laboral del servicio se ha convertido en saludable; además, la satisfacción en el trabajo, como siempre. Hay una conexión directa entre el entorno de trabajo y la satisfacción laboral.

Neciosup (2023) considera que una de las grandes capacidades de gestión reside en la organización del hospital como base de la gestión; el propósito es establecer la correlación entre las competencias directivas y la cultura de la organización, basándose en las opiniones de expertos médicos. El experto en salud en el presente estudio mencionó la percepción de habilidades de gestión regulares que también están relacionada con la erudición organizacional.

Flores (2024) señala que la organización constituye la base de un plan institucional gestión administrativa. El objetivo fue elaborar un plan de administración que impulsara la medicina preventiva en la comunidad dentro de una microred de salud ubicada en Chiclayo. Por esta razón, su metodología emplea una perspectiva cuantitativa basada en investigaciones verificadas a nivel de descripción de propuesta.

Chacón (2023) indica que la organización está en el centro de la gestión administrativa; el propósito principal fue determinar de qué manera la relación entre la gestión y el rendimiento en el trabajo. La conexión entre las variables a través del índice estadístico no paramétrico Rho de Spearman, determinando que hay una asociación débil e insignificante entre la negociación administrativa y el desempeño laboral.

Espil (2023) considera que la organización de la dotación de personal es esencial para un rendimiento laboral optimo; llegó a definir que hay una conexión, una relación entre la administración del recurso de personal y el rendimiento en el trabajo.

Benavides (2023) indica que los hallazgos reflejan la calidad de vida en el trabajo del equipo médico del Hospital de la Región de Tumbes al determinar la correlación entre las variables, mediante el test de chi cuadrado, se obtuvo un resultado $p=0.002$, lo que indica una relación significativa entre las variables de calidad del trabajo y rendimiento profesional.

Villaverde (2023) señala que la organización del hospital es un aspecto esencial de la planificación estratégica, ya sea un hospital del estado o privado, es necesario, incluso

obligatorio, realizar un procedimiento de planificación estratégica porque de ello depende la vida humana.

Huamacto et al. (2022) señala de inicio que la organización hospitalaria es la base para mejorar la provisión de los servicios sanitarios en el hospital de Huaycán; aborda el problema de provisión en la asistencia médica.

Concha y Quispe (2023) consideran que la organización del hospital abarca todas las actividades propias de un Hospital como las prescripciones médicas; en su trabajo tienen como objetivo evaluar el acatamiento de las Buenas Prácticas de Prescripción (BPP) en las prescripciones brindadas a los enfermos en el departamento de urgencias y internaciones del hospital de Huaycán a partir del mes de julio a diciembre 2020 y enero a junio 2021.

1.4.1.2. Calidad de atención hospitalaria

Orbea (2023) considera que, en el contexto de los servicios sanitarios, la satisfacción del usuario puede ser un indicador de la calidad de atención en un departamento y/o institución sanitaria en particular. Sostuvo como objetivo evaluar la calidad de atención y si están contentos con el servicio de radiología de un grupo de médicos en Quito, Ecuador.

Silva (2023) logró vincular la gestión gerencial y la calidad de los servicios de salud. Este estudio se basó en el método cuantitativo, observacional y fue parte de un estudio transversal a nivel correlación, ya que las variables fueron medidas en un momento determinado sin ningún seguimiento, cuya recolección de información se basó en la encuesta técnica.

Paz (2023), el propósito fue establecer la correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería en el área quirúrgica de un ambiente del hospital; se descubrió una correlación relevante y si están contentos con el servicio de los pacientes hospitalizados concluyendo que existe una correlación significativa entre las dos variables.

Loza y Lloclla (2023) identificaron el grado de satisfacción de las madres respecto a la asistencia profesional de las enfermeras en la sala neonatal. Correspondió a un diseño no experimental, descriptivo, prospectivo y transversal. Las madres no están muy satisfechas con la atención de enfermería, en la sala neonatal.

Leguía et al. (2023) concluyen que hay una correlación entre el grado de conocimiento y la práctica de los especialistas en enfermería en la atención inmediata de neonatos sanos en la asistencia de neonatología, presentando una significancia igual a 0.000, en este sentido vemos que a menor conocimiento inadecuado. Práctica de atención a los neonatos.

Loarte (2023) señala que la calidad de la atención es esencial en una institución hospitalaria y que, en este contexto, la comunicación resulta de gran ayuda; se determinó la relación entre el respeto de las enfermeras y la satisfacción de las madres del estudio ($X^2 = 17,509$); de igual forma, se encontró una correlación entre la empatía de las enfermeras y el contenido de las madres de recién nacidos ($X^2 = 31,020$).

1.4.2. Antecedentes internacionales

1.4.2.1. Organización hospitalaria

Alvarado y Cevallos (2023), de inicio, señalan que la organización hospitalaria es la base de su creación y operatividad; en su trabajo se centraron en la creación de un centro médico especializado en atención pediátrica en una zona rural de Guayaquil.

Manosalvas y Ordoñez (2023) señalan que la organización es una fase del proceso administrativo de cualquier actividad comercial; los investigadores desarrollaron un plan de negocios, que incluía un modelo FODA, un análisis PESTLE y un estudio de mercado en el que participó un grupo de mujeres para determinar los programas de mercado que está siguiendo.

Para Durán (2023) la organización es la base de todo en una empresa, sirve para estructurar la empresa, para clasificar al personal, para organizar los recursos materiales, financieros y tecnológicos, sirve para todo; el autor determinó las variables y sus dimensiones, a través de literatura científica con la que se creó el instrumento de investigación, con base en el cuestionario SERVQUAL

Cueva (2023) determinó la administración de la plantilla de personal se basa esencialmente en la gestión o composición y asignación a las diferentes dependencias lo cual incide en el rendimiento en el trabajo. Se determinó la gestión del talento humano y el desempeño laboral, y se va dirigida a los trabajadores de la institución.

Galíndez y Castro (2023) destacan que la organización del hospital marca la pauta para la funcionalidad general de un hospital; porque facilita la prestación de todos los servicios; se desarrolló una propuesta para la puesta en marcha de la estrategia 5S-5M-5C que tiene como objetivo incidir en los indicadores de calidad de la administración de instalaciones en la implementación de tareas destinadas a mejorar la disponibilidad de los servicios de sanitarios.

Checa (2023) determinó el impacto de la cultura organizacional en la calidad del servicio médico que brinda el Hospital Universitario de Guayaquil. Los resultados resaltan que el servicio médico brindado por el personal hospitalario es recomendable para la mejora continua de metodologías y procesos de trabajo para optimizar la perspectiva de los usuarios atendidos por el Hospital.

Muñoz (2023) señala que la organización hospitalaria participa en todas las funciones de la entidad sanitaria; en ese sentido, las malas prácticas con los medicamentos y los errores al dar medicina causan muchos problemas y accidentes y perjuicios evitables en los sistemas de atención sanitaria a nivel global. Se detectaron posibilidades para mejorar los estándares de asistencia sanitaria, el manejo correcto de los medicamentos y obstáculos de seguridad,

poniendo especial atención en que los misioneros y personal de apoyo estén de acuerdo con los cambios.

1.4.2.2. Calidad de atención hospitalaria

Ruales y Ortiz (2023) analizaron la calidad de la atención de enfermería respecto al cuidado del recién nacido a partir de las opiniones de las madres del Centro de Neonatología. La variable medida fue la calidad de atención medida mediante el modelo de Avedis Donabedian, que define los siguientes métodos de análisis de la calidad: estructura, proceso y resultado.

Saquina (2023) determinó la calidad del cuidado de enfermería proporcionado a los neonatos en el departamento de neonatología, y propuso un plan de mejora de enfermería. Los indicadores de gestión hospitalaria y de servicios se ven afectados porque no hay Calidad (la mortalidad neonatal está fuera de los límites definidos) en la atención, así como eficiencia, el 60,5% no recibe todos los medicamentos del departamento.

Castro (2020) identificó la percepción de los usuarios acerca de la calidad del cuidado médico que obtienen en el departamento de neonatología. Se deduce que la mayoría de las madres tiene una visión positiva acerca de la calidad del cuidado proporcionado por el servicio de Neonatología en el hospital Puyo es adecuado, pero necesita algunas variaciones para desarrollar y perfeccionar su calidad.

Torres (2019), el objetivo general fue determinar de qué manera las intervenciones de enfermería afectan el afrontamiento emocional de las madres de neonatos que se encuentran en el Área de Neonatología.

Mediante el uso de la herramienta de búsqueda nivel se identificó el estrés percibido por los padres como el nivel de adaptación. El nivel emocional de las madres de los recién nacidos ingresados es bajo porque cada uno de los elementos presentes en la herramienta

multinivel. El estrés en la madre fue alto, ya que el ítem de mayor valor estuvo presente en el instrumento muestra una expresión extremadamente estresante.

Suquillo (2023) considera que la calidad de atención materna y neonatal consiste en responder a las necesidades de los enfermos, buscando garantizar una vida saludable, favoreciendo el bienestar tanto de la madre como del neonato. El 81% tiene entre 20 y 35 años, con educación secundaria y el estado civil prevalente en una relación común. Similar a los resultados presentados en el estudio de satisfacción con la atención durante el parto y el posparto, el 84% reside en el Cantón Rumiñahui.

Santana (2019) señala que la calidad del cuidado sanitario significa el desempeño y el bienestar de los pacientes que acuden a recibir tratamiento en los establecimientos de salud por atención. La satisfacción está dada por las expectativas y percepciones que tiene un usuario al recibir un servicio.

Se concluyó que existe una correlación significativa entre la calidad del cuidado en salud y la satisfacción con el área neonatal en el hospital en estudio.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación metodológica

El trabajo se basa en metodologías ya que, inicialmente se detectó el problema de calidad de asistencia de mala calidad en el área indicada; en este sentido, se ha identificado la mejor alternativa de solución con la organización del hospital que debe tener la entidad en términos de recursos humanos, tecnológicos, materiales y financieros; luego sobre los dos elementos, el problema y la solución, se han determinaron las proporciones; el cual sirve de base para la formulación de elementos metodológicos como problemas, objetivos, hipótesis y otros.

1.5.2. *Justificación teórica*

Teóricamente este trabajo obtiene la justificación relevante para el tratamiento de dos teorías importantes como son la organización del hospital y la calidad de atención hospitalaria, naturalmente aplicadas al caso de pacientes ingresados en la unidad neonatal del Hospital de Huaycán. A partir de las teorías expuestas se creó el marco conceptual con el tratamiento teórico de las dimensiones e indicadores; y también se plantea el contexto nacional e internacional considerando las teorías expuestas.

1.5.3. *Justificación práctica*

En realidad, este trabajo es importante porque aborda el problema de la mala atención que reciben los bebés enfermos en la unidad neonatal del Hospital de Huaycán; se podrá aportar a la resolución del problema señalado a través de la organización de los recursos, actividades y procesos del hospital; para poder proporcionar la eficiencia, eficacia, mejora continua y la calidad del cuidado que los enfermos necesitan.

1.5.4. *Justificación práctica*

En este trabajo se tuvieron diferentes grupos de interés como el personal investigador, docente y administrativo de la entidad académica donde se presentó el trabajo y en especial el personal en el área de Neonatología y otras áreas relacionadas con el Hospital de Huaycán en la exploración.

1.6. Limitaciones de la investigación

1.6.1. *Limitación temporal*

Temporalmente el ámbito del trabajo fue el año 2023; sin embargo, se utilizó información de años anteriores para proporcionar una imagen amplia de la entidad y sus problemas.

1.6.2. Limitación espacial

En términos de espacio, este trabajo se desarrollará en la unidad neonatal del Hospital de Huaycán; aunque además también se tendrá en cuenta otras zonas con las que cada este conectada la zona indicada.

1.6.3. Limitación de recursos

Hubo problemas con los recursos financieros y de otro tipo; sin embargo, se realizaron las gestiones pertinentes y se resolvió el asunto, donde era importante el apoyo de la familia.

1.6.4. Limitación de información

Con la amplia información detallada de la red y también a la experiencia profesional, algunas limitaciones parecían superadas.

1.7. Objetivos de la investigación

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación que tuvo la organización hospitalaria con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología.

1.7.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la relación que tuvieron los recursos organizacionales con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología.
- b) Determinar la relación que tuvieron las actividades organizacionales con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología.
- c) Determinar la relación que tuvieron la economía y eficiencia organizacional con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología.
- d) Determinar la relación que tuvo la efectividad organizacional con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología.

e) Determinar la relación que tuvo la mejora continua organizacional con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología.

1.8. Hipótesis

1.8.1. Hipótesis general

La organización hospitalaria se relaciona en alto grado con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología.

1.8.2. Hipótesis específicas

a) Los recursos organizacionales se relacionan en alto grado con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología.

b) Las actividades organizacionales se relacionan en alto grado con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología.

c) La economía y eficiencia organizacional se relacionan en alto grado con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología.

d) La efectividad organizacional se relaciona en alto grado con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología.

e) La mejora continua organizacional se relaciona en alto grado con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Marco conceptual

2.1.1. *Conceptos de organización hospitalaria*

Actividades organizacionales

Para García et al. (2019) la organización se realiza dentro de un conjunto de tareas que pueden incluir el examen de cada situación, establecer alternativas a la solución que se desea implementar, toma de decisiones y también evaluar los resultados obtenidos. Cada recurso institucional incluye la realización de la actividad que se desarrolla en un proceso con sus respectivas etapas.

Economía y eficiencia organizacional

Para García et al. (2019) la estructuración de los recursos y tareas de un servicio o unidad en general debe realizarse aplicando el principio de economía que implica adquirir al menor costo y explotar lo disponible. Se trata, en definitiva, de ahorrar recursos, pero sin reducir la calidad asistencial de los servicios prestados.

Efectividad organizacional

Para García et al. (2019), en términos organizacionales, efectividad significa hacer todo lo posible para alcanzar metas y objetivos y, por tanto, alcanzar la misión institucional. La economía y eficiencia organizacionales son la base de la eficacia, mejores serán las condiciones para lograr la eficacia organizacional.

Mejora continua organizacional

Para García et al. (2019) la organización necesariamente debe estar en mejora continua y esto se relaciona con la realización de creaciones, innovaciones, cambios, ajustes, reajustes de recursos, sus actividades, procesos, procedimientos y todos los elementos institucionales.

Recursos organizacionales

Para García et al. (2019) los recursos organizacionales pueden considerarse tangibles e intangibles, estos últimos han tomado recientemente una gran ventaja. Dentro de los recursos materiales, los recursos humanos son los más importantes, después de estos recursos materiales, entran a continuación los componentes económicos y físicos de los bienes tecnológicos

2.1.2. *Conceptos de calidad de atención hospitalaria*

Capacidad de respuesta

Según Valcacer et al. (2023) la habilidad de respuesta alude a la disposición y el deseo de los trabajadores para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio a tiempo. Esto incluye la habilidad que los trabajadores puedan ayudar rápido, darles lo que necesitan y mostrar interés en lo que están haciendo. Recientemente se ha vuelto cada vez más demandado, porque lo hacen clientes y usuarios que quieren que todo sea suceda rápidamente, con alta calidad y a precio asequible.

Competencias para la calidad

Según Valcacer et al. (2023) las habilidades de calidad aluden al saber y destrezas del personal para llevar a cabo el servicio de forma eficaz y eficiente. Esto significa disponer de trabajadores cualificados y expertos capaces de responder a las preguntas e inquietudes de los usuarios de forma correcta y eficaz. Para lograr este aspecto, el personal debe tener la especialización, educación, formación y desarrollo necesarios para facilitar una atención de calidad.

Confiabilidad para la calidad

Según Valcacer et al. (2023) los teóricos también lo llaman confiabilidad y hace referencia a la habilidad de la compañía para brindar el servicio prometido de forma fiable y

exacta. Esto abarca elementos como el cumplimiento a los tiempos pactados, la prestación de un servicio impecable y la satisfacción de los deseos del cliente.

Empatía en la atención de calidad

Según Valcacer et al. (2023) es importante ponerse en el lugar de los usuarios y entender las necesidades y expectativas, proporcionando un servicio a medida, eficaz, eficiente, y de alta calidad. Esto implica demostrar un firme interés por los usuarios, prestar atención a sus preocupaciones y abordarlas de forma individual. Sin duda, cuanto mayor sea la empatía, mejor será la atención a los neonatos hospitalizados o con otras circunstancias que requieren servicios hospitalarios.

Tangibilidad para la calidad

Según Valcacer et al. (2023) los teóricos de estos temas le llaman lo tangible y usualmente hace referencia a los componentes físicos y perceptibles vinculados con el servicio, tales como el establecimiento, los equipos utilizados, el aspecto de las personas y los recursos de publicitarios. Además, elementos que se pueden tocar pueden afectar en lo que la gente piensa de lo buena que es una empresa en general.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Organización hospitalaria

Para Vásquez y Montenegro (2022) la organización en general y la organización hospitalaria en particular se encuadran en el marco de varias teorías, que son un conjunto de enfoques y perspectivas que buscan explicar cómo funcionan las organizaciones y cómo se pueden gestionar eficazmente.

Para Rodríguez et al. (2022) la teoría organizacional clásica se centra en la estructura organizativa y la efectividad de la entidad en cuestión; en este sentido la estructura de la organización trata de la forma de composición u organización de las dependencias de los

sujetos, de cómo se distribuyen los capitales humanos y otros recursos para permitir que se realicen las actividades de la unidad.

Para Peña et al. (2022) la teoría organizacional basada en las relaciones humanas se enfoca en el rol que juegan las personas en las organizaciones y cómo se les puede incentivar su trabajo de forma más eficaz, efectiva y lucrativa.

Según Cachón (2022) la teoría de la contingencia en la organización institucional establece que la mejor manera de gestionar una organización depende de las circunstancias específicas de la organización; uno es la relación entre el hospital y el paciente.

Según García et al. (2019) la teoría institucional de la organización del hospital se centra en la configuración de los fondos requeridos para realizar las funciones y procesos del hospital; así esta teoría se aplica a todos los elementos de un hospital, pero especialmente a los servicios hospitalarios para hacer frente a las operaciones del día a día, así como a las contingencias sanitarias y de otro tipo que puedan estar relacionadas con un hospital.

Según Rodríguez (2019) la teoría del caos organización afirma que las instituciones son sistemas complejos que son difíciles de predecir y controlar, pero que, con las precauciones adecuadas, se pueden lograr operaciones hospitalarias.

Según Quijje et al. (2023) la teoría organizacional efectiva se utiliza en el campo de las finanzas y gestión hospitalaria para referirse a la capacidad que tiene el hospital para utilizar sus fondos de forma eficaz y eficiente para alcanzar sus metas establecidos por el centro de salud, incluida la priorización de salvar y proteger vidas.

Para Cortés (2020) la teoría organizacional efectiva se ocupa de la capacidad de un hospital para administrar efectivamente sus fondos de forma eficaz para alcanzar sus objetivos. Incluye un conjunto de prácticas y estrategias que optimizan el uso de los recursos, mejorar la productividad y logran los resultados deseados.

Para Pinheiro y Da Silva (2017) la premisa del perfeccionamiento constante de la organización (MCO) es un proceso sistemático y continuo que tiene como objetivo mejorar la efectividad, eficiencia y productividad de una entidad. Se fundamenta en la premisa de que siempre hay margen de mejora, y que las organizaciones deben buscar constantemente formas de mejorar sus procesos y sistemas.

2.2.2. *Calidad de atención hospitalaria*

Según Saturno et al. (2022), una teoría de la calidad médica u hospitalaria es un marco conceptual que describe y explica los factores que contribuyen a la provisión de asistencia sanitaria de excelente calidad. Estas teorías proporcionan una base para comprender cómo incrementar la calidad de la asistencia sanitaria y desarrollar tácticas para lograrlo este objetivo.

Según Bajaan et al. (2021) el modelo de Donabedian mundialmente reconocido, analizado y aplicado: Este modelo se centra en tres dimensiones de la calidad sanitaria: organización, procedimiento y desenlace. La disposición de recursos y sistemas utilizados para brindar atención médica, como el personal, instalaciones y equipos. El funcionamiento de los servicios prestados en las unidades hospitalarias neonatales.

Según Clairat (2022) el modelo de la Organización Mundial de la Salud se enfoca en cuatro componentes de la calidad en la atención sanitaria: seguridad, eficacia, accesibilidad y equidad. La protección hace referencia a la salvaguarda de los pacientes frente a perjuicios. La eficiencia hace referencia al nivel en el que la atención médica produce los resultados deseados.

Para Figueira et al. (2022) el modelo Servqual se usa extensamente para ver qué tan bueno es un servicio, el cual permite evaluar las percepciones de los usuarios respecto a la calidad del servicio que reciben. Fue desarrollado por los investigadores Parasuraman,

Zeithaml y Berry en 1985 y se ha convertido en uno de los modelos de evaluación de la calidad del servicio más utilizados en el mundo.

Según Valcacer et al. (2023) el modelo Servqual es un método de estudio y análisis, cuyo objetivo principal es valorar la calidad de un producto que los clientes perciben en una industria y ofrecer datos útiles para incrementar la aprobación del usuario. El modelo Servqual se implementa mediante cuestionarios o encuestas, solicitando a los usuarios evaluar la calidad de un servicio en cinco aspectos diferentes.

Según Suárez (2020), trata del modelo de la eficiencia en los servicios al huésped, que intenta obtener los mejores resultados con los pocos recursos disponibles para lo que es necesario conocer las formas técnicas y los procesos necesarios para conseguirlo. En este documento se aplica la herramienta conocida como condiciones de efectividad del servicio a los servicios neonatales en seis regiones de América Latina.

Para Saturno et al. (2021) el modelo de atención de frontera hace referencia a las diferencias en como cuidan a los bebés prematuros en los hospitales. Aunque hemos mejorado en cuidado de la salud, todavía es muy importante reducir la cantidad de bebés que mueren. A nivel mundial, en 2018, la letalidad del recién nacido constituyó el 47% de las enfermedades, y las defunciones asociadas con el parto prematuro y sus problemas (sepsis, síndrome de incidente respiratorio, entre otras) constituyeron el 35% de las defunciones de los recién nacidos.

Para Ferreira y Silvera (2023), se implementa el modelo estratégico de calidad para brindar atención médica de alta calidad a los neonatos. Se basa en el principio de que la atención debe ser oportuna, eficaz y eficiente, y debe centrarse en las necesidades individuales de cada recién nacido. El modelo estratégico de atención neonatal se basa en los siguientes principios: atención centrada en la familia, atención basada en evidencia, atención coordinada, atención segura.

Para Wilson et al. (2023) las tácticas para incrementar el cuidado sanitario han demostrado ser herramientas muy útiles para mejorar los resultados en el área relacionadas. Existen muchas recomendaciones que pueden mejorar significativamente la condición de los recién nacidos hospitalizados.

Según Burga et al. (2019) la sepsis neonatal temprana es una infección grave que puede amenazar la vida de un neonato. Puede ocurrir en cualquier momento durante los primeros 7 días de vida, pero es más común en los primeros 2 días. La sepsis neonatal temprana puede ser causada por una variedad de bacterias, pero las más comunes son: *Escherichia coli*, *Streptococcus pneumoniae*.

Según Serna y Bermúdez (2023) la mortalidad neonatal es la muerte de un bebé antes de cumplir los 28 días de vida. Es una de las principales causas de muerte en bebés a nivel global, y mata aproximadamente cerca de 4 millones de recién nacidos cada año. La mortalidad neonatal puede deberse a diversos factores, entre ellos: prematuridad, bajo peso al nacer, infecciones, defectos de nacimiento y otras causas.

Según Rodríguez y Arévalo (2023) la calidad de atención de enfermería se trata de lo bien que los enfermeros cuidan a los pacientes. Se basa en el conocimiento científico, las habilidades técnicas y la compasión de la enfermera.

Para Jaramillo et al. (2018) la enfermería neonatal es una especialidad de enfermería que se ocupa del cuidado de los neonatos, desde el nacimiento hasta los 28 días de vida. Las enfermeras neonatales se encargan del cuidado de los recién nacidos y enfermos, colaborando con médicos y otros especialistas sanitarios para brindar un cuidado adecuado a los neonatos. La enfermería neonatal es un campo desafiante y gratificante que requiere muchos conocimientos y habilidades especializados.

Para Cordobez et al. (2023) la empatía médica se refiere a la habilidad de un experto sanitario para entender y asistir en las emociones de los pacientes. Es una competencia

fundamental para proporcionar un cuidado médico de alta calidad porque permite al médico comprender mejor las necesidades del paciente y tomar decisiones más informadas sobre su tratamiento. La empatía médica se basa en la capacidad del médico para empatizar con el paciente y percibir el mundo desde su punto de vista.

2.3. Marco legal

Según el Portal del Hospital de Huaycán (2024), todo comenzó en setiembre de 1984 con la posición sanitaria de Huaycán del Ministerio de Salud, que se estableció en un espacio diseñado con esteras y atendía por 06 horas diarias, desde las 8 de la mañana a 2 de la tarde, con un doctor a cargo, un médico especializado en embarazos, cinco enfermeros que ayudaban a los pacientes (ejecutaban tareas de coordinación de los servicios médicos). Luego, en setiembre de 1986 se inauguró el Centro de Salud. Sin embargo, todavía no se disponía de equipos ni suministros médicos adecuado.

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

3.1.1. *Tipo*

La organización y el nivel de atención en los pacientes hospitalizados en la unidad neonatal del Hospital de Huaycán; se trata de una investigación básica o pura porque se basa en el conocimiento existente y además contribuye a si mismo y sirve de base para estudios futuros

Este estudio se centra en métodos cuantitativos, ya que las habilidades de las variables analizadas pueden manifestarse en niveles o grados, porcentaje de éxito, etc. Además, dado que contine hipótesis, las mismas que han sido probadas y que elementos como correlación y grado de importancia se expresan numéricamente en términos de unidades, porcentajes, etc.

3.1.2. *Nivel*

El nivel del estudio de investigación fue descriptivo y correlacional. Es descriptiva ya que incluye todos los elementos de la organización hospitalaria como la calidad del cuidado hospitalario brindando a los enfermos ingresados en la unidad neonatal del Hospital de Huaycán. Es correlacional en el sentido de que el grado de interacción o asociación entre la organización del hospital y la calidad de la atención hospitalaria ha sido determinado mediante la correlación estadística, una prueba relevante en la investigación.

3.1.3. *Métodos*

Se han aplicado los siguientes métodos:

a) **Descriptivo:** Ofrecer el máximo número de datos factibles sobre las variables y dimensiones de la tarea.

b) **Inducional:** Aborda los temas desde lo específico hasta lo global, buscando poner en primer lugar la data propia y luego otra data nacional e internacional. También se ha aplicado para hacer inferencias de los datos laborales.

c) **Deductivo.** Para trabajar con datos internacionales o nacionales y luego con el tema específico del trabajo a realizar, también se aplicó sacar conclusiones de las fuentes consideradas.

d) **Sintético.** Este método se utilizó para resumir las fuentes a examinar y también sacar conclusiones precisas sobre lo que se está considerando.

e) **Analítico.** Este método está considerado para el estudio de datos de todo tipo que serán considerados en el trabajo, tanto metodológicos como teóricos o temáticos.

f) **Estadístico.** Este método ampliamente utilizado en el aspecto metodológico de la investigación se aplicó para presentar los resultados, analizar los resultados y sobretodo realizar el contraste de las hipótesis y determinar la correlación y el grado de confianza correspondiente.

3.1.4. Diseño

La organización del hospital y la calidad de la atención hospitalaria permitieron la aplicación del diseño no experimental, que enfatiza la no interferencia en los resultados, la no manipulación de datos y un menor control de los resultados; de ahí su importancia para aumentar la objetividad del trabajo de investigación. Este diseño se basó en observar como esta organizado el hospital y en la calidad del cuidado hospitalario; porque sucedieron en su contexto natural como ya se mostró sin alterar los resultados, sin manipular, sin controlar, sino dejando que cada uno aparezca como tal, según su naturaleza, lo que ha ayudado mucho en este gentil trabajo.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población considerada para realizar este trabajo, se entrevistó a 57 personas relacionadas con la organización y la calidad de cuidado en pacientes hospitalizados en la unidad neonatal del Hospital de Huaycán.

Tabla 1*Conformación de la población*

Nr	Participantes	Numero	%
1	Personal médico	10	17
2	Personal de enfermeras	15	26
3	Personal de auxiliares	12	21
4	Familiares de los neonatos	15	26
5	Otro personal relacionado	5	10
Total		57	100.00

Nota. Elaboración propia.

3.2.2. Muestra

Fueron 50 personas seleccionados para la muestra, los mismos que obviamente se relacionan con el trabajo de investigación.

Se ha empleado la fórmula de probabilidades para identificar la muestra.

Se utilizó una metodología estadística normalmente aceptada para poblaciones de menos de 100,000, como la situación actual.

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

En la cual:

N: Esta es la muestra que se determinará.

p, q: Se refieren a las probabilidades.

Z: Estadísticamente tiene un valor de 1.96.

N: Esta es la población sobre la cual se determinará la muestra.

EE: Es el error aceptado en el trabajo.

Sustituyendo:

$$n = (0.5 \times 0.5 \times (1.96)^2 \times 57) / (((0.05)^2 \times 56) + (0.5 \times 0.5 \times (1.96)^2))$$

$$n = 50$$

Tabla 2

Conformación de la muestra

Nº	Participantes	Numero	%
1	Personal médico	8	17
2	Personal de enfermeras	13	26
3	Personal de auxiliares	11	21
4	Familiares de los neonatos	13	26
5	Otro personal relacionado	5	10
Total		50	100.00

Nota. Elaboración propia.

3.3. Operacionalización de variables

Tabla 3

Variables y dimensiones de la investigación

Variables	Dimensiones
Variable 1 Organización hospitalaria	Recursos organizacionales
	Actividades organizacionales
	Economía y eficiencia organizacional
	Efectividad organizacional
	Mejora continua organizacional

Variable 2 Calidad de atención hospitalaria	Tangibilidad para la calidad
	Confiabilidad para la calidad
	Capacidad de respuesta
	Competencias para la calidad
	Empatía en la atención de calidad

Nota. Elaboración propia.

3.4. Instrumentos

Cuestionarios electrónicos: Que contienen preguntas a los encuestados sobre las variables, dimensiones e indicadores que se han ponderado en el trabajo.

Fichas bibliográficas electrónicas: Constituyen las herramientas básicas en el contexto electrónico o digital en el cual nos encontramos para recopilar las teorías, el esquema teórico, el contexto y definiciones terminológicas sobre elementos del trabajo.

Guías de análisis documental electrónicas: Son las herramientas que orientan el estudio de la información a considerar y permiten seleccionar la que más nos conviene.

3.5. Procedimientos

3.5.1. Técnicas de recopilación de datos

Los procedimientos se plasmaron en la aplicación de diversas técnicas de recopilación o recolección de información necesarias para el trabajo, las cuales están directamente con relacionadas con las herramientas antes señaladas.

Análisis documental electrónico: Esta técnica nos permitió estudiar cada uno de los documentos y datos relevantes que se obtuvieron para el trabajo de investigación.

Encuestas electrónicas: Fue la técnica que nos permitió aplicar la encuesta enviando el cuestionario correspondiente a cada uno de los encuestados que voluntariamente nos entregaron su correo electrónico o su WhatsApp para realizar la actividad mencionada.

Toma de información electrónica: Esta técnica permitió la recolección de datos a través de registros bibliográficos, que en términos electrónicos y digitales son las carpetas con sus respectivos archivos.

3.5.2. Técnicas de procesamiento de datos

Después de recopilar de información, se utilizaron varias técnicas para especificar el procesamiento de datos que requiere el trabajo.

Ordenamiento y clasificación electrónica: Fue la base para darle la composición o estructuración que requerirá el trabajo, luego entra en juego la clasificación correspondiente porque tenemos datos metodológicos, teóricos, prácticos, cíclicos, etc.

Proceso electrónico con Excel: Permitió obtener indicadores estadísticos mediante la aplicación de fórmulas especializados para presentar la correlación, el grado de importancia e y también la fiabilidad del mismo con Alfa de Cronbach.

Proceso electrónico con SPSS: Este fue un proceso muy técnico para obtener, además de lo mostrado en Excel, una serie de elementos que se podían analizar en los datos de trabajo como la correlación, significancia y confiabilidad.

Registro electrónico de la información: En términos de organización y clasificación, se llevó a cabo el registro o ingreso de datos o información que se considera realmente útil para el trabajo.

3.6. Análisis de datos

Primero, se recolectaron información y luego se procesaron en consecuencia se analizaron aplicando las siguientes técnicas.

Análisis de la tabulación electrónica que se ha realizado: Gran parte del análisis se aplicó a cada una de las tablas contenidas en el trabajo y en especial a los resultados a modo contraste.

Análisis documental electrónico: Se aplicó para estudiar cada fuente de la obra y en especial la información a extraer de cada una de ellas.

Indagación electrónica: Para llevó a cabo para hacer el seguimiento o averiguación del origen y rigor de la información extraída de cualquier fuente.

Conciliación electrónica de datos: Se utilizó para contrastar los datos de los autores, utilizada durante todo el proceso de trabajo, pero especialmente cuando se discuten los resultados.

Indagación electrónica: Para llevó a cabo para hacer el seguimiento o averiguación del origen y rigor de la información extraída de cualquier fuente.

3.7. Consideraciones éticas

La investigación sobre la organización y la calidad de atención en pacientes hospitalizados; tenía la verdad como consideración ética primaria.

En relación a esta verdad se ha considerado la atribución de créditos a los autores y supuesto el respeto y consideración de las personas de cada grupo de interés en este estudio.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis de los resultados

En este apartado se presentan los resultados del estudio, los cuales fueron procesados utilizando el SPSS, la cual fue representada en tablas y figuras con su respectivo análisis.

¿Considera usted que la organización hospitalaria es una fase del proceso administrativo y es fundamental para establecer las dependencias, asignar los recursos, realizar las actividades que permitirán alcanzar la calidad de cuidado en enfermos internados en la unidad neonatal del Hospital de Huaycán?

Tabla 4

La organización hospitalaria es una fase del proceso administrativo

Nº	Alternativas	Numero	Porcentaje
1	Innegablemente en contra	01	02.00
2	Parcialmente en contra	01	02.00
3	Ni a favor ni en contra	00	00.00
4	Parcialmente a favor	00	00.00
5	Innegablemente a favor	48	96.00
Total		50	100.00

Nota. Elaboración propia.

Análisis: Los datos tabulares muestran un resultado que favorece los objetivos del trabajo, ya que el 96% de los encuestados admite que la organización del hospital es una fase del proceso administrativo y es fundamental para establecer las dependencias, asignar los recursos, realizar las actividades que permitan la calidad de cuidado de enfermos internados en la unidad neonatal del Hospital de Huaycán.

¿Estima usted qué los recursos organizacionales pueden ser tangibles e intangibles y sirven como plataforma para llevar a cabo las actividades con calidad de cuidado en enfermos internados en la unidad neonatal del Hospital de Huaycán?

Tabla 5

Los recursos organizacionales pueden ser tangibles e intangibles

Nº	Alternativas	Numero	Porcentaje
1	Innegablemente en contra	01	02.00
2	Parcialmente en contra	01	02.00
3	Ni a favor ni en contra	00	00.00
4	Parcialmente a favor	00	00.00
5	Innegablemente a favor	48	96.00
TOTAL		50	100.00

Nota. Elaboración propia.

Análisis: Los datos tabulares muestran un resultado que favorece los objetivos del trabajo, ya que el 96% de los encuestados coincide en que los recursos de la organización pueden ser tangibles e intangibles y sirven como plataforma para llevar a cabo las actividades con calidad de atención en enfermos internados en la unidad neonatal del Hospital de Huaycán.

¿Considera usted qué los recursos organizacionales deben utilizarse en forma económica, eficiente y efectiva; ¿Es decir deben originar bajos costo, racionalizarse adecuadamente y ayudar a cumplir los objetivos para la calidad de cuidado en enfermos hospitalizados en la unidad neonatal del Hospital de Huaycán?

Tabla 6

Los recursos organizacionales deben utilizarse en forma económica

Nº	Alternativas	Número	Porcentaje
1	Innegablemente en contra	01	02.00
2	Parcialmente en contra	01	02.00
3	Ni a favor ni en contra	00	00.00
4	Parcialmente a favor	00	00.00
5	Innegablemente a favor	48	96.00
TOTAL		50	100.00

Nota. Elaboración propia.

Análisis: Los datos en la tabla muestran un resultado que favorece los objetivos del trabajo, pues el 96% de los encuestados coincide en que los recursos organizacionales deben utilizarse en forma económica, eficiente y efectiva; es decir deben generar bajos costo, racionalizarse adecuadamente y ayudar a cumplir los objetivos para la calidad de enfermos hospitalizados en la unidad neonatal del Hospital de Huaycán.

¿Estima usted qué las actividades organizacionales son las funciones que deben llevarse a cabo para alcanzar la calidad de cuidados en enfermos hospitalizados en la unidad neonatal del Hospital de Huaycán?

Tabla 7

Las actividades organizacionales son las funciones de la entidad

Nº	Alternativas	Numero	Porcentaje
1	Innegablemente en contra	02	04.00
2	Parcialmente en contra	03	06.00
3	Ni a favor ni en contra	00	00.00
4	Parcialmente a favor	00	00.00
5	Innegablemente a favor	45	90.00
TOTAL		50	100.00

Nota. Elaboración propia.

Análisis: Los datos tabulares muestran un resultado que favorece los objetivos del trabajo, dado que el 90% de los participantes coincide que las actividades organizativas son las funciones que deben llevarse a cabo para alcanzar la calidad de cuidado en enfermos hospitalizados en la unidad neonatal del Hospital de Huaycán.

¿Considera usted que el plan acción institucional las reglas funcionales organizacionales son los documentos básicos para la realización de las actividades conducente a la calidad de atención en pacientes hospitalizados del área neonatología del Hospital de Huaycán?

Tabla 8

Los documentos básicos para la realización de las actividades

Nº	Alternativas	Numero	Porcentaje
1	Innegablemente en contra	02	04.00
2	Parcialmente en contra	03	06.00
3	Ni a favor ni en contra	00	00.00
4	Parcialmente a favor	00	00.00
5	Innegablemente a favor	45	90.00
TOTAL		50	100.00

Nota. Elaboración propia.

Análisis: Los datos tabulados muestran un resultado que favorece los objetivos del trabajo, pues el 90% de los encuestados coincide en que el plan de acción institucional y las reglas funcionales organizacionales son los documentos básicos para la realización de las actividades conducente a lograr la calidad de atención en pacientes hospitalizados del área neonatología del Hospital de Huaycán.

¿Crees que la economía organizacional implica la ejecución de compras y costos por servicios a los menores costos y haciendo que estos faciliten el mayor beneficio y de ese modo ayuden a la calidad de cuidado en enfermos internados en la unidad neonatal del Hospital de Huaycán?

Tabla 9

La economía organizacional y las operaciones a menores costos

Nº	Alternativas	Numero	Porcentaje
1	Innegablemente en contra	02	04.00
2	Parcialmente en contra	03	06.00
3	Ni a favor ni en contra	00	00.00
4	Parcialmente a favor	00	00.00
5	Innegablemente a favor	45	90.00
TOTAL		50	100.00

Nota. Elaboración propia.

Análisis: Los datos tabulares muestran un resultado que favorece los objetivos del trabajo, pues el 90% de los entrevistados coincidieron en que la economía organizacional implica realizar compras y gastos por servicios a los menores costos y haciendo que estos faciliten el mayor beneficio y de ese modo ayuden a la calidad cuidado en enfermos internados en la unidad neonatal del Hospital de Huaycán.

¿Considera usted que la efectividad organizacional implica la optimización de los recursos y su mejor uso en las actividades conducentes a la calidad de vida de los pacientes hospitalizados en la unidad neonatal del Hospital de Huaycán?

Tabla 10

La eficiencia organizacional se refiere a la racionalización de los recursos

Nº	Alternativas	Numero	Porcentaje
1	Innegablemente en contra	00	00.00
2	Parcialmente en contra	03	07.00
3	Ni a favor ni en contra	00	00.00
4	Parcialmente a favor	00	00.00
5	Innegablemente a favor	47	93.00
TOTAL		50	100.00

Nota. Elaboración propia.

Análisis: Los datos tabulares muestran un resultado que favorece los objetivos del trabajo, ya que el 93% de los entrevistados coincide en que la efectividad organizacional implica la optimización de los recursos y su mejor uso en las actividades conducentes a la calidad de vida de los pacientes hospitalizados en la unidad neonatal del Hospital de Huaycán.

¿Estima usted qué la eficiencia organizacional implica la consecución de las metas y objetivos que hacen factible la calidad de cuidado en los enfermos hospitalizados en la unidad neonatal del Hospital de Huaycán?

Tabla 11

La efectividad organizacional se refiere al logro de las metas y objetivos

Nº	Alternativas	Numero	Porcentaje
1	Innegablemente en contra	00	00.00
2	Parcialmente en contra	03	07.00
3	Ni a favor ni en contra	00	00.00
4	Parcialmente a favor	00	00.00
5	Innegablemente a favor	47	93.00
TOTAL		50	100.00

Nota. Elaboración propia.

Análisis: Los datos tabulados muestran un resultado que favorece los objetivos del trabajo, dado el 93% de los participantes acepta que la eficiencia organizacional implica la consecución de las metas y objetivos que hacen factible la calidad de cuidado en los enfermos hospitalizados en la unidad neonatal del Hospital de Huaycán.

¿Considera usted que el plan operativo institucional es el documento a tener en cuenta para lograr la efectividad, la misma que se relaciona con la calidad de cuidado a los enfermos hospitalizados en la unidad neonatal del Hospital de Huaycán?

Tabla 12

Plan operativo institucional para lograr la efectividad

Nº	Alternativas	Numero	Porcentaje
1	Innegablemente en contra	00	00.00
2	Parcialmente en contra	03	07.00
3	Ni a favor ni en contra	00	00.00
4	Parcialmente a favor	00	00.00
5	Innegablemente a favor	47	93.00
TOTAL		50	100.00

Nota. Elaboración propia.

Análisis: Los datos tabulados muestran un resultado que favorece los objetivos del trabajo, ya que el 93% de los encuestados coincide que el plan operativo institucional es el documento a tener en cuenta para lograr la efectividad, la misma que se relaciona con la calidad de cuidado en enfermos hospitalizados en la unidad neonatal del Hospital de Huaycán.

¿Estima usted que la mejora constante de la organización está vinculada con la creatividad e innovación en los recursos, tareas y procedimientos, de tal forma que faciliten la calidad de cuidado en los enfermos hospitalizados en la unidad Neonatal del Hospital de Huaycán?

Tabla 13

La mejora continua organizacional y la creatividad e innovación

Nr	Alternativas	Numero	Porcentaje
1	Innegablemente en contra	00	00.00
2	Parcialmente en contra	03	07.00
3	Ni a favor ni en contra	00	00.00
4	Parcialmente a favor	00	00.00
5	Innegablemente a favor	47	93.00
TOTAL		50	100.00

Nota. Elaboración propia.

Análisis: Los datos tabulados se aprecia un resultado que favorece los objetivos del trabajo, pues el 93% de los encuestados acepta que la mejora continua organizacional se relaciona con la creatividad e innovación de los recursos, tareas y procedimientos, de tal forma que faciliten la calidad de cuidado en los enfermos hospitalizados en la unidad neonatal del Hospital de Huaycán.

¿Considera usted qué es fundamental estar mejorando siempre como base para alcanzar la calidad de cuidado en enfermos hospitalizados en la unidad neonatal del Hospital de Huaycán?

Tabla 14

Es fundamental estar mejorando para alcanzar la calidad de atención

Nº	Alternativas	Numero	Porcentaje
1	Innegablemente en contra	00	00.00
2	Parcialmente en contra	04	08.00
3	Ni a favor ni en contra	00	00.00
4	Parcialmente a favor	00	00.00
5	Innegablemente a favor	46	92.00
TOTAL		50	100.00

Nota. Elaboración propia.

Análisis: Los datos tabulados muestran un resultado que favorece los objetivos del trabajo, ya que el 92% de los encuestados coincide que es fundamental estar mejorando siempre como base para alcanzar la calidad cuidado en enfermos hospitalizados en la unidad neonatal del Hospital de Huaycán.

¿Considera usted que la calidad de atención hospitalaria es un proceso superlativo en favor de los usuarios que tiene en cuenta la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, las competencias y la empatía con los enfermos internados en la unidad neonatal del Hospital de Huaycán?

Tabla 15

La calidad de atención hospitalaria es un proceso superlativo

N°	Alternativas	Numero	Porcentaje
1	Innegablemente en contra	00	00.00
2	Parcialmente en contra	04	08.00
3	Ni a favor ni en contra	00	00.00
4	Parcialmente a favor	00	00.00
5	Innegablemente a favor	46	92.00
TOTAL		50	100.00

Nota. Elaboración propia.

Análisis: Los datos tabulados muestran un resultado que favorece los objetivos del trabajo, ya que el 92% de los encuestados acepta que la calidad de atención hospitalaria es un proceso superlativo en favor de los usuarios que tiene en cuenta la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, las competencias y la empatía con los enfermos internados en la unidad neonatal del Hospital de Huaycán.

¿Considera usted que la tangibilidad se refiere a que es necesario contar con infraestructura adecuada, instalaciones y equipamiento eficientes entre otros aspectos como forma de lograr la calidad de cuidado a los enfermos hospitalizados en la unidad neonatal del Hospital de Huaycán?

Tabla 16

Tangibilidad es infraestructura adecuada, instalaciones y equipamiento

Nº	Alternativas	Numero	Porcentaje
1	Innegablemente en contra	00	00.00
2	Parcialmente en contra	04	08.00
3	Ni a favor ni en contra	00	00.00
4	Parcialmente a favor	00	00.00
5	Innegablemente a favor	46	92.00
TOTAL		50	100.00

Nota. Elaboración propia.

Análisis: Los datos tabulados muestran un resultado que favorece los objetivos del trabajo, pues el 92% de los encuestados acepta que la tangibilidad se refiere a que es necesario contar con infraestructura adecuada, instalaciones y equipamiento eficientes entre otros aspectos como forma de lograr la calidad de cuidado en los enfermos hospitalizados en la unidad neonatal del Hospital de Huaycán.

¿Estima usted qué en estos tiempos la tangibilidad también va de la mano con la intangibilidad dado que muchos recursos materiales requieren de licencias, autorizaciones, softwares especializados y otros como forma de lograr la calidad de cuidado en enfermos hospitalizados en la unidad neonatal del Hospital de Huaycán?

Tabla 17

La tangibilidad también va de la mano con la intangibilidad

Nº	Alternativas	Numero	Porcentaje
1	Innegablemente en contra	03	07.00
2	Parcialmente en contra	00	00.00
3	Ni a favor ni en contra	05	10.00
4	Parcialmente a favor	00	00.00
5	Innegablemente a favor	42	83.00
TOTAL		50	100.00

Nota. Elaboración propia.

Análisis: Los datos tabulados muestran resultado que favorece los objetivos del trabajo, pues el 83% de los encuestados acepta que en estos tiempos la tangibilidad también va de la mano con la intangibilidad dado que muchos recursos materiales requieren de licencias, autorizaciones, softwares especializados y otros como forma de lograr la calidad de cuidado en enfermos hospitalizados en la unidad neonatal del Hospital de Huaycán.

¿Considera usted que la confiabilidad o fiabilidad hace referencia a la habilidad de la compañía para cumplir con sus promesas de servicio de forma constante y confiable para asegurar la calidad de cuidado en enfermos hospitalizados en la unidad neonatal del Hospital de Huaycán?

Tabla 18

La confiabilidad es la capacidad para cumplir con las promesas

Nº	Alternativas	Numero	Porcentaje
1	Innegablemente en contra	04	08.00
2	Parcialmente en contra	00	00.00
3	Ni a favor ni en contra	00	00.00
4	Parcialmente a favor	00	00.00
5	Innegablemente a favor	46	92.00
Total		50	100.00

Nota. Elaboración propia.

Análisis: Los datos tabulados muestran un resultado que favorece los objetivos del trabajo, pues el 92% de los encuestados acepta que la confiabilidad o fiabilidad hace referencia a la habilidad de la compañía para cumplir con sus promesas de servicio de forma constante y confiable para asegurar la calidad de cuidado en enfermos hospitalizados en la unidad neonatal del Hospital de Huaycán.

¿Estima usted qué a mayor grado de confiabilidad o fiabilidad se tendrá mejores condiciones para brindar una calidad de cuidado en enfermos internados en la unidad neonatal del Hospital de Huaycán?

Tabla 19

A mayor grado de confiabilidad se tendrá mejor calidad de atención

Nº	Alternativas	Numero	Porcentaje
1	Innegablemente en contra	03	05.00
2	Parcialmente en contra	00	00.00
3	Ni a favor ni en contra	05	10.00
4	Parcialmente a favor	00	00.00
5	Innegablemente a favor	42	85.00
TOTAL		50	100.00

Nota. Elaboración propia.

Análisis: Los datos tabulados muestran un resultado que favorece los objetivos del trabajo, ya que el 85% de los encuestados acepta que a mayor grado de confiabilidad o fiabilidad se tendrá mejores condiciones para disponer de la calidad de cuidado en enfermos internados en la unidad neonatal del Hospital de Huaycán.

¿Considera usted qué la capacidad de respuesta alude a la rapidez y eficacia con que la entidad responde a las solicitudes y quejas de los usuarios como forma de concretar la calidad de cuidado en enfermos internados en la unidad neonatal del Hospital de Huaycán?

Tabla 20

La capacidad de respuesta se refiere a la rapidez y eficacia

Nº	Alternativas	Numero	Porcentaje
1	Innegablemente en contra	04	08.00
2	Parcialmente en contra	00	00.00
3	Ni a favor ni en contra	00	00.00
4	Parcialmente a favor	00	00.00
5	Innegablemente a favor	46	92.00
TOTAL		50	100.00

Nota. Elaboración propia.

Análisis: Los datos tabulados muestran un resultado que favorece los objetivos del trabajo, ya que el 92% de los encuestados acepta que la capacidad de respuesta alude a la rapidez y eficacia con que la entidad responde a las solicitudes y quejas de los usuarios como forma de concretar la calidad de cuidado en enfermos internados en la unidad del Hospital de Huaycán.

¿Estima usted qué a mayor grado de capacidad de respuesta mejores condiciones para alcanzar la calidad de cuidado en enfermos internados en la unidad neonatal del Hospital de Huaycán?

Tabla 21

Mejores condiciones para alcanzar la calidad de atención en pacientes

Nº	Alternativas	Numero	Porcentaje
1	Innegablemente en contra	06	11.00
2	Parcialmente en contra	00	0.00
3	Ni a favor ni en contra	00	00.00
4	Parcialmente a favor	00	00.00
5	Innegablemente a favor	44	89.00
TOTAL		50	100.00

Nota. Elaboración propia.

Análisis: Los datos tabulados muestran un resultado que favorece los objetivos del trabajo, ya que el 89% de los encuestados acepta que a mayor grado de capacidad de respuesta mejores condiciones para alcanzar la calidad de cuidado en enfermos internados en la unidad neonatal del Hospital de Huaycán.

¿Considera usted qué la competencia como un conjunto de saberes, destrezas y actitudes que habilitan a un individuo para realizar una actividad de manera eficaz y contribuyan a la calidad de cuidado en enfermos internados en la unidad neonatal del Hospital de Huaycán?

Tabla 22

Las competencias conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes

Nº	Alternativas	Numero	Porcentaje
1	Innegablemente en contra	00	00.00
2	Parcialmente en contra	04	08.00
3	Ni a favor ni en contra	00	00.00
4	Parcialmente a favor	00	00.00
5	Innegablemente a favor	46	92.00
TOTAL		50	100.00

Nota. Elaboración propia.

Análisis: Los datos tabulados muestran un resultado que favorece los objetivos del trabajo, ya que el 92% de los encuestados acepta que la competencia como un conjunto de saberes, destrezas y actitudes que habilitan a un individuo para realizar una actividad de manera eficaz y contribuyan a la calidad de cuidado en enfermos internados en la unidad neonatal del Hospital de Huaycán.

¿Estima usted qué el desarrollo de las competencias es un procedimiento continuo que demanda esfuerzo y compromiso de los colaboradores y sientan las base para la calidad de cuidado en enfermos internados en la unidad neonatal del Hospital de Huaycán?

Tabla 23

El desarrollo de las competencias es un proceso continuo

Nr	Alternativas	Numero	Porcentaje
1	Innegablemente en contra	00	00.00
2	Parcialmente en contra	04	08.00
3	Ni a favor ni en contra	00	00.00
4	Parcialmente a favor	00	00.00
5	Innegablemente a favor	46	92.00
TOTAL		50	100.00

Nota. Elaboración propia.

Análisis: Los datos tabulados muestran un resultado que favorece los objetivos del trabajo, ya que el 92% de los encuestados acepta que el desarrollo de las competencias es un procedimiento continuo que demanda esfuerzo y compromiso de los colaboradores y sientan las base para la calidad de cuidado en enfermos internados en la unidad neonatal del Hospital de Huaycán.

¿Considera usted qué la empatía se refiere a la habilidad del personal hospitalario para comprender y atender a las necesidades individuales de los clientes y es de gran ayuda para la calidad de cuidado en enfermos internos en la unidad neonatal del Hospital de Huaycán?

Tabla 24

Empatía capacidad para comprender y responder a las necesidades

Nº	Alternativas	Numero	Porcentaje
1	Innegablemente en contra	00	00.00
2	Parcialmente en contra	04	08.00
3	Ni a favor ni en contra	00	00.00
4	Parcialmente a favor	00	00.00
5	Innegablemente a favor	46	92.00
Total		50	100.00

Nota. Elaboración propia.

Análisis: Los datos tabulados muestran un resultado que favorece los objetivos del trabajo, ya que el 92% de los encuestados acepta que la empatía se refiere a la habilidad del personal hospitalario para comprender y atender a las necesidades individuales de los clientes y es de gran ayuda para la calidad de cuidado en enfermos internos en la unidad neonatal del Hospital de Huaycán.

¿Estima usted qué la empatía se puede desarrollar a través de la práctica mediante la escucha activa, poniéndose en el lugar de la otra persona, siendo compasiva, ofreciendo apoyo y otras formas todo lo cual es de gran ayuda para la calidad de cuidado en enfermos internados en la unidad neonatal del Hospital de Huaycán?

Tabla 25

La empatía se puede desarrollar a través de la escucha activa

Nº	Alternativas	Numero	Porcentaje
1	Innegablemente en contra	00	00.00
2	Parcialmente en contra	04	08.00
3	Ni a favor ni en contra	00	00.00
4	Parcialmente a favor	00	00.00
5	Innegablemente a favor	46	92.00
TOTAL		50	100.00

Nota. Elaboración propia.

Análisis: Los datos tabulados muestran un resultado que favorece los objetivos del trabajo, ya que el 92% de los encuestados acepta que la empatía se puede desarrollar a través de la práctica mediante la escucha activa, poniéndose en el lugar de la otra persona, siendo compasiva, ofreciendo apoyo y otras formas todo lo cual es de gran ayuda para la calidad de cuidado en enfermos internados en la unidad neonatal del Hospital de Huaycán.

4.2. Contrastación de la hipótesis

Al contrastar la hipótesis se calculó, mediante el coeficiente estadístico de correlación de Rho de Spearman.

Contrastación de la hipótesis general

Hipótesis nula (H0): La organización hospitalaria NO se relaciona en alto grado con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología.

Hipótesis Alternativa (H1): La organización hospitalaria se relaciona en alto grado con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología.

Tabla 26

Correlación entre las variables de la hipótesis general

Variables de la hipótesis	Correlación y grado de significancia	Organización hospitalaria	Calidad de atención hospitalaria
Organización hospitalaria	Correlación de Spearman	100%	96.68%
	Sig. (bilateral)		0.00%
	Muestra	50	50
Calidad de atención hospitalaria	Correlación de Spearman	96.68%	100%
	Sig. (bilateral)	0.00%	
	Muestra	50	50

Nota. Elaboración propia.

Se aplicó la prueba inferencial de correlación de Spearman para evaluar estadísticamente el nivel de vinculación entre las variables de la hipótesis, que se situó al 96.68%; lo que acredita que la vinculación es elevada y relevante para los efectos del trabajo llevado a cabo.

En el mismo sentido del proceso de la hipótesis, los datos tabulares proporcionan un grado o nivel de significancia (Sig.), igual a 0.00%, porcentaje menor que el margen de error

sugerido del 5.00%. Esto nos facilita rechazar estadísticamente la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa.

Se concluye que la organización hospitalaria esta íntimamente relacionada con la calidad del cuidado brindada en los enfermos internados.

Contrastación de las hipótesis específicas N° 1

Hipótesis nula (H0): Los recursos organizacionales NO se relacionan en alto grado con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología.

Hipótesis Alternativa (H1): Los recursos organizacionales se relacionan en alto grado con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología.

Tabla 27

Correlación entre las variables de la hipótesis específica N° 1

Variables de la hipótesis	Correlación y grado de significancia	Recursos organizacionales	Calidad de atención hospitalaria
Recursos organizacionales	Correlación de Spearman	100%	96.19%
	Sig. (bilateral)		0.00%
	Muestra	50	50
Calidad de atención hospitalaria	Correlación de Spearman	96.19%	100%
	Sig. (bilateral)	0.00%	
	Muestra	50	50

Nota. Elaboración propia.

Se aplicó la prueba de inferencia de correlación de Spearman para medir estadísticamente el nivel de vinculación entre las variables de hipótesis, que se situó al 96.19%; lo que acredita que la vinculación es elevada y relevante para los efectos del trabajo llevado a cabo.

En el mismo sentido del proceso de hipótesis los datos tabulares proporcionan un grado o nivel de significancia (Sig.), igual a 0.00%, porcentaje menor que el margen de error

propuesto del 5.00%, lo que nos permite rechazar estadísticamente la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa.

Se concluye que los recursos organizacionales están fuertemente relacionados con la calidad de cuidado en los enfermos internados.

Contrastación de la hipótesis específica N° 2

Hipótesis nula (H0): Las actividades organizacionales NO se relacionan en alto grado con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología.

Hipótesis Alternativa (H1): Las actividades organizacionales se relacionan en alto grado con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología.

Tabla 28

Correlación entre las variables de la hipótesis específica N° 2

Variables de la hipótesis	Correlación y grado de significancia	Actividades organizacionales	Calidad de atención hospitalaria
Actividades organizacionales	Correlación de Spearman	100%	95.44%
	Sig. (bilateral)		0.00%
	Muestra	50	50
Calidad de atención hospitalaria	Correlación de Spearman	95.44%	100%
	Sig. (bilateral)	0.00%	
	Muestra	50	50

Nota. Elaboración propia.

Se aplicó la prueba de inferencia de correlación de Spearman para medir estadísticamente el nivel de vinculación entre las variables de la hipótesis, que se situó al 95.44%; lo que acredita que la vinculación es elevada y relevante para los efectos del trabajo llevado a cabo.

En el mismo sentido del tratamiento de la hipótesis los datos tabulares proporcionan un grado o nivel de significancia (Sig.), igual a 0.00%, porcentaje menor que el margen de error propuesto del 5.00%, lo que nos permite rechazar estadísticamente la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa.

Se encontró que las actividades de la organización están fuertemente relacionadas con la calidad de cuidado brindado en los enfermos internados.

Contrastación de la hipótesis específica N° 3

Hipótesis nula (H0): La economía y eficiencia organizacional NO se relacionan en alto grado con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología.

Hipótesis Alternativa (H1): La economía y eficiencia organizacional se relacionan en alto grado con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología.

Tabla 29

Correlación entre las variables de la hipótesis específica N° 3

Variables de la hipótesis	Correlación y grado de significancia	Economía y eficiencia organizacional	Calidad de atención hospitalaria
Economía y eficiencia organizacional	Correlación de Spearman	100%	94.77%
	Sig. (bilateral)		0.25%
	Muestra	50	50
Calidad de atención hospitalaria	Correlación de Spearman	94.77%	100%
	Sig. (bilateral)	0.25%	
	Muestra	50	50

Nota. Elaboración propia.

Se aplicó la prueba de inferencia de correlación de Spearman para medir estadísticamente el nivel de vinculación entre las variables de hipótesis, que se situó al

94.77%; lo que acredita que la vinculación es elevada y relevante para los efectos del trabajo llevado a cabo.

En el mismo sentido de tratar la hipótesis, los datos tabulares dan un grado o nivel de significancia (Sig.), igual a 0.25%, porcentaje inferior al margen de error propuesto del 5.00%, lo que nos permite rechazar estadísticamente la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa.

Se encontró que la economía y eficiencia de la organización están estrechamente relacionadas con la calidad de cuidado proporcionada a los enfermos internados.

Contrastación de la hipótesis específica N° 4

Hipótesis nula (H0): La efectividad organizacional NO se relaciona en alto grado con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología.

Hipótesis Alternativa (H1): La efectividad organizacional se relaciona en alto grado con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología.

Tabla 30

Correlación entre las variables de la hipótesis específica N° 4

Variables de la hipótesis	Correlación y grado de significancia	Efectividad organizacional	Calidad de atención hospitalaria
Efectividad organizacional	Correlación de Spearman	100%	95.33%
	Sig. (bilateral)		0.12%
	Muestra	50	50
Calidad de atención hospitalaria	Correlación de Spearman	95.33%	100%
	Sig. (bilateral)	0.12%	
	Muestra	50	50

Nota. Elaboración propia.

Se aplicó la prueba de inferencia de correlación de Spearman para medir estadísticamente el nivel de vinculación entre las variables de hipótesis, que se situó al

95.33%; lo que acredita que la vinculación es elevada y relevante para los efectos del trabajo llevado a cabo.

En el mismo sentido de tratar la hipótesis, los datos tabulares proporcionan un grado o nivel de significancia (Sig.), igual a 0.12%, porcentaje inferior al margen de error propuesto del 5.00%, lo que nos permite rechazar estadísticamente la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa.

Se deduce que la efectividad organizacional esta fuertemente vinculada con la calidad del cuidado en pacientes internados.

Contrastación de la hipótesis específica N° 5

Hipótesis nula (H0): La mejora continua organizacional NO se relaciona en alto grado con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología.

Hipótesis Alternativa (H1): La mejora continua organizacional se relaciona en alto grado con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología.

Tabla 31

Correlación entre las variables de la hipótesis específica N° 5

Variables de la hipótesis	Correlación y grado de significancia	Mejora continua organizacional	Calidad de atención hospitalaria
Mejora continua organizacional	Correlación de Spearman	100%	95.82%
	Sig. (bilateral)		0.13%
	Muestra	50	50
Calidad de atención hospitalaria	Correlación de Spearman	95.82%	100%
	Sig. (bilateral)	0.13%	
	Muestra	50	50

Nota. Elaboración propia.

Se aplicó la prueba de inferencia de correlación de Spearman para medir estadísticamente el nivel de vinculación entre las variables de hipótesis, que se situó al

95.82%; lo que acredita que la vinculación es elevada y relevante para los efectos del trabajo llevado a cabo.

En el mismo sentido de tratar la hipótesis, los datos tabulares proporcionan un grado o nivel de significancia (Sig.), igual a 0.13%, porcentaje inferior al margen de error propuesto del 5.00%, lo que nos permite rechazar estadísticamente la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Estos valores no son casualidad, sino por la lógica y sentido del trabajo realizado.

Concluimos que la mejora continua organizacional continua está íntimamente relacionada con la calidad del cuidado brindada en enfermos internados.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Discusión en base a los objetivos

5.1.1. *Discusión del resultado de la V.I.*

Para establecer la relación que tuvo la organización hospitalaria y calidad de cuidado de los enfermos ingresados del Área de Neonatología ; en este documento se encontró que el 96% de los encuestados coincide en que la organización del hospital es una etapa del proceso administrativo y es fundamental para establecimiento de dependencias, la asignación de recursos y ejecución de actividades que garanticen una buena atención a los enfermos ingresados en el departamento de Neonatología del Hospital de Huaycán.

Este hallazgo se asemeja al 94% logrado en la variable independiente; pero en un lugar y tiempo distinto, según Chacón (2023).

Los dos hallazgos son considerablemente elevados, lo que corrobora que el modelo de investigación elaborado es apropiado.

5.1.2. *Discusión del resultado de la V.D.*

Para establecer la relación que tuvo la organización hospitalaria y la calidad de atención en enfermos internados en el Área de Neonatología; en documento revelo que el 92% de los encuestados coincide en que la calidad de atención hospitalaria es un proceso superlativo en favor de los usuarios que tienen en cuenta la tangibilidad, confiabilidad, responsabilidad, habilidades y sensibilidad con los enfermos ingresados al sector neonatal del Hospital de Huaycán.

Este desenlace es parecido al 93% logrado por la variable dependiente; expuesto, aunque en un lugar y momento diferente según Benavides (2023).

Los dos hallazgos son considerablemente elevados, lo que corrobora que el modelo de investigación elaborado es apropiado.

5.2. Discusión en base a los estadísticos inferenciales

En este trabajo se registró una correlación de Spearman de 96.68% y un valor de significancia del 0.00%.

Estos hallazgos se asemejan a la correlación de Spearman que es del 94.56% y valor de significancia de 0.00% presentados, aunque en una dimensión espacial y temporal según Checa (2023).

Se deduce que la estructura hospitalaria está fuertemente vinculada con la calidad del cuidado en los pacientes hospitalizados del Área de Neonatología.

De esta manera, la discusión nos permite ver la importancia de impartir un elevado grado de objetividad en la investigación.

VI. CONCLUSIONES

Al terminar la investigación, en correspondencia con los objetivos formulados se dedujo:

6.1. Se estableció la conexión entre la organización hospitalaria y la calidad de cuidado en los enfermos internados en el campo de neonatología; a través de los recursos organizacionales, las actividades organizacionales, la eficiencia económica e institucional, la efectividad institucional y la mejora organizacional continua.

6.2. Se estableció la correlación entre los recursos organizacionales con la calidad de cuidado en enfermos internados en el campo de Neonatología; gracias a recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos.

6.3. Se determinó la relación que tenían las actividades de la organización y la calidad del cuidado hospitalario en la unidad neonatal; a través de la planificación, organización, dirección y control.

6.4. Se determinó la relación entre economía y eficiencia organizacional y la calidad del cuidado en enfermos internados en el campo de neonatología; gracias a la adquisición de bienes y servicios a bajos costos y a la racionalización en los recursos para su uso más amplio posible.

6.5. Se ha determinado la relación que tuvo la efectividad organizacional y la calidad de cuidado en enfermos internados en la unidad neonatal; a través de la consecución de los objetivos y la misión de la institución.

6.6. Se ha determinado la correlación entre la mejora constante de la gestión y la calidad de cuidado en enfermos internados en la unidad neonatal; mediante la creatividad e innovación permanente; como con generación de valor en los servicios hospitalarios.

VII. RECOMENDACIONES

7.1. Es importante recordar que la organización del hospital está íntimamente relacionada con la calidad del cuidado de los pacientes internados en la unidad neonatal, por lo tanto, los gestores deberían implementar políticas, tácticas y medidas requeridas para mejorar la calidad del cuidado hospitalario.

7.2. Se recomienda tener en cuenta que los recursos organizacionales están estrechamente relacionados con la calidad del cuidado a los enfermos internados en la unidad neonatal; por tanto, deberán organizar los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos de la entidad hospitalaria de la forma más eficiente posible.

7.3. Se recomienda tener en cuenta que las actividades de la organización están fuertemente vinculadas con la calidad del tratamiento de los enfermos hospitalizados en la unidad neonatal; por lo tanto, los trabajadores deben organizar los procesos y procedimientos de las tareas de la entidad hospitalaria.

7.4. Se recomienda tener en cuenta que la economía y eficiencia organizacional están fuertemente ligadas con la calidad del tratamiento de los enfermos internados en la unidad neonatal; por lo tanto, los gerentes de compras y gastos deban comprar a costos razonables, racionalizar los recursos y buscar los mayores beneficios institucionales.

7.5. Se recomienda tener en cuenta que la eficiencia de la organización está íntimamente vinculada con la calidad del cuidado a los pacientes hospitalizados en la unidad neonatal; por lo tanto, deben armonizar políticas, estrategias, recursos y actividades para lograr la misión institucional.

7.6. Se recomienda tener en cuenta que el perfeccionamiento constante de la organización está fuertemente ligado con la calidad del cuidado a los enfermos internados en la unidad neonatal; por lo tanto, los funcionarios de la dirección deben enfocarse en la

creación e innovación de procesos y procedimientos para cumplir con la misión y generar valor agregado con la calidad de los servicios del hospital.

VIII. REFERENCIAS

- Alvarado, M. y Cevallos, M. (2023). *Plan de negocio para la creación de centro médico pediátrico integral para pacientes en Zona Rural de Guayaquil*. [Tesis de Maestría, Escuela Superior Politécnica del Litoral].
<http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/59239>
- Apari, E. (2023). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de cirugía pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio Académico USMP.
<https://hdl.handle.net/20.500.12727/12939>
- Bajaña, G., Carvajal, F., Cifuentes, J., Gallardo, P., Kattan, J., Méndez, Á., Salinas, J., Sandino, D. y Urzúa, S. (2021). Recomendaciones de organización, diseño, características y funcionamiento de servicios o unidades de neonatología. *Revista Andes pediátrica*, 92(1), 138-150.
<http://dx.doi.org/10.32641/andespediatr.v92i1.3553>
- Benavides, M. (2023). *Calidad de vida laboral y desempeño del personal de salud del Hospital de la Región de Tumbes, 2023*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Tumbes.
<https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/64581/TESIS - BENAVIDES CHUYES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Burga, G., Luna, C. y López, L. (2019). Factores de riesgo asociados a sepsis neonatal temprana en prematuros de un Hospital Nacional Docente Madre Niño, 2017. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 19(3), 35-42.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s2308-05312019000300006

- Cachón, E. (2022). El hospital y el paciente: Declaraciones de principios, realidad y paradojas. *Revista Index de Enfermería*, 16(56), 35-39.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-12962007000100008&script=sci_abstract
- Castro, N. (2020). *Percepción de los usuarios sobre calidad de atención en el servicio de neonatología del Hospital General del Puyo*. [Tesis de Maestría, Universidad Regional Autónoma de los Andes].
<http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/11751>
- Chacón, D. (2023). *Gestión administrativa y desempeño laboral de la Red Asistencial Ucayali - Hospital II Pucallpa - ESSALUD, 202*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio Institucional UNU.
<http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/6082>
- Checa, V. (2023). Cultura organizacional y la calidad del servicio del hospital Universitario de Guayaquil en el 2022. *Revista Espíritu Emprendedor TES*, 7(2), 68–87.
<https://doi.org/10.33970/eetes.v7.n2.2023.335>
- Clairat, Y. (2022). Calidad de la atención en el Servicio de Neonatología del Hospital General Docente "Dr. Juan Bruno Zayas Alfonso". *Revista Medisan*, 18(12), 1725-1735.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192014001200013
- Concha, L, y Quispe, L. (2023). *Evaluación del cumplimiento de las buenas prácticas de prescripción médica en recetas atendidas a los pacientes del servicio de emergencia y hospitalización del Hospital de Huaycán en el período julio-diciembre 2020; enero-junio 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad María Auxiliadora]. Repositorio Institucional UMA. <https://hdl.handle.net/20.500.12970/1550>

- Cordobez, R., Dendi, Á., Couto, E., Blengio, A. y Sobrero, H. (2023). Incidencia de endocarditis infecciosa en un Servicio de Neonatología centro de referencia nacional en el período 2009-2019. *Revista Archivos de Pediatría del Uruguay*, 94(1), 208.
<https://adp.sup.org.uy › index.php › adp › article › view/478>
- Cortés, A. (2020). La economía de la salud en el hospital. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 9(19), 138-149. <https://www.redalyc.org › pdf/545/54519045009.pdf>
- Cueva, C. (2023). *La Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral del Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ. S.A de Riobamba*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio Institucional Universidad Nacional de Chimborazo. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/10717>
- Defensoría del Pueblo (2021). Defensoría del Pueblo: Urgen acciones para garantizar atención adecuada a recién nacidos en hospitales de Loreto.
<https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-urgen-acciones-para-garantizar-atencion-adecuada-a-recien-nacidos-en-hospitales-de-loreto/>
- Durán, C. (2023). “*Gestión de talento humano y calidad del servicio del área de salud*”. [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato].
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/37091>
- Espil, S. (2023). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de salud del Centro Materno Infantil Rímac, 2023*. [Tesis de Maestría, Universidad Norbert Wiener].
https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/10282/t061_44965320_m.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Ferreira, C. y Silvera, F. (2023). Estrategias de mejora de calidad en lactancia en recién nacidos muy bajo peso. Revisión del tema. *Revista Archivos de Pediatría del Uruguay*, 94(1), 401.

http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1688-12492023000101401

Figueira, J., Canova, C., Garrido, M., Tallarita, A., Boyardi, V. y Cisneros, M. (2022). Calidad de los registros clínicos de enfermería de una Unidad de Terapia Intensiva-Neonatal. *Revista Enfermería Global*, 21(67), 464-487.

https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1695-61412022000300464

Flores, W. (2024). *Plan de gestión administrativa para la medicina preventiva comunitaria*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/131643>

Galíndez, R. y Castro, I. (2023). *Propuesta de Estrategia para el Mejoramiento del Acceso a los Servicios de Salud de los Usuarios del Hospital San Vicente de Arauca E.S.E. en el Departamento de Arauca*. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Javeriana].

<http://hdl.handle.net/10554/64110>

García, C., Rodríguez, M., García, V., Peña, A., Ramírez, M. y Rodríguez, O. (2019). Organización de los servicios hospitalarios a propósito de un brote de arbovirosis. Cienfuegos 2018. *Revista MediSur*, 17(4), 476-479.

<https://pesquisa.bvsalud.org/resource/biblio-1091198>

Huamacto, N., Muñoz, J. y Riveros, N. (2022). *Propuesta de mejora de la prestación de los servicios de salud del hospital de Huaycán, Distrito de Ate Vitarte, Provincia y Departamento de Lima*. [Tesis de Maestría, Universidad del Pacífico]. Repositorio Institucional de la Universidad del Pacífico. <https://hdl.handle.net/11354/3861>

Jaramillo, L., Osorio, S. y Salazar, D. (2018). Calidad del cuidado de enfermería: percepción de padres de recién nacidos hospitalizados en unidad neonatal. *Revista Investigación y Educación en Enfermería*, 36(1), 8.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-53072018000100008&script=sci_arttext&tlng=es

- Leguía, W., Arones, N. y Chapoñan, L. (2023). *Nivel de conocimiento y práctica del profesional de enfermería en el cuidado inmediato del recién nacido sano en el Servicio de Neonatología de un Hospital de Ayacucho, 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional del Callao. <https://hdl.handle.net/20.500.12952/7954>
- Loarte, E. (2023). *Comunicación terapéutica de la enfermera y satisfacción de madres de neonatos hospitalizados en el Servicio de Neonatología del Hospital II ESSALUD - Huánuco 2023*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional del Callao. <https://hdl.handle.net/20.500.12952/8154>
- Loza, L. y Lloclla, Y. (2023). *Nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado recibido por el profesional de enfermería en el Servicio de Neonatología del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio Institucional UNU. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/6568>
- Manosalvas, K. y Ordoñez, G. (2023). *Estrategias de mejoramiento para el centro médico ECOMED focalizado en mujeres gestantes con nivel socioeconómico medio-bajo*. [Tesis de Maestría, Escuela Superior Politécnica del Litoral]. <http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/59224>
- Muñoz, V. (2023). *Recomendaciones para el fortalecimiento del programa de manejo seguro de medicamentos en un hospital acreditado en Colombia, 2023*. [Tesis de Maestría, Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud]. <https://repositorio.fucsalud.edu.co/handle/001/3275>

- Neciosup, S. (2023). *Habilidades gerenciales y cultura organizacional según el personal asistencial de un establecimiento de salud II-1 Cajamarca, 2023*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/132129>
- Orbea, A. (2023). *Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios del Área de radiología en un consorcio médico de la ciudad de Quito Ecuador*. [Tesis de Maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio Académico USMP.
<https://hdl.handle.net/20.500.12727/12947>
- Organización Panamericana de la Salud [OPS]. (2023). Abordaje y la prevención de errores que ocurren en el cuidado de los recién nacidos.
<https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/49097/9789275320068-spa.pdf>
- Paz, E. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía de una Institución Hospitalaria, Callao 2023*. [Tesis de Maestría, Universidad Norbert Wiener]. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/10025>
- Peña, L., Cruz, T., Salina, Y., Quiroga, L., Romero, A. y Guilarte, G. (2022). Experiencia de la gestión hospitalaria en el enfrentamiento a la COVID-19. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 26, 9128.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552022000100061
- Pinheiro, M. y Da Silva, O. (2017). Evaluación de la cultura de seguridad del paciente en una organización hospitalaria de un hospital universitario. *Revista Enfermería Global*, 16(45), 309-352. <https://doi.org/10.6018/eglobal.16.1.238811>
- Portal del Hospital de Huaycán (2024). Información institucional.
<https://www.hospitalhuaycan.gob.pe/index.php>
- Portal El Diario (2023). Neonatos tienen atención deficiente.

<https://www.eldiario.ec/noticias-manabi-ecuador/185289-neonatos-tienen-atencion-deficiente/>

Quijije, S., Mero, A., Montes, E. y Galarza, G. (2023). Modelo de gestión del cuidado de enfermería en servicios hospitalario. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida*, 7(13), 80-89.

https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s2610-80382023000100080

Rodríguez, H. (2019). Organización del hospital para la recepción masiva de intoxicados por emergencias químicas. *Revista Cubana Salud Pública*, 45(2).

<https://scielosp.org/article/rcsp/2019.v45n2/e1810/>

Rodríguez, J., Dackiewicz, N. y Toer, D. (2022). La gestión hospitalaria centrada en el paciente. *Revista Archivos argentinos de pediatría*, 112(1), 55-58.

<http://dx.doi.org/10.5546/aap.2014.55>

Rodríguez, R. y Arévalo, R. (2023). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. *Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 5045-5059.

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4815>

Ruales, M. y Ortiz, T. (2023). *La calidad de atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de las madres de los neonatos del Hospital Carlos Andrade Marín*. [Tesis de Maestría, Universidad Central del Ecuador].

<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/4782>

Santana, J. (2019). *Evaluación de la satisfacción de los padres en función de la calidad del servicio del personal sanitario en el Área de Neonatología del Hospital Matilde Hidalgo de Procel de la Ciudad de Guayaquil*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14054>

- Saquina, G. (2023). *Calidad de atención de enfermería en prematuros del Servicio de Neonatología Hospital Francisco de Orellana*. [Tesis de Maestría, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/43382>
- Saturno, P., Poblano, O., Flores, S., Martínez, I., Vieyra, W. y Halley, M. (2021). Carencias y variabilidad en la calidad de la atención a neonatos hospitalizados en México. Estudio transversal en 28 hospitales públicos. *Revista Salud Pública de México*, 63(2), 180-189. <https://doi.org/10.21149/11616>
- Saturno, P., Poblano, O., Flores, S., Vieyra, W., Vértiz, J., Bautista, A., Gómez, P. y Alcántara, J. (2022). Acreditación de servicios y calidad de la atención a neonatos en hospitales mexicanos. *Revista Salud Pública de México*, 64(2), 179-187. <https://doi.org/10.21149/12874>
- Serna, J. y Bermúdez, S. (2023). Epidemiological status of perinatal and late neonatal mortality in Colombia, 2022. *Revista Peruana de Ginecología y Obstetricia*, 69(1), 15. <https://doi.org/10.31403/rpgo.v69i2490>
- Silva, E. (2023). *Gestión gerencial y calidad de servicio de salud al usuario externo en la Red de Salud de Cotabambas Apurímac 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio Académico USMP. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/12931>
- Suárez, E. (2020). Los servicios de atención en el periodo neonatal en América Latina. *Revista Cadernos de Saude Publica*, 3(4). <https://doi.org/10.1590/S0102-311X1987000400005>
- Suquillo, A. (2023). *Calidad de atención materna neonatal y satisfacción de los usuarios en el Hospital Básico Sangolquí*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/11142>

- Torres, L. (2019). *Intervenciones de enfermería y su influencia ante el afrontamiento emocional de las madres de los recién nacidos hospitalizados en el servicio de neonatología del Hospital General Ambato*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/29483>
- Valcacer, B., Freitas, M., Antunes, A., Da Cunha, Y. y De Oliveira, M. (2023). Perfil de salud de los recién nacidos ingresados en una unidad de cuidados intermedios neonatales convencionales. *Revista Enfermería Global*, 22(70), 404-436.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1695-61412023000200015
- Vásquez, O. y Montenegro, L. (2022). Modernización de la gestión hospitalaria en instituciones prestadoras de salud. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 15(4), 639-643.
<https://doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2022.154.1907>
- Villaverde, M. (2023). *Plan estratégico para el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins Del Seguro Social De Salud – ESSALUD, 2023-2025*. [Tesis de Maestría, Universidad del Pacífico]. Repositorio Institucional de la Universidad del Pacífico.
<https://hdl.handle.net/11354/3886>
- Wilson, M., López, E., Castro, Y. y Lahera, M. (2023). Diagnóstico de preparación sustentada en teorías y modelos enfermeros en profesionales de servicios de Neonatología. *Revista Edumecentro*, 15, p. 2466.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s2077-28742023000100051&lng=es&tlng=es.

IX. ANEXOS:

Anexo A: Matriz de consistencia

“La organización y la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología del Hospital de Huaycán, año 2023”

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Método
Problema general ¿Qué grado de relación tuvo la organización hospitalaria con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología del Hospital de Huaycán, año 2023? Problemas específicos a) ¿Qué grado de relación tuvieron los recursos organizacionales con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología del Hospital de Huaycán, año 2023? b) ¿Qué grado de relación tuvieron las actividades organizacionales con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología del Hospital de Huaycán, año 2023? c) ¿Qué grado de relación tuvieron la economía y eficiencia organizacional con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología del Hospital de Huaycán, año 2023? d) ¿Qué grado de relación tuvo la efectividad organizacional con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología del Hospital de Huaycán, año 2023? e) ¿Qué grado de relación tuvo la mejora continua organizacional con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología del Hospital de Huaycán, año 2023?	Objetivo general Determinar la relación que tuvo la organización hospitalaria con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología del Hospital de Huaycán, año 2023. Objetivos específicos a) Determinar la relación que tuvieron los recursos organizacionales con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología del Hospital de Huaycán, año 2023. b) Determinar la relación que tuvieron las actividades organizacionales con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología del Hospital de Huaycán, año 2023. c) Determinar la relación que tuvieron la economía y eficiencia organizacional con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología del Hospital de Huaycán, año 2023. d) Determinar la relación que tuvo la efectividad organizacional con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología del Hospital de Huaycán, año 2023. e) Determinar la relación que tuvo la mejora continua organizacional con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología del Hospital de Huaycán, año 2023.	Hipótesis general La organización hospitalaria se relaciona en alto grado con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología del Hospital de Huaycán, año 2023. Hipótesis específicas a) Los recursos organizacionales se relacionan en alto grado con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología del Hospital de Huaycán, año 2023. b) Las actividades organizacionales se relacionan en alto grado con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología del Hospital de Huaycán, año 2023. c) La economía y eficiencia organizacional se relacionan en alto grado con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología del Hospital de Huaycán, año 2023. d) La efectividad organizacional se relaciona en alto grado con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología del Hospital de Huaycán, año 2023. e) La mejora continua organizacional se relaciona en alto grado con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología del Hospital de Huaycán, año 2023.	Variable 1: Organización hospitalaria Dimensiones: Recursos organizacionales Actividades organizacionales Economía y eficiencia organizacional Efectividad organizacional Mejora continua organizacional Variable 2: Calidad de atención hospitalaria Dimensiones: Tangibilidad para la calidad Confiabilidad para la calidad Capacidad de respuesta Competencias para la calidad Empatía en la atención de calidad	Esta investigación es de tipo básica o pura y de enfoque cuantitativo. La investigación fue de nivel descriptivo y correlacional. El diseño que se aplicó fue el no experimental. La población de la investigación estuvo conformada por 57 personas. La muestra estuvo conformada por 50 personas Los instrumentos para la recolección de datos que se utilizaron fueron los siguientes cuestionarios electrónicos, fichas bibliográficas electrónicas y guías de análisis electrónicas. Las técnicas de recolección de datos que se utilizaron fueron las siguientes encuestas electrónicas; toma de información electrónica y análisis documental electrónico. Se aplicaron las siguientes técnicas de procesamiento de datos: ordenamiento y clasificación electrónica; proceso electrónico con Excel; proceso electrónico con SPSS. Se aplicaron los siguientes análisis de datos: Análisis de la tabulación electrónica, Análisis documental electrónico; indagación electrónica; conciliación de datos y indagación electrónica.

Anexo B: Instrumento: encuesta

Instrucciones generales:

Esta encuesta es personal y anónima, está dirigida a personal relacionado con los pacientes hospitalizados en el Área de Neonatología del Hospital de Huaycán, año 2023.

Agradezco dar su respuesta con la mayor transparencia y veracidad a las diversas preguntas del cuestionario, todo lo cual permitirá tener un acercamiento científico a la realidad concreta de La organización y la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología del Hospital de Huaycán, año 2023

Para contestar considere la siguiente Escala Likert:

1= Innegablemente en contra

2= Parcialmente en contra

3= Ni a favor ni en contra

4= Parcialmente a favor

5= Innegablemente a favor

Nr	PREGUNTA					
	VARIABLE 1: ORGANIZACIÓN HOSPITALARIA					
Objetivo general: Determinar la relación que tuvo la organización hospitalaria con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología del Hospital de Huaycán, año 2023.						
1	¿Considera usted que la organización hospitalaria es una fase del proceso administrativo y es fundamental para establecer las dependencias, asignar los recursos, realizar las actividades que permitirán alcanzar la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología del Hospital de Huaycán?					
	Dimensión 1: Recursos organizacionales					
Objetivo específico a): Determinar la relación que tuvieron los recursos organizacionales con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología del Hospital de Huaycán, año 2023.						
2	¿Estima usted que los recursos organizacionales pueden ser tangibles e intangibles y sirven como plataforma para llevar a cabo las actividades con calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología del Hospital de Huaycán?					
3	¿Considera usted que los recursos organizacionales deben utilizarse en forma económica, eficiente y efectiva; ¿es decir deben originar bajos costo, racionalizarse adecuadamente y ayudar a cumplir los objetivos para la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología del Hospital de Huaycán?					
	Dimensión 2: Actividades organizacionales					
Objetivo específico b): Determinar la relación que tuvieron las actividades organizacionales con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología del Hospital de Huaycán, año 2023.						
4	¿Estima usted que las actividades organizacionales son las funciones que deben llevarse a cabo para alcanzar la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología del Hospital de Huaycán?					

5	¿Considera usted que el Plan operativo institucional como el Reglamento de organización y funciones son los documentos básicos para la realización de las actividades conducente a lograr la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología del Hospital de Huaycán?					
	Dimensión 3: Economía y eficiencia organizacional					
Objetivo específico c): Determinar la relación que tuvieron la economía y eficiencia organizacional con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología del Hospital de Huaycán, año 2023.						
6	¿Estima usted qué la economía organizacional se refiere a la realización de compras y gastos por servicios a los menores costos y haciendo que estos faciliten el mayor beneficio y de ese modo ayuden a la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología del Hospital de Huaycán?					
7	¿Considera usted qué la eficiencia organizacional se refiere a la racionalización de los recursos como al su mejor aprovechamiento en las actividades conducentes a la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología del Hospital de Huaycán?					
	Dimensión 4: Efectividad organizacional					
Objetivo específico d): Determinar la relación que tuvo la efectividad organizacional con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología del Hospital de Huaycán, año 2023.						
8	¿Estima usted qué la efectividad organizacional se refiere al logro de las metas y objetivos que hacen factible la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología del Hospital de Huaycán?					
9	¿Considera usted qué el Plan operativo institucional es el documento a tener en cuenta para lograr la efectividad, la misma que se relaciona con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología del Hospital de Huaycán?					
	Dimensión 5: Mejora continua organizacional					

Objetivo específico e): Determinar la relación que tuvo la mejora continua organizacional con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología del Hospital de Huaycán, año 2023.					
10	¿Estima usted qué la mejora continua organizacional se relaciona con la creatividad e innovación de los recursos, actividades y procesos de tal modo que permitan la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología del Hospital de Huaycán?				
11	¿Considera usted qué es fundamental estar mejorando siempre como base para alcanzar la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología del Hospital de Huaycán?				
VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCIÓN HOSPITALARIA					
Objetivo general: Determinar la relación que tuvo la organización hospitalaria con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología del Hospital de Huaycán, año 2023.					
12	¿Estima usted qué la calidad de atención hospitalaria es un proceso superlativo en favor de los usuarios que tiene en cuenta la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, las competencias y la empatía con los pacientes hospitalizados del Área de Neonatología del Hospital de Huaycán?				
	Dimensión 1: Tangibilidad para la calidad				
Objetivo específico a): Determinar la relación que tuvieron los recursos organizacionales con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología del Hospital de Huaycán, año 2023.					
13	¿Considera usted qué la tangibilidad se refiere a que es necesario contar con infraestructura adecuada, instalaciones y equipamiento eficientes entre otros aspectos como forma de lograr la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología del Hospital de Huaycán?				
14	¿Estima usted qué en estos tiempos la tangibilidad también va de la mano con la intangibilidad dado que muchos recursos materiales requieren de licencias, autorizaciones, softwares especializados y				

2023.					
19	¿Considera usted que las competencias son un conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que permiten a una persona realizar una actividad de forma eficaz y eficiente y son de gran ayuda en la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología del Hospital de Huaycán?				
20	¿Estima usted que el desarrollo de las competencias es un proceso continuo que requiere esfuerzo y dedicación por parte de los colaboradores y sientan las base para la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología del Hospital de Huaycán?				
Dimensión 5: Empatía en la atención de calidad					
Objetivo específico e): Determinar la relación que tuvo la mejora continua organizacional con la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología del Hospital de Huaycán, año 2023.					
21	¿Considera usted que la empatía se refiere a la capacidad del personal de la entidad hospitalaria para comprender y responder a las necesidades individuales de los usuarios y es de gran ayuda para la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología del Hospital de Huaycán?				
22	¿Estima usted que la empatía se puede desarrollar a través de la práctica mediante la escucha activa, poniéndose en el lugar de la otra persona, siendo compasiva, ofreciendo apoyo y otras formas todo lo cual es de gran ayuda para la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología del Hospital de Huaycán?				

Anexo C: Validación del instrumento por experto

Luego de examinado el instrumento empleado en la investigación titulada titulado: “La organización y la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología del Hospital de Huaycán, año 2023”, presentó la siguiente evaluación:

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Se formulo con lenguaje apropiado.					90
2. OBJETIVIDAD	Expreso conductas observables.					90
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					90
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					90
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					90
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					90
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos y del tema de estudio.					90
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					90
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					90
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					90
SUB TOTAL						90
TOTAL						90

Opinión de aplicabilidad: Se recomienda aplicar el instrumento por cumplir los requisitos correspondientes.

Validado por: Dra. Gutiérrez Paucar Rosa Antonia (Asesora)

Anexo D: Confiabilidad del instrumento establecida por experto

El instrumento de la tesis titulada: “La organización y la calidad de atención en pacientes hospitalizados del Área de Neonatología del Hospital de Huaycán, año 2023”; ha obtenido un coeficiente Alfa de Cronbach razonable, lo cual favorece la aplicación de dicho instrumento.

Determinación del coeficiente de confiabilidad

Variables	Coeficiente Alfa de Cronbach	Número de ítems
Organización hospitalaria	0.9478	11
Calidad de atención hospitalaria	0.9465	11
Total	0.9495	22

De la tabla se tiene para la variable independiente: Organización hospitalaria el valor del coeficiente es de 0.9478, lo que indica alta confiabilidad. En cambio, para la variable dependiente: Calidad de atención hospitalaria, el valor del coeficiente es de 0.9465, lo que indica una alta confiabilidad. El coeficiente Alfa de Cronbach para la Escala total es de 0.9495, lo cual indica una alta confiabilidad del instrumento. El 94.95% de confiabilidad del Alfa de Cronbach para el instrumento de investigación del trabajo le da un alto grado de coherencia en la formulación del instrumento de investigación; lo cual se condice con la validación de los expertos académicos. De este modo, se entiende que los resultados obtenidos con el instrumento en una determinada ocasión, bajo ciertas condiciones, serán similares si se volviera a medir las mismas variables en condiciones idénticas. Por tanto, este aspecto de la razonable exactitud con que el instrumento mide lo que se ha pretendido medir es lo que se denomina la confiabilidad del instrumento, la misma que se cumple con el instrumento de encuesta de este trabajo.