



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

ESCUELA DE POSGRADO

Tesis

Percepción de la gestión administrativa y calidad de atención en púerperas del
Centro Materno Infantil Villa Los Reyes Callao 2024

Para optar el Grado Académico de
Maestro de Gestión en Salud

Presentado por:

Autora: Cruz Stuart, Liz Janette


Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-5229-5282>

Asesor: Dr. Díaz del Olmo Morey, Fernando Luis

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6534-8129>

Lima – Perú

2024

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 17/12/2024

Yo, Liz Janette Cruz Stuart Egresado(a) de la Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que Tesis “PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN PUÉRPERAS DEL CENTRO MATERNO INFANTIL VILLA LOS REYES CALLAO 2024” Asesorado por el docente: Dr. Fernando Luis Díaz del Olmo Morey, Con DNI 10267979 Con ORCID 0000-0001-6534-8129 tiene un índice de similitud de diecisiete 18% con código oid:14912:464025877 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor 1
 LIZ JANETTE CRUZ STUART
 DNI: 70432011



.....
 Firma
 FERNANDO DIAZ DEL OLMO MOREY
 DNI:10267979

Lima, 17 de diciembre de 2024

ÍNDICE

Índice.....	i
Dedicatoria.....	viii
Agradecimiento.....	iv
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	14
1.1 Planteamiento del problema.....	14
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema general	17
1.2.2. Problemas específicos.....	17
1.3. Objetivos de la investigación	17
1.3.1. Objetivo general.....	17
1.3.2. Objetivos específicos	18
1.4. Justificación de la investigación	18

1.4.1. Justificación Teórica	18
1.4.2. Justificación Metodológica	19
1.4.3. Justificación Práctica	21
1.5. Limitaciones de la investigación.....	20
1.5.1. Temporal.....	20
1.5.2. Espacial.....	20
1.5.3. Recursos.....	20
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	21
2.1. Antecedentes	21
2.2. Bases teóricas.....	28
2.3. Formulación de la hipótesis	35
2.3.1. Hipótesis general.....	35
2.3.2. Hipótesis específicas.....	35
CAPÍTULO III : METODOLOGÍA	37
3.1. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
3.2. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	37
3.3. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN	37
3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	38
3.4.1. Corte.....	38
3.4.2. Nivel o alcance.....	39

3.5. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	39
3.6. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN.....	42
3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	47
3.7.1. Técnica.....	47
3.7.2. Descripción De Instrumentos.....	47
3.7.3. Validación.....	48
3.7.4. Confiabilidad.....	50
3.8. PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	50
3.9. ASPECTOS ÉTICOS	51
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	52
4.1 Resultados.....	52
4.1.1 Análisis descriptivo de los resultados	52
4.1.2 Evaluación de normalidad.....	61
4.1.3 Prueba de Hipótesis.....	62
4.1.4 DISCUSION DE RESULTADOS.....	68
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	70
5.1 CONCLUSIONES	70
5.2 RECOMENDACIONES.....	72
REFERENCIAS.....	74
ANEXOS	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización De Variables	40
Tabla 2: Juicio de expertos	46
Tabla 3. Edad de las puérperas atendidas en el Centro Materno Infantil Villa Los Reyes,	49
Tabla 4. Grado de instrucción de las puérperas atendidas en el Centro Materno Infantil Villa Los Reyes, Callao, 2024	50
Tabla 5. Lugar del parto en puérperas atendidas en el Centro Materno Infantil Villa Los Reyes, Callao, 2024	52
Tabla 6. Percepción de la gestión administrativa en puérperas atendidas en el Centro Materno Infantil Villa Los Reyes, Callao, 2024	53
Tabla 7. Dimensiones de la percepción de la gestión administrativa en puérperas atendidas en el Centro Materno Infantil Villa Los Reyes, Callao, 2024	55
Tabla 8. Percepción de la calidad de atención en puérperas atendidas en el Centro Materno Infantil Villa Los Reyes, Callao, 2024	56
Tabla 9. Dimensiones de la percepción de la calidad de atención en puérperas atendidas en el Centro Materno Infantil Villa Los Reyes, Callao, 2024	57
Tabla 10. Análisis de la distribución de las variables	59

Tabla 11. Relación entre la percepción de la gestión administrativa y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024	60
Tabla 12. Relación entre la percepción de la planeación y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024	61
Tabla 13. Relación entre la percepción de la organización y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024	62
Tabla 14. Relación entre la percepción de la dirección y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024	65
Tabla 15. Relación entre la percepción del control y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024	66

ÍNDICE DE ANEXO

Anexo 1 Matriz de consistencia	82
Anexo 2: Instrumentos	88
Anexo 3: Validez del instrumento	97
Anexo 4 Confiabilidad del instrumento	111
Anexo 5: Formato del consentimiento informado	114
Anexo 6 : Carta de aprobación de la institución para la recolección de datos	116
Anexo 7 : Turnitin	117

Dedicatoria

A mis seres queridos quienes han estado incondicionalmente a mi lado, por darme ánimos, por creer en mí y a mi amado padre que desde arriba me cuida y que me enseñó a ser siempre una mejor persona.

Agradecimiento

A los magísteres que me apoyaron para el desarrollo de la tesis, a mi asesor por sus grandes consejos que me ayudaron a enriquecer mi trabajo, a mis colegas y amigas por su gran ayuda durante la recolección de datos.

RESUMEN

El propósito de esta investigación es identificar la conexión entre la manera en que se percibe la administración y el nivel de atención brindada a puérperas del centro materno infantil Villa los Reyes 2024. Metodología del estudio: se trató de un estudio que adoptó un enfoque cuantitativo, tipo no experimental, diseño transversal y correlacional, la muestra del estudio conformada por 114 puérperas elegidas de un total de 160, la información se recopiló utilizando la técnica del cuestionario. Resultados: la hipótesis alterna fue confirmada al evidenciarse la correlación entre las variables percepción de la gestión administrativa y calidad de atención, las cuales mostraron una correlación significativa positiva entre ambas variables. Conclusión: se demostró que hay un vínculo directo entre ambas variables, es decir si se percibe la administración como buena, la calidad del servicio es alta.

Palabras claves: Gestión administrativa, calidad de atención.

ABSTRACT

The purpose of this research is to identify the connection between the way in which administration is perceived and the level of care provided to postpartum women at the Villa los Reyes 2024 Maternal and Child Center. Study methodology: this study adopted a quantitative, non-experimental approach, cross sectional and correlational design. The study sample consisted of 114 postpartum women chosen from a total of 160. Information was collected using a questionnaire technique. Results: the alternate hypothesis was confirmed by demonstrating a correlation between the variables of perception of administrative management and quality of care, which showed a significant positive correlation between both variables. Conclusion: it was demonstrated that there is a direct link between both variables, that is, if the administration is perceived as good, the quality of service is high.

Keywords: Administrative management, quality of care.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como propósito “Determinar la relación que existe entre la percepción de la gestión administrativa y la calidad de atención en puérperas del centro materno infantil villa los reyes callao 2024”, el estudio está estructurado en cinco capítulos:

Primer capítulo: Se expuso la formulación del problema, el problema general y los específicos, se formula los objetivos generales y los específicos, se aborda las justificaciones propias del estudio.

Segundo capítulo: Se desarrolla las bases teóricas que sustentan la investigación, se formula la hipótesis general y las específicas.

Tercer capítulo: Se detalla la metodología empleada, incluyendo la población, muestra y muestreo, se precisaron las variables, operacionalización de éstas, los instrumentos utilizados para la recopilar los datos, el análisis realizado y los aspectos éticos considerados.

Cuarto capítulo: Exposición de los resultados obtenidos acompañados de la interpretación y discusión de los mismos.

Quinto capítulo: Presentación de las Conclusiones y recomendaciones que se derivan de los objetivos correspondientes al estudio

Finalmente se incluyen las referencias bibliográficas utilizadas y los anexos correspondientes a la investigación.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

La gestión administrativa consiste en coordinar diversas acciones orientadas a organizar y aprovechar de manera eficiente los recursos humanos, materiales y financieros de una entidad con el fin de obtener óptimos resultados; alcanzando los objetivos trazados. Una gestión administrativa eficaz junto con una adecuada asignación de roles pueden asegurar el óptimo desempeño laboral para el logro de los objetivos (1).

En Latinoamérica la gerencia en salud consiste en optimizar dichos recursos basándose en evidencia científica actualizada e incorporando en el proceso al equipo de salud para la toma de decisiones. Debido a altos costos que tienen los programas de salud se requiere una mayor asignación de recursos por parte del gasto público. La insuficiente inversión en el sector salud genera una notoria escasez de recursos, lo que ocasiona que los servicios de salud se tornen ineficientes (2).

A nivel mundial con la aparición de las pandemias se producen grandes cambios y retos administrativos, priorizar, intervenir y gestionar de una manera oportuna, es fundamental para responder ante una emergencia sanitaria y asegurar el acceso a la salud; no obstante, no todas las naciones disponen de los recursos indispensables, además de tener que enfrentarse a trámites burocráticos para gestionar dichos recursos demostrando las inequidades de los servicios de salud (3).

En el Perú se han identificado grandes problemas a nivel de gestión, según el MINSA la mayoría de los centros de atención primaria cuentan con escasas capacidades para la gestión, entre los principales problemas detectados se encuentran la carencia de insumos y medicamentos, la insuficiencia del personal, las deficiencias en la infraestructura y el bajo presupuesto, problemas identificados que hasta el momento no han sido resueltos (4)

El presupuesto para el sector salud es bajo en comparación con otros países es así que entre el 2015 y 2019 no se ejecutó el 10 % del presupuesto asignado para dicho sector, evidenciando la ineficiente gestión de recursos que impidieron mejorar la cobertura y cierre de brechas. En el 2020 el 77.8% de establecimientos de atención primaria y el 51% de hospitales no tenían una infraestructura adecuada, además de la falta de médicos y especialistas (5).

De acuerdo con la OPS, calidad de atención es el nivel en el que los servicios brindados en salud logran resultados esperados, dicha atención debe estar enfocada en la persona, familia y comunidad, la cual depende en gran medida de gestión eficiente. La calidad de atención asegura la equidad en el acceso de los servicios sanitarios y ampliar su cobertura (6).

A nivel mundial existe el compromiso de brindar acceso a una atención segura y de calidad es por ello que se implementan planes estratégicos en los cuales la acción de los gobiernos es fundamental para establecer políticas sanitarias para el logro de dicho compromiso, es así que el año 2021 con la aprobación del “Plan de acción mundial para la seguridad del paciente” se propone reforzar la calidad de los sistemas sanitarios (7).

En Latinoamérica el excedente de mortalidad se produce en su mayoría por una mala atención de calidad y por una falta de acceso a la atención. Una calidad de atención adecuada toma gran importancia sobre los sistemas de salud y contribuye a la reducción de muertes por lo que actualmente es prioridad de los sistemas de salud garantizar la calidad de atención (8).

En el Perú con un sistema de salud fragmentado no se logra asegurar una adecuada atención de calidad, las limitaciones propias del sistema, así como la inaccesibilidad de los servicios de salud contribuyen a tener una baja calidad de atención, optimizar los centros de atención primaria es la principal estrategia para asegurar la calidad en la atención, además de contribuir con la reducción de muertes (9).

En el Perú la mortalidad materna representa un indicador clave para evaluar la calidad de los servicios de salud, dada la relevancia que tiene la salud materna y los esfuerzos realizados del sistema sanitario para disminuir dichas muertes. Este indicador evidencia el impacto directo que tiene la calidad de atención en los resultados del sistema de salud. Según el Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y control de enfermedades en el año 2023 registró 262 muertes maternas, siendo el nivel II de atención el que concentró mayor porcentaje (60.3%). Cabe resaltar que muchas de estas pacientes fueron referidas desde el primer nivel de atención, el cual, por una inadecuada gestión de recursos, no logra ofrecer servicios de calidad. Por ello el principal desafío del sistema de salud peruano es fortalecer la atención primaria para garantizar una atención de calidad (10).

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Existe relación entre la percepción de la gestión administrativa y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024?

1.2.2. Problemas específicos

¿Existe relación entre la percepción de la planificación y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024?

¿Existe relación entre la percepción de la organización y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024?

¿Existe relación entre la percepción de la dirección y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024?

¿Existe relación entre la percepción del control y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar si existe relación entre la percepción de la gestión administrativa y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar si existe relación entre la percepción de la planificación y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024.

Identificar si existe relación entre la percepción de la organización y la calidad de atención en puérperas en el Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024.

Identificar si existe relación entre la percepción de la dirección y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024.

Identificar si existe relación entre la percepción del control y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación Teórica

La gestión administrativa tiene como base la teoría científica de Frederick Taylor padre de la administración científica quien en su búsqueda por mejorar la eficiencia de la producción se basó en ciertos principios que publicó en su libro en el año 1911 en la cual expuso los métodos para influir positivamente sobre los resultados de la organización, mejorando la eficiencia del trabajo (11).

La calidad de los servicios de salud propone ser evaluada por el médico Avedis Donabedian quien la define como el logro de los mayores beneficios en la atención médica para su evaluación incluyó elementos de tipo técnico, profesional, científico y humano, definiendo atención de alta calidad a la maximización del bienestar del paciente y minimización de riesgos (12)

Los partos institucionales son una de las principales estrategias para la reducción de muertes maternas, durante los dos últimos años al pasar de 242 a 119 muertes maternas en el año 2022, por lo que los establecimientos que atienden partos deben contar con los mejores recursos para brindar dicha atención. En el Perú según ENDES 2021 la cobertura de partos institucionales en Lima fue de 83.8 %y en Callao 98.1%, éstos partos son atendidos en hospitales y centros maternos de primer nivel, dichos centros muchas veces no cuentan con los recursos necesarios, por lo que muchos de los partos terminan siendo atendidos en los hospitales, esto debido a la falta de recursos como personal, infraestructura y equipamiento (13).

El presente estudio nos permitirá conocer la gestión administrativa del centro de salud Villa los Reyes y la calidad de atención en púerperas, ésta investigación se realiza debido a los continuos problemas que se presentan durante la atención, en la cual no se puede resolver las emergencias y atención de partos según capacidad resolutive, categorización I-4, motivo por el cual los pacientes muchas veces quedan insatisfechos con atención brindada teniendo que trasladarse a otro centro u Hospital de mayor capacidad.

1.4.2. Justificación Metodológica

La metodología utilizada en el presente estudio es de tipo aplicada de naturaleza correlacional, se utilizaron instrumentos confiables y validados mediante juicio de expertos, con el objetivo de determinar si existe relación entre las variables antes mencionadas, el estudio adopta un enfoque cuantitativo y un diseño de corte transversal, lo que permitirá la obtención de información cuantificable y verificable que a través de un análisis descriptivo se buscará cumplir con los objetivos planteados en la investigación.

La población conformada por puérperas fue elegida debido a las manifestaciones ocurrieron repentinamente en el centro de salud por parte de la población, quienes manifestaron la percepción que tenían sobre la gestión administrativa de dicha institución, motivo por el cual se decidió investigar.

Existen diversos estudios que han buscado la relacionar ambas variables:

Mendoza et, al. año 2021 en su estudio descriptivo transversal con enfoque cuantitativo y cualitativo buscaron correlacionar las variables gestión administrativa y calidad de un servicio de emergencias en Ecuador (14).

Para Ballena en su estudio con enfoque cuantitativo, no experimental, diseño correlacional en el 2021 buscó establecer la relación entre la gestión administrativa y calidad de atención del hospital Leoncio Prado - La Libertad (15).

Dichos estudios demuestran que existe relación; sin embargo lo novedoso del estudio es que pocos lo asocian con la asistencia o inasistencia en la atención y si ésta percepción de la gestión define o no la elección para el lugar de parto, tomando en cuenta a los que no acudieron al centro de salud, evaluaremos los puntos débiles de las instituciones públicas de salud, buscando encontrar las oportunidades de mejora y así responder eficazmente a las expectativas de los usuarios con el objetivo de mejorar la atención brindada en el nivel primario que es el primer contacto que tiene la población con los recursos sanitarios. El indicador parto institucional en los establecimientos de salud refleja en cierta medida calidad de atención de un centro materno, en este sentido la presente investigación ofrecerá a los directivos insumos valiosos para promover mejoras en la gestión administrativa lo que contribuirá a elevar la calidad del servicio ofrecido a

los usuarios, aspecto que debe constituir una prioridad para toda institución sanitaria.

1.4.3. Justificación Práctica

Los resultados obtenidos de esta investigación serán utilizados para buscar un cambio positivo en la gestión administrativa, se necesita urgentemente resolver la falencia en cuanto a infraestructura, material médico, personal de salud, por lo que beneficiaría a las gestantes que son atendidas en éste centro de salud y que acuden para recibir una atención de calidad, gestantes que viven en asentamientos humanos, muchas veces en zonas empinadas por lo que es difícil el acceso a un centro de salud en horas de la madrugada.

h1.5. Limitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

El tiempo definido para la recopilación de la información inició en Enero- 2024 y concluyó en Marzo - 2024.

1.5.2. Espacial

La investigación se llevará a cabo en el Centro Materno Infantil Villa los Reyes – Ventanilla.

1.5.3. Recursos

Instrumento utilizado para el estudio son dos cuestionarios:

Cuestionario 1: percepción de la gestión administrativa.

Cuestionario 2: calidad de atención en puérperas

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Limam, et al. en el año 2021 en Túnez publicaron un artículo que tuvo como objetivo de estudio “Evaluar la disponibilidad, utilización y calidad de los servicios de la atención obstétrica en la emergencia en la gobernación de Sousse”. El estudio fue transversal utilizaron herramientas estructuradas, el primer instrumento módulo demográfico, el segundo handbook y el tercero un resumen estadístico, los datos se obtuvieron de todos los centros que atendían partos. Los resultados del estudio fueron que solo la maternidad desempeñó 9 de las 10 funciones que debían ofrecer los centros, la principal razón fue la falta de personal capacitado, la necesidad satisfecha fue de 89,5% de las emergencias obstétricas y la tasa de cesárea fue del 24,2%. El estudio concluyó que los administradores de los centros de salud pública interpreten sus indicadores para que garanticen una mejora en la atención y así puedan brindar los servicios básicos de la atención en emergencias obstétricas sobre todo en las maternidades para disminuir la carga del hospital central(16).

Mahmood, et al. en el año 2021 en Indonesia se llevó a cabo un estudio con el objetivo de “demostrar que las causas fundamentales de una baja calidad de atención son factores propios del

sistema de salud y que son determinantes en la alta tasa de mortalidad materna”. El estudio utilizó un enfoque de sistemas y un análisis de raíz que incluyeron registros médicos de los hospitales con la finalidad de analizar la calidad de atención materna, utilizando el marco de calidad de atención de Donabedian. Los resultados obtenidos demostraron que 69 de 70 mujeres que murieron en el Hospital de referencia habían sido atendidas la primera vez en un hospital de nivel inferior, las principales causas de muerte fueron eclampsia 27%, hemorragia 17%, infección 30%, otras 30 %. El estudio concluyó que la mayoría de muertes se pueden prevenir si la atención hospitalaria es de óptima calidad, el uso eficaz de la infraestructura, de los recursos y la mejora de las prácticas de gestión contribuyen a disminuir las muertes maternas (17).

Hulsbergen y Van der Kwaak, en el año 2020 en Tanzania, publicaron un artículo que tuvo como objetivo “Explorar los diferentes aspectos de la calidad de atención y la atención respetuosa en relación con la atención médica materna con el fin de ofrecer recomendaciones para aumentar la tasa de asistencia de parto”. El estudio fue una revisión narrativa, se utilizó una base de datos académicos y se utilizó el muestreo de bola de nieve. Los resultados demostraron que la asistencia calificada al parto estaba relacionada con la calidad técnica y la atención centrada en la persona, ambas relacionados entre sí. El estudio concluyó que la asistencia calificada al parto en Tanzania es demasiado baja y que factores como la calidad de atención y la deficiente prestación de atención centrada en la persona son factores influyentes, así como la actitud irrespetuosa está relacionada con la escasez de suministros, recursos humanos, sistema de derivación, capacitación de los profesionales (18).

Bintabara, Ernest y Mpondo en el año 2019 en Tanzania publicaron un estudio que tuvo

como objetivo “evaluar la disponibilidad y preparación de los centros de salud para proporcionar atención obstétrica y neonatal básica de emergencia y sus factores asociados”. El diseño utilizado para el estudio una encuesta transversal en 905 establecimientos de salud de Tanzania, se utilizó la herramienta de evaluación de la disponibilidad y preparación de los servicios de la OMS. Los resultados del estudio fueron que la preparación de los hospitales fue mayor que el de los centros de salud, además que su instalación, la revisión de muertes maternas y neonatales, así como la revisión de las opiniones de los clientes y el número de partos se asociaban a brindar la atención obstétrica neonatal básica en el área de emergencia. El estudio concluyó que el sistema de salud de Tanzania debe poner énfasis en la distribución justa de guías clínicas, medicamentos equipos y capacitaciones para mejorar la calidad de atención obstétrica y neonatal en el servicio de emergencia (19).

Munabi-Babigumira, Glenton, Willcox y Nabudere en el 2019 en Uganda publicaron un estudio que tuvo como objetivo “describir el significado de los determinantes de la calidad de la atención materna y las soluciones utilizadas por el personal para gestionar desafíos que mejoren la calidad de la atención materna”. El estudio fue cualitativo se realizó en dos distritos de Uganda, dónde 28 trabajadores de la salud participaron en entrevistas y 36 madres quienes participaron en grupos de discusiones, los datos se analizaron temáticamente basado en el concepto de calidad de la atención materna y neonatal según la OMS. Los resultados fueron que la percepción tanto de los trabajadores de salud como de las madres, que recibieron la atención, eran parecidas y que una atención de buena calidad estaba basada en conocimiento de los procesos clínicos, elección de las madres durante el parto, recursos, infraestructura y la colaboración de la comunidad. El estudio concluyó que los factores estructurales como los recursos y la infraestructura del sistema de salud

impiden la prestación de una atención materna de buena de calidad. Mejorar la calidad implicaría estrategias que aborden problemas de estructura del sistema de salud que requieran apoyo político buena gestión y liderazgo (20).

Antecedentes Nacionales

Claros, en el año 2022, realizó un estudio que tuvo como objetivo “determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención en la red de salud Alto Amazonas”. El estudio fue descriptivo, cuantitativo, no experimental, el instrumento utilizado fue el cuestionario, la muestra conformada por 120 usuarios de los 234 que acudían a la red de salud. Los resultados evidenciaron que el nivel de gestión administrativa fue considerado regular en un 54%, deficiente en un 25%, y adecuada en 21%, en cuanto a la calidad de atención se reportó media en 47%, baja en 38 % y alta en 15%. El estudio concluyó que sí existía relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención en la red de salud Alto Amazonas determinando que el 83.36% de la gestión administrativa influía directamente en la calidad de atención (21).

Caceda, en el año 2021, realizó un estudio cuyo objetivo fue “Determinar la relación de la gestión administrativa y el cumplimiento de los indicadores sanitarios del Centro Materno Infantil Buenos Aires”. Se trató de un estudio de tipo descriptivo, correlacional, con enfoque cuantitativo, basado en un diseño no experimental, la muestra estuvo compuesta por 104 trabajadores tanto administrativos como asistenciales pertenecientes al centro materno en estudio, para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta, utilizó un instrumento que demostró un buen nivel de confiabilidad. Los resultados revelaron una correlación significativa entre las variables gestión administrativa y el cumplimiento de indicadores sanitarios con un valor de $p = 0.000$. En consecuencia , el estudio concluyó que existe una relación directa entre la gestión administrativa

y el bajo cumplimiento de indicadores sanitarios de Centro Materno Infantil Buenos Aires (22).

Aliaga y Alcas, en el año 2021, publicaron un estudio que tuvo como objetivo “Encontrar la influencia entre de la gestión administrativa y la calidad del servicio de un hospital público de Lima en partos humanizados”. El estudio fue cuantitativo, descriptivo, tuvo una muestra de 90 pacientes de una población de 117 mujeres con un muestreo aleatorio, se utilizó 3 instrumentos para el recojo de la información. Los resultados mostraron fueron que el 46,7% de las encuestadas percibieron la gestión administrativa como regular, en relación con la atención de parto humanizado el 44,4% manifestó estar insatisfecho, mientras que el 45,6% consideró que la calidad del servicio era aceptable. El estudio concluyó que existe incidencia de la gestión administrativa y la calidad del servicio del parto humanizado, evidenciándose que esta última variable depende en gran medida tanto de la gestión administrativa como del nivel de calidad del servicio brindado (23).

Espinoza – Portilla et al. en el año 2020 en realizaron un estudio que tuvo como objetivo “Identificar los problemas de gestión de los establecimientos de salud en el Perú desde la perspectiva de sus directivos”. El estudio fue descriptivo, utilizó como instrumento una encuesta dirigida a 366 personas que tenían algún cargo administrativo, realizada en 184 instituciones de servicios de salud. Los resultados del estudio fueron el 43,7% de los entrevistados indicaron que el principal problema de gestión a nivel regional fue déficit de recursos, seguido de déficit de presupuesto con 38,2% y el 34,7% déficit de especialistas. El estudio concluyó que los resultados obtenidos servirán para la toma adecuada de decisiones a nivel directivo y así realizar las mejoras necesarias para la calidad de atención (4).

Bonilla, en el año 2019 publicó un estudio que tuvo como objetivo “Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de atención en el servicio de obstetricia del centro de salud Querocotillo-Piura”. El estudio fue descriptivo correlacional, no experimental, la cantidad de la muestra fueron 30 pacientes que se atendía en ése establecimiento de salud. Los resultados obtenidos fueron que el 46,8% consideró que la gestión administrativa fue muy buena, el 83,4 % afirma que la calidad de atención es muy buena, por lo que se obtuvo una correlación $r=0,823$ de éstas dos variables lo cual indicó muy alta. El estudio concluyó que existe una evidencia significativa que respalda la relación entre la gestión administrativa y calidad de atención (24).

2.2. Bases teóricas

Gestión administrativa es el conjunto de acciones que realizamos para obtener ciertos objetivos, estos resultados debes ser eficaces por lo que se debe elegir las acciones adecuadas para obtener el resultado esperado. Una correcta gestión administrativa llevará a obtener resultados favorables (25).

Frederick Taylor en su publicación sobre “los principios de la gestión científica” afirmó que la simplificación y racionalización de las tareas pueden aumentar la productividad, además fue el principal promotor de que tanto los directivos como los trabajadores trabajen juntos para obtener mayor eficiencia en el trabajo. La teoría de Taylor asume un rol importante en la administración moderna, dichos principios actualmente son implementados por las organizaciones en la búsqueda de obtener resultados óptimos para la institución (26).

Idalberto Chiavenato define la administración como el proceso en el cual se planifica, organiza, dirige y supervisa el uso eficiente de los recursos con el propósito de alcanzar los objetivos organizacionales asimismo define a la función administrativa como el proceso de asignar tareas, las cuales deben ser distribuidas de manera adecuada a los departamentos correspondientes para asegurar la funcionabilidad de la organización (27).

Para Weijrich y koontz 1993 define la gestión administrativa se entiende como el proceso que integra la planificación, liderazgo, organización y control de los recursos humanos con el fin de lograr los objetivos. Esta definición demuestra la importancia de tener un plan definido para una gestión eficaz. Planificar estratégicamente estableciendo objetivos y gestionando los recursos humanos y económicos para el logro de los objetivos de acuerdo al plan de la institución (28).

Para Cruz y Jiménez (2013) el proceso administrativo se refiere a una serie de etapas secuenciales que deben cumplirse para abordar y resolver seguir eficazmente los problemas administrativos que se presenten dentro de una organización, por lo que es importante tener una buena planeación para que no se presenten dichos problemas que limiten el desarrollo de los objetivos (25).

La teoría de Henry Fayol define 4 elementos básicos de la gestión administrativa para que los recursos sean utilizados de manera eficiente y organizada por lo que tiene ciertas funciones las cuales se organizan para un control más adecuado (29)

Dichas funciones son:

Planificación constituye una de las funciones fundamentales de la gestión administrativa, necesaria para la obtención de los objetivos trazados por la institución, en ella se definirán las metas, se trazarán los objetivos y se establecerá los recursos, actividades y estrategias. Para Chiavenato la define como “la función que determina anticipadamente cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y qué debe hacerse para alcanzarlos” (30)

Organización para Fayol la organización “consiste en construir una estructura dual (material y humana) para construir los fines”(31)

Para Chiavenato es elaborada para conseguir objetivos, los cuales son propios de la organización, además estos se pueden ir modificando de acuerdo a los objetivos logrados. Se crea la estructura de la organización en la cual se van a garantizar las funciones de los miembros de la institución, aquí se asignan las responsabilidades de acuerdo a los objetivos(32).

Para Koontz en su libro señala que las personas que trabajan juntas deben desempeñar ciertas funciones que garanticen sus actividades, que al establecer dicha estructura se considere que es una institución organizada (33).

Dirección según Méndez la dirección “consiste en conducir por parte de los administradores o gerentes a los miembros de la organización, con el objeto de ejecutar los planes y alcanzar los resultados propuestos”. En esta función las personas deben realizar las actividades y tareas programadas para el logro de los objetivos por lo que el administrador debe estar motivado a tomar las mejores decisiones y ser líder de la organización ayudando de esta manera a afianzar un trabajo en equipo, debe ser capaz de evaluar el trabajo y determinar las mejoras para alcanzar

los resultados (33).

Control

Para Colleague “es la etapa que incluye todas las actividades que se realizan en la búsqueda por asegurar que las operaciones reales coincidan con las planeadas”. En esta función observaremos cuáles fueron los resultados obtenidos y si éstos fueron los realmente esperados por la organización. Esta función es la medición del desempeño de todo lo planificado por lo que ambas están relacionadas estrechamente, sin objetivos y sin planes no puede haber control (30).

Calidad de atención

Para la OMS “es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de los resultados deseados”. En todo tipo de sistema se busca una calidad de atención eficiente y que se logre los resultados esperados, para el sector salud los resultados se verán reflejados en indicadores de salud (34).

En otras literaturas “calidad es hacer lo correcto de la manera correcta la primera vez, y hacerlo mejor la vez siguiente, con las limitaciones de los recursos existentes y con la satisfacción de la comunidad” en nuestro contexto todo esto significa que debemos brindar una respuesta efectiva ante los problemas o situaciones sanitarias y que se logre satisfacer a los usuarios, para lograr esto se necesita sensibilizar a los profesionales de salud y que persigan y logren el concepto de calidad (35).

Para Avedis Donabedian padre de la calidad de atención en salud define la misma como

“el nivel de utilización de los medios más adecuados para conseguir las mayores mejoras en salud” según este autor los recursos utilizados de manera eficiente tendrán como resultados mejoras en el sector salud, además señala que la calidad de atención utiliza dos dimensiones, una técnica y otra interpersonal, en la técnica se aplica la ciencia y los equipos o tecnologías con las que se cuenta, mientras que en la interpersonal medirá los valores, normas y expectativas de los pacientes. Este modelo basado en un enfoque médico técnico médico, que intenta medir la calidad percibida por los pacientes (36).

Para Donabedian la calidad de atención en salud debe estar basado en 6 pilares: efectividad, eficiencia, optimización, aceptabilidad, legitimidad y equidad. La calidad de atención en salud es de vital importancia, por lo que los sistemas de salud buscan mejorar sus niveles de calidad, teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios, ésta se convierte en la principal estrategia para alcanzar los resultados sanitarios deseados (37).

En el caso de la calidad de asistencia de partos en el cual la paciente acude a un centro para su atención y es en este momento donde la calidad de atención eficiente será la principal estrategia para la reducción de muertes maternas y neonatales (38)

Peter Drucker filósofo de los principios de la gestión empresarial en 1990 establece los 5 niveles para evaluar el desempeño de una organización, dichas dimensiones son fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y aspectos tangibles (39).

Dimensiones de la calidad de atención

Fiabilidad: Habilidad o capacidad para brindar un servicio de manera adecuada (confiable, segura y cuidadosa) se debe realizar de manera cuidadosa teniendo en cuenta la eficiencia, eficacia y efectividad del servicio. Aquí el cliente detecta la capacidad y los conocimientos de los profesionales que brindan el servicio por lo que éste debe ser fiable desde el primer momento (40). Para Morocho 2019, la fiabilidad es la capacidad de dar una respuesta en el menor tiempo posible pero que este servicio sea brindado de forma segura, haciendo las cosas bien de principio a fin (41).

Seguridad: Es la confianza que el servicio le brinda al cliente, esta dimensión implica credibilidad además de integridad, confiabilidad y honestidad, la organización debe demostrar su preocupación por los intereses de los clientes para que pueda brindar una mayor satisfacción, la cual incluye la empatía y cortesía que debe brindar el personal para dar seguridad al usuario. Esta dimensión ofrece la capacidad para inspirar confianza y garantizar el servicio de salud en las instituciones (42).

Capacidad de respuesta: Se refiere a la capacidad que tiene la institución para resolver problemas y continuar brindando el servicio de manera rápida, además de solucionar de manera precisa las necesidades de los usuarios, cumpliendo a tiempo con los compromisos, así como la accesibilidad que tenga el cliente con la organización (42).

Para Arone y Callañaupa en el 2022 sostiene que para obtener la calidad de un profesional debe reunir las características de la capacidad de respuesta, para que cree un cambio en la institución en la cual se logre satisfacer al usuario para lograrlo es necesarios los equipos médicos adecuados y la disponibilidad del profesional para prestar el servicio (41).

Empatía: capacidad que tienen las personas de ponerse en el lugar del otro, de ofrecer a los clientes o usuarios atención personalizada, buena comunicación, compromiso y comprensión con el usuario para conocer sus requerimientos (43).

Para Febres-Ramos y Mercado-Rey en el 2020 indica que la relación médico – paciente indica que exista un interés por atender al paciente y que la información sobre su salud y procedimientos sea brindada de forma clara y comprensible, respetando su intimidad y privacidad, además de la absolución de dudas e inquietudes del paciente (44).

Aspectos tangibles: instalaciones, equipo, material, limpieza y comodidad son los aspectos físicos dónde se brinda el servicio (45).

Para Benítez – Narváe y Capa – Benítez en el 2021, indica que materiales de comunicación, equipamiento e iluminación del ambiente hospitalario permite informar a los usuarios sobre prevención diagnóstico y tratamiento, además que todo centro de salud debe estar bien equipado para satisfacción del usuario (41).

2.3. Formulación de la hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

H1: Existe relación entre la percepción de la gestión administrativa y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024.

H0: No existe relación entre la percepción de la gestión administrativa y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024.

2.3.2. Hipótesis específicas

H1: Existe relación entre la percepción de la planeación y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024.

H0: No existe relación entre la percepción de la planeación y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024.

H1: Existe relación entre la percepción de la organización y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024.

H0: No existe relación entre la percepción de la organización y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024.

H1: Existe relación entre la percepción de la dirección y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024.

H0: No existe relación entre la percepción de la dirección y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024.

H1: Existe relación entre la percepción del control y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024.

H0: No existe relación entre la percepción del control y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

Es hipotético deductivo. Según Sánchez en el 2019 “es un modelo que parte de premisas generales para llegar a una particular que sería la hipótesis a falsear para contrastar su veracidad” (46).

En este estudio partiremos de una hipótesis para conocer su veracidad o falsedad al conocer si existe o no relación entre las variables gestión administrativa y calidad de atención.

3.2. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio tiene un enfoque cuantitativo. Según Sánchez en el 2019 “una investigación con enfoque cuantitativo es aquella que trata con fenómenos que se pueden medir y que utiliza técnicas estadísticas para el análisis de datos” (46).

En este estudio se recolectará datos a través de cuestionarios que serán medidos y cuantificados para realizar el análisis de las variables.

3.3. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

Investigación aplicada, según Vilorio Cedeño en el 2016 es aquella que se concentra en identificar problemas y a partir de allí, propone soluciones en base a conocimientos adquiridos(47).

Este estudio se inicia con la identificación de los grandes problemas que se identificaron en la institución de dicho estudio, además se revisó las bases teóricas de ambas variables para tener mayor conocimiento y brindar soluciones.

3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

De acuerdo con Hernandez, Fernandez y Baptista 2010 el diseño no experimental se caracteriza por llevarse a cabo sin que exista una manipulación intencional de las variables por parte del investigador (48).

En este diseño el investigador utiliza la observación, observa de forma natural lo que sucede para describir, diferenciar o examinar asociaciones, no compara grupos, ni manipula en ningún momento del estudio las variables (49).

En este estudio no se manipularán las variables gestión administrativa y calidad de atención por lo que es un estudio no experimental, solo se observará las variables para el análisis correspondiente.

3.4.1. Corte

Transversal, según Rodriguez y Mendivelso 2018 es aquella en la que el investigador realiza una sola medición en un momento determinado (50).

Un estudio transversal la evaluación se realiza en un momento determinado, diferente a los estudios longitudinales que realizan su evaluación en tiempos distintos. Los estudios transversales pueden determinar la prevalencia de una condición o pueden evaluar también la asociación entre dos variables (51).

El análisis del este estudio se dará en un momento determinado, no hay una antes ni un

después para la observación de las variables.

3.4.2. Nivel o alcance

Correlacional, según Ramirez y Callegas en el 2020 busca determinar si hay correlación estadística entre dos o más variables(48). En este estudio se puede observar el comportamiento de las variables para que puedan ser observados y descritos para los fines de la investigación.

En este estudio se analiza la correlación entre dos variables, gestión administrativa y calidad de atención las cuales serán medibles.

3.5. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

Población:

Para Chaudhuri 2018 la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (52).

En el siguiente estudio está conformada por un promedio de 160 puérperas que tuvieron algún control durante su embarazo en el servicio de obstetricia del Centro Materno Infantil Villa los Reyes 2024.

Muestra

La muestra es un subgrupo de la población sobre la cual se recolectarán datos y deberá ser representativa de dicha población (52).

Para el estudio la muestra se calculó a través de la fórmula para poblaciones finitas en la cual resultó una muestra de 114, por lo que se tomará para el estudio a 114 puérperas.

Población total: 160

Tamaño de la muestra: 114

Fórmula para población finita

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

n = Tamaño de muestra buscado

N = Tamaño de la Población o Universo

z = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)

e = Error de estimación máximo aceptado

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

q = (1 - p) = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Tamaño de la muestra para la frecuencia en una población

Tamaño de la población (para el factor de corrección de la población finita o fcp)(N): 160
 frecuencia % hipotética del factor del resultado en la población (p): 50%+/
 Límites de confianza como % de 100(absoluto +/--%)(d): 5%
 Efecto de diseño (para encuestas en grupo-EDFF): 1

Tamaño muestral (n) para Varios Niveles de Confianza

Intervalo Confianza (%)	Tamaño de la muestra
95%	114
80%	82
90%	101
97%	120
99%	130
99.9%	140
99.99%	145

Ecuación

Tamaño de la muestra $n = [EDFF * Np(1-p)] / [(d^2 / Z^2_{1-\alpha/2} * (N-1) + p*(1-p)]$

Resultados de OpenEpi, versión 3, la calculadora de código abiertoSSPropor

Imprimir desde el navegador con ctrl-P

o seleccione el texto a copiar y pegar en otro programa

Muestreo: probabilístico aleatorio simple

En la muestra probabilística todos los elementos o casos de la población tienen la misma posibilidad de ser elegidos para conformar la muestra y por medio de una selección aleatoria de las unidades de muestreo(52).

Para el estudio se elegirán 114 puérperas al azar.

Criterios de inclusión

- Puérperas que se comprometen libremente con la investigación y que dan su consentimiento mediante su firma respetando los principios éticos de Beneficencia, No maleficencia, Justicia y autonomía.
- Puérperas cuyos controles han sido atendidos en el centro Materno Infantil Villa los Reyes.
- Puérperas cuyo parto fue atendido en el centro Materno Infantil Villa los reyes, en algún otro hospital o clínica.

Criterios de exclusión

- Puérperas que atendieron sus controles prenatales en otros centros maternos u hospitales.

3.6. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN

TABLA 1: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable 1: Percepción de la Gestión administrativa

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
V1: Percepción de la gestión administrativa	Idalberto Chiavenato define la administración como el proceso en el cual se planifica, organiza, dirige y controla el uso de los recursos	Resultado a partir de las respuestas de las púerperas sobre la planificación, organización y control de la institución.	Planificación Organización Dirección	Cumplimiento de objetivos Estrategias Recursos humanos Monitoreo de actividades. Toma de decisiones evaluación	Cualitativa ordinal	Buena: 64-85 Regular: 41-63 Mala: 17-40

	para el logro de objetivos organizacionales además define a la función administrativa como la asignación de tareas, las cuales deben ser distribuidas de manera adecuada a los departamentos correspondientes para asegurar la		Control	retroalimentación		
--	--	--	---------	-------------------	--	--

	funcionabilidad de la organización.					
V2: calidad de atención	Para Donabedian La calidad de atención en salud es de vital importancia, por lo que los sistemas de salud buscan mejorar sus niveles de calidad, teniendo en cuenta las necesidades de	Resultado a partir de las respuestas de las puérperas sobre la fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y aspectos tangibles.	Fiabilidad Capacidad de respuesta Aspectos	Tiempo de espera Desempeño laboral. Conocimientos del profesional. Tiempo de atención. Comportamiento del profesional. Pertinencia del tiempo de la atención. Instalaciones,	Cualitativa ordinal	Baja: 16-37 Media: 38-58 Alta: 59-80

	<p>los usuarios, ésta se convierte en la principal estrategia para alcanzar los resultados sanitarios deseados.</p> <p>Peter Drucker establece los 5 niveles para evaluar el desempeño de una organización, dichas</p>		<p>tangibles</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<p>materiales y equipos.</p> <p>Satisfacción del paciente</p> <p>Confianza</p> <p>Pertinencia de la atención.</p> <p>Interés</p> <p>Docencia</p>		
--	--	--	--	--	--	--

	dimensiones son fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía e intangibilidad.					
--	--	--	--	--	--	--

3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.7.1. Técnica

Instrumento: Encuesta

Para Hernández y Duana en el 2020 en toda investigación es necesaria la recolección de datos para obtener el conocimiento científico por lo que el instrumento permite la recolección de datos para la medición, la técnica más utilizada para estudios cuantitativos es la encuesta, todo instrumento debe ser confiable objetivo y válido para que sea útil (53).

Es por ello que la técnica utilizada para la siguiente investigación es la encuesta y el instrumento es el cuestionario que nos permitirá recolectar los datos de manera útil, los mismos que serán recolectados en el servicio de obstetricia del centro materno infantil Villa los Reyes.

3.7.2. Descripción De Instrumentos

Se tomaron dos cuestionarios para las variables percepción de la gestión administrativa y calidad de atención. el primero conformado por 17 ítems conformado por 4 dimensiones: planificación, organización, dirección y control, planteado por Calle 2020 y adaptado para este estudio. El segundo cuestionario con 16 ítems conformado por 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, aspectos tangibles, seguridad y empatía, planteado por Salazar 2019 y adaptado para este estudio, para la medición se empleó la escala de LIKERT.

3.7.3. Validación

La validación por juicio de expertos es el método que verifica la fiabilidad y la calidad de un instrumento verificando si este evalúa lo que se quiere medir, el mismo que es evaluado por expertos en el tema (54).

Ambos instrumentos validados por juicio de expertos, cinco expertos que verificaron el contenido en cuanto a relevancia, pertinencia y claridad del instrumento.

Tabla 2: Juicio de expertos

EXPERTO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CALIDAD DE SERVICIO
Mg. Victor Hugo Moquillaza Alcantara	Aplicable	Aplicable
Mg. Norma Sánchez Gaspar	Aplicable	Aplicable
Mg. Jessica Josefina García Sánchez	Aplicable	Aplicable
Mg. Carmen Dina Carhuas Lara	Aplicable	Aplicable
Mg. César Augusto Venturi Moquillaza	Aplicable	Aplicable

3.7.4. Confiabilidad

La confiabilidad de un instrumento es aquel que mide consistentemente una muestra de población, dicha medición se refiere al grado en que esta medida se encuentra libre de errores (54).

El coeficiente alpha de Cronbach es utilizado para medir la consistencia interna de una escala, evalúa de ésta manera el promedio de las correlaciones entre los ítems que conforman el instrumento, los valores son aceptables si estos son mayores de 0.7 (55).

Se realizó la confiabilidad del instrumento con 20 participantes para su validación mediante la prueba de Alpha de Cronbach obteniendo los siguientes resultados:

- Cuestionario percepción de la gestión administrativa alpha de cronbach: 0.95
- Cuestionario calidad de atención: 0.94

Se concluye que al obtener para ambos cuestionarios el alpha de cronbach valores superiores a 0.7 se demostró una buena confiabilidad.

3.8. PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Para la creación de la base de datos, tablas de frecuencia y gráficos se utilizó el programa Excel. La parte de la estadística tanto descriptiva como inferencial se realizó mediante el programa estadístico SPSS.

Para la comprobación de hipótesis se utilizó la prueba de Spearman como prueba no paramétrica debido a que ambas variables, percepción de la gestión administrativa y calidad de atención, demostraron una distribución no normal.

La asociación entre las variables será evaluada mediante la prueba estadística Chi Cuadrado de Pearson y la correlación será evaluada mediante la prueba de Correlación de

Spearman, debido a que las dos variables son no normales. Finalmente, se asumirá una asociación cuando el valor de p es menor de 0,05.

3.9. ASPECTOS ÉTICOS

La presente investigación se ceñirá a las normas internacionales y nacionales sobre investigación en humanos, así como las disposiciones vigentes en bioseguridad.

En la institución dónde se redactará y enviará la documentación necesaria cumpliendo con los parámetros que soliciten. Por tratarse de un estudio en humanos se respetará los principios bioéticos determinados en la declaración de Helsinki (Beneficencia, No maleficencia, Justicia y autonomía). Se seguirá el procedimiento metodológico que mejor se adapte a las circunstancias del estudio, así como el uso de un instrumento de recolección de datos con validación y confiabilidad suficiente para lograr los objetivos. La distribución del instrumento a los participantes será física y asegurará el anonimato de los mismos, así como se salvaguardará sus Datos Personales según lo referido a la Ley N° 29733 (“Ley de Protección de Datos Personales”) y las normativas de la Universidad Norbert Wiener, por lo cual solo el tesista tendrá accesos a dicha base de datos. Será entregado un consentimiento informado a los participantes del estudio para que dejen sustento de la situación voluntaria de participación, el cual deberá ser firmado por el participante y el investigador, además no se entregará ningún pago a los participantes ni tampoco recibirán los resultados de la investigación, el mencionado documento indicará los objetivos y procedimientos de la presente investigación

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados

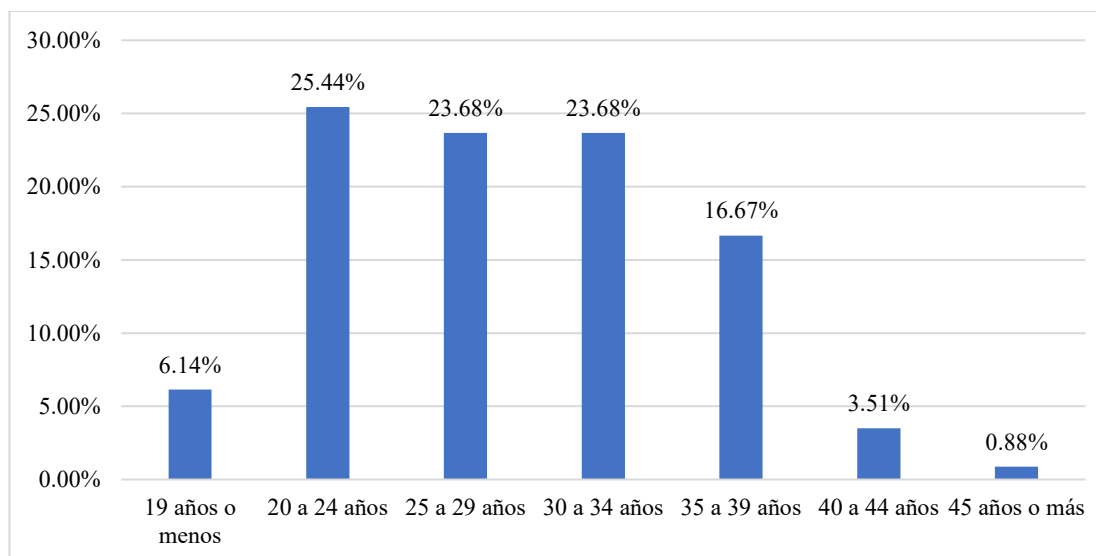
4.1.1 Análisis descriptivo de los resultados

Tabla 3. Edad de las puérperas atendidas en el Centro Materno Infantil Villa Los Reyes, Callao, 2024

	n	%
19 años o menos	7	6.14
20 a 24 años	29	25.44
25 a 29 años	27	23.68
30 a 34 años	27	23.68
35 a 39 años	19	16.67
40 a 44 años	4	3.51
45 años o más	1	0.88
(Media; D.S.)		(28.86; 6.53)
Total	114	100.0

D.S: Desviación estándar

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 1. Edad de las púerperas atendidas en el Centro Materno Infantil Villa Los Reyes, Callao, 2024

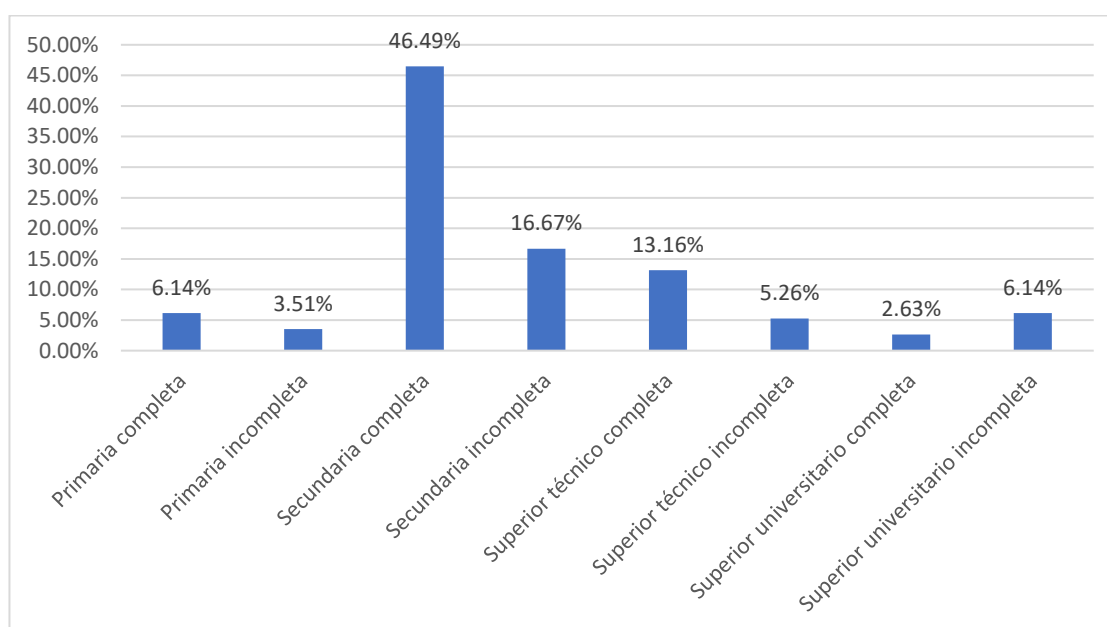
Interpretación: En la Tabla 1 y Figura 1 se observa la edad de las púerperas atendidas en el establecimiento de salud. Los resultados mostraron que la mayoría de las participantes tiene entre 20 a 24 años (25.44%), seguido por un 23.68% que presenta entre 25 a 29 años y entre 30 a 34 años. El promedio de edad de las participantes fue de 28.86 años.

Tabla 4. Grado de instrucción de las púerperas atendidas en el Centro Materno Infantil Villa Los Reyes, Callao, 2024

	n	%
Primaria completa	7	6.14
Primaria incompleta	4	3.51
Secundaria completa	53	46.49
Secundaria incompleta	19	16.67

Superior técnico completa	15	13.16
Superior técnico incompleta	6	5.26
Superior universitario completa	3	2.63
Superior universitario incompleta	7	6.14
Total	114	100.0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

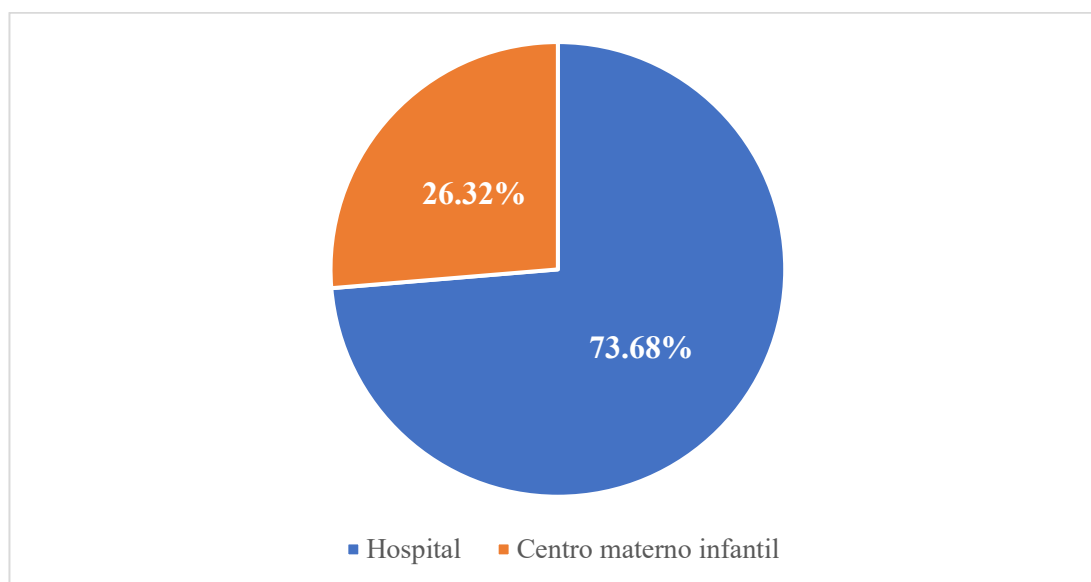
Figura 2. Grado de instrucción de las púerperas atendidas en el Centro Materno Infantil Villa Los Reyes, Callao, 2024

Interpretación: En la Tabla 2 y Figura 2 se observa que el 46.49% de los participantes presentaban secundaria completa, seguido por un 16.67% que mostraba secundaria incompleta y un 13.16% que mostraba un grado superior técnico completo. La menor cantidad de participantes presentó educación superior universitario completa (2.63%) y primaria incompleta (3.51%).

Tabla 5. Lugar del parto en puérperas atendidas en el Centro Materno Infantil Villa Los Reyes, Callao, 2024

	n	%
Hospital	84	73.68
Centro materno infantil	30	26.32
Total	114	100.0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

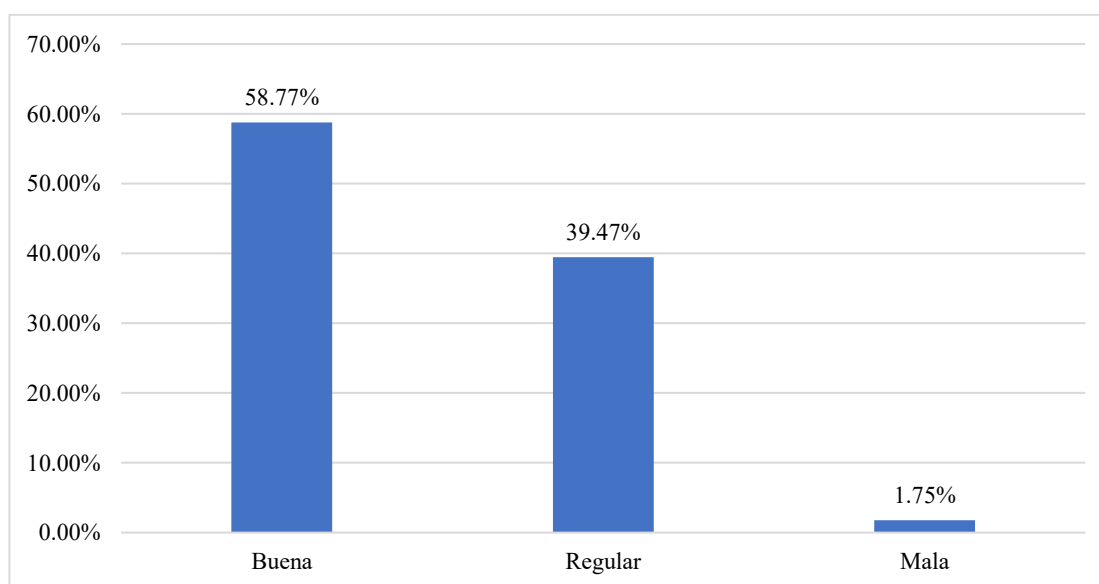
Figura 3. Lugar del parto en puérperas atendidas en el Centro Materno Infantil Villa Los Reyes, Callao, 2024

Interpretación: En la Tabla 3 y Figura 3 se observa el lugar donde las puérperas tuvieron su parto. Se encontró que en su gran mayoría (73.68%) el parto ocurrió en un hospital, mientras que en el 26.32% fue en un centro materno infantil.

Tabla 6. Percepción de la gestión administrativa en púerperas atendidas en el Centro Materno Infantil Villa Los Reyes, Callao, 2024

	n	%
Buena	67	58.77
Regular	45	39.47
Mala	2	1.75
Total	114	100.0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

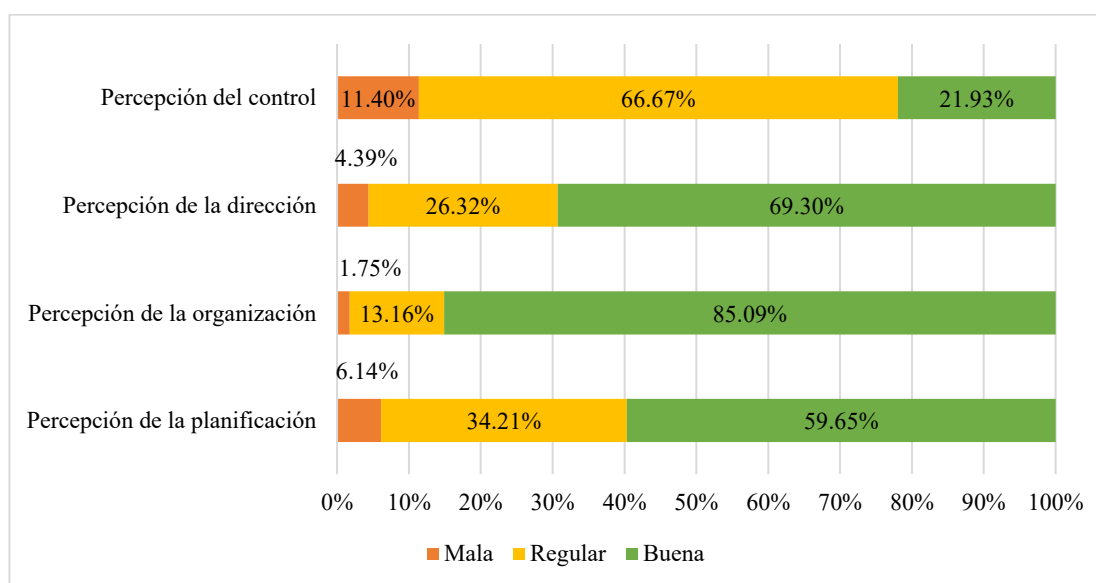
Figura 4. Percepción de la gestión administrativa en púerperas atendidas en el Centro Materno Infantil Villa Los Reyes, Callao, 2024

Interpretación: En la Tabla 4 y Figura 4 se muestra la percepción de las púerperas respecto a la gestión administrativa en el establecimiento de salud, donde se observa que el 58.77% refiere tener una buena percepción, un 39.47% una percepción regular y el 1.75% de las participantes una percepción mala.

Tabla 7. Dimensiones de la percepción de la gestión administrativa en puérperas atendidas en el Centro Materno Infantil Villa Los Reyes, Callao, 2024

	Mala		Regular		Buena	
	n	%	n	%	n	%
Percepción de la planificación	7	6.14	39	34.21	68	59.65
Percepción de la organización	2	1.75	15	13.16	97	85.09
Percepción de la dirección	5	4.39	30	26.32	79	69.30
Percepción del control	13	11.40	76	66.67	25	21.93

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

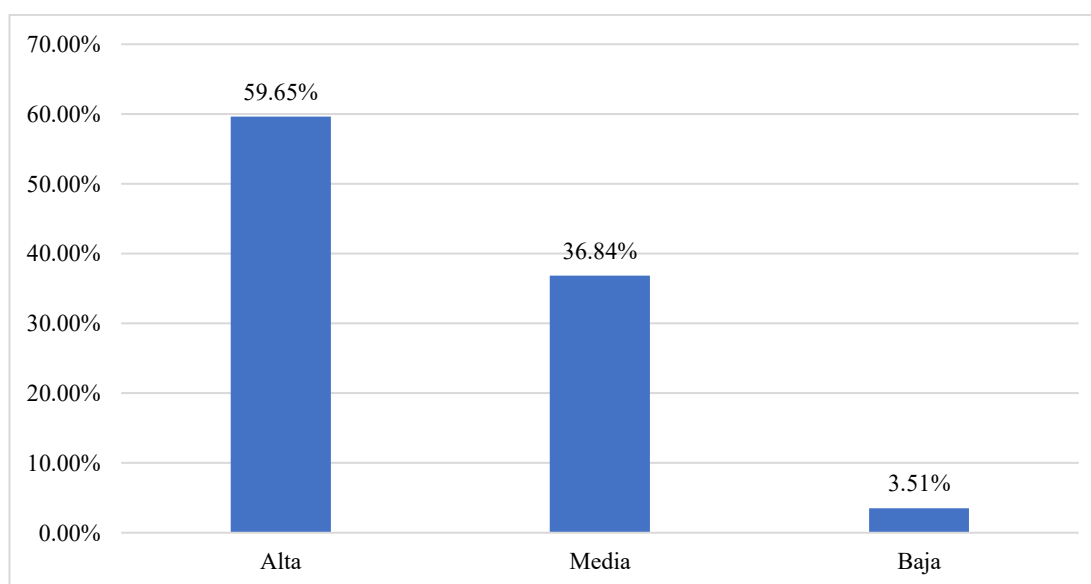
Figura 5. Dimensiones de la percepción de la gestión administrativa en puérperas atendidas en el Centro Materno Infantil Villa Los Reyes, Callao, 2024

Interpretación: En la Tabla 5 y Figura 5 se observan los resultados según las dimensiones de la percepción de la gestión administrativa. Se encontró que la percepción fue buena, en mayor proporción, en la percepción de la organización (85.09%), percepción de la dirección (69.30%) y percepción de la planificación (59.65%).

Tabla 8. Percepción de la calidad de atención en puérperas atendidas en el Centro Materno Infantil Villa Los Reyes, Callao, 2024

	n	%
Alta	68	59.65
Media	42	36.84
Baja	4	3.51
Total	114	100.0

Fuente: Elaboración propia



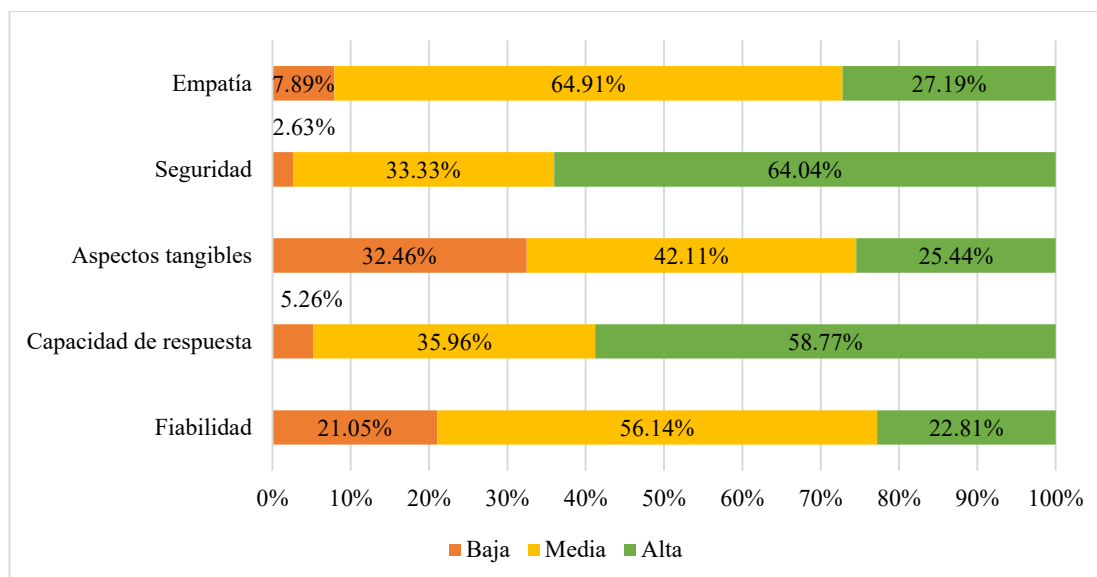
Fuente: Elaboración propia

Figura 6. Percepción de la calidad de atención en puérperas atendidas en el Centro Materno Infantil Villa Los Reyes, Callao, 2024

Interpretación: En la Tabla 6 y Figura 6 se muestra la percepción de las puérperas respecto a la calidad de atención, donde se observa que el 59.65% refiere que esta es alta, un 36.84% mencionó que la calidad es media y un 3.51% refirió que es baja.

Tabla 9. Dimensiones de la percepción de la calidad de atención en puérperas atendidas en el Centro Materno Infantil Villa Los Reyes, Callao, 2024

	Baja		Media		Alta	
	n	%	n	%	n	%
Fiabilidad	24	21.05	64	56.14	26	22.81
Capacidad de respuesta	6	5.26	41	35.96	67	58.77
Aspectos tangibles	37	32.46	48	42.11	29	25.44
Seguridad	3	2.63	38	33.33	73	64.04
Empatía	9	7.89	74	64.91	31	27.19



Fuente: Elaboración propia

Figura 7. Dimensiones de la percepción de la calidad de atención en puérperas atendidas en el Centro Materno Infantil Villa Los Reyes, Callao, 2024

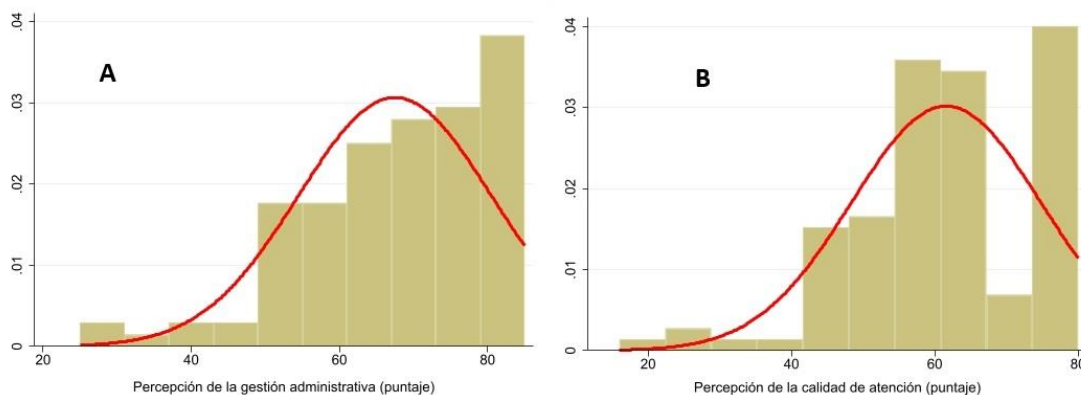
Interpretación: En la Tabla 7 y Figura 7 se observan los resultados según las dimensiones de la percepción de la calidad de atención. Los resultados mostraron que la percepción de la calidad es mayoritariamente alta en las dimensiones de Seguridad (64.04%) y Capacidad de respuesta (58.77%). Por otro lado, el elemento con mayor percepción de calidad baja fue en la dimensión de Aspectos tangibles (32.46%).

4.1.2 Evaluación de normalidad

Tabla 10. Análisis de la distribución de las variables

Variable	Shapiro-Wilk	Kolmogorov-Smirnov
	p	p
Percepción de la gestión administrativa	0.00015	0.00037
Percepción de la calidad de atención	0.00009	0.00011

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 8. Distribución de: A) percepción de la gestión administrativa B) calidad de atención

Interpretación: La Tabla 8 y Figura 8 se muestra que las variables de “Percepción de la gestión administrativa” y “Percepción de la calidad de atención” mostraron una distribución no normal ($p < 0.05$), tanto al ser analizado con la prueba de Shapiro-Wilk como con la prueba de Kolmogorov-Smirnov. En base a estos resultados, todo análisis

inferencial requerirá utilizar pruebas no paramétricas.

4.1.3 Prueba de Hipótesis

Hipótesis general

H1: Existe relación entre la percepción de la gestión administrativa y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024.

H0: No existe relación entre la percepción de la gestión administrativa y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024.

Tabla 11. Relación entre la percepción de la gestión administrativa y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024

			Gestión administrativa	Calidad de atención
Rho de	Gestión administrativa	Rho	1.000	0.321
		Sig.	-	0.0005
		n	114	114
Spearman	Calidad de atención	Rho	0.321	1.000
		Sig.	0.0005	-
		n	114	114

Interpretación: La prueba de correlación de Spearman mostró que existe una relación significativa entre las variables, siendo el valor de p igual a 0.0005. Así mismo, el Rho

de Spearman fue de 0.321, lo cual muestra que la relación es directa. Con ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que refiere que “Existe relación entre la percepción de la gestión administrativa y la calidad de atención en púerperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024”.

Hipótesis específica 1

H1: Existe relación entre la percepción de la planeación y la calidad de atención en púerperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024.

H0: No existe relación entre la percepción de la planeación y la calidad de atención en púerperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024.

Tabla 12. Relación entre la percepción de la planeación y la calidad de atención en púerperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024

		D2: Percepción de la planeación		
		Calidad de atención		
	D2: Percepción	Rho	1.000	0.239
	de la	Sig.	-	0.0108
Rho de	planeación	n	114	114
Spearman	Calidad de	Rho	0.239	1.000
	atención	Sig.	0.0108	-
		n	114	114

Interpretación: La prueba de correlación de Spearman mostró que existe una relación

significativa entre las variables, siendo el valor de p igual a 0.0108. Así mismo, el Rho de Spearman fue de 0.239, lo cual muestra que la relación es directa. Con ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que refiere que “Existe relación entre la percepción de la planeación y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024”.

Hipótesis específica 2

H1: Existe relación entre la percepción de la organización y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024.

H0: No existe relación entre la percepción de la organización y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024.

Tabla 13. Relación entre la percepción de la organización y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024

		D1: Percepción de la organización		
			Calidad de atención	
	D1: Percepción	Rho	1.000	0.262
Rho de	de la	Sig.	-	0.0051
Spearman	organización	n	114	114
	Calidad de	Rho	0.262	1.000

atención	Sig.	0.0051	-
	n	114	114

Interpretación: La prueba de correlación de Spearman mostró que existe una relación significativa entre las variables, siendo el valor de p igual a 0.0051. Así mismo, el Rho de Spearman fue de 0.262, lo cual muestra que la relación es directa. Con ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que refiere que “Existe relación entre la percepción de la organización y la calidad de atención en púerperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024”.

Hipótesis específica 3

H1: Existe relación entre la percepción de la dirección y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024.

H0: No existe relación entre la percepción de la dirección y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024.

Tabla 14. Relación entre la percepción de la dirección y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024

		D3: Percepción de la dirección		
		Calidad de atención		
Rho de	D3: Percepción de la dirección	Rho	1.000	0.332
		Sig.	-	0.0003
		n	114	114
Spearman	Calidad de atención	Rho	0.332	1.000
		Sig.	0.0003	-
		n	114	114

Interpretación: La prueba de correlación de Spearman mostró que existe una relación significativa entre las variables, siendo el valor de p igual a 0.0003. Así mismo, el Rho de Spearman fue de 0.332, lo cual muestra que la relación es directa. Con ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que refiere que “Existe relación entre la percepción de la dirección y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024”.

Hipótesis específica 4

H1: Existe relación entre la percepción del control y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024.

H0: No existe relación entre la percepción del control y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024.

Tabla 15. Relación entre la percepción del control y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024

		D4: Percepción del control		Calidad de atención
Rho de	D4: Percepción del control	Rho	1.000	0.356
		Sig.	-	0.0001
Spearman	Calidad de atención	Rho	0.356	1.000
		Sig.	0.0001	-
		n	114	114

Interpretación: La prueba de correlación de Spearman mostró que existe una relación significativa entre las variables, siendo el valor de p igual a 0.0001. Así mismo, el Rho de Spearman fue de 0.356, lo cual muestra que la relación es directa. Con ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que refiere que “Existe relación entre la percepción del control y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024”.

4.1.4. DISCUSION DE RESULTADOS

En base a los resultados obtenidos se procede a analizarlos y discutirlos. De acuerdo a la primera hipótesis general “Existe relación entre la percepción de la gestión administrativa y la calidad de atención en púerperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024, se determinó una relación significativa entre las variables percepción de la gestión administrativa y calidad de atención, aceptando la hipótesis alterna que plantea una relación directa entre percepción de la gestión administrativa y calidad de atención como lo respalda Salazar 2023 donde se muestra también una correlación positiva alta en la que a mejor gestión administrativa, se obtiene una mejor calidad del servicio, asimismo lo hace Bonilla 2019 en sus resultados obtuvieron una correlación alta y significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio , de esta manera se demostró que una buena gestión administrativa cumplía con las expectativas de los usuarios con respecto a la calidad de atención. Para Claros 2022 en su estudio, se encontró que el nivel de gestión administrativa era regular debido a que los desarrollos de las actividades no estuvieron acordes con los objetivos de la institución por lo que la calidad del servicio brindado se convirtió en ineficaz. Para Silva 2028 explicó que una mala o deficiente gestión administrativa aplicada en el establecimiento de salud tenía relación directa con la calidad de atención brindada a las gestantes.

Para la hipótesis específica 1 “Existe relación entre la percepción de la planificación y la calidad de atención en púerperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024”; el resultado Rho de Spearman de 0,262 con un valor de significancia de 0.0051 aceptando la hipótesis alterna mostrando una relación directa entre las variables percepción de la planificación y calidad

de atención, de la misma manera Ballena 2022 en su estudio obtuvo un valor correlacional afirmando una relación significativa entre la dimensión planificación y calidad del servicio; un estudio similar el de Salazar 2023 cuyo valor significancia , demostró una correlación positiva moderada entre la planificación y calidad del servicio; sin embargo, un estudio con resultados diferentes fue el de Silva 2018 en la que se encontró una correlación inversa entre las variables gestión administrativa y calidad de atención con una correlación baja y se rechazó la hipótesis en la que afirmaba la correlación de ambas variables. Para Claros 2022 en su estudio no existía una planificación estratégica definida por lo que este mal desempeño de la gestión administrativa tenía efectos negativos en la calidad de atención.

Para la hipótesis específica 2 “Existe relación entre la percepción de la organización y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024”, la correlación fue significativa para las variables percepción de la organización y calidad de atención muestra una relación directa de las mismas, para Maceda 2018 la deficiente organización de la gestión administrativa influye negativamente en la calidad de atención; caso contrario sucede con el estudio de Bonilla (2019) en la cual la correlación con las variables organización y calidad de atención fue baja por lo que no hubo una correlación significativa.

Para la hipótesis 3 “Existe relación entre la percepción de la dirección y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024”, el Rho de Spearman mostró una correlación directa entre las variables percepción de la dirección y calidad de atención, caso similar al estudio de Marmolejo (2023) en la cual se halló una correlación positiva y altamente significativa entre las variables dirección y calidad de atención, un estudio

similar el de Bonilla 2019 se obtuvo una relación directa entre la dimensión dirección y calidad de atención categorizadas ambas como buena para dicho estudio, para Claros 2022 en su estudio afirmó que la dirección del personal médico y administrativo tiene una gran incidencia en la calidad de las atenciones en salud, para Aliaga 2021 en su estudio, la dirección deficiente provocaba insatisfacción en la calidad de atención, de la misma manera en el estudio de Rodríguez 2021 considera que un buen direccionamiento permitirá mejorar la calidad del servicio del Hospital Quevedo.

Para la hipótesis 4 “Existe relación entre la percepción del control y la calidad de atención en púerperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024” para el estudio la prueba de correlación de Spearman $Rho = 0.356$ mostró una relación directa entre las variables percepción del control y calidad de atención; un estudio similar el de Salazar 2023 que muestra una relación positiva moderada entre la dimensión control y calidad de atención, asimismo para Claros 2022 el control de procesos administrativos y actividades operativas tienen una incidencia en la calidad de atención, para Aliaga 2022 con un control considerado bueno se obtiene una calidad de atención aceptable, de la misma manera para Bonilla 2019 donde se observó como buena la dimensión control se obtuvo una relación directa con la variable calidad de atención, siendo percibida como buena para la población.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

PRIMERA

Según el estudio se concluye que existe relación significativa $Rho=0.262$ aceptando la hipótesis alterna afirmando que existe relación directa entre la percepción de la gestión administrativa y la calidad de atención, los resultados demuestran que la percepción de la gestión administrativa es buena para el 58.77% y para la variable calidad de atención es alta para el 59.65%, por lo tanto, mientras mejor es la percepción de la gestión administrativa, mejor será la calidad de atención en el centro Materno Infantil Villa los Reyes.

SEGUNDA

El estudio concluye para la hipótesis específica 1 se acepta la hipótesis alterna, afirmando la relación directa que existe entre la percepción de la planificación y la calidad de atención, se evidencia que la percepción de la planificación para las puérperas fue alta para un 59.65%, se puede afirmar que los objetivos de la institución están definidos, por lo que los usuarios perciben que el centro de salud tiene como principal objetivo brindar una adecuada atención a los usuarios y que el centro de salud cumple para la mayoría de puérperas con dicho objetivo.

TERCERA

Para la hipótesis específica 2 se concluye que existe una relación directa entre la percepción

de la organización y calidad de atención, los resultados demuestran que la percepción de la organización es buena para la mayor cantidad de puérperas con un 85.09%, refiriendo en su mayoría que el centro de salud cuenta con un recurso humano capacitado para brindar la atención a los pacientes del centro de salud, solo un 1.75% percibió una mala organización.

CUARTA

El estudio concluye para la hipótesis específica 3 que existe una relación directa entre la percepción de la dirección y la calidad de atención, el 69.30% de puérperas percibe como buena la dirección, esto debido a según dicha percepción hubieron mejoras en el centro de salud en los últimos meses, evidenciado dichos cambios, atribuyéndolos al buen direccionamiento del jefe establecimiento.

QUINTA

El estudio concluye para la hipótesis específica 4 que existe relación directa entre la percepción del control y la calidad de atención, sin embargo, solo un 21.93% tiene una percepción buena, a diferencia de un 66.67% que la percibe como regular, la mayoría de puérperas considera que el desempeño del centro de salud es regular por lo cual debe mejorar.

5.2 RECOMENDACIONES

Se ha encontrado una percepción de la gestión administrativa buena y una alta calidad de atención en las puérperas por lo que se recomienda a la DIRESA Callao continuar con el mejoramiento de la gestión de los recursos humanos, materiales y financieros para el logro de una calidad de atención adecuada, que permitan responder a las necesidades de los pacientes que buscan acceder a un servicio de salud de calidad.

Con una percepción de la planificación buena, se recomienda al jefe del centro de salud continuar con la difusión de los objetivos, misión y visión de la institución a todo el personal con el fin de involucrar a los trabajadores en el logro de los objetivos institucionales, mejorando el compromiso del personal con los pacientes.

Con una buena percepción de la organización Se sugiere al jefe del centro materno Villa los Reyes mantener al personal comprometido y capacitado, para que puedan desempeñar de forma correcta sus funciones, brindando una atención de calidad a los usuarios, de esta manera lograr la satisfacción del usuario en su totalidad.

Continuando con una buena percepción de la dirección se recomienda a los jefes de cada servicio y directivos optimizar los recursos para atender las necesidades de los usuarios con la finalidad de evitar inaccesibilidad de los servicios por falta de insumos, equipos o personal asistencial.

La dimensión control fue percibida en su mayoría como regular por lo que se recomienda mejorar la eficiencia de la atención, mejorando y agilizando procesos, debemos continuar mejorando el sistema de citas, la atención de emergencias, atención en consultorio y el sistema de referencias, importante para el acceso de los pacientes a las distintas especialidades, además de la evaluación de indicadores para medir el logro de los objetivos, mejorando el desempeño de la institución.

REFERENCIAS

1. Chirinos JWC, Clavo NG, Llontop VEP, Núñez MM. Gestión administrativa durante la Covid-19 en los colaboradores de las municipalidades en Perú. Rev Cienc Soc Ve [Internet]. 2022 [citado 12 de diciembre de 2023];XXVIII(3). Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/280/28071865020/>
2. Parra-Giordano D, Fernández MAS. Gestión en Salud del Programa de Cáncer de Mama en Chile. Enferm Actual Costa Rica [Internet]. 2020 [citado 12 de diciembre de 2023];(39):220-35. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/448/44872480016/>
3. Figueroa CA, Harrison R, Chauhan A, Meyer L. Priorities and challenges for health leadership and workforce management globally: a rapid review. BMC Health Serv Res [Internet]. 24 de abril de 2019 [citado 12 de diciembre de 2023];19(1):239. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4080-7>
4. Espinoza-Portilla E, Gil-Quevedo W, Agurto-Távora E. Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. Rev Cuba Salud Pública [Internet]. 17 de diciembre de 2020 [citado 8 de febrero de 2023];46(4). Disponible en: <https://revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/2146>
5. Diana Tarrillo Rodríguez, Jorge Zavala Delgado, Paulo Quequezana Barrientos, Lety Gomez Díaz, Daniel Najarro Salazar, Valeria Castro Tenorio. INFORME DE CALIDAD DEL GASTO PÚBLICO EN SALUD 2019 [Internet]. 2019. Disponible en: <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/informe-calidad-001.pdf>
6. Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud [Internet]. [citado 29 de abril de 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>
7. Astier-Peña MP, Martínez-Bianchi V, Torijano-Casalengua ML, Ares-Blanco S, Bueno-Ortiz JM, Fernández-García M. [The Global Patient Safety Action Plan 2021-2030: Identifying actions for safer primary health care]. Aten Primaria. diciembre de 2021;53 Suppl 1(Suppl 1):102224.
8. Kruk ME, Gage AD, Joseph NT, Danaei G, García-Saisó S, Salomon JA. Mortality due to low-quality health systems in the universal health coverage era: a systematic analysis of amenable deaths in 137 countries. The Lancet [Internet]. 17 de noviembre de 2018 [citado 12 de diciembre de 2023];392(10160):2203-12. Disponible en: [https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736\(18\)31668-4/fulltext](https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736(18)31668-4/fulltext)
9. Carrillo-Larco RM, Guzman-Vilca WC, Leon-Velarde F, Bernabe-Ortiz A, Jimenez MM, Penny ME, et al. Peru – Progress in health and sciences in 200 years of independence. Lancet Reg Health - Am [Internet]. 1 de marzo de 2022 [citado 12 de diciembre de 2023];7:100148. Disponible en:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2667193X21001447>

10. CENTRO NACIONAL DE EPIDEMIOLOGÍA, PREVENCIÓN Y CONTROL DE ENFERMEDADES [Internet]. Disponible en: <http://www.dge.gob.pe/portal/docs/tools/teleconferencia/2022/SE222022/03.pdf>
11. School CGB. El legado de Taylor: la administración científica del trabajo [Internet]. 2019 [citado 12 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://www.cerem.es/blog/taylor-y-la-administracion-cientifica-de-las-empresas>
12. Szulik D. Reflexiones en torno a la calidad de la atención en salud. Cienc Docencia Tecnol [Internet]. 2 de enero de 2023 [citado 12 de diciembre de 2023];34(67 (ene-abr)). Disponible en: <https://pcient.uner.edu.ar/index.php/cdyt/article/view/1291>
13. Albán Márquez W. Perú. Mortalidad Materna y Embarazo en Adolescentes en el Contexto de COVID-19. Un problema de derechos humanos, inequidad y de desarrollo. Junio, 2022. [Internet]. 2022. Disponible en: <https://www.mesadeconcertacion.org.pe/storage/documentos/2022-07-25/mclcp-reporte-sobre-situacion-de-la-mortalidad-materna-junio-2022v14.pdf>
14. Mendoza MJG, Montaña FMJ, Gaibor CEE, Gamboa JN. Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas 2020. Sapienza Int J Interdiscip Stud [Internet]. 30 de julio de 2022 [citado 7 de enero de 2024];3(5):69-80. Disponible en: <https://journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJS/article/view/446>
15. Ballena Salinas MM. Gestión administrativa y calidad del servicio en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, La Libertad 2021. Univ César Vallejo [Internet]. 2022 [citado 7 de enero de 2024]; Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3158312>
16. Limam M, Hachani F, Ghardallou ME, Bachraoui M, Mellouli M, Mtiraoui A, et al. Availability, utilization and quality of emergency obstetric care services in Sousse, Tunisia. Pan Afr Med J [Internet]. 16 de marzo de 2021 [citado 27 de enero de 2023];38(272). Disponible en: <https://www.panafrican-med-journal.com/content/article/38/272/full>
17. Mahmood MA, Hendarto H, Laksana MAC, Damayanti HE, Suhargono MH, Pranadyan R, et al. Health system and quality of care factors contributing to maternal deaths in East Java, Indonesia. PLOS ONE [Internet]. 26 de febrero de 2021 [citado 17 de diciembre de 2023];16(2):e0247911. Disponible en: <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0247911>
18. Hulsbergen M, van der Kwaak A. The influence of quality and respectful care on the uptake of skilled birth attendance in Tanzania. BMC Pregnancy Childbirth [Internet]. 11 de noviembre de 2020;20(1):681. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/33176709>
19. Bintabara D, Ernest A, Mpondo B. Health facility service availability and readiness to provide basic emergency obstetric and newborn care in a low-resource setting: evidence from a Tanzania National Survey. BMJ Open. 19 de febrero de 2019;9(2):e020608.
20. Munabi-Babigumira S, Glenton C, Willcox M, Nabudere H. Ugandan health workers' and mothers' views and experiences of the quality of maternity care and the use of informal solutions: A qualitative study. PLOS ONE [Internet]. 11 de marzo de 2019 [citado 16 de diciembre de 2023];14(3):e0213511. Disponible en:

<https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0213511>

21. Claros Sandi LM. Gestión administrativa y calidad de atención en la Red de Salud Alto Amazonas, 2022. Repos Inst - UCV [Internet]. 2022 [citado 17 de diciembre de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95468>
22. Caceda Pacheco SN. Gestión administrativa y cumplimiento de indicadores sanitarios del desempeño en el centro materno infantil Buenos Aires de Villa MINSA- 2021. Repos Inst - UCV [Internet]. 2021 [citado 22 de septiembre de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81449>
23. Aliaga Díaz S, Alcas Zapata N. Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. INNOVA Res J [Internet]. 2021 [citado 25 de enero de 2023];6(1):18-30. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7878909>
24. Bonilla Quevedo KN. Gestión administrativa y la calidad de atención en el servicio de obstetricia del centro de salud Querocotillo. Repos Inst - UCV [Internet]. 2019 [citado 15 de enero de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54267>
25. González Rodríguez SS, Viteri Intriago DA, Izquierdo Morán AM, Verdezoto Cordova GO, González Rodríguez SS, Viteri Intriago DA, et al. Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. Rev Univ Soc [Internet]. agosto de 2020 [citado 17 de septiembre de 2023];12(4):32-7. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202020000400032&lng=es&nrm=iso&tlng=es
26. Dar S. The Relevance of Taylor's Scientific Management in the Modern Era. J Psychol Polit Sci. 1 de octubre de 2022;1-6.
27. Marín Escobar J, Maury Mena S, Benítez A, Maury A. Administration, competencies and management in educational institutions in Colombia. Int J Sociol Lang. 15 de octubre de 2022;6.
28. Nahar P, Badhera U. Study of IoT Techniques for Smart Pedagogy. 2019.
29. Artunduaga Lizcano F, Parra Parra R, Ceballos Ramirez G. Fundamentals epistemological of business administration: regional analysis induction to centra. Opción Rev Cienc Humanas Soc [Internet]. 2019 [citado 21 de diciembre de 2023];(Extra 25):1483-525. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8416599>
30. Jaime LPM, Molina YMN, Barragán WMP, Pí@rez MLP. PROCESOS ADMINISTRATIVOS: UN ESTUDIO AL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LAS PYMES: UNESUM - Cienc Rev Científica Multidiscip [Internet]. 25 de noviembre de 2020 [citado 24 de diciembre de 2023];4(4):29-40. Disponible en: <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unsumciencias/article/view/334>
31. Sotomayor RE. El fayolismo y la organización contemporánea. Visión Gerenc [Internet]. 2009 [citado 31 de enero de 2023];(1):53-62. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545880010>

32. Mendonça LL. Síntesis sobre el comportamiento organizacional y la importancia de la gestión de personas a partir de la historia de la administración. Rev Científica Multidiscip Núcleo Conhecimento [Internet]. 30 de noviembre de 2020 [citado 27 de diciembre de 2023];11(11):21-35. Disponible en: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracion-de-empresas/sintesis>
33. Pérez K, Grey M. El Liderazgo Directivo y la Gestión Administrativa en los Gerentes de las Escuelas Básicas. 1 de junio de 2018;1:1-16.
34. Calidad de la atención [Internet]. [citado 24 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>
35. Forrellat Barrios M. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Rev Cuba Hematol Inmunol Hemoter [Internet]. junio de 2014 [citado 29 de septiembre de 2023];30(2):179-83. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-02892014000200011&lng=es&nrm=iso&tlng=es
36. Samuel MT. INFOcalSER: Investigación en Calidad del Servicio, Información y Productividad.: Modelo de Calidad de la Atención Médica de Avedis Donabedian [Internet]. INFOcalSER. 2011 [citado 17 de septiembre de 2023]. Disponible en: <http://infocalser.blogspot.com/2011/10/modelo-de-calidad-de-la-atencion-medica.html>
37. Joaquim FL, Silvino ZR, Lamego FRD, Balbino CM, Souza CJ de, Santos LM dos. Gerenciamento do cuidado aos pacientes com úlceras venosas. Rev Enferm UFPE Online [Internet]. 16 de diciembre de 2019 [citado 24 de diciembre de 2023];13. Disponible en: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/index.php/revistaenfermagem/article/view/243017>
38. Molina Astúa M, Quesada Mena LD, Ulate Gómez D, Vargas Abarca S. La calidad en la atención médica. Med Leg Costa Rica [Internet]. marzo de 2004 [citado 31 de enero de 2023];21(1):109-17. Disponible en: http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1409-00152004000100007&lng=en&nrm=iso&tlng=es
39. Oliva EJD. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR Rev Cienc Adm Soc [Internet]. 2005 [citado 29 de septiembre de 2023];15(25):64-80. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
40. Núñez LA, Espinoza NB, Aguirre WP, Arévalo MP. Percepción de los servicios públicos: un análisis del Departamento de Recaudaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo - Ecuador, 2018. Bolentín Coyunt [Internet]. 30 de septiembre de 2022 [citado 25 de diciembre de 2023];(34):07-15. Disponible en: <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/bcoyu/article/view/1795>
41. Calsina BPC, Huichi MEC, Miranda GFR. LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LAS REDES ASISTENCIALES DE LA REGION DE PUNO. Waynarroque - Rev Cienc Soc Apl [Internet]. 3 de julio de 2023 [citado 25 de diciembre de 2023];3(1):33-46. Disponible en: <https://unaj.edu.pe/revistacientificawaynarroque/index.php/rscaw/article/view/53>
42. Ali B, Raad N, Anwar K. Private Hospitals' Service Quality Dimensions: The impact of Service Quality Dimensions on patients' satisfaction. Int J Med Pharm Drug Res. 9 de junio de 2021;5.

43. Setiono BA, Hidayat S. Influence of Service Quality with the Dimensions of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangibles on Customer Satisfaction. *Int J Econ Bus Manag Res* [Internet]. 2022 [citado 25 de diciembre de 2023];06(09):330-41. Disponible en: https://ijebmr.com/uploads/pdf/archivepdf/2022/IJEBMR_1048.pdf
44. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Rev Fac Med Humana* [Internet]. julio de 2020 [citado 25 de diciembre de 2023];20(3):397-403. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2308-05312020000300397&lng=es&nrm=iso&tlng=es
45. The Impact of the Quality of Electronic Banking Services in Achieving Customer Satisfaction from the Point of View of Al Rajhi Bank Customers | Hamadtu Ahmed | *International Journal of Business and Management* | CCSE [Internet]. [citado 25 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://ccsenet.org/journal/index.php/ijbm/article/view/0/46480>
46. Flores S, Anselmo F. Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Rev Digit Investig En Docencia Univ* [Internet]. enero de 2019 [citado 19 de enero de 2024];13(1):102-22. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2223-25162019000100008&lng=es&nrm=iso&tlng=es
47. Castro Maldonado JJ, Gómez Macho LK, Camargo Casallas E. La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. *Tecnura* [Internet]. 1 de enero de 2023 [citado 19 de enero de 2024];27(75):140-74. Disponible en: <https://revistas.udistrital.edu.co/index.php/Tecnura/article/view/19171>
48. Zúñiga PIV, Cedeño RJC, Palacios IAM. Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Cienc Lat Rev Científica Multidiscip* [Internet]. 27 de septiembre de 2023 [citado 19 de enero de 2024];7(4):9723-62. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7658>
49. Sousa VD, Driessnack M, Mendes IAC. Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería. Parte 1: diseños de investigación cuantitativa. *Rev Lat Am Enfermagem* [Internet]. junio de 2007 [citado 8 de febrero de 2024];15:502-7. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/7zMf8XypC67vGPrXVrVFGdx/?lang=es>
50. Rodríguez M, Mendivelso F. Diseño de investigación de corte transversal. *Rev Médica Sanitas* [Internet]. 2 de julio de 2018 [citado 19 de enero de 2024];21(3):141-7. Disponible en: <https://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/view/368>
51. Cvetkovic-Vega A, Maguiña JL, Soto A, Lama-Valdivia J, López LEC, Cvetkovic-Vega A, et al. Estudios transversales. *Rev Fac Med Humana* [Internet]. enero de 2021 [citado 8 de febrero de 2024];21(1):179-85. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2308-05312021000100179&lng=es&nrm=iso&tlng=es
52. Hernández-Sampieri DR. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA.

53. Mendoza S, Avila D. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Bol Científico Las Cienc Económico Adm ICEA. 5 de diciembre de 2020;9:51-3.
54. Gamba RV. Validez y fiabilidad del instrumento de análisis cuantitativo del uso de las redes sociales y el desarrollo de la inteligencia emocional en adolescentes. Cienc Lat Rev Científica Multidiscip [Internet]. 26 de junio de 2023 [citado 16 de marzo de 2024];7(3):4907-33. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/6522>
55. Oviedo HC, Campo-Arias A. Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. Rev Colomb Psiquiatr [Internet]. diciembre de 2005 [citado 16 de marzo de 2024];34(4):572-80. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0034-74502005000400009&lng=en&nrm=iso&tlng=es

ANEXOS

ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General H1: Existe relación entre la percepción de la gestión administrativa y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024.	Variable 1: Percepción de la gestión administrativa Dimensiones: Planificación Organización Dirección Control Variable 2: calidad de atención	Tipo de Investigación Investigación aplicada, de naturaleza correlacional. DISEÑO No experimental, de corte transversal. POBLACIÓN: Población: está conformada

<p>¿Existe relación entre la percepción de la gestión administrativa y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Existe relación entre la percepción de la</p>	<p>Determinar si existe relación entre la percepción de la gestión administrativa y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Identificar si existe relación entre la</p>	<p>H0: No existe relación entre la percepción de la gestión administrativa y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>H1: Existe relación entre la percepción de la organización y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa</p>	<p>Dimensiones:</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Aspectos tangibles</p>	<p>por todas las puérperas que se controlaron en el servicio de obstetricia del Centro de Salud Villa los Reyes.</p> <p>Muestra: 114 puérperas</p>
---	---	---	---	--

<p>organización y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024?</p> <p>¿Existe relación entre la percepción de la planeación y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024?</p> <p>¿Existe relación entre la percepción de la</p>	<p>percepción de la organización y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024.</p> <p>Identificar si existe relación entre la percepción de la planeación y la calidad de atención en puérperas en el Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024.</p>	<p>los Reyes Callao 2024.</p> <p>H0: No existe relación entre la percepción de la organización y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024.</p> <p>H1: Existe relación entre la percepción de la planeación y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024.</p>		
--	---	--	--	--

<p>dirección y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024?</p> <p>¿Existe relación entre la percepción del control y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024?</p>	<p>Identificar si existe relación entre la percepción de la dirección y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024.</p> <p>Identificar si existe relación entre la percepción del control y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los</p>	<p>H0: No existe relación entre la percepción de la planificación y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024.</p> <p>H1: Existe relación entre la percepción de la dirección y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024.</p> <p>H0: No existe relación</p>		
--	--	--	--	--

	Reyes Callao 2024.	<p>entre la percepción de la dirección y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024.</p> <p>H1: Existe relación entre la percepción del control y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024.</p> <p>H0: No existe relación</p>		
--	--------------------	---	--	--

		entre la percepción del control y la calidad de atención en puérperas del Centro Materno Infantil Villa los Reyes Callao 2024.		
--	--	--	--	--

ANEXO 2: INSTRUMENTOS

Ficha técnica del cuestionario 1

Variable: gestión administrativa

Población: 114 puérperas

Momento: Puérperas que acuden por consultorio externo a su primer control de puerperio.

Lugar: Centro de Salud Materno Infantil Villa los Reyes.

Validez: juicio de expertos

Viabilidad: alfa de Cronbach

Numero de ítems: Número de ítem: 17 ítems

Tiempo aproximado: 15 min

Escala: Escala de Likert

Pésima (1)

Deficiente (2)

Regular (3)

Buena (4)

Excelente (5)

Niveles y rango:

Buena: 64-85

Regular: 41-63

Mala: 17-40

Validación: cuestionario validado mediante juicio de expertos.

CUESTIONARIO 1

N	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: Percepción de la Planificación					
1	¿Considera que el establecimiento de salud cumple sus objetivos en su totalidad?					
2	¿Considera que se efectúa una planeación de las funciones en los puestos de trabajo?					
3	¿Cree que el área administrativa realiza una planeación estratégica para cumplir sus objetivos ?					
4	¿Considera que el establecimiento de salud tiene los objetivos definidos?					
	DIMENSIÓN: Percepción de la Organización					
5	¿Cree que el establecimiento de salud cuenta con personal capacitado para la atención?					

6	¿Considera que el personal del establecimiento de salud es incentivado a realizar una buena atención a los usuarios?					
7	¿Considera que el personal es designado en puestos o funciones de manera correcta?					
8	¿Considera que el establecimiento entrega folletos y coloca carteles para que el usuario esté bien informado?					
9	¿Cree que el establecimiento de salud realiza un adecuado monitoreo de actividades?					
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN						
10	¿Considera que las áreas del establecimiento de salud toman decisiones a favor de garantizar una buena atención a los usuarios?					
11	¿Considera que en lo últimos meses los cambios dados en el establecimiento han sido mejores?					
12	¿Considera que el establecimiento actúa con liderazgo para garantizar una buena atención a los usuarios?					
13	¿Considera que el establecimiento realiza una correcta evaluación de su funcionamiento?					
14	¿Considera que se toma en cuenta las opiniones de los usuarios para una evaluación posterior al establecimiento?					
DIMENSIÓN: Percepción del Control						
15	¿Considera que se toma en cuenta las opiniones de los usuarios para una evaluación posterior al establecimiento?					

16	¿Considera que el desempeño del centro de salud es bueno ?					
17	¿Considera que el servicio de atención al usuario es eficiente?					

Cuestionario 2

Variable 2: Calidad de atención

Población: 114 puérperas

Momento: Puérperas que acuden por consultorio externo a su primer control de puerperio.

Lugar: Centro de Salud Materno Infantil Villa los Reyes.

Validez: juicio de expertos

Viabilidad: alfa de Cronbach

Número de ítem: 16 ítems

Tiempo de administración 15 min

Escala: escala de Likert

VALORACIONES DE LAS CATEGORÍAS:

1: Nunca

2: Casi nunca

3: A veces

4: Casi siempre

5. Siempre

Niveles y rango:

Nula: 0

Baja: 16-37

Media: 38-58

Alta: 59-80

Validación: validado mediante juicio de expertos.

Cuestionario 2

		1	2	3	4	5
N	PREGUNTAS					594
	DIMENSIÓN: Fiabilidad					
1	¿Usted fue atendido de manera inmediata cuando acudió al área de emergencia de obstetricia?					
2	¿El obstetra demostró estar capacitado para atender su emergencia ?					
3	¿El Obstetra que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted y sus familiares?					
	DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta					
4	¿La atención brindada fue rápida?					
5	¿El obstetra le brindó información clara y oportuna acerca del parto?					
6	¿El tiempo de atención para su evaluación en el servicio de emergencia fue el adecuado?					
	DIMENSIÓN: Aspectos tangibles					
7	¿Los carteles letreros y flechas del servicio de obstetricia son adecuados para orientar a los pacientes?					
8	¿El servicio de obstetricia cuenta con personal suficiente para la atención de partos?					
9	¿El servicio cuenta con equipos y materiales necesarios para su atención?					
10	¿El servicio de obstetricia se encuentra limpio y cómodo?					
	Dimensión: Seguridad					
11	¿El obstetra le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas					

	o preguntas?					
12	¿El obstetra demostró contar con los conocimientos necesarios para atender su emergencia?					
13	¿El obstetra que lo atendió le inspiró confianza y seguridad durante el parto?					
	Dimensión : empatía					
14	¿El obstetra que brindó la atención lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	¿La explicación que el obstetra le brindó fue clara?					
16	¿El obstetra se interesó por brindarle mayor comodidad durante su evaluación?					

ANEXO 3: VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

JUICIO DE EXPERTO 1

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es lo suficientemente claro y permite medir las variables planteadas.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

Mg. Moquillaza Alcantara, Victor Hugo

DNI: 72246038

Especialidad del validador: Investigador Renacytc

20 de Enero del 2024

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



MOQUILLAZA ALCANTARA, Víctor Hugo.

Firma del Experto Informante

Graduado	Grado o Título	Institución
MOQUILLAZA ALCANTARA, VICTOR HUGO DNI 72246038	BACHILLER EN OBSTETRICIA Fecha de diploma: 19/02/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/04/2012 Fecha egreso: 31/12/2016	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
MOQUILLAZA ALCANTARA, VICTOR HUGO DNI 72246038	LICENCIADO EN OBSTETRICIA Fecha de diploma: 06/12/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
MOQUILLAZA ALCANTARA, VICTOR HUGO DNI 72246038	MAESTRO EN INFORMATICA BIOMEDICA EN SALUD GLOBAL CON MENCION EN INFORMATICA EN SALUD Fecha de diploma: 26/01/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 07/05/2018 Fecha egreso: 30/04/2020	UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA <i>PERU</i>

JUICIO DE EXPERTO 2

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

MEJORAR LA PREGUNTA 7

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

Norma Lola Sánchez Gaspar

DNI: 45933771

Especialidad del validador:

Mg. En Gestión de los Servicios de la Salud

20 de enero 2024

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Sánchez Gaspar, Norma

Firma del Experto Informante

Graduado	Grado o Título	Institución
SANCHEZ GASPAR, NORMA LOLA DNI 45933771	BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 22/11/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 18/08/2011 Fecha egreso: 16/07/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
SANCHEZ GASPAR, NORMA LOLA DNI 45933771	LICENCIADA EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 28/02/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
SANCHEZ GASPAR, NORMA LOLA DNI 45933771	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 10/12/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 29/01/2017 Fecha egreso: 19/08/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

JUICIO DE EXPERTO 3

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: García Sánchez Jessica Josefina

DNI: 18157393

Especialidad del validador:

Especialista en Riesgo Obstétrico

Obstetra asistencial


21 de Enero 2024

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Jessica J. García Sánchez
Magister en Gestión de los Servicios de Salud
COP 11449 - RENOMA COP. 295

Mg. Jessica Josefina, García Sánchez

Firma del Experto Informante

Graduado	Grado o Título	Institución
GARCIA SANCHEZ, JESSICA JOSEFINA DNI 18157393	BACHILLER EN OBSTETRICIA Fecha de diploma: 11/07/1998 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
GARCIA SANCHEZ, JESSICA JOSEFINA DNI 18157393	LICENCIADA EN OBSTETRICIA Fecha de diploma: 21/08/98 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
GARCIA SANCHEZ, JESSICA JOSEFINA DNI 18157393	MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 22/06/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
GARCIA SANCHEZ, JESSICA JOSEFINA DNI 18157393	ESPECIALISTA EN RIESGO OBSTETRICO Fecha de diploma: 18/10/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 21/08/2017 Fecha egreso: 30/07/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER S.A. PERU

JUICIO DE EXPERTO 4

Opinión de aplicabilidad: Aplicable] Aplicable después de corregir] No aplicable]

Apellidos y nombres del juez validador:

Carhuas Lara, Carmen Dina

DNI: 10886476

Especialidad del validador:

ENFERMERA ASISTENCIAL

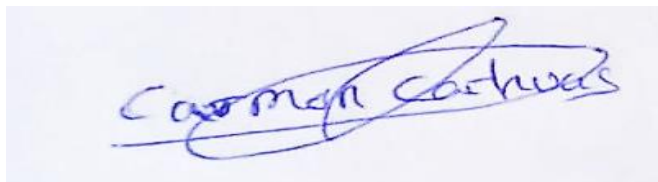
22. de Enero 2024

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

A handwritten signature in blue ink that reads "Carmen Carhuas". The signature is written in a cursive style and is enclosed within a large, loopy circular flourish.

Mg. Carhuas Lara, Carmen Dina

Firma del Experto Informante

<p>CARHUAS LARA, CARMEN DINA DNI 10886476</p>	<p>LICENCIADO EN ENFERMERIA</p> <p>Fecha de diploma: 12/09/2010 Modalidad de estudios: -</p>	<p>UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER S.A. <i>PERU</i></p>
<p>CARHUAS LARA, CARMEN DINA DNI 10886476</p>	<p>BACHILLER EN ENFERMERIA</p> <p>Fecha de diploma: 16/09/2010 Modalidad de estudios: -</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER S.A. <i>PERU</i></p>
<p>CARHUAS LARA, CARMEN DINA DNI 10886476</p>	<p>ESPECIALISTA EN ENFERMERIA EN SALUD FAMILIAR Y COMUNITARIA</p> <p>Fecha de diploma: 28/08/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER S.A. <i>PERU</i></p>
<p>CARHUAS LARA, CARMEN DINA DNI 10886476</p>	<p>MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD</p> <p>Fecha de diploma: 11/05/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: 26/08/2015 Fecha egreso: 27/05/2017</p>	<p>UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i></p>

JUICIO DE EXPERTO 5**Observaciones (precisar si hay suficiencia):****Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []**Apellidos y nombres del juez validador:**

Venturi Moquillaza César Augusto

DNI: 09806010**Especialidad del validador:**

Psicólogo jurídico forense

29 de Enero 2024¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Cesar Augusto Moquillaza', written in a cursive style.

Mg. Venturi Moquillaza, Cesar Augusto

Firma del Experto Informante

Graduado	Grado o Título	Institución
VENTURI MOQUILLAZA, CESAR AUGUSTO DNI 09806010	LICENCIADO EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 16/07/2012 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
VENTURI MOQUILLAZA, CESAR AUGUSTO DNI 09806010	BACHILLER EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 22/02/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
VENTURI MOQUILLAZA, CESAR AUGUSTO DNI 09806010	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 11/10/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 30/03/2020 Fecha egreso: 08/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

ANEXO 4 CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Validación mediante Alpha de Cronbach

Con 20 participantes que cumplan las mismas características de la muestra, se realizó una evaluación de la consistencia de las respuestas, con lo cual se validó el instrumento mediante la prueba de Alpha de Cronbach. La validación incluyó la evaluación de las variables principales del estudio. A continuación, se muestran los resultados:

	Observados	Correlación Item-test	Correlación Item-rest	Promedio de la correlación interitem	Alpha
Pregunta					
V1: PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA					
1	20	0.6838	0.6394	0.5470	0.9544
2	20	0.7383	0.7002	0.5611	0.9534
3	20	0.8586	0.8362	0.5480	0.9510
4	20	0.8087	0.7794	0.5534	0.9520
5	20	0.8494	0.8256	0.5490	0.9512
6	20	0.7753	0.8416	0.5571	0.9527
7	20	0.7132	0.6721	0.5638	0.9539
8	20	0.3396	0.2689	0.6042	0.9607
9	20	0.6886	0.6447	0.5664	0.9543
10	20	0.8254	0.7984	0.5516	0.9517
11	20	0.7784	0.7451	0.5567	0.9526
12	20	0.8350	0.8093	0.5506	0.9515

13	20	0.8140	0.7854	0.5529	0.9519
14	20	0.7726	0.7386	0.5573	0.9527
15	20	0.8018	0.7716	0.5542	0.9521
16	20	0.8028	0.7727	0.5541	0.9521
17	20	0.9085	0.8936	0.5426	0.9500
Resultado					0.9555
V2: CALIDAD DE ATENCIÓN					
1	20	0.4561	0.3809	0.5591	0.9467
2	20	0.2396	0.1528	0.5857	0.9255
3	20	0.7794	0.7403	0.5194	0.9519
4	20	0.7794	0.7403	0.5194	0.9380
5	20	0.9942	0.7403	0.5194	0.9380
6	20	0.7794	0.9930	0.4930	0.9316
7	20	0.4561	0.7403	0.5194	0.9380
8	20	0.6379	0.3809	0.5591	0.9467
9	20	0.5698	0.5801	0.5368	0.9419
10	20	0.9942	0.5047	0.5452	0.9438
11	20	0.9942	0.9930	0.4930	0.9316
12	20	0.7264	0.9930	0.4930	0.9316
13	20	0.8734	0.6798	0.5259	0.9395
14	20	0.9942	0.8494	0.5079	0.9353
15	20	0.9042	0.9930	0.4930	0.9316
16	20	0.7911	0.8857	0.5041	0.9346
Resultado					0.9428

Se obtuvo mediante el análisis que la variable “Percepción de la gestión administrativa” presentó un Alpha de 0.955, mientras que la “Calidad de atención” obtuvo un Alpha de 0.9428. Ambos son valores superiores a 0.70, por lo cual se consideran ambas variables válidas para el estudio.

ANEXO 5: FORMATO DEL CONSETIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

INSTITUCIÓN Universidad Privada Norbert Wiener

Investigador Liz Janette Cruz Stuart

Título: “PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN PUÉRPERAS EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL VILLA LOS REYES 2024”

Lo invitamos a participar de un estudio llamado Percepción de la gestión administrativa y calidad de atención en puérperas del C.M.I. Villa los Reyes. Este es un estudio desarrollado por los investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, el propósito de este estudio es determinar si existe relación entre la percepción de la gestión administrativa y la calidad de atención en puérperas, su ejecución permitirá identificar los problemas que presenta el centro de salud para mejorar la atención de los pacientes.

Si usted decide participar en este estudio deberá llenar una encuesta que puede demorar unos 30 min, los resultados de la investigación se almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Su participación en el estudio podría retrasar sus actividades diarias por la demora en el llenado del cuestionario, usted se beneficiará porque con el estudio se identificará las deficiencias del centro para mejorar la calidad de atención de los pacientes.

Usted no deberá pagar nada, ni tampoco recibirá ningún pago por su participación.

La información será guardada con códigos en el drive del tesista al cual solo él tendrá acceso. Si los resultados del estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su

identificación.

Si usted se siente incómodo durante el estudio podrá decidir no participar del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda o inquietud no dude en preguntar al personal del estudio, puede comunicarse con el investigador Liz Cruz Stuart al número 954156999 o al comité que validó el presente estudio Dra. Yenny Bellido Fuentes presidenta del comité de ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener al número 924569790 e-mail comite.etica@uwiener.edu.pe.

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que pueda retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia informada de este consentimiento.

Participante

Investigador


Nombres:

Nombres:

DNI:


DNI:

ANEXO 6 : CARTA DE APROBACIÓN DE LA INSTITUCIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS



GOBIERNO REGIONAL CALLAO

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO
"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"



DIRESA CALLAO


CONSTANCIA N° 007-2024-COMITÉ DE ÉTICA/UI/DIRESA CALLAO

El que suscribe, Presidente del Comité de Ética para la Investigación de la Dirección Regional de Salud del Callao, deja constancia que el proyecto de investigación titulado **"PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN PUERPERAS DEL CENTRO DE SALUD VILLA LOS REYES 2024"** ha sido evaluado y aprobado por nuestro Comité Institucional de Ética en Investigación, no habiéndose encontrado objeciones en dicho protocolo de acuerdo a los estándares propuestos por nuestro Comité y se ejecutará bajo la responsabilidad de **LIZ JANETTE CRUZ STUART**.

La fecha de aprobación tendrá vigencia desde el 26 de marzo de 2024 hasta el 26 de marzo del 2025; los trámites para su renovación deberán iniciarse por lo menos 30 días previos a su vencimiento.

Se debe notificar a este comité cualquier cambio en el Protocolo, en el consentimiento informado o eventos adversos, así mismo se deberán presentar informes trimestrales de los avances efectuados, de igual forma al finalizar su investigación deberá ser presentada de forma física y magnética a través de la Unidad de investigación de la DIRESA Callao.

Callao, 26 de marzo de 2024



GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO
LIZ JANETTE J. NICOLETTI DE SOBRINHO
D.O.M. 20019 INE. 14378
Presidencia
Comité de Ética Para la Investigación
Dirección Regional de Salud del Callao

EJNA/da

www.diresacallao.gob.pe
dumanos@diresacallao.gob.pe

Jr. Colina N° 879 – Bellavista -Callao
Teléfonos 4650048 - FAX 4290578

ANEXO 7 : TURNITIN

● 18% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados
- 8% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	4%
2	repositorio.ucv.edu.pe Internet	3%
3	hdl.handle.net Internet	3%
4	University of Notre Dame on 2024-08-22 Submitted works	2%
5	Universidad Wiener on 2023-04-15 Submitted works	<1%
6	uwiener on 2023-02-22 Submitted works	<1%
7	uwiener on 2025-05-28 Submitted works	<1%
8	Submitted on 1692973918832 Submitted works	<1%