



## **LA GESTIÓN HOSPITALARIA Y EL SERVICIO DE ENFERMERÍA: UNA VISIÓN DESDE LA PERSPECTIVA DEL PACIENTE**

Dora Alicia Parada  
Moon International University.  
Red de Investigación, Tecnología y Estudios de Postgrado  
United States of América. USA

### **RESUMEN**

Este artículo tuvo como objetivo Develar desde lo teórico, la importancia de la gestión hospitalaria y del servicio de enfermería en la atención y cuidado del paciente, a fin de dar respuesta a las siguientes interrogantes ¿Qué características debe tener la gestión hospitalaria y el servicio de Enfermería para que sean de calidad?, ¿Qué acciones específicas pueden implementarse para garantizar una gestión hospitalaria de calidad?, ¿Cómo impacta realmente la calidad de la gestión hospitalaria en la percepción del paciente?, ¿Cómo incide la perspectiva que tiene el paciente del servicio de enfermería en la calidad de la gestión hospitalaria?. Se profundiza en las temáticas: La Gestión Hospitalaria en instituciones de salud, Calidad de la atención de la Gestión Hospitalaria y del servicio de Enfermería, Perspectiva del paciente de la Gestión Hospitalaria y de la calidad de atención de Enfermería. Desde lo metodológico, el artículo se enmarco en lo cualitativo-interpretativo, para comprender de manera holista, los factores que explican el fenómeno, es de tipo documental secundaria ya que conduce a captar realidades, conceptos, ideas, posiciones, esquemas, contenidas en fuentes primaria y secundaria (libros, artículos científicos, investigaciones previas). La descripción de la información de los documentos, se realizó a través de un ciclo hermenéutico, garantizando la autenticidad del conocimiento, el significado, la representatividad, credibilidad y aportes significativos, para lograr una nueva interpretación que explique el fenómeno con un nivel mayor de evidencia científica. Entre las consideraciones finales se destaca que la gestión hospitalaria y la atención de Enfermería efectiva desempeñan un papel determinante en la calidad de la atención médica y asistencial reflejándose en una atención oportuna, menor incidencia de eventos adversos, comunicación transparente con el paciente y su familia, midiendo la calidad de la gestión y del servicio, a través de indicadores específicos que reflejan seguridad, eficiencia, efectividad y satisfacción del paciente

**Palabras clave:** Gestión hospitalaria, Servicio de Enfermería, Calidad de gestión, perspectiva del paciente.



## **HOSPITAL MANAGEMENT AND THE NURSING SERVICE: A VIEW FROM THE PATIENT'S PERSPECTIVE**

Dora Alicia Parada  
Moon International University.  
Red de Investigación, Tecnología y Estudios de Postgrado  
United States of América. USA

### **ABSTRACT**

The objective of this article was to reveal, from a theoretical point of view, the importance of hospital management and the nursing service in the attention and care of the patient, in order to answer the following questions: What characteristics must hospital management and the nursing service have in order to be of quality?, What specific actions can be implemented to guarantee quality hospital management?, How does the quality of hospital management really impact the patient's perception? How does the patient's perspective of the nursing service affect the quality of hospital management? The topics are explored in depth: Hospital Management in Health Institutions, Quality of Care in Hospital Management and the Nursing Service, Patient Perspective of Hospital Management and the Quality of Nursing Care. From the methodological point of view, the article was framed in the qualitative-interpretative aspect, in order to understand in a holistic way, the factors that explain the phenomenon, it is of a secondary documentary type since it leads to capture realities, concepts, ideas, positions, schemes, contained in primary and secondary sources (books, scientific articles, previous research). The description of the information in the documents was carried out through a hermeneutic cycle, guaranteeing the authenticity of the knowledge, the meaning, the representativeness, credibility and significant contributions, in order to achieve a new interpretation that explains the phenomenon with a higher level of scientific evidence. Among the final considerations, it is highlighted that hospital management and effective nursing care play a determining role in the quality of medical and care, reflected in timely care, lower incidence of adverse events, transparent communication with the patient and his family, measuring the quality of management and service, through specific indicators that reflect safety, efficiency, effectiveness and patient satisfaction

**Key words:** Hospital management, Nursing service, Quality of management, patient perspective



## **-Introducción**

Uno de los derechos fundamentales del ser humano, es el acceso a los servicios de salud pública, en este sentido el Estado es garante de que la población cuente con estos servicios y que los mismos sean de calidad, por ello es necesario la revisión permanente, tanto de la gestión hospitalaria en términos de infraestructura instalada como del funcionamiento de sus servicios y el alcance de los mismos así como de la atención que el personal debe ofrecer a los usuarios, todo ello orientado a mejorar la calidad de la gestión de los centros de salud en concordancia con los estándares de calidad nacional e internacional.

Está claramente documentado que es una necesidad y un derecho fundamental que el acceso equitativo a servicios de salud de alta calidad, debe garantizarse a la población, en el entendido de que la gestión hospitalaria y una atención médica y asistencial la calidad, se ha convertido en pilares fundamentales de los sistemas de salud en todo el mundo.

La gestión hospitalaria y la calidad del servicio de enfermería son elementos cruciales en el entramado de la atención sanitaria, especialmente cuando se considera la experiencia y perspectiva del paciente. En un contexto donde la calidad de la atención y la satisfacción del paciente son objetivos primordiales, la evaluación detallada y continua del binomio gestión hospitalaria-servicio de enfermería se convierte en un imperativo para garantizar la excelencia en la atención de salud.

En las últimas décadas, numerosos estudios han explorado la interrelación entre la gestión hospitalaria, la calidad del servicio de enfermería y la percepción del paciente. Autores como Smith y Johnson (2021, p. 32) han destacado “Hay una influencia directa entre la calidad de la gestión hospitalaria y la percepción del paciente respecto a la atención recibida”. Este autor subraya la importancia de implementar estrategias de

gestión efectivas que no solo mejoren los resultados clínicos, sino también la experiencia global del paciente durante su estancia hospitalaria.

Por otro lado, investigadores como Morejón; Ramírez; et al (2021, p.110) han resaltado el papel central que desempeña el servicio de enfermería en la satisfacción del paciente, al destacar “La calidad de los cuidados enfermeros no solo incide en los aspectos clínicos del tratamiento, sino que también contribuye significativamente a la percepción global de la calidad asistencial por parte del paciente y sus familiares”.

A nivel internacional, la Organización Mundial de la Salud -OMS- (2021, p.5) ha subrayado la importancia crucial “...de una gestión hospitalaria eficiente para asegurar la prestación de servicios de salud equitativos, efectivos y centrados en el paciente”. Este planteamiento está respaldado por estudios recientes como el de López & Martínez (2023, p. 52) quienes enfatizan la necesidad de “...evaluar de manera constante el desempeño de la gestión hospitalaria y el servicio de enfermería para identificar áreas de mejora y promover una atención más humanizada y centrada en las necesidades individuales de los pacientes”.

Una vez descrita la situación objeto de estudio y ante este panorama de realidades, surgen las siguientes interrogantes ¿Qué características debe tener la gestión hospitalaria y el servicio de Enfermería para que sean de calidad?, ¿Qué acciones específicas pueden implementarse para garantizar una gestión hospitalaria de calidad?, ¿Cómo impacta realmente la calidad de la gestión hospitalaria en la percepción del paciente?, ¿Cómo incide la perspectiva que tiene el paciente del servicio de enfermería en la calidad de la gestión hospitalaria?

Estas interrogantes fundamentales sirvieron de guía para el desarrollo del presente artículo, que tiene como objetivo principal Develar desde lo teórico, la importancia de la gestión hospitalaria y del servicio de enfermería en la atención y cuidado del paciente, centrando el análisis en las necesidades, expectativas, motivaciones y perspectiva del paciente



## **-La Gestión Hospitalaria en instituciones de salud**

La gestión hospitalaria es un aspecto fundamental dentro del ámbito de la salud, su propósito es velar por la planificación, organización, dirección y control de los recursos disponibles en un hospital para garantizar la prestación de servicios de salud de calidad. En este aspecto, la enfermera(o) juegan un papel crucial como parte integral del equipo de atención en salud, contribuyendo significativamente a la mejora de la calidad de la atención en cuanto al cuidado del paciente.

Según Marqués; Silva; et al (2021,p.50) la gestión hospitalaria se define como “El conjunto de actividades y procesos orientados a la administración eficiente de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos de un hospital, para lograr los objetivos institucionales y proporcionar servicios de salud efectivos y seguros a la población atendida”. En este planteamiento se resalta la importancia de una gestión eficaz y eficiente para garantizar la calidad y la seguridad en la atención y del cuidado en salud.

Desde el punto de vista de la importancia, la gestión hospitalaria desempeña un papel crucial en la calidad de la atención médica y asistencial, ya que influye en aspectos como la disponibilidad de recursos, la eficiencia en los procesos, la gestión del riesgo y la satisfacción del paciente. Según García; Pérez; et al (2020, p. 80) “Una gestión hospitalaria efectiva se traduce en una atención más oportuna, segura y centrada en las necesidades del paciente, lo que contribuye a mejores resultados clínicos y una experiencia positiva para los usuarios del sistema de salud”.

En este sentido, tanto la gestión de los centros de salud como de la calidad en la atención han sido temas de interés y preocupación constante, por ello diversos países han implementado estándares y estrategias para garantizar altos niveles de eficiencia en la atención, buscando mejorar

indicadores de calidad, con la finalidad de reducir errores médicos y aumentar la satisfacción de los usuarios del sistema de salud.

En la siguiente figura se muestran diferentes aspectos que deben ser considerados para garantizar una gestión hospitalaria de calidad, estos elementos dependen del modelo de gestión hospitalaria.



Figura 1: Aspectos a considerar para garantizar una gestión hospitalaria de calidad.

Fuente: Adaptado de Civera; Miquel; et al (2017).

En este escenario de realidades y con la finalidad de lograr una gestión hospitalaria de calidad, el personal Enfermería desempeña un rol fundamental en la prestación de servicios de salud, siendo responsables de la atención directa al paciente y a sus familiares, la coordinación de cuidados, la educación y el apoyo emocional. En esta línea de pensamiento, Martínez; González; et al (2022, p. 86) plantean

El personal de enfermería constituye el principal contacto del paciente y de los familiares con el sistema de salud, lo que les confiere un papel clave en la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y el cuidado integral de los pacientes durante su estancia hospitalaria.

De lo citado se entiende que los servicios que presta la enfermera(o) son determinantes para una gestión hospitalaria efectiva, eficiente y de calidad, con un enfoque humanizado e integral, donde la atención está centrada en el paciente y sus necesidades físicas, emocionales, psicológicas y de salud. Para lograr este propósito, la gestión hospitalaria trabaja con indicadores claves de calidad, los cuales se muestra en la siguiente figura



Figura 2: Indicadores de calidad en la gestión hospitalaria  
Fuente: Tomado de Pérez; Rodríguez; et al (2023).

**-Seguridad del paciente:** La seguridad del paciente se asume como la ausencia de daños prevenibles y la reducción hasta un mínimo aceptable del riesgo de causarles daños al atenderlos, es el conjunto de actividades organizadas de procesos, procedimientos, valores, comportamientos, tecnologías y entornos de atención, que permiten reducir los riesgos y prevenir la aparición de daños evitables, reducir la probabilidad de causarlos y mitigar sus efectos cuando se producen, todo ello medido por tasas de infección, errores médicos, eventos adversos y mortalidad,

Entre las causas más frecuentes de daños a los pacientes se tienen las siguientes: a)-Errores diagnósticos, b)-Errores asociados a intervenciones

quirúrgicas, c)-Infecciones asociadas a la atención de salud, d)-Prácticas riesgosas de transfusión de sangre, e)-Sepsis y f)-Equivocaciones en la prescripción de medicamentos.

**-Eficiente uso de recursos:** Los recursos hospitalarios son de relevada importancia en el sector salud, por ello se debe actuar de la forma más coherente a fin de lograr los resultados y la información suministrada por los pacientes y sus familiares, es por esto que el personal de la salud debe tener un amplio conocimiento en los productos y servicios ofrecidos con el fin de mantener la eficiencia en el servicio, la calidad del mismo y que la toma de decisiones conduzca a la disminución de costos mientras se da el mejor procedimiento y tratamiento a cada paciente.

En relación con los recursos humanos se encuentran los médicos, el personal de Enfermería, el personal administrativo y el personal de servicio, que representa el 75% del costo de producción del servicio de asistencia hospitalaria, lo que refleja que la calidad de la gestión tiene sin duda alguna repercusión en los costos.

Otro recurso importante es el equipo capital donde se incluyen todos los inmuebles, quirófanos, equipos radiológicos, equipos de laboratorio, es decir, todas las herramientas que son necesarias para proveer un servicio de calidad, el funcionamiento adecuado de estos equipos deben tomarse en cuenta cuando se gestionan los recursos hospitalarios, ya que representa una importante inversión del centro de salud, con el fin de rentabilizarlos por medio del aprovechamiento de los mismos, ya que, debido a los constantes cambios tecnológicos, tienen a generar rápida obsolescencia.

**-Efectividad de los tratamientos médicos:** El tratamiento médico es otro indicador de calidad en la gestión hospitalaria necesita una metodología que sistematice y ordene los pasos necesarios para establecer una terapéutica racional y cumplir con los protocolos.

Un tratamiento efectivo provee resultados positivos en una condición de atención habitual o de rutina, que puede o no ser controlada para



propósitos de observación e investigación, pero si es controlada se monitorean las actividades que se llevan a cabo para incrementar la probabilidad de resultados positivos.

La prescripción de un tratamiento no debe ser una respuesta ante las quejas del paciente, ni cada síntoma conlleva al uso de un fármaco, para darles a todos el mismo tratamiento aunque tengan la misma enfermedad, ya que éstas debido a factores biológicos, psicológicos, sociales y ambientales, se manifiestan de maneras diferentes en los individuos, al igual que puede ser diferente la respuesta a un mismo medicamento. Además una enfermedad puede tener diferentes grados de severidad en personas distintas, debido a factores propios de la dolencia o el paciente.

En base a lo descrito, entre los factores que el médico debe considerar cuando adopta decisiones respecto al tratamiento de un paciente, se encuentran: a)-El diagnóstico del problema principal del paciente, b)-El pronóstico, c)-La personalidad y condiciones de vida del paciente, d)-Los riesgos y beneficios de las decisiones alternas, e)- Cuestiones éticas, f)-Los deseos de la familia y g)-Los deseos del paciente.

### **-Calidad de la atención de la Gestión Hospitalaria y del servicio de Enfermería**

Una gestión efectiva se traduce en una mayor satisfacción por parte del paciente, lo que resalta la importancia de implementar estrategias que mejoren continuamente la calidad de los servicios, lo cual es un aspecto crítico en el ámbito de la salud, su evaluación requiere el uso de indicadores específicos tanto en la gestión hospitalaria como en el servicio de enfermería. Según Martínez (2021, p. 113) “Una gestión que prioriza la seguridad, la eficiencia y la humanización en la atención médica se traduce en una experiencia más positiva para el paciente, aumentando su nivel de satisfacción y fortaleciendo la confianza en el sistema de salud”.



En torno a lo descrito, la gestión hospitalaria efectiva se refleja en una atención más oportuna, una menor incidencia de eventos adversos y una comunicación clara y transparente con el paciente y su familia, midiendo la calidad de la gestión y la calidad del servicio de Enfermería, a través de indicadores específicos que reflejan la seguridad, eficiencia, efectividad y satisfacción del paciente.

Es importante destacar ahora que la comunicación y la empatía son pilares fundamentales para la calidad de los servicios ofrecidos, ya que están relacionados directamente con la experiencia del paciente, por cuanto una comunicación clara entre el personal médico y el paciente, así como el rol crucial de la empatía en la relación enfermera-paciente, son aspectos de gran relevancia que inciden en la percepción que tiene el paciente de la gestión hospitalaria y de la calidad de atención de Enfermería.

García; Pérez; et al (2023, p.58) en cuanto a la calidad de la gestión hospitalaria resalta Una comunicación clara, comprensible y respetuosa contribuye a una mejor comprensión del paciente sobre su condición de salud, los tratamientos recomendados y las decisiones médicas, lo que aumenta la adherencia al tratamiento y la satisfacción del paciente”.

De igual forma la capacidad de empatizar contribuye a una experiencia más humana y cálida, aspectos que son valorados por los pacientes y que influyen significativamente en su percepción de la atención recibida, tal como lo plantea Martínez y González (2023, p.51) “La empatía en la relación enfermera-paciente se traduce en una mayor satisfacción del paciente, una percepción positiva sobre la calidad del servicio y una mayor confianza en el equipo de enfermería.

Cuando se habla de la calidad de la gestión hospitalaria y del servicio de enfermería, no se puede obviar la influencia del uso de la tecnología que ha revolucionado la forma en que se brindan los servicios de salud, mejorando la eficiencia, la calidad de la atención y la experiencia del paciente, ya que las herramientas tecnológicas pueden ser muy poderosas

para transformar la atención médica y optimizar los procesos de enfermería. La realidad descrita tiene apoyo en lo planteado por Martínez; Pérez; et al (2023, p. 59)

El uso de sistemas de información hospitalaria, como registros electrónicos de pacientes, sistemas de gestión de citas y programas de seguimiento de cuidados, ha demostrado mejorar la eficiencia en la gestión de la información y la coordinación de cuidados por parte del personal de enfermería, lo que se traduce en una atención más rápida, precisa y personalizada para los pacientes.

A lo anterior se agrega que la implementación de dispositivos médicos inteligentes en los hospitales, como monitores de signos vitales, bombas de infusión automatizadas, equipos de imágenes, monitores, ha permitido a la enfermera(o) monitorear y controlar de manera más efectiva el estado de los pacientes y administrar medicamentos de forma segura, reduciendo el riesgo de errores y mejorando la calidad de la atención.

De igual forma, el uso de aplicaciones móviles para el seguimiento de salud, la telemedicina para consultas a distancia, la domótica en hospitales para mejorar la comodidad y seguridad de los pacientes, la incorporación de herramientas de realidad virtual para reducir el estrés y la ansiedad en pacientes hospitalizados, y el uso de sistemas de retroalimentación instantánea para evaluar la satisfacción del paciente en tiempo real, son ejemplos de cómo la innovación tecnológica está mejorando la experiencia global de los pacientes en entornos hospitalarios.

### **-Perspectiva del paciente de la Gestión Hospitalaria y de la calidad de atención de Enfermería**

La perspectiva del paciente es un aspecto fundamental para la evaluación de la gestión hospitalaria y del servicio de enfermería, ya que coloca la experiencia del paciente como eje central para medir la calidad de la atención prestada. En este sentido, es crucial comprender los factores que

influyen en la percepción del paciente sobre la gestión hospitalaria y el servicio de enfermería para poder mejorar continuamente la atención brindada.

Según Rodríguez; Pérez y López (2023, p. 52) “La experiencia del paciente abarca desde el momento de la admisión hasta el alta hospitalaria, incluyendo la interacción con el personal de salud, la comodidad de las instalaciones, la información recibida y la participación en las decisiones sobre su cuidado”, esta experiencia impacta directamente en la satisfacción del paciente y en su percepción sobre la calidad de la atención. Observese en la siguiente figura los factores que influyen en la percepción del paciente

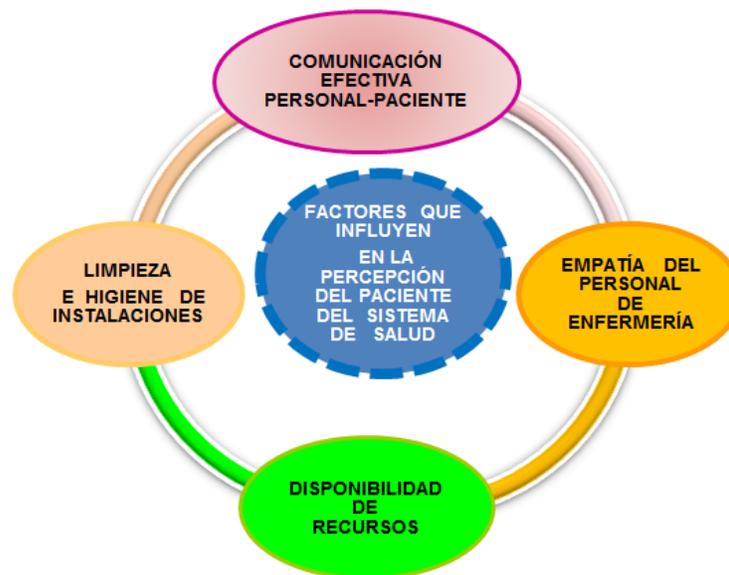


Figura 3: Factores que Influyen en la percepción del paciente de la gestión hospitalaria y del servicio de Enfermería.

Fuente: Tomado de Martínez y Pérez (2022).

#### **-Comunicación efectiva entre el personal de salud y el paciente:**

La forma en que nos comunicamos puede ser un factor decisivo para mantener una relación sana o incluso expresarse con claridad para evitar conflictos y mejorar las relaciones personales, ya que es una habilidad



personal y social esencial para el trabajo y para la vida, a través de ella se comparten sentimientos y emociones.

La comunicación efectiva es el proceso de compartir ideas, pensamientos, conocimientos, costumbres, valores e información de la forma más comprensible, entre sus características se destacan:

a)-Se puede comprender fácilmente ya que el receptor entiende claramente y sin problemas el mensaje, aceptando que la información es correcta.

b)-Es precisa y completa ya que el mensaje transmite información específica y exacta para que no haya malentendidos y quien recibe el mensaje lo decodifica para entenderlo y transmitirlo.

c)-Transmite información verdadera, el mensaje es contextualizado y coherente con la realidad.

d)-Es relevante en el contexto, la información que se ofrece es importante para el receptor en una situación determinada.

e)-Se vale del lenguaje verbal y del no verbal, ya que el mensaje se transmite empleando palabras, sonidos, movimientos o gestos que complementan la comunicación verbal.

**-La empatía mostrada por el personal de enfermería:** Es el segundo factor que influyen en la percepción del paciente de la gestión hospitalaria y del servicio de Enfermería, es un atributo cognitivo más que emocional que es fundamental para la práctica asistencial de la enfermera(o) ya que mejora la relación con el paciente y sus familiares, ponerse en lugar del otro, además de identificarse mental y afectivamente con las otras personas y es un eje central para la terapia de ciertos pacientes.

Los profesionales de la salud pueden desarrollar su empatía a través de la escucha activa, prestando atención a las preocupaciones y necesidades del paciente, ofreciendo apoyo emocional y tratando de entender su perspectiva. También pueden demostrar empatía mediante el

lenguaje corporal, como mirar a los ojos del paciente, sonreír y mostrar una postura abierta al diálogo y a la comprensión.

Algunas formas de brindar atención al paciente pueden ser las siguientes: a)-Escuchar de forma activa al paciente y brindarle confianza y seguridad para que pueda expresar sus emociones, necesidades y sentimientos, b)-Ofrecer información clara y concisa sobre la enfermedad, los protocolos y los tratamientos, c)-Proporcionar apoyo emocional, d)-Mantener una conversación respetuosa con el enfermo y e)-Fomentar su propio cuidado, todo ello con la finalidad de dar al paciente una atención de calidad por parte del personal sanitario.

**-Disponibilidad de recursos:** Según estudios de Rodríguez; Pérez; et al (2023, p.58), la optimización de recursos en el ámbito hospitalario "...se enfoca en maximizar la eficiencia operativa sin comprometer la calidad de la atención". Esto incluye la gestión adecuada de camas, quirófanos, materiales médicos y personal de salud, con el objetivo de reducir tiempos de espera, optimizar la utilización de recursos y mejorar la experiencia del paciente.

En este aspecto es importante resaltar que estrategias como la implementación de sistemas de gestión de inventarios, la programación eficiente de citas y procedimientos y el uso de tecnologías de información para la gestión de datos clínicos, son clave para una gestión efectiva de recursos y una atención más ágil y personalizada para los pacientes.

**-Limpieza e higiene de las instalaciones sanitarias:** Es importante destacar que la percepción del paciente también puede estar influenciada por factores relacionados con las instalaciones sanitarias, en cuanto a limpieza e higiene, ya que las condiciones sanitarias del centro de salud tales como las condiciones óptimas de funcionamiento, equipos y servicios en buen funcionamiento, implementación de medidas sanitarias, ambientes limpios y ventilados, pueden incidir en la salud del paciente, en una gestión médica de calidad y en la percepción que tiene de la gestión hospitalaria.



### **-Espacio metodológico**

La perspectiva metodológica que sigue el desarrollo de este artículo es la cualitativa-interpretativa, por cuanto conduce a comprender de manera holista, los factores que explican el fenómeno objeto de estudio -La gestión hospitalaria y el servicio de enfermería: Una visión desde la perspectiva del paciente-, sobre la base de que la realidad la construye el actor social en interacción con el entorno y el significado está inmerso en sus experiencias (su mundo de vida) y media a través de sus percepciones, razón por la cual este artículo sigue una estrategia inductiva, ya que su ontología (producto final) es ricamente descriptivo.

La investigación es de tipo documental secundaria, donde se estudia el fenómeno de manera interpretativa y comprensiva, a través de diferentes fuentes de información y desde esta perspectiva, traerlo al presente con una lectura hermenéutica que beneficie la discusión. Según Vargas (2012, p. 29) “El enfoque interpretativo conlleva a una investigación reconstructiva, con nuevas preguntas, un conocimiento que ha producido unos resultados y un saber previo y en esta medida modifica los fenómenos objeto de reflexión” y en palabras de Rodríguez; Gil y García (2012, p. 292) “...según la hermenéutica los hechos sociales son símbolos o textos que deben interpretarse en lugar de describirse y explicarse objetivamente”.

Por ello, la descripción de la información de los documentos, se realizó a través de un ciclo hermenéutico, donde se garantizó el origen de la información (autenticidad), claridad de la información (significado), relevancia para el área de conocimiento (representatividad), exactitud y veracidad (credibilidad) y aportes significativos (teorización).

Este enfoque es de gran utilidad en la investigación en ciencias sociales y en ciencias de la salud, ya que conduce a captar realidades, conceptos, ideas, posiciones, esquemas, contenidas en fuentes de información primaria y secundaria (libros, artículos científicos, investigaciones previas). De acuerdo a estas consideraciones, la investigación documental



secundaria según Tancara (2014,p.7) es entendida como “...la profundización de una serie de métodos y técnicas de búsqueda, procesamiento y almacenamiento de la información contenida en los documentos y la presentación sistemática, coherente y suficientemente argumentada de nueva información en un documento científico”.

Lo descrito permitió integrar los hallazgos localizados en las fuentes primarias y secundarias, con el propósito de lograr una nueva interpretación que explique el fenómeno con un nivel mayor de evidencia científica, lo cual es congruente con la investigación secundaria cualitativa-documental, de tipo descriptiva, para estudiar la importancia que tiene la gestión hospitalaria y el servicio de enfermería en la atención y cuidado del paciente.

### **-Consideraciones finales**

Los pacientes no solo enfrentan los desafíos físicos de la enfermedad, sino también los desafíos emocionales que conlleva, por ello es indispensable que los profesionales sanitarios ofrezcan un cuidado de calidad a los pacientes, proporcionándoles apoyo físico, psíquico y emocional para ayudarles a manejar los efectos de su enfermedad.

La enfermera(o) juega un papel de relevada importancia como parte integral del equipo de atención en salud, contribuyendo significativamente a la mejora de la calidad de la atención en cuanto al cuidado del paciente.

La empatía es una habilidad fundamental en el ámbito sanitario, ya que permite a los profesionales de la salud entender y comunicarse con sus pacientes de manera más significativa si los pacientes se sienten comprendidos y apoyados, pueden experimentar una mayor satisfacción con su atención médica.

En las organizaciones de la salud, la gestión hospitalaria desempeña un papel crucial en la calidad de la atención médica y asistencial, ya que cuando es efectiva influye en aspectos como la disponibilidad de recursos, la

eficiencia en los procesos, la gestión del riesgo y la satisfacción del paciente, lo que contribuye a mejores resultados clínicos y de servicio.

La gestión hospitalaria y la atención de Enfermería efectiva desempeñan un papel determinante en la calidad de la atención médica y asistencial y se refleja en una atención más oportuna, menor incidencia de eventos adversos, la comunicación transparente con el paciente y su familia, midiendo la calidad de la gestión y del servicio, a través de indicadores específicos que reflejan la seguridad, eficiencia, efectividad y satisfacción del paciente

### **-Referencias**

Civera, M.; Miquel, D. y Moliner, M. (2017). *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*. Universitat Jaume. España.

García, J., Pérez, L. y Rodríguez, E. (2020). Importancia de la gestión hospitalaria en la calidad de la atención médica. *Journal of Health Management*, 15(1), 78-92.

García, A., Pérez, M y Rodríguez, J. (2023). Desafíos actuales en la gestión hospitalaria desde la perspectiva del paciente. *Journal of Health Management*, 18(1), 56-71.

González, L; Martínez, E y Sánchez, R. (2022). Indicadores de calidad en el servicio de enfermería: evaluación de la satisfacción del paciente. *Revista Enfermería Clínica*, 37(1), 89-104.

López, A., González, L., & Sánchez, R. (2021). Rol de la empatía en la relación enfermera-paciente. *Revista Enfermería Clínica*, 38(1), 112-125.

López, A., & Martínez, E. (2023). Estrategias de mejora en la gestión hospitalaria y el servicio de enfermería. *Journal of Patient Experience*, 17(3), 45-59

Marqués, P., Silva, M., & Mendes, A. (2021). Gestión hospitalaria y calidad asistencial. *Revista de Gestión Hospitalaria*, 36(2), 45-58.



Martínez, E. (2021). Impacto de una gestión efectiva en la satisfacción del paciente. *Revista Journal of Health Management*, 16(3), 112-125.

Martínez, E., González, L. y Sánchez, R. (2022). Factores que influyen en la percepción del paciente sobre la gestión hospitalaria y el servicio de enfermería. *Revista Enfermería Hospitalaria*. Vol 37(2), 78-92.

Martínez, E y Pérez, L. (2022). Retos de la gestión hospitalaria: oportunidades de mejora desde la perspectiva del paciente. *Revista de Calidad Asistencial*, 30(2), 89-104.

Martínez, E. y González, L. (2023). Influencia de la empatía en la percepción de la calidad del servicio de enfermería. *Journal of Health Management*, 17(3), 45-59.

Martínez, E., Pérez, M. y González, L. (2023). Uso de tecnología en enfermería para mejorar la eficiencia y calidad de los servicios. *Revista de Calidad Asistencial*, 30(1), 56-71.

Morejón, M.; Ramírez, J. y Vargas, E. (2021). La eficiencia organizacional y la administración hospitalaria en instituciones de salud: indicadores de gestión en la administración hospitalaria. *Revista Científica Multidisciplinaria*. Volumen 5(4):109-122. ISSN 2602-8166. UNESUM Ciencias

Organización Mundial de la Salud -OMS- (2021). *Calidad de la atención de salud. Seguridad del paciente*. [Documento en línea]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>

Pérez, M., Rodríguez, J. y García, A. (2023). Indicadores de calidad en la gestión hospitalaria: enfoque en la seguridad del paciente. *Revista de Calidad Asistencial*, 28(2), 56-71.

Rodríguez, G., J. Gil y García, E. (2012). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. 4ta edición. Málaga. Aljibe.

Rodríguez, M., Pérez, J. y López, A. (2023). La experiencia del paciente como factor determinante en la evaluación de la calidad de la atención médica. *Revista de Calidad Asistencial*, 28(1), 45-59.

Rodríguez, M., Pérez, J., & García, A. (2023). Optimización de recursos en el ámbito hospitalario. *Journal of Health Management*, 18(1), 56-71.

Smith, A. y Johnson, C. (2021). *Understanding research in education: Becoming a discerning consumer*. Routledge.



Tancara, C. (2014). *La investigación documental en la investigación científica*. 4ta edición. La Paz, Centro Nacional de Documentación Científica y Tecnológica.

Vargas, G. (2012). Algunas características epistemológicas de la investigación documental. 3era edición. *Revista de ASCOLBI*. Vol. 1. p.p 26-33. Colombia. Universidad Pedagógica Nacional de Bogotá.