



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Gestión administrativa y la calidad de atención en el servicio de obstetricia
del centro de salud Querocotillo

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Katherine Noemí Bonilla Quevedo (ORCID: 0000-0003-1283-0290)

ASESOR:

Dr. Roger Fernando Chanduvi Calderón (ORCID: 0000-0001-7023-0280)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales
Y gestión del riesgo en salud

Chiclayo – Perú

2019

DEDICATORIA

A Dios.

Por permitirme llegar hasta este punto y
darme salud para lograr mis objetivos,
además de su infinita bondad y amor.

A mi esposo.

Por apoyarme en todo momento, por sus
consejos, valores, sus ejemplos de
perseverancia, por la motivación y apoyo
inmutable que me ha permitido ser una
persona de bien, pero más que nada por su
amor.

A mis hijas.

Quienes, con su amor y cariño, fortalecen
mi camino y me dan fuerza para seguir
adelante.

AGRADECIMIENTO

A Dios por proporcionarme la fortaleza necesaria para seguir siempre adelante, a pesar de las dificultades, y colocarme en el mejor camino iluminando cada pasó de mi vida.

Mi profundo y sincero agradecimiento a mi esposo e hijas por ser el eje fundamental en todo lo que soy, en toda mi formación, tanto académica, como en la vida, por su incondicional apoyo a través del tiempo.

Mi agradecimiento a mis maestros de la Universidad César Vallejo y a mis amigos, quienes me brindaron sus conocimientos y sugerencias para emprender el camino de la superación.

A todos que de una u otra manera contribuyeron a la realización de esta investigación.

Página del jurado

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Katherine Noemí Bonilla Quevedo, estudiante del programa de Maestría de Gestión en servicios de la salud, de la Escuela de post Grado de la Universidad Cesar Vallejo, Identificado(a) con DNI 17447771, con la tesis titulada "Gestión Administrativa y la Calidad de Atención en el Servicio de Obstetricia del Centro de Salud Querocotillo"

Declaro bajo juramento que:

- 1) la tesis es mi autoría.
- 2) he respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagio ni total ni parcialmente.
- 3) la tesis no ha sido auto plagio; es decir no ha sido ubicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse las faltas de: fraude (datos falsos), Plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propia que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar vallejo.

Chiclayo, 20 de Julio del 2019



Katherine Noemí Bonilla Quevedo

DNI: 17447771

ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO.....	17
2.1 Diseño de investigación:	17
2.2 operacionalización de variable:	18
2.3 Población y muestra	20
2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.5. Procedimiento	21
2.6 Método de análisis de datos	21
2.7 Aspectos éticos.....	21
III. RESULTADOS	22
IV.DISCUSIÓN	28
V.CONCLUSIONES.....	32
VI.RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	43
Matriz de consistencia	44
Instrumento de medición de la variable	45
Validación del instrumento	49
Autorización para el desarrollo de la tesis	59
Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	60
Reporte turniti	61
Formulario de autorización para la publicación electrónica de la tesis.....	62
Autorización de la Versión Final del trabajo de Investigación	63

Índice de tablas

Tabla1: Resultado de calidad de gestión total la población que asiste al C.S Querocotillo.	22
Tabla 2: Resultado de gestión administrativa de manera general	23
Tabla 3: Resultados porcentual de la variable Gestión de Calidad general y dimensiones según promedio y desviación típica	24
Tabla 4: correlación de Pearson entre gestión administrativa y calidad de servicio en el centro de salud - Querocotillo.	25
Tabla 5: Relación de las dimensiones de las variables calidad de atención y las dimensiones de la variable Gestión Administrativa.	26

Índice de figuras

Figura 1: Resultado de calidad de gestión total la población que asiste al C.S Querocotillo.	22
Figura 2: Resultado estadístico de gestión administrativa de manera general	23
Figura 3:Resultados de la variable Gestión de Calidad general y dimensiones según promedio y desviación típica	24
Figura 4: correlación de Pearson entre gestión administrativa y calidad de servicio en el centro de salud - Querocotillo.	25
Figura 5: Relación de las dimensiones de las variables calidad de atención y las dimensiones de la variable Gestión Administrativa.	26

RESUMEN

Este estudio tuvo como finalidad determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad de atención en el servicio de Obstetricia del Centro de Salud Querocotillo, se trabajó con una muestra de 30 personas que acuden al Centro de Salud de Querocotillo. Tuvo como diseño el descriptivo correlacional, para lo cual se relacionó la variable gestión administrativa y la calidad de atención en el servicio de Obstetricia del Centro de Salud Querocotillo, para el análisis estadístico se trabajó con la correlación de Pearson, encontrando una correlación media alta moderada. Se logró establecer un promedio de 101,46 puntos con una desviación típica de 8,1 que se dispersa con respecto al promedio. Mientras que para la Gestión Administrativa el promedio fue de 93,36 puntos con una desviación típica de 9,03 puntos. Los promedios fueron altos que lo ubican la relación y el valor de significancia de 0,000 que es menor que 0,05. Por lo que corrobora la hipótesis de que ambas variables están relacionadas y a su vez es moderada. La gestión administrativa desde la percepción de los pacientes del distrito Querocotillo, jurisdicción de la provincial de Cutervo, es moderada – regular con el 53,4% en comparación con la calidad de atención que es de 16,6%. Mientras tanto en esta misma dimensión logró mejorar significativamente con 83,4% en comparación con la gestión administrativa que fue de 46,6%

Palabras Clave: Gestión Administrativa, Calidad de Atención, Obstetricia, Pacientes

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between administrative management and quality of care in the Obstetrics service of the Querocotillo Health Center, with 30 people working in the Querocotillo Health Center. From the objective of this study To determine the relationship that exists between administrative management and quality of care in the Obstetrics service of the Querocotillo Health Center, the conclusions will be presented based on the results obtained, which were statistical analysis of Pearson correlation, finding a high average correlation moderate It was possible to establish an average of 101.46 points with a standard deviation of 8.1 that is dispersed with respect to the average. While for Administrative Management the average was 93.36 points with a standard deviation of 9.03 points. The averages were high that place the relationship and the significance value of 0.000 which is less than 0.05. So it confirms the hypothesis that both variables are related and in turn is moderate. The administrative management from the perception of the patients of the district Querocotillo, jurisdiction of the provincial of Cutervo, is moderate - regular with 53.4% in comparison with the quality of atención that is of 16.6%. Meanwhile in this same dimension managed to improve significantly with 83.4% compared to the administrative management that was 46.6%

Keywords: Gestión Administrativa, Calidad de Atención, Obstetricia, Paciente.

I. INTRODUCCIÓN

A través del tiempo los gobernantes y profesionales de la salud de los diferentes países desarrollados del mundo, han estado preocupados por que mejore la salud de los habitantes mediante la creación de hospitales, postas médicas, establecimientos, pero a su vez estos provistos de prestaciones especializados, en las diversas áreas médicas, así como también abasteciendo de medicinas, entre otros. Sin embargo, en los países subdesarrollados no se ha logrado mejorar esta deficiencia por la falta de recursos presupuestarios que demanda la creación de hospitales y con ello brindar un buen servicio sanitario a su población.

Arraut (2015), refiere que la reforma actual, es la que actualmente domina el crecimiento de la economía por eso se está tratando de innovar con respecto a la reforma de la calidad de atención.

Por su parte Zurita (2016), menciona que el elevado costo del cuidado del paciente dificultan otorgar una atención adecuada y de calidad, situación que se vive en las diferentes naciones como Estados Unidos y los países de Europa, creando un conflicto de la garantizar la calidad de atención, y en países donde residimos existe la escasez de aumentar la cobertura de los bienes escasos con los que se cuenta, esto significa que se debe proporcionar una calidad de atención con lo escasos con la que se cuenta, aunado a este problema está también el derecho que tiene el paciente y que en algunas oportunidades lo solicitud con denuncias al personal de salud lo cual lleva a trabajar bajo presión.

Conviene subrayar que actualmente los establecimientos de salud son organizaciones muy complejas, en donde se desarrollan múltiples tareas, actividades y procesos los cuales en la mayoría de casos se deben realizar con escasos recursos; por eso se debe desarrollar una gestión administrativa coordinada con las actividades, para ofrecer servicios de alta calidad para lograr estos objetivos se debe tomar en cuenta los principios de la administración, de tal manera que el órgano directivo gestione recursos para una atención de calidad, planificando actividades que conlleve a elevar los servicios asistenciales con el objeto de dar de vida saludable a la población.

Se entiende que de una adecuada administración depende el éxito y el cumplimiento de las metas de forma efectiva en los centros de salud y/o hospitales. En tal sentido se precisa como administración el desarrollo por medio del cual se delinea y sostiene un entorno, dado

con diferentes personas las cuales laboran en equipo respetan un propósito característico de forma competente.

Es necesario recalcar que en los centros asistenciales se debe orientar a la gestión de calidad médica y paramédica de una manera progresiva programando actividades; involucrando a los servidores de salud a fin de así asegurar la calidad total debido a este proceso se transformará la organización, mediante una gestión de calidad adecuada, siempre teniendo en cuenta la importancia de brindar un buen servicio sanitario como derecho de los habitantes. Aguila, (2008).

Sobre la excelencia para la prestación de salud; se debe tener en cuenta que el paciente acepte el total de servicios, resultados y tratamientos los que a su vez se han convenientes para lograr una atención de salud excelente, pero siempre tomando en cuenta todos los circunstancias y los entendimientos del usuario; este a su vez es un derecho en el de cada paciente, se busca que se le brinde una adecuada atención al paciente desde la recepción del mismo hasta el final cuando es atendido por el profesional y se cubran todas sus expectativas esperadas en la atención como la disposición y el trato, información que se le brinda, el tiempo de espera y la puntualidad del profesional que estará brindando la atención.

La administración es la capacidad para alcanzar los objetivos que se trazan en las organizaciones, para ello se tiene que contar con la participación y el trabajo arduo de todos los individuos de la institución Torres, (2014).

Luego de analizar la problemática en los contextos mundial y nacional, se describe al distrito de Querocotillo perteneciente a la provincia de Cutervo, jurisdicción de la Región Cajamarca, en donde se encuentra el Centro de Salud de nivel 1-3, el cual cuenta con los siguientes recursos humanos: 2 médicos, 2 odontólogos, 2 obstetras, 6 técnicos de enfermería, 2 tecnólogos médicos, y 3 personal administrativo. Cuenta con una población femenina de 498 y una población total como establecimiento de salud de 2222 según INEI 2019, las cuales se atiende 30 pacientes mensualmente en el consultorio de obstetricia. En este contexto, se evidencia una gestión inadecuada, esto se ve reflejado en la no realización de los objetivos de la Dirección de Salud de la provincia de Cutervo, las cuales no están en

óptimo desarrollo permitiendo una desmotivación de parte de todos los colaboradores de salud que trabajan en este establecimiento.

Es importante que se logre sensibilizar a los directivos y profesionales de la salud, acerca del servicio priorizando el trabajo en equipo, el cual incluye a todos los profesionales trabajando interrelacionada mente con el fin de entregar una atención de calidad al usuario de los servicios y, sobre todo; es fundamental incentivar la responsabilidad de conocer dentro del Centro de Salud Querocotillo.

De acuerdo a lo descrito en el párrafo anterior se considera pertinente relacionar las variables elegidas en el centro de salud Querocotillo, cuya finalidad es cuidar la salud de los pobladores del Distrito de Querocotillo realizando una gestión administrativa adecuada e importante porque con ello se podrá desarrollar los objetivos y metas que se trazan en cada institución de Salud para lograr un adecuado proceso administrativo (planificación organización control y dirección).

Como se puede notar, el servicio en los hospitales y centros de salud viene siendo una preocupación creciente en las últimas décadas por la población y autoridades, destacándose la accesibilidad, es lo que más valora el paciente la necesidad de no realizar filas y el tiempo de espera, también se observa que la disponibilidad de los recursos es un factor fundamental para definir la calidad de atención en el paciente.

La actitud de suficiencia resolutiva para los problemas de salud tiene una significativa importancia para el paciente para cualificar la calidad de atención, la humanización en la atención es un indicador en el cual muestra que al paciente se le debe tratar sin diferenciar la clase social, ni las creencias o ideologías religiosas de ninguna clase.

Para dar mayor sustentabilidad a la investigación se revisó algunos estudios previos referentes a las variables de la investigación, teniendo en cuenta a:

Lie y Hsiang (2012), en su estudio realizado en Taiwán informa que en el sector dental la administración es excelente en las instituciones médicas en comparación con los hospitales y para elevar la calidad de atención aconsejan; que las secciones dentales se incorporen en las etapas de acreditación de hospitales de instrucción.

Saavedra (2014), quien en su tesis plantea como objetivo: identificar los componentes de la gestión que pueden ayudar a que un hospital logre la acreditación en salud, la investigación se realizó en el Hospital Exequiel Gonzales Cortes de Chile, para lo cual utilizó un diseño explicativo y aplicó un instrumento como la entrevista al personal de 16 Hospitales, llegando a la conclusión, que se debe tener una táctica comunicativa intensa y variable, así como también un convenio directivo en la que materialicen las acciones concretas y por ultimo organizar el equipo de salud.

Molla (2015), realizó un estudio en Chile con tendencia cualitativa donde el profesional de enfermería además de realizar tratamiento, también realizan gestión del cuidado, que se entiende como la utilización de un discernimiento del experto en la planificación, organización, motivación y control del suministro de los cuidados, convenientes certeros y total, que aseguran la continua del cuidado de salud, esto se encuentra sustentado en habilidades y dirección estratégica de cada organización, siendo este un sustento básico de la profesión; es importante descubrir el sentido de la noción de gestión del cuidado, las notas recogidas a través del diálogo profundo con seis enfermeras que se encontraban trabajando en instituciones de salud, siempre protegiendo los principios éticos, resultados: sobresalieron 10 clases vinculadas a los objetos enfocados a; gestión del cuidado, función Asistencial, Función Administrativa, entre otras.

El autor llegó a la deducción que el personal de enfermería reconocen el significado, pero no responsabilizan como característica principal de la enfermería en la comunidad, más bien como una actividad realizada por enfermeras/os que se realizan en prestación hermética, en tanto que la prestación asistencial le otorgan un concepto coordinado con su quehacer regular teniendo como fundamento el paciente y comunidad; surge la administración del cuidado como utilidad del discernimiento profesional a las acción procedente de la gestión y administración del plan con enfoque familiar.

Carrasquera (2015), en su artículo menciona, que el desarrollo de la gerencia administrativa, en la actualidad se ve determinado por su apariencia y su conducta dentro de la organización, esto genera un logro adecuado en las organizaciones esto asu vez conforma una institucion con cultura organizacional.

Gutiérrez (2015), en su tesis realizado en Chile, cuyo objetivo fue la elaboración de un modelo para la Gestión integral de pacientes, el tipo de investigación- explicativa, llegó a la

conclusión que son favorables dar forma y figura a este modelo por medio de una norma que lo respalde y cimiente el proceso a nivel hospitalario.

De igual manera Levinson (2016), realizó un estudio en la India en el análisis al Hospital servicios de Salud Indio se requiere control, para poder asegurar que se estará brindando una atención con calidad adecuada, los hostiles no cuentan con los servicios para una atención básica.

A su vez, Campaña, Romero, Labajos y Moreno (2018), investigó la calidad de servicio en las empresas, no sólo en ellas es importante sino también en las instituciones del sector salud, entendiendo como la complacencia del paciente.

Igualmente, Rice (2018) en su estudio realizado en Australia sobre medicion de la efeciencia de los planes de gestion en salud en el lugar de trabajo, la finalidad fue implementar un programa en las empresas que cumplieran con los requisitos de contar con trabajadores satisfechos con el desarrollo de su trabajo que realizaban. Se llego a la conclusion que se debe implemertar el programa de gestion de la salud ya que hubo un aumento considerable de la producctividad de los trabajadores de las empresas asi como tambien disminuyo el indice de indemnizacion y reclamos por parte de los trabajadores.

Estudios nacionales se tiene a:

Cauche (2015), estudio realizado en la ciudad de Lima, investigó el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención otorgada por el personal de enfermería, el estudio fue cuantitativo con diseño descriptivo de corte transversal. El procediendo usado fue la encuesta, teniendo como resultados que, del total de 45 usuarios, el 27% de usuarios tuvieron nivel de satisfacción alta, 51% satisfacción media y 22% satisfacción baja donde se demostró que no existía una buena calidad de atención.

A su vez, Santibañez (2017), ejecutó una investigación en Lima – Perú, con el motivo de estimar y establecer la calidad de atención del servicio de planificación Familiar empleando un diseño descriptivo. Trabajo con un total de población de 778 mujeres en edad fértil, tuvo como muestra 161, llegando a la conclusión: 67.7% fue buena la atención, 25,5% regular atención, 6,8% fue mala la atención se consideró que el nivel de atención fue bueno.

Por su parte, Montoya (2017) realizó un estudio en Yurimaguas, establece una conexión entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los pacientes. La investigación fue cuantitativa con diseño correlacional llegando a tener las siguientes consecuencias: donde demuestran que la administración es eficiente con 45% y el 40% señalo que el nivel del cuidado en la salud fue regular. Concluyendo que existe una correlación media y positiva entre ambas variables.

Además, Soto (2018), investigó la Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia en Ica. Obteniendo que el 10% de personas tiene una opinión favorable sobre la calidad de atención, el 86% consideraron que la calidad de atención fue media, el 5% opinaron que se encuentra en un nivel deficiente por tanto se finaliza determinado que existe una correlación lineal entre ambas variables de estudio.

De igual modo, Cencho (2018) en su estudio realizado en la región Ica con la finalidad de correlacionar la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia en el policlínico Gómez. El diseño descriptivo correlacional, la que tuvo un total de 68 habitantes los cuales fueron usuarias del área de obstetricia y se utilizó una porción de 58 usuarios se usó el, recojo de datos técnica encuesta e instrumento cuestionario concluyendo que si tiene una conexión estrecha entre las dos variables satisfacción del usuario y calidad del servicio.

En relación al tema, Aures (2018), en su tesis la cual tiene como finalidad, entender la conexión entre satisfacción del usuario con la calidad de atención del servicio de odontología fue un análisis descriptivo correlacional se contó con una cantidad representativa de 74 usuarios donde se usó para recolectar datos de la entrevista SERVQUAL. Los resultados permiten afirmar que existe una relación entre ambas variables de estudio, por lo que se entiende que al estar satisfechos las personas, entonces es lógico la existencia de una satisfacción de la población que concurre a los servicios de odontología.

También, Cama (2018), tuvo como finalidad de establecer la conexión que existía en las variables calidad de atención y la satisfacción del usuario externo, en el servicio de estomatología. El tipo de investigación es cuantitativo con diseño no experimental, descriptivo correlativo, con una prueba de 82 personas. Se aplicó una guía de entrevista obteniendo como resultado que el 26% de los usuarios manifiestan una inadecuada satisfacción en la atención. El 24% de las personas estuvieron no conformes y el 76% se

encuentran conformes. Existiendo enlace directo entre las variables de investigación; se obtiene como resultado final que hay conexión muy alta entre ambas variables de estudio.

Al respecto, LLallico (2018), en su investigación realizado en Lima – Perú, cuyo finalidad fue calificar la calidad de servicio en la atención odontología de la universidad Nacional Mayor de San Marcos, con un ejemplar de pacientes la cual estuvo formada por 100 pacientes que asistieron a la Clínica y además estos tuvieron que cumplir criterios de inclusión en lo que se concluye: que se logró con relación a tangibilidad y empatía en casi totalidad de muestra, está muy de conforme, y en fiabilidad, capacidad de respuesta y en los resultados se lograron que con relación a tangibilidad y empatía en mayoría está muy de acuerdo. Se llegó a la deducción que casi en su totalidad están muy de conforme en la calidad de servicio de la clínica basada en intangibles.

Samaniego (2018), en su tesis realizada para establecer la conexión entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el área de neonatología del hospital II de Tarapoto. Se trabajó con una población de 54 pacientes, los resultados obtenidos fueron: 79.9% que la gestión administrativa fue media con respecto a los objetivos trazados, y el 81.5% señalan que el nivel del área de estudio es medio llegando a la conclusión que la gestión administrativa y la calidad de atención tienen una relación significativa.

Cerna (2018), en su tesis cuyo objetivo fue relacionar la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Centro de Salud San Juan de Lurigancho, utilizó una población de 48000 pacientes, con una muestra de 38 usuarios se aplicaron como instrumento, la encuesta obteniendo una correlación de Pearson de 0.668 indicando con ello que existe una correlación moderada entre ambas variables.

Lovera (2018), en su investigación sobre la cálida de atención y la satisfacción del usuario externo en el servicio de obstetricia del puesto de Salud Señor de Luren. El estudio descriptivo correlacional, con una población de 86 pacientes; se aplicó la encuesta para ambas variables llegando a obtener una correlación de 0.435 que significa que existe una correlación media y positiva entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes.

Silva (2018), en su tesis realizado en Puerto Maldonado, tuvo como objetivo establecer la conexión entre la gestión administrativa y la calidad de la atención en el embarazo en adolescentes, la metodología de estudio que se empleo fue: estadística descriptiva, y

estadística inferencial no paramétrica, tuvo una población fue de 100 colaboradores del centro de salud y 45 gestantes adolescentes examinadas en el primer trimestre de gestación, donde se llegó a la conclusión que existe una tenue correlación.

Niño de Guzman (2018) en su tesis cuya finalidad fue estudiar, resolver la satisfacción de la usuaria y su relación con calidad de atención que se está recibiendo en el servicio de obstetricia del Centro de Salud Primavera, donde los métodos de estudio fueron cuantitativo, descriptivo con un boceto no se manipulo la muestra, transversal donde se tuvo una porción de 221 pacientes, en la que se concluye que la satisfacción se discierne por la usuaria sobre la calidad de atención en el servicio de obstetricia.

Chavez (2018) en su estudio cuya finalidad fue establecer la conexión deL clima organizacional y Gestion Administrativa de los colaboradores de salud de la oficina de recaucion de la sede Central del ministerio de educacion, donde se detecto que el 63% de trabajadores opina que el clima organizacional es muy conveniente para el desarrollo de su labor que realizan y el 55% opina que la gestion administrativa es adecuada.

En el ámbito regional

Marcelo (2017), realizó una investigación en Chiclayo, el cual relacionó la gestión administrativa y la calidad de atención en el área de admisión de la Clínica del Pacifico. Tuvo como población 792 pacientes de los cuales se tomó una muestra de 259 usuarios de los servicios, se usó como herramienta la escala SERVQUAL, llegando a la conclusión que el 86% calificaron de poco eficiente, el 79% de pacientes que usan los consultorios se hallaron insatisfechos con la asistencia y el cuidado de la salud

Sanchez (2018), realizó un estudio en Cajamarca en su tesis con diseño descriptivo correlacional, estuvo conformada con una población formada por 152 usuarios del servicio, el instrumento que usado fue indagación SERVPERF para la calidad de atención, en la que se llegaron a las consecuencias 67.1% el nivel de atención fue media, 57.2% el nivel fue satisfecha y se determinó que si existe conexión muy reveladora entre ambas variables.

Luego de describir los estudios previos, se presenta la teoría siguiente:

Sobre Calidad de atención en salud, la enciclopedia del lenguaje española, el vocablo calidad deriva del latín qualitas,-atis y su concepto es un conjunto de cualidades propias a una cosa, que accede apreciarla como igual, mejor o peor.

Se entiende como calidad a los caracteres de un servicio las cuales pueden brindar satisfacción y se refiere a los requerimientos de los clientes, que les permita satisfacer alguna necesidad.

Forrellat (2014), en su estudio nos refiere que en nuestro entorno calidad es igual a tener respuestas rápidas y que tengan efecto al solucionar de las dificultades de salud a las cuales enfrenten nuestros pacientes así mismo tiene implicancia en que el paciente se encuentre satisfecho.

Correa (2015), en su artículo la calidad se percibe como referente a cada individuo. Dos personas tiene la potestad de tener un servicio parecido pero lo evalúan de manera diferente, perciben de manera distinta la calidad de atención que recibe, cabe resaltar que hay diferencia en servicio dado y recibido por tanto se debe laborar en precisar cual es la apariencia que tiene mayor incidencia en la satisfacción esto nos lleva a que se debe comprender las expectativas del paciente o cliente, usuario.

Carrillo (2016), si se ofrecen servicios de salud estos deben ser de calidad con esto se conseguira, que el paciente se sienta eguro y por lo tanto se logren su nivel de satisfacción esperado.

Zafra (2015), calidad es sinonimo de confort, en todos los ambitos desde las perspectiva del paciente, por que la incomodidad genera insatisfaccion para el paciente y esto se amplia hasta los familiares los cuales se sienten disconformes con la calidad de atencion que se le otorga a su familiar.

Cabello (2016), el perfeccionar los sistemas de salud se convierte en una herramienta de vital importancia, se sugiere la formacion de profesionales de la salud con principios y sobre todo con empatia para que se encarguen de brindar atencion de calidad, así mismo es de vital importancia tambien el desarrollo de la seguridad esto se llevara acabo siempre y cuando, se forme consciencia y se sensibilice al nuevo personal de salud sobre el papel importante que debe desempeñar en brindar calidad y satisfaccion al usuario.

Cuya finalidad es satisfacer al usuario y el confort de los concurrentes a los servicios. Esta guía recoge diez perspectivas que brindan valor a la gestión de calidad en la institución.

el modelo SERVQUAL es una de técnica de estudio mercantil, la cual nos permite ejecutar la dimensión de la calidad de servicio que se le brinda al usuario, mediante este estudio conoceremos la expectativa del cliente y como ellos evalúan las prestaciones brindadas, esta herramienta es usada en diferentes instituciones. Esta herramienta desde el año 1988 que fue difundida por vez primera ha cursado por diferentes mejoras y verificaciones. Natsumoto (2015),

las Dimensiones del modelo Servqual.-Fiabilidad: relaciona a la destreza que se tiene para desarrollar el servicio que se le brindara al usuario, pero este debe ser seguro y metódico, esto significa que la institución tiene que cumplir con el ofrecimiento de resolver la dificultad por la que acude el usuario al servicio. Natsumoto (2015),

Sensibilidad: la preparación que se tiene para apoyar a los pacientes de manera activa y conveniente, garantizar la respuesta y a las preguntas y al descontento de los pacientes a la misma vez resolver el inconveniente. Seguridad: es la cognición y atención de los colaboradores y su destreza para infundir confiabilidad y seguridad al usuario del servicio de salud Empatía: es el cuidado personalizado que se oferta en la institución este se transmite por dar un servicio individualizado y ajustado al gusto del paciente. Elementos tangibles: es el aspecto material del establecimiento; ordenamiento, perceptible y colaboradores.

Catanbra menciona que el modelo de Zeithaml, Berry y Parasuraman la cual fue realizada en el año 1988 estos creadores del patron original, estipulando un grupo de suposiciones que se relacionan con el factor los cuales estimulan a encontrar las causas que hacen que el servicio prestado no sea el adecuado ellos se basan en dos criterios 1.-criterio que imagina el paciente sobre su atención y en la realización percibida en el momento de la atención los investigadores determinan que existe una relación estrecha entre los dos criterios. Serrano (2015),

El planteamiento de la calidad de servicio resulta de conformar dicha calidad general pero desde el punto de vista de tres tipos de tamaños: Calidad técnica (que se brinda) Calidad funcional (como se brinda) figura de la asociación estos quedan comprendidas las cualidades los que intervienen o supeditan la percepción que el usuario tiene del servicio,

siendo la imagen un componente primordial para así poder medir la calidad de atención recibida, esto relaciona directamente la calidad con la apreciación de la imagen. (Ayala & Davila (2018),

Ellis (2017), la particularidad para atender a las personas, es de suma importancia en la recuperación del paciente ya que cuando se le ofrece una buena atención, los índices de satisfacción van en aumento y por lo tanto la recuperación es más precoz,.

Moliner (2017), para la incursión de una calidad de atención adecuada, también se debe tener en cuenta el estado emocional del usuario esto influye en las perspectivas que tiene de su atención, Esto se tiene que tener en cuenta desde el primer contacto con el paciente.

Castelo (2016), tener una adecuada atención de calidad en salud pasa a ser parte de los derechos de toda persona al igual como el derecho a la vida; por esa misma razón las autoridades en salud deben repercutir en mejorar la calidad de atención.

Delgado (2015), en su tesis donde la finalidad fue establecer la satisfacción de la paciente forma parte una medida de calidad, sobresaliente, siendo un esencial factor el cual orientará el incremento de la política pública de salud a la altura nacional que se espera y se pudo decidir por medio del parecer de las pacientes en lo que respecta a todos los niveles de la atención que ofrece el establecimiento. por la falta de información de calidad de consultorio que notan los usuarios, se plantea analizar en que grado está la satisfacción de la paciente usuaria del programa Salud oral integral.

Se utilizó el instrumento SERVQUAL la que tiene cinco dimensiones: elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad de respuesta, fiabilidad y empatía.

Paiva (2018), establece los conceptos de las dimensiones de la calidad al usuario: elementos tangibles: se evalúa la calidad y estado en que se encuentran la estructura de la institución que el servicio así como también las instalaciones, mobiliario, rotulación de las oficinas, la demarcación.

Se evalúa también la Fiabilidad o también destreza para realizar prestación que asegura que se realizará, pero esta debe ser de conformación fidedigna y ordenada de esta manera el usuario evaluar la calidad de atención que se otorga.

También se evalúa la capacidad de responder, eso significa la intención o preparación para brindar la asistencia que se promete brindar o el usuario espera que se le brindara esta debe ser de manera rápida y sin mucho trámite.

Seguridad o entendimiento y atención manifestada en la práctica de los trabajadores de la institución que brindan la atención además se evalúa su destreza y la suficiencia en el desempeño laboral esto a su vez brindara familiaridad y fiabilidad en el cliente.

Empatía por la cual se demanda colocarse en el sitio del cliente de esa manera el funcionario que brinda el servicio asistirá así el cliente percibirá que se le comprende y se le brindará el servicio que el requiere pero de manera adecuada

La calidad de atención presenta como dimensiones a:

Seguridad; conceptualizada como la cognición y la educación de los trabajadores y su cualidad para infundir familiaridad y seguridad.

Empatía; se refiere al cuidado y diligencia personalizada y talento de origen y captar la precisión que ofertan los trabajadores a los usuarios.

Elementos tangibles; es el aspecto de las instalaciones aspecto, de los componentes, del material y la de los trabajadores.

Fiabilidad; La suficiencia y destreza del equipo de trabajo para realizar con lo esperado y realizarlo sin equivocación.

Capacidad de respuesta; La disponibilidad y decisión de asistir a los usuarios y otorgar una prestación oportuna.

Administrar. Según la enciclopedia del lenguaje español: guiar frente dar la iniciativa o empezar un plan empoderarse de la dirección, organización y manejo adecuado de una compañía o una organización, manejar una situación problemática.

Fernandez (2018), en su investigación realizada en Lima, nos refiere que la Administración estratégica, procedimiento que se utiliza constantemente en la administración donde el director y sus trabajadores, empiezan a trabajar con un adecuado,

entendimiento de su finalidad y su precedencia de cada organización, estas son determinadas por el conjunto de trabajadores a cargo de la dirección de la organización.

Caceres (2018), admite saber lo importante que es llevar a cabo un plan de gestión de calidad, así se podrá conservar y perfeccionar el nivel de satisfacción del cliente; también nos permite reconocer y encontrar las valoraciones extremadas de como el usuario percibe la calidad de servicio.

Esto nos permitiría tener fidelidad de los usuarios a su vez así se aumentarían considerablemente las ganancias.

Menciona que la administración implica la clasificación e inspección de las acciones de otros, de tal manera que sean eficientes y eficaces también se sabe que inspeccionar y coordinar la manera de laborar de los colaboradores es lo que diferencia la posición de un gerente, esto no quiere decir que los gerentes tienen la potestad de hacer lo que, en cualquier oportunidad, al contrario, su meta de ellos es que sus trabajadores realicen sus funciones de manera competente. Coulter (2015),

Enfoques de la Administración:

Cuantitativo este consiste en la utilización de métodos censales con patrones de perfeccionamiento y de informes por computadora. Esta técnica se utiliza para la mejora de la dirección en el área de planeamiento y control así mejoraría la iniciativa de acciones por parte de los gerentes.

Enfoque conductual: se basa específicamente en los colaboradores de la empresa tratándolos como de suma importancia en las investigaciones de Hawthorne en la “Compañía eléctrica occidental” donde se estimulaba con la luz a un grupo de ingenieros los cuales lo relacionaban con su productividad, en la actualidad los gerentes utilizan este enfoque mediante la productividad con incentivos, descansos.

Enfoque contemporáneo: en este enfoque se centra en el exterior de la empresa ya no en lo interno esto a su vez existen dos criterios: de sistema y contingencia.

Reyes (2007), en su libro administración moderna, refiere que esta se desenvuelve bajo la dirección de otra persona cuando se brinda un servicio o también se diría que es cumplir las metas propuestas, pero con el esfuerzo de otros.

La gestión de calidad está constituido por una agrupación de elementos interrelacionados los cuales contribuyen a evaluar otorgar apoyo técnica a las organizaciones de salud, la calidad es de significancia en la cultura organizacional existe en principios en los cuales se sustenta el procedimiento de gestión de la calidad los cuales son: enfoques del usuario, liderazgo, intervención activa del colaborador de salud, enfoques en procesos, enfoques sistemáticos para la gestión, mejora continua de la calidad, toma de decisiones basada en evidencia relación la cual es recíprocamente beneficiosa con el proveedor. Gestión de la calidad- Barreto(2008),

Teoría administrativa de la gestión. - Monahan (2018), la hipótesis de administración se originan de un periodo y sitio que se hallan asemejan a la fortaleza del mercado que empujan a las empresas fructíferas del presente, las originales diferencias del poder profesional con rumbo a una destresa actual e intensidad del aumento en el inicio del intelecto que es diferente del tiempo empresarial con limitada calificación de inicio del siglo XX.

Se trata de investigar los inicios precesion de la gestión se examinan dos conjeturas el primero es que las personas son seres ahorrativos los cuales están determinados a laborar por un estímulo externo, segundo es que la intención principal de la institución es iniciar el aumento de la riqueza de los accionistas.

Dimensiones de la administración

Organización: comprende la institución, está limitada, y es pasivo, pero a su vez parte también de la administración.

Coordinación: esta dimensión se encuentra básicamente confianza y comunicaron mutua para poder lograr el desarrollo y que la institución establezca y logre sus objetivos que se programan en un tiempo determinado.

Dirección: es la fase transcurso administrativo y abarcar la predominación del administrador en la elaboración y desarrollos de planes, logrando una contestación afirmativa de los trabajadores por medio del dialogo.

Control: es desempeñar la gestión de un plan, el cual se dirige a una finalidad; por tanto, se basa en planificar y direccionar en etapas consecutivas, los cuales son necesarios inspeccionar para que se dirijan adecuadamente.

Luego de haber descrito la realidad problemática y sustentada con estudios previos y la teoría científica se formula la interrogante: **¿De qué manera se relaciona la gestión administrativas y calidad de atención en el servicio de Obstetricia del Centro de Salud de Querocotillo 2019?**

Esta investigación se justificada ya que nos permite conocer sobre la gestión administrativa que se viene implementando en el centro de Salud Querocotillo, así como la calidad de atención que vienen dando los colaboradores de salud como son los médicos, enfermería, obstétrico y administrativo. Además, permite conocer sobre la calidad de atención que brindan los antes mencionados. También la investigación permitirá relacionar las dos variables mediante la utilización de la correlación de Pearson y con ello poder plantear investigaciones futuras de tendencia aplicativa. Nosocomios no son lo más pertinentes en los últimos años en nuestro país, así como en las regiones, ya que existen quejas constantes de los usuarios, por la postergación de las citas médicas, el trato que reciben del personal médico. De enfermería, obstetricia y del personal administrativo. Situación que conlleva a realizar la presente investigación, pero en el contexto nuevo como es en el Distrito de Querocotillo, donde se encuentra el Centro de salud del mismo nombre y que se atiende familias de bajos recursos económicos.

También nuestra investigación se justifica porque permitirá realizar las recomendaciones pertinentes a las autoridades de salud de tal manera que el centro de salud de Querocotillo pueda mejorar la gestión administrativa y la calidad de atención en beneficio de los pobladores de la comunidad de Querocotillo.

Sobre la Hipótesis en la presente investigación se tiene a:

Hipótesis de Investigación (Hi): A mejor gestión administrativa mejor calidad de la atención en el servicio de Obstetricia del Centro de Salud de Querocotillo

Hipótesis nula (Ho): A deficiente gestión administrativa deficiente calidad de la atención en el servicio de Obstetricia del Centro de Salud de Querocotillo

Con respecto a los objetivos de la investigación, se considera como **objetivo general**: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad de atención en el servicio de Obstetricia del Centro de Salud de Querocotillo 2019.

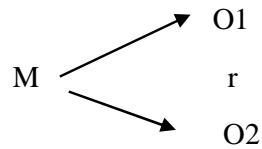
Los **objetivos específicos** fueron:

- Identificar la gestión administrativa en el servicio de obstetricia del Centro de Salud de Querocotillo.
- Identificar la calidad de atención del personal en el servicio de obstetricia del Centro de Salud de Querocotillo
- Comparar los índices estadísticos de las variables Gestión Administrativa y Calidad de Servicio del Centro de Salud de Querocotillo
- Relacionar la gestión administrativa con la calidad de atención del paciente que acude al servicio de obstetricia en el Centro de Salud de Querocotillo
- Relacionar las dimensiones de la variable Calidad de atención y las dimensiones de la variable Gestión Administrativa

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación:

Para el presente estudio se considera un diseño no experimental porque no se manipularán las variables. El diseño es descriptivo correlacional por que tiene como propósito conocer la conexión entre las dos variables, medirán cada una de las variables luego cuantificarán y se analizara las vinculaciones. El esquema del diseño es:



Donde;

M: Muestra de estudio

O1: Gestión administrativa

O2: Calidad de atención

r: relación entre variables

2.2. Variables y Operacionalización

- **Variable independiente:** Gestión Administrativa, es proceso dirigido por personas que buscan la mejora de su institución sobre todo para lograr los objetivos trazados durante un periodo de tiempo Cerna (2018),
- **Variable dependiente:** Calidad de atención, actualmente el usuario califica con más demanda la atención que le brinda el servicio al acude. Bardelli (2017),

Operacionalización de las variables.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Variable Independiente: Gestión Administrativa	Planificación	Atención oportuna Horario de atención Distribución de ambientes	Intervalo
	Organización	Abastecimiento de medicina Distribución de citas Distribución del personal	Intervalo
	Dirección	Cumplimiento del rol de turnos Solución de conflictos laborales Promocionar el buen trato	Intervalo
	Control	Puntualidad del personal en los turnos Control de los bienes y servicios Control de actividades que se programan	intervalo
Variable Dependiente: Calidad de Atención	Fiabilidad	Tiempo de espera para atención en obstetricia Desempeño del personal de obstetricia Confidencialidad del personal de obstetricia	Intervalo
	Capacidad de respuesta	Comportamiento del personal de obstetricia Tiempo de atención del personal de obstetricia al paciente Pertinencia del tiempo de atención en obstetricia	Intervalo
	Seguridad	Satisfacción del paciente por la atención Confianza del paciente por la atención del obstetra Pertinencia de la atención del paciente	Intervalo

	Empatía	Interés del profesional obstetra para la salud del paciente Docencia del profesional obstetra para explicar al paciente sobre su cuidado y tratamiento Pertinencia del recetario para la salud del paciente	Intervalo
	Aspectos tangibles	Uso de material didáctico para promocionar cuidados obstétricos del paciente	intervalo

2.2 Población y muestra

La población está conformada por los usuarios que se atienden en el servicio de obstetricia del centro de salud Querocotillo durante los siete días de la semana.

Aplicando los criterios de inclusión, se obtuvo como muestra 30 pacientes que se vienen atendiendo en este nosocomio.

Criterios de inclusión

- Mujeres voluntarias en salud reproductiva
- Mujeres embarazadas, madres y recién nacidos
- Mujeres que pertenezcan a la Microred del centro de salud

Criterios de exclusión

- Mujeres que se abstienen a ir al centro médico
- Pacientes con cuadros de emergencia pre parto
- Mujeres con embarazo riesgosos

2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica de recolección de datos

Para la presente investigación, se utilizó como instrumento la encuesta con 25 ítem para identificar los niveles de conocimiento de los usuarios sobre gestión administrativa y otra encuesta también con 25 ítem relacionadas a la calidad de atención del centro de salud.

Validez y confiabilidad del instrumento

La validación del instrumento se dio a través del juicio de expertos mediante la elaboración estructurada del cuestionario que determinó el nivel de conocimiento sobre las variables de estudio. Para efectos de la investigación se acepta un valor > 0.8 en el estadístico alfa de Cronbach.

Validación de contenido

Para la validación de contenido se solicitó la revisión de los instrumentos por tres profesionales de amplia experiencia en la especialidad para evaluar los ítems planteados de

tal manera que garanticen la confección de la encuesta para poder ser aplicada a los pacientes. El instrumento se aplicó a 30 pacientes que decidieron colaborar de manera voluntaria.

Para medir la correlación de las variables se utilizó la correlación de Pearson para correlacionar las variables gestión administrativa y calidad de atención

2.5. Procedimiento

Los instrumentos diseñados para evaluar a los involucrados de la muestra fue de 25 preguntas para cada uno de ellos; enfocadas en determinar cómo se percibe la gestión administrativa y la calidad de atención. Para tal efecto se procedió a enviar una solicitud al Director del Centro de Salud para el permiso correspondiente y poder aplicar los instrumentos de tal manera que permita realizar la correlación entre ambas variables. Una vez obtenida la información se procedió a procesar la información con el análisis e interpretación respectiva.

Cuestionario para medir los conocimientos

La encuesta aplicada a través de una escala para medir conocimientos fue observacional. Donde se presentó 5 alternativas incluida la correcta ya el paciente determinará cual él considera la correcta.

2.6 Método de análisis de datos

La información obtenida se procesó con el programa SPSS para el análisis correlacional, así como para la fiabilidad del instrumento de Alfa de Cronbach. Se utilizó además el Microsoft Excel para generar tablas y figuras estadísticas correspondientes.

2.7 Aspectos éticos

Para la presente investigación se tiene en cuenta el respeto a los derechos del autor en dos aspectos: en lo moral y patrimonial, sobre el primero se respeta la paternidad de la obra manteniendo la originalidad y las modificaciones sin perder la esencia de la autoría.

III. RESULTADOS

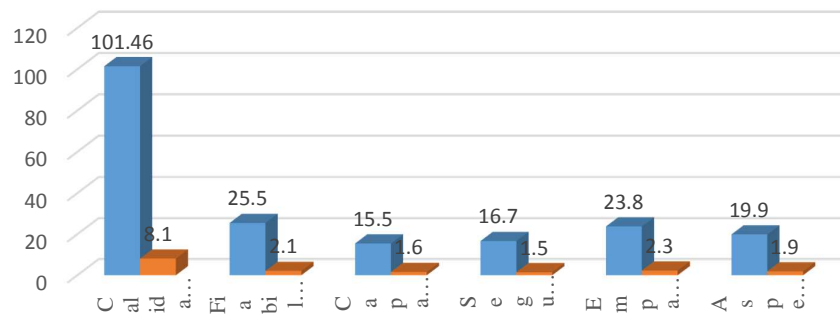
Los resultados están orientados a alcanzar de los objetivos planteados con respecto a Calidad de atención y su relación con la gestión administrativa en el Centro de Salud Querocotillo, las mismas que son presentados en tablas y figuras estadísticas.

Tabla 1. Análisis estadístico de la variable calidad de atención de manera general y por dimensiones en el personal que asiste al Centro de Salud Querocotillo.

VARIABLE	PROMEDIO	DESVIACIÓN TÍPICA
Calidad de atención General	101,46	8,1
Dimensión: capacidad de respuesta	15,5	1,6
Dimensión :seguridad	16,7	1,5
Dimensión: empatía	23,8	2,3
Dimensión : aspectos tangibles	19,9	1,9
Dimensión fiabilidad	25,5	2,1

Fuente: elaboración propia

Figura 1. Resultados en Promedio y Desviación Típica de Calidad de Atención General y por Dimensiones.



En la tabla 1 y figura No 01, se pueden apreciar los promedios obtenidos en la variable Calidad de Atención de una manera total y por dimensiones. El promedio total arroja $101,46 \pm 8,1$ puntos ubicándolo en la categoría muy bueno. Con respecto a las Dimensiones se tiene: Para Fiabilidad tuvo un promedio de $25,5 \pm 2,1$ ubicado en la categoría de Muy bueno. Para la dimensión Capacidad de respuesta, tuvo un promedio de $15,5 \pm 1,6$ ubicado en la categoría de bueno. Para la dimensión Seguridad arrojo un promedio $16,7 \pm 1,5$ también ubicado en la categoría de ligeramente muy bueno. En la dimensión Empatía tuvo promedio de $23,8 \pm 2,3$ ubicado en la categoría de bueno. Para la dimensión Aspectos tangibles tuvo un promedio de $19,9 \pm 1,9$ ubicado en la categoría ligeramente muy bueno grafico de barras.

Fuente: encuesta aplicada a los usuarios del servicio de obstetricia C.S Querocotillo julio 2019.

Referente al segundo objetivo específico: **Identificar la gestión administrativa en el Centro de Salud Querocotillo**, los resultados estadísticos se presentan en la siguiente tabla.

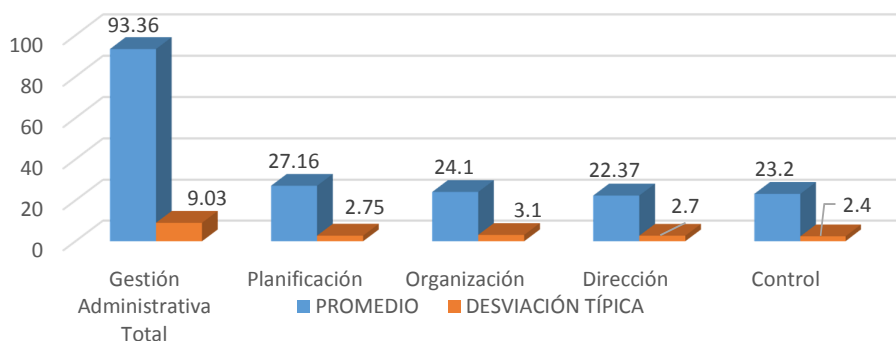
Tabla 2

Análisis estadístico de Gestión Administrativa de manera general y por dimensiones en el personal que asiste al Centro de Salud Querocotillo

VARIABLE	PROMEDIO	DESVIACIÓN TÍPICA
Gestión Administrativa Total	93,36	9,03
Dimensión: Planificación	27,16	2,75
Dimensión: Organización	24,10	3,1
Dimensión: Dirección	22,37	2,7
Dimensión: Control	23,2	2,4

Fuente: encuesta aplicada a los usuarios del servicio de obstetricia C.S Querocotillo julio 2019.

Figura 2: Resultados en promedio y Desviación típica de gestión administrativa-General y por dimensiones



En la figura 2, se pueden apreciar los promedios obtenidos en la variable Gestión Administrativa y por dimensiones. El promedio general es de $93,36 \pm 9,03$ puntos ubicándolo en la categoría Bueno. Con respecto a las Dimensiones se tiene: Planificación tuvo un promedio de $27,16 \pm 2,75$ ubicado en la categoría de Bueno, para la dimensión Organización un promedio de $24,10 \pm 3,1$ puntos en la categoría muy bueno. Para la dimensión Dirección tuvo un promedio de $22,37 \pm 2,7$ puntos se le ubica en la categoría de bueno y para la dimensión control tuvo un promedio de $23,2 \pm 2,4$ puntos también en la categoría de bueno.

Fuente: encuesta aplicada a los usuarios del servicio de obstetricia C.S Querocotillo julio 2019.

En cuanto al objetivo No 03 **Comparar los índices estadísticos de las variables Gestión Administrativa y Calidad de Servicio** se presenta en las tablas siguientes:

Tabla 3

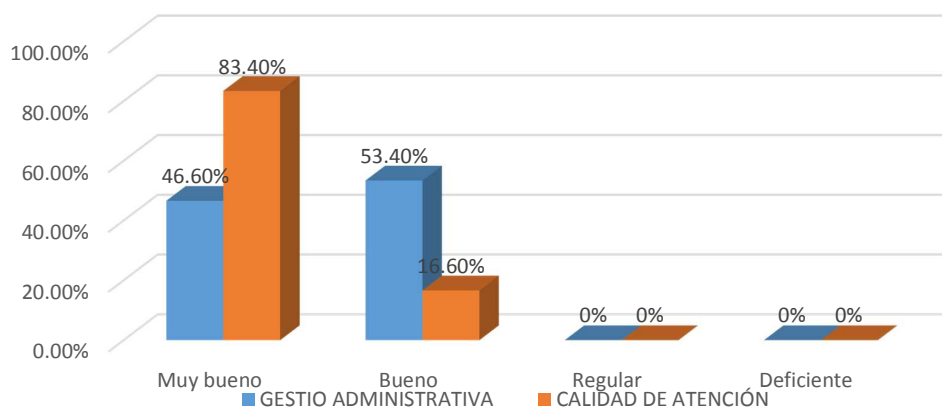
Resultado porcentual entre Gestión Administrativa y Calidad de Gestión en el Centro de Salud de Querocotillo

DIMENSIÓN	GESTIÓN ADMINISTRATIVA		CALIDAD DE ATENCIÓN	
CATEGORÍA	F	%	F	%
Muy bueno	14	46,6	25	83,4
Bueno	16	53,4	05	16,6
Regular	00	00	00	00
Deficiente	00	00	00	00
Total	30	100,0	30	100

Nivel de correlación $r = 0.823$ $p = 0.000$

Fuente: encuesta aplicada a los usuarios del servicio de obstetricia C.S Querocotillo julio 2019.

Figura: 3 *Relación Porcentual Gestión Administrativa y Calidad de Atención*



En la figura 3, se pueden apreciar que, de una muestra de 30 personas, el 46,8% de ellos responden que la gestión administrativa es Muy buena, en cambio el 53,4% afirman que es buena la atención en el Centro de Salud de Querocotillo. Con respecto a la Calidad de Atención del 100% en encuestados, el 83,4% de ellos afirman que la calidad de atención es muy buena, mientras que el 16,6% dicen que la calidad de atención es buena. No se encontró ningún encuestado en la categoría de regular y deficiente en ambas dimensiones.

Fuente: encuesta aplicada a los usuarios del servicio de obstetricia C.S Querocotillo julio 2019.

En cuanto al objetivo No 04, al realizar la correlación de las dos variables se encontró que si existe una correlación de $r = 0,823$, es decir la Gestión Administrativa si se correlaciona con la Calidad de Atención, originando una correlación alta.

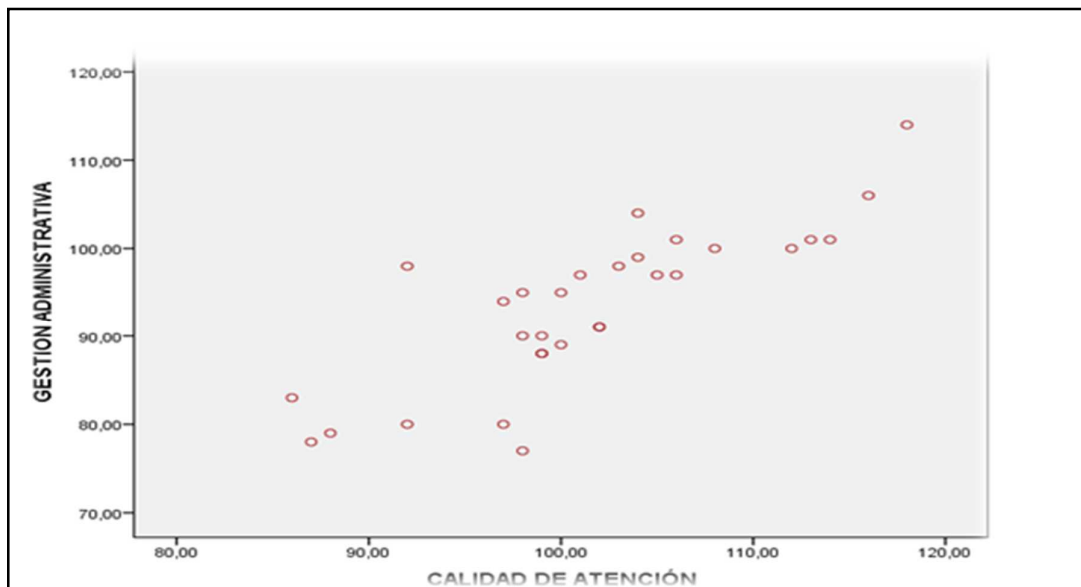
Tabla 4

Correlación de Pearson entre Gestión Administrativa y Calidad de Atención en el Centro de Salud Querocotillo

Correlación de Pearson entre Gestión Administrativa y Calidad de Salud Querocotillo

		CALIDAD DE ATENCIÓN
CALIDAD DE ATENCIÓN	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	
	N	30
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Correlación de Pearson	,823
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

Fuente: encuesta aplicada a los usuarios del servicio de obstetricia C.S Querocotillo julio 2019.



En la figura No 4 se observa la correlación de Pearson entre la Gestión administrativa con ,823 y la calidad de atención ,823; donde nos demuestra que si hay una relación alta positiva. Llegando a la conclusión que si existe una adecuada gestión administrativa también generara una adecuada calidad de atención la cual cumplirá con las expectativas que llega el paciente a la consulta y por lo mismo tanto el colaborador de salud como el paciente se encontraran en armonía.

Fuente: encuesta aplicada a los usuarios del servicio de obstetricia C.S Querocotillo julio 2019.

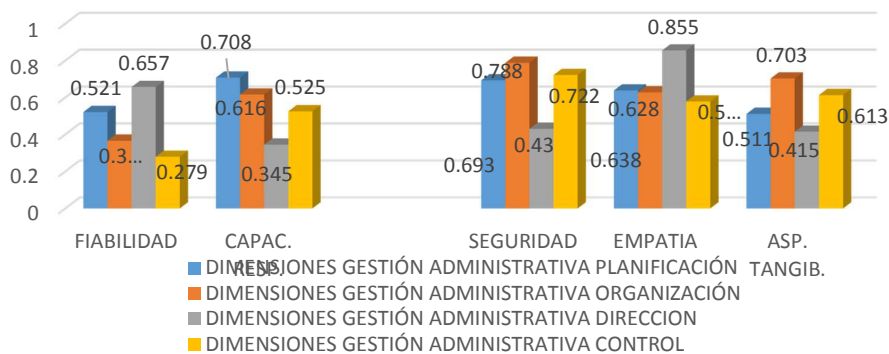
Con respecto al objetivo No 05 Relacionar las dimensiones de la variable Calidad de atención y las dimensiones de la variable Gestión Administrativa se presentan la tabla siguiente:

Tabla 5. *Correlación de Pearson entre las Dimensiones de Gestión Administrativa y Calidad de atención en el Centro de Salud de Querocotillo.*

DIMENSIONES	DIMENSIONES GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	PLANIFICACIÓN	ORGANIZACIÓN	DIRECCIÓN	CONTROL
CALIDAD ATENCIÓN				
FIABILIDAD	0,521	0,366	0,657	0,279
CAPACIDAD DE RESPUESTA	0,708	0,616	0,345	0,525
SEGURIDAD	0,693	0,788	0,430	0,722
EMPATÍA	0,638	0,628	0,855	0,578
ASPECTOS TANGIBLES	0,511	0,703	0,415	0,613

Fuente: encuesta aplicada a los usuarios del servicio de obstetricia C.S Querocotillo julio 2019.

Figura 5 *Resultados regresión Pearson por Dimensiones*



En la tabla 5, Al relacionar la dimensión Fiabilidad con cada una de las dimensiones de gestión administrativa existe una correlación moderada y alta para planificación y dirección, sin embargo, para la dimensión organización y control es de baja y moderada respectivamente. Para la dimensión capacidad de respuesta la correlación se encuentra entre moderada y alta con cada una de las dimensiones de gestión administrativa. Con respecto a la dimensión seguridad y empatía se tiene que todas están con una correlación moderada y alta. Del mismo modo ocurre con la dimensión aspectos tangibles y cada una de las dimensiones de gestión administrativa.

Fuente: encuesta aplicada a los usuarios del servicio de obstetricia C.S Querocotillo julio 2019.

Cronbach

El uso de α como un estimador estable de la confiabilidad por lo que su importancia es notar que, la identidad entre él α y el valor esperado se da sólo cuando las partes son paralelas, es decir, cuando sus varianzas y covarianzas son todas iguales, y su valor esperado es el mismo (cf. Infra). Cuando las varianzas entre los ítems no son iguales, el coeficiente α es igual al valor esperado del α calculado sobre las mitades de la prueba como partes, en lugar de los ítems individuales (Cronbach, 1951; Lord & Novick, 1968; Cortina, 1993)

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,856	25

Fiabilidad del Instrumento de la Variable Calidad de la Atención según Alfa de Cronbach

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido	0	0.0
	Total	30	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.822	25

Los resultados del Alfa de Cronbach demuestran la aplicabilidad de los instrumentos a los pacientes del Centro de Salud de Querocotillo – Cutervo.

IV. DISCUSIÓN

Con el objetivo de fundamentar la conexión que hay entre la gestión administrativas y calidad de atención en el servicio de Obstetricia del Centro de Salud Querocotillo; se trabajó con una muestra de 30 pacientes a quienes se aplicó dos encuestas, en las cuales se discierne, entiende y se aprecia la capacidad resolutoria del servicio y la cualificación técnica del colaborador de salud, en todo el proceso de atención. Se realizó la validación de los instrumentos mediante la validación por expertos los mismos que validaron el cuestionario de calidad de atención y el instrumento de gestión administrativa para ello se consideró el juicio de expertos, así como la validación interna con una fiabilidad del 0,856 (Según el Alfa de Cronbach es muy significativo) y la calidad de atención fue de 0,822 (Según el alfa de Cronbach es muy significativo); lo que indica la pertinencia de ambos instrumentos en la aplicación a los usuarios que llegan al Centro de Salud de Querocotillo.

Los resultados analizados mediante el coeficiente de correlación de Pearson, se demuestra la existencia de una correlación alta y significativa entre gestión administrativa y calidad del servicio en el Centro de Salud Querocotillo; con una correlación $r = 0,823$ y p el valor de 0.001 ($p < 0,05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de trabajo. Este resultado es semejante a la investigación realizado por Fernández (2015), quien encontró una correlación significativa ($r = 0,864$, $p < 0,05$), lo entre las competencias del docente universitario y los estándares de calidad investigativa (Chiavenato, 2011, p.317 y Parasuraman, et al, 1988, p, 58).

Por su parte Aliendres, (2012), encontró una correlación significativa alta ($r_s = 0,789$, $p < 0,05$), entre competencia docente en su dimensión organización de la enseñanza y calidad educativa. En cuanto a la figura de dispersión, se aprecia la nube de puntos que dibujan una regresión lineal indicando que existe una relación altamente significativa entre ambas variables.

Silva, (2004) asevera que: “La gestión administrativa en una institución se debe tener en cuenta las buenas relaciones entre el personal que labora en ella y los clientes y/o los pacientes que de alguna manera tiene influencia en el conducto y las emociones de las personas; influyendo en el desempeño de la gestión y posibilitando una mayor satisfacción laboral”.

Por su parte Córdor, (2018) en las conclusiones que llega, coincide con la presente investigación en donde mide si el paciente se encuentra satisfecho el paciente de acuerdo a su percepción. Se obtuvo que el 92.2% de los pacientes estuvieron satisfechos con la atención. Las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la escala SERVPERF donde se llegó al 80% paciente satisfecho (94.3%, 89.6%, 89.6 % y 84.5%; respectivamente).

Al relacionar la investigación con el estudio que realizó Montoya, (2017) se establece una conexión entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios. El tipo de estudio fue descriptivo correlacional de corte transversal no experimental llegando a obtener los siguientes resultados: donde demuestran que la administración es eficiente con 45% y el 40% señaló que el nivel del cuidado en la salud fue regular donde se por lo que se concluyó que la gestión administrativa y la calidad de atención no son independientes, en la presente investigación se encontró con un 46,6% de encuestados consideraron que la gestión administrativa es muy buena, y un 83.4% de población intervenida refieren que la calidad de atención es muy buena, por tanto se demuestra que existe correlación y que además la población considera que el personal del consultorio de obstetricia cumple con sus expectativas en el momento de la atención.

De igual manera el estudio se relaciono con el de Santibañez, (2017) ejecutó una investigación en Lima – Perú, con el motivo de estimar y establecer la calidad de atención del servicio de planificación Familiar empleando el procedimiento descriptivo, prospectivo y de corte transversal. Trabajo con un total de población de 778 mujeres en edad fértil, tuvo como muestra 161, llegando a la conclusión: 67.7% fue buena la atención, 25,5% regular atención, 6,8% fue mala la atención se consideró que el nivel de atención fue bueno. Así mismo en la presente investigación se encontró que la calidad de atención fue muy buena con un promedio total de 101,46% donde se le brinda los siguientes valores según dimensiones: fiabilidad 25,5% se ubicó como muy bueno y capacidad de respuesta un promedio de 15,5% donde se ubica en la categoría de ligeramente bueno, la dimensión de seguridad con un promedio de 16,7% ubicándose en muy bueno y empatía con un promedio de 23,8%, para la dimensión de aspectos tangibles con un promedio de 19,9% muy bueno.

Así también algo semejante ocurre con el trabajo de Cauche, (2015) estudio realizado en la ciudad de Lima, investigó el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por el personal de enfermería, tuvo como resultados que, del total de 45 usuarios, el 27% de usuarios tuvieron nivel de satisfacción alta, 51% satisfacción media y 22% satisfacción baja donde se demostró que no existía una buena calidad de atención. En cambio, en la presente investigación, se encontró que el 46,8% de encuestados consideran que la gestión administrativa es muy buena, en cambio el 53,4% afirman que es buena la atención en el Centro de Salud de Querocotillo. Es decir, en lo que refiere a planificación los encuestados califican positivamente al personal de obstetricia por la atención oportuna que hacen a sus pacientes, así como por el trabajo oportuno del jefe del establecimiento, en direccionar a su personal para la atención inmediata a los pacientes. También se tiene en cuenta la opinión de los pacientes en lo que refiere a la organización tanto en el abastecimiento de medicamentos, como por la entrega oportuna de las citas para la atención de las madres gestantes. Del mismo modo los encuestados se muestran contentos por la buena distribución del personal en el centro de salud de Querocotillo, ya que permite dar más oportunidades a los usuarios para auxiliarse en casos de emergencia. Es menester afirmar que los pacientes encuentran un clima laboral saludable ya que el encargado del centro de salud interviene oportunamente en la solución de algún percance que se ocasione tanto entre el personal que labora en el centro de salud, como por las pacientes y/u otro usuario que llega para atenderse. Finalmente se considera al control que se realiza en el centro de salud, ya que el personal práctico los valores de puntualidad, respeto, solidaridad, entre otros, que de alguna manera influye en la buena marcha de la institución.

Con respecto a la Calidad de Atención del 100% en encuestados, el 83,4% de ellos afirman que la calidad de atención es muy buena, mientras que el 16,6% dicen que la calidad de atención es buena. No se encontró ningún encuestado en la categoría de regular y deficiente en ambas dimensiones. Estos resultados mostrados en porcentajes permiten afirmar que existen confianza y fiabilidad en la institución por parte del personal especialmente los de especialidad Obstetricia por la manera de atender al paciente, la ética en su desempeño, lo que repercute en la confianza de los pacientes. Es importante destacar la capacidad de respuesta que emiten las obstetras en lo que se refiere a la amable y, Cortez y el desinterés que demanda el tiempo de atención, sino en la mejora que debe quedar las

pacientes luego de una intervención por parte de las profesionales de Obstetricia. De todo ello cabe resaltar la empatía existente entre el personal obstetra con las pacientes por considerarse ser una más dentro de la comunidad para servir, por la importancia de la madre gestante, desde sus inicios, el cuidado que deben tener antes y después del parto, aunado al cuidado del recién nacido así también es un derecho de salud de todas las mujeres en edad fértil que acuden al consultorio de obstetricia. Para ello las obstetras brindan sesiones educativas a las mujeres del lugar mediante campañas programadas por el jefe del Centro de Salud y que es realizado mensualmente. Referente a los aspectos tangibles, es decir sobre la limpieza y orden tanto del personal obstetra como de todas las personas que laboran en el centro de salud es muy satisfactorio, ya que durante las capacitaciones las obstetras realizan las charlas de una manera didáctica de tal manera que sean comprendidas por todas las asistentes.

V. CONCLUSIONES

Como resultado del análisis estadístico y discusiones realizadas sobre la correlación existente entre las variables calidad de atención y gestión administrativa en el Centro de Salud de Querocotillo, se llegó a las siguientes conclusiones:

1.- la gestión administrativa en el consultorio de obstetricia según sus dimensiones la cual se ubica en la categoría buena pero también se observó que en cuanto a la dimensión control tiene 23,37 donde se ubica en una categoría buena.

2.- la calidad de atención en el consultorio de obstetricia según dimensiones tiene un total general de 101.46 el cual lo ubica en una categoría muy buena entonces en el consultorio de obstetricia si existe una adecuada calidad de atención según lo percibe la población que acude al consultorio.

3.-Existe un nivel de influencia significativo $r= 0,823$ y p el valor de 0.001, para $*P < 0,05$ de la calidad de atención y gestión administrativa del personal obstetra en el Centro de Salud de Querocotillo. El 83.4% del personal evaluado se ubica en la categoría de muy Bueno, seguido del 16.6% en la categoría de Bueno. Mientras que en la dimensión Gestión Administrativa se tuvo un 46.6% en la categoría de muy Bueno y el 53.4% en promedio gestión administrativa, percibido por los docentes y administrativos, los resultados indican que 40.54 % por lo cual se califica que la gestión administrativa es de buen a muy Bueno.

4.-Existe evidencia significativa para afirmar que existe un nivel de relación calidad de atención y gestión administrativa, además se confirma la validez y confiabilidad de los instrumentos aplicados puesto que se logró un nivel de confiabilidad del 0,856 para el cuestionario gestión administrativa y de 0,822 para el instrumento calidad de atención según el alfa de Cronbach utilizado.

5.-Respecto al análisis de la influencia de las dimensiones de la calidad de atención y gestión administrativa, se determinó por el análisis de regresión simple utilizado la Correlación de Pearson, en el cual arroja que existe un nivel de influencia significativa ($r=0,823$ para $*P < 0,05$) de la calidad de atención y la gestión administrativa.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Ministerio de Salud realizar proyectos relacionadas con la gestión administrativa y la calidad de atención, de modo que se promueva la mejora del recurso humano para una mejor atención a mujeres que habitan en el distrito de Querocotillo.
2. A los empleados del sector salud, realizar actividades de apoyo para contribuir en la mejora de la gestión administrativa que conlleve a la mejora de la calidad de atención en el Centro de Salud de Querocotillo.
3. A los usuarios del Centro de Salud de Querocotillo, participar en las actividades que se programan en el centro de salud con el propósito de reforzar y manejar que lo lleven a mejorar su motivación, creatividad en las acciones para mejorar la calidad de atención por parte del personal de obstetricia.
3. Se sugiere la realización de investigación utilizando las variables de estudio para que sean en diseño aplicativo proponiendo un plan de gestión administrativa.

REFERENCIAS

Aguila, E.(mayo, 2008). Gestion de la calidad. *Minsa (04)*. Recuperado de http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-2.pdf

Arraut, L. (Marzo, 2015). Quality Management as an Organizational Innovation for the Productivity of the Company. *Revista EAN (10)*. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n69/n69a03.pdf>

Aliendres, N. (2012). Competencia del docente para el logro de una educación de calidad en el instituto universitario de tecnología de Puerto Cabello (Tesis de maestría). Recuperado de <http://www.grupocieg.org/archivos/Competencias%20docentes%20Nidia%20Aliendres%20UC.pdf>

Aures, N. (2018). Satisfacción del usuario en relación a calidad de atención. Servicio de Odontología del Centro de salud Pueblo Nuevo (Tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29804/aires_sm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ayala, D. (2018). Calidad del servicio en el centro de salud San Ignacio (tesis de maestría). recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33409/ayala_eh.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Barrero, A. (agosto, 2008). sistema de gestion de calidad en salud. *Minsa (08)*. Reccuperado de <https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/Presentacion/Documentos/PLANES/SistemaGestionCalidadSalud.pdf>

- Bardelli, M. (2017). Calidad percibida en el Servicio (Tesis de maestría). recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9581/>
- Cabrera, C. (2018). Gestión administrativa y calidad del servicio en la Red de Salud de Ambo (Tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33452/cabrera_cn.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cabello, M. (julio, 2016). Calidad de la atención médica paciente o cliente. *Revista médica herediana* (12). Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2001000300005
- Cáceres, L. (2018). Sistema de gestión de la calidad ISO 9001; 2015 y percepción de la calidad de servicio en la escuela académica profesional de ingeniería industrial y de gestión empresarial de la universidad privada Norbert Winert (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/2545/TESIS%20C%C3%A1ceres%20Lupe.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cama, D. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo (Tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29451/cama_vd.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Campaña, I y Romero, R., Labajo, T. (enero, 2018). Evolution of quality of service in early intervention: A systematic review. *Anales de pediatría* (309). Recuperado <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1695403318301802?token=E7D8CA6BDC34088336BB69DDC2F1EF7337EFE143F853A80F8A8BD6FB68E22092E1F5203BE730B9C2CA8E29A63EC30783>
- Castelo, R. (marzo, 2016). Patient satisfaction with medical care emergency. *revista cubana* (323). Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubenf/cnf->

2016/cnf163f.pdf

Cauche, L. (2015). Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia (Tesis de maestría). Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6086/Caushi_al.pdf?sequence=1&isAllowed=y%20victor%20ramos%202016%20calidad

Carrasquera, F. (Diciembre, 2015). Correspondencia entre los estilos de pensamiento y estilos gerenciales una evaluación desde gerencia educativa. *Estudios y reflexiones* (19). Recuperado de [http://www.Downloads/Dialnet-CorrespondenciaEntreLosEstilosDePensamientoYLosEst-3435169%20\(1\).pdf](http://www.Downloads/Dialnet-CorrespondenciaEntreLosEstilosDePensamientoYLosEst-3435169%20(1).pdf)

Carrillo, R. (Septiembre, 2016). Quality of service in the external consultation of an urban medical clinic of Tabasco. *Salud Quintana Roo* (35). recuperado de <https://docplayer.es/64403144-Calidad-de-servicio-en-la-consulta-externa-de-un-centro-de-salud-urbano-de-tabasco.html>

Cencho, I. (2018). Satisfacción del usuario en relación a calidad de atención en el servicio de obstetricia (Tesis de maestría). recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29807/ccencho_gs.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cerna, E. (2018). Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando (tesis de maestría). recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31995/Cerna_CE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Coulter, R. (2015). Administración. En R. Coulter. Autor Recuperado de <http://www.ru.edu.uy/wp-content/uploads/2018/05/Administraci%C3%B3n-Robbins.pdf>

Correa, Y. (2015). Satisfacción usuaria pacientes programa “Salud Oral Integral de la Embarazada” Centro de Salud Familiar Miguel Ángel Arenas López de Curicó (tesis de maestría). Recuperado de <http://dspace.utalca.cl/handle/1950/10985>

Cóndor, L. (2018). Grado de satisfacción de pacientes atendidos en el Centro de Salud Pacobamba. (Tesis maestría). Recuperado de http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/885/1/T026_N%C2%B0%20DNI%2007879863_M.pdf

Chávez, M. (2018). el clima organizacional y la gestión administrativa en la oficina de tesorería de la sede central del ministerio de educación lima norte: (tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2403/TESIS%20CHAVEZ%20PACHECO-HERNANI%20CHAVEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chaviato, I.(2010). Introduccion a teoria general de administracion. En I. Chaviato. Autor Recuperado de <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>

Delgado, M. (febrero, 2015). Quality of health- care according to social actor s’ frameworks of meaning in Colombia and Brazil. *Revista de Salud pública Colombia* (12) Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v12n4/v12n4a01.pdf>

De la Cruz, J. (marzo, 2016). Validation of an instrument to measure the level of satisfacción of pregnant during the delivery. *Revista médica* (30). Recuperado de <http://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/650/617>

Ellis, R. (Noviembre, 2017). Improving the quality of surgical care: The American College of Surgeons National Surgical Quality Improvement Program. *revista de*

calidad de atención, (301). recuperado de <https://www.journals.elsevier.com/revista-de-calidad-asistencial>

Fernández, J. (2018) *Gestión administrativa en una empresa industrial y Retail Lima*

(tesis maestría).Recuperado de:

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2448/TESIS%20Gonzalez%20Julio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Forrellat, M. (junio, 2014) Quality in health services: an unavoidable challenge. *Revista cubana de hematología Cuba* (179). Recuperado de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011

Gutiérrez, E. (julio, 2009). Tiempo de espera y su relación con la satisfacción de los usuarios en la farmacia central Hospital de Lima. *Revista salud pública*

(61).Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v26n1/a13v26n1.pdf>

Gutiérrez, P. (2015). Gestión de pacientes: construcción de un modelo necesario para la gestión hospitalaria (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/132982/Gestion-de-pacientes-construccion-de-un-modelo-necesario-para-la-gestion.pdf?sequence=1>

Levinson, D. (2016). *Resumen ejecutivo - Hospitales de Servicio de Salud de la India: Longstanding. Servicio de Salud Indio Hospitales Largos*, (tesis de maestría).Obtenido de

Lie, T., y Hsiang, e. (abril, 2012). Administrative management of dental departments in hospitals in Taiwan: A field survey. *journal of dental science* (366). Recuperado de

https://www.researchgate.net/publication/257736581_Administrative_management_of_dental_departments_in_hospitals_in_Taiwan_A_field_survey

- LLallico, E. (2018). Calidad de la atención odontológica basado en intangible de la clinica de la facultad de odontologia. (Tesis de maestria). Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/10151/Llallico_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lovera, R. (2018). Calidad de atención y satisfacción del Usuario Externo, (tesis de maestria). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29946/lovera_vr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Marcelo, R. (2017). Gestion administrativa y la calidad de atencion en el area de admision de la Clinica del Pacifico (tesis de maestria). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/32472/marcelo_tv.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mason, S. (marzo, 2017). The accuracy of burn diagnosis codes in health administrative data: A validation study. *Burns* (264). Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0305417916304727>
- Monahan, K. (febrero, 2018). Chapter 2 - Rational Economics and the Administrative Theory of Management. How behavioral economic influences management decision-making. *Prespectivs in behavioral economics and the economics of beh* (75). Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780128135310000029>
- Montoya, N. (2017). La gestion Administrativa y la calidad del servicio del personal de La gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de la Comunidad Local de Administración de Salud (tesis de maestria). recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12765/montoya_ve.pdf
- Moliner, C. (2017). Quality of service and customer satisfaction. *Psicologia del trabajo organizacional*. recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231324550006>

Molla, R. (mayo, 2015). Significado práctico del concepto gestión del cuidado en las enfermeras/os que se desempeñan en atención primaria en salud. *Ciencia y Enfermería XXI* (73). Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v21n3/art_07.pdf

Natsumoto, R. (octubre, 2015). Development of Servqual model for the measurement of the service quality in the publicity company ayuda experto. *Prespectivas* (3733). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>

Navarrete, S. (diciembre, 2013). La investigación sobre calidad de la atención en el Instituto Mexicano del Seguro Social. Estudio bibliométrico. *salud publica de Mexico*, (55). Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/spm/v55n6/v55n6a5.pdf>

Niño de Guzman, M. (2018). Satisfacción de la usuaria sobre la calidad de atención recibida en el servicio de obstetricia (tesis de maestría). recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/10128/Nino_ni.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Paiva, O. (2018). “Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad. Lima (tesis de maestría). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28586/Paiva_POJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Reyes, A. (2007). Administracion Moderna Mexico. En A. Reyes.autor. Recuperado de <https://educativoinurgentes.files.wordpress.com/2018/01/administracion-moderna-reyes-ponce.pdf>

Rice, R. (septiembre, 2018). Measuring the effectiveness of workplace health management programs: An Australian example. *preventive medice reports*(56). Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2211335518300731>

- Saavedra, C. E. (2014). Factores de éxito para la acreditación de la calidad en salud: el caso del Hospital Exequiel González Cortés (tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/116866/cf-saavedra_cv.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Samaniego, M. (2018). “Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II (Tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31862/Samaniego_HDM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sanchez, C. (2018). Calidad de atención y nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención de parto en el Hospital Regional Docente Cajamarca (Tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28793/sanchez_fc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Santibañez, L. (2017). calidad de la atención del servicio de planificación Familiar para las usuarias del Hospital Rezo Cañete (tesis de maestría). Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3043/3/santibanez_gs.pdf
- Serrano, A. (julio, 2015). Modelo de gestión de la calidad de servicio: revisión y propuesta de integración con la estrategia empresarial. *Revista Catanbra (06)*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/28202543_Modelos_de_gestion_de_la_calidad_de_servicio_revision_y_propuesta_de_integracion_con_la_estrategia_empresarial
- Silva, M. (2018). Relación de la Gestión Administrativa y la Calidad en la Atención de Embarazo en Adolescentes Atendidas (Tesis de maestría). Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13073/chirinos_ar%20valo_diez_canseco_more_palacios_rojo_diagnostico_de_la_calidad_del_proceso_de_atencion_administrativa.pdf?sequence=1&isallowed=y

Soto, V. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia (tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29980/soto_hd.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Torres, H. (marzo, 2014). teoría general de la administración. *Mexico Patria (204)*. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=LtLhBAAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Zafra, J. (enero,2015). Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. *Anales de la facultad de medicina, (76)*. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832015000200017&script=sci_arttext&lng=en

Zurita, G. (marzo,1996). Calidad de la Atención de la Salud. *Anales de la Facultad de Medicina Universidad Nacional Mayor de San Marcos (574)*. recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v58_n1/casalud.htm.

ANEXOS

ANEXO MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD QUEROCOTILLO 2019

<p>De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la calidad de atención en el servicio de obstetricia del centro de salud Querocotillo 2019</p>	<p>Objetivo General -Determinar si existe relación entre la gestión administrativa y la calidad en el servicio de obstetricia en el Centro de salud Querocotillo 2019.</p> <p>Objetivos específicos -Identificar la gestión administrativa en el servicio de obstetricia del centro de salud Querocotillo. -Identificar la calidad de atención en el servicio de obstetricia del centro de salud Querocotillo. -comparar los índices estadísticos de las variables gestión administrativa y calidad de atención en el servicio de obstetricia del centro de salud Querocotillo. -relacionar la gestión administrativa con la calidad de atención del presente que acude al servicio de obstetricia del centro de salud Querocotillo. -relacionar la gestión administrativa con la calidad de atención del paciente que acude al servicio de obstetricia del centro de salud Querocotillo. -relacionar las dimensiones de la variable calidad de atención y las dimensiones de la variable gestión administrativa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Variable dependiente Calidad de atención. • Variable independiente Gestión administrativa 	<p>Población asegurada del centro de salud Querocotillo.</p> <p>Población usuaria del servicio de obstetricia</p> <p>Muestra el tamaño de la muestra 30 usuarias del servicio de obstetricia</p>	<p>-gestión administrativa</p> <p>-Calidad de atención</p> <p>-No experimental</p> <p>-Tipo descriptivo correlacional</p>
--	---	---	--	--

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

GENERALIDADES:

a. Edad _____ años b. Procedencia: Urbano () Rural ()

Objetivo: Evaluar el nivel de calidad de atención que se brindada en la atención de Obstetricia del Centro de Salud de Querocotillo – Cutervo

INSTRUCCIONES: Estimada señora(ita), agradeciendo anticipadamente por su colaboración, dar su opinión acerca de la “Calidad de atención” en el servicio de Obstetricia del Centro de Salud de Querocotillo. Para lo cual debe responder las alternativas de respuesta que se adecue a su criterio.

VALORACIONES DE LAS CATEGORÍAS:

1: Pésimo 2: Malo 3: Regular 4: Bueno 5: Excelente

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: Fiabilidad					
1	¿Cómo califica usted el tiempo de espera para el servicio de obstetricia?					
2	¿De qué manera califica usted la atención de la Obstetra con respecto a la atención según orden de llegada de los pacientes?					
3	¿Cómo califica usted al personal de obstetricia durante su atención sobre el respecto a su privacidad?					
4	¿Cómo califica usted al personal de obstetricia durante su atención sobre la confidencialidad de su diagnóstico?					
5	¿Cómo califica usted que la obstetra le realizó el examen físico?					
6	¿Cuán satisfecho se siente usted después de haberse informado por la obstetra, sobre qué hacer si presenta signos de alarma?					
	DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta					
7	¿En qué medida califica usted la amabilidad de la obstetra al ser atendido en el servicio de obstetricia?					
8	¿En qué medida califica usted el trato o cortesía de la obstetra al ser atendido en el servicio de obstetricia?					
9	¿Cómo califica usted el tiempo que le brindó el personal de obstetricia para contestar sus dudas o preguntas sobre su consulta?					
10	¿Considera usted que el tiempo de duración de su consulta y/o examen obstétrico brindado por la obstetra son los suficientes?					
	DIMENSIÓN: Seguridad					
11	La información recibida por parte de la obstetra, referente a su consulta ¿Cómo usted lo califica?					
12	¿En qué medida usted califica al personal de obstetricia que le atendió y le realizó un examen físico completo y minucioso por el cual fue su consulta?					
13	Durante su atención en el servicio de obstetricia ¿En qué medida considera usted que le solucionaron su problema de salud?					
14	¿Cómo considera usted al personal de obstetricia que le atendió le brindó confianza para expresar su problema de salud?					
	DIMENSIÓN: Empatía					

15	¿Cómo considera usted al personal de obstetricia durante su atención sobre el interés que mostró para solucionarle su problema de salud?					
16	¿De qué manera usted califica al personal de obstetricia sobre las explicaciones que le brindó para realizarse los exámenes necesarios?					
17	¿Usted comprendió los resultados que el personal obstetricia le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?					
18	¿En qué medida usted comprendió la explicación que le brindó el personal de obstetricia sobre el tratamiento que se le prescribió?					
19	¿Considera que las indicaciones prescritas en la receta por la personal obstetricia son adecuadas para usted?					
20	¿De qué manera usted calificó al personal obstetricia sobre las orientaciones brindadas de los cuidados a seguir en su hogar?					
	DIMENSIÓN: Aspectos tangibles					
21	¿En qué medida usted calificó al personal de obstetricia sobre la limpieza y el uniforme que llevan?					
22	¿Cómo califica usted el uso de maquetas, rota folios para su mejor comprensión durante el tiempo de consulta?					
23	¿Cómo percibe el estado y disponibilidad de los equipos y material e insumo del consultorio de obstetricia?					
24	Las camillas, camas y sillas del Centro de Salud ¿Cómo calificarían su comodidad?					
25	La limpieza y ventilación del consultorio de obstetricia, ¿Cómo usted lo califica?					

GRACIAS

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

GENERALIDADES:

a. Edad _____ años b. Procedencia: Urbano () Rural ()

Objetivo: Evaluar la gestión administrativa que se brinda en la atención de Obstetricia del Centro de Salud de Querocotillo – Cutervo

INSTRUCCIONES: Estimada señora(ita), agradeciendo anticipadamente por su colaboración, dar su opinión acerca de la Gestión Administrativa en el servicio de Obstetricia del Centro de Salud de Querocotillo. Para lo cual debe responder las alternativas de respuesta que se adecue a su criterio.

VALORACIONES DE LAS CATEGORÍAS:

1: Pésimo 2: Malo 3: Regular 4: Bueno 5: Excelente

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: Planificación					
1	Servicio de obstetricia cuenta con documentos de gestión					
2	Como califica usted ¿es adecuado el horario de atención en consultorio de obstetricia?					
3	Como califica usted al jefe del establecimiento ¿soluciona los problemas que se presentan?					
4	Observa usted que el consultorio de obstetricia tiene buena distribución y ambientes adecuados.					
5	Como considera usted que la institución está motivando al personal de obstetricia para proponer mejoras en el proceso de atención.					
6	Como califica usted al jefe del establecimiento ¿está solucionando con capacidad los problemas relacionados a su atención?					
7	Como califica usted al personal del consultorio de obstetricia soluciona adecuadamente los problemas administrativos que se presentan en la consulta.					
	DIMENSIÓN: Organización					
8	Como califica usted al establecimiento de salud con respecto al abastecimiento de medicamentos e insumos.					
9	Como califica usted al personal de los consultorios de obstetricia.					
10	Como califica usted los ambientes con que cuenta el establecimiento de salud.					
11	Como califica usted la sesiones educativas que le brindan en consultorio de obstetricia					
12	Como califica usted la distribución del personal en los consultorios de obstetricia					
13	Como califica usted la organiza un orden para la adquisición de citas					
	DIMENSIÓN: Dirección					
14	Como califica usted los conflictos que existen miembros del personal dentro del centro de salud					
15	Como califica la coordinación en el desarrollo de las actividades en la consulta					

16	Como califica usted al personal que rota en el tópicico de obstetricia					
17	Como califica usted cumplimiento del rol de turnos del consultorio de obstetricia					
18	Como califica usted la señalización que existe en los consultorios					
19	Como califica usted la promoción del buen trato al usuario en el centro de salud					
	DIMENSIÓN: Control					
20	Como califica usted la puntualidad del personal de obstetricia en sus turnos programados					
21	Como califica usted la atención en el consultorio de obstetricia debería brindarse hasta culminar el horario de atención					
22	como califica usted el establecimiento de salud cuenta con los bienes necesarios para una adecuada atención.					
23	Como califica usted las medidas correctivas ante posibles deficiencias					
24	Como califica usted las acciones de control en las actividades que realizan los trabajadores hacia los usuarios					
25	Como califica usted los servicios que presta el centro de salud					

GRACIAS

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

I. INFORMACIÓN DEL EXPERTO Y

1	NOMBRE DEL EXPERTO	: ROSA VICTORIA MIRANDA COAGUILA
2	GRADO ACADÉMICO	: MAESTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD
3	CENTRO DE TRABAJO	: HOSPITAL SANTA MARIA DE CUTERVO .
4	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	: 42851737
4	NOMBRE DEL INSTRUMENTO	: Cuestionario Calidad de Atención
5	PROPÓSITO DEL INSTRUMENTO	: Identificar mediante la aplicación de un cuestionario la calidad de atención que se brinda en el Centro de Salud de Querocotillo, Cutervo
6	UNIDAD DE ANÁLISIS	: Centro de Salud Querocotillo
7	DESCRIPCIÓN INSTRUMENTO	: Consiste en una lista de ítems que tiene la finalidad de identificar mediante la aplicación de un cuestionario la opinión acerca de la Calidad de Atención en el Centro de Salud Querocotillo.
8	RESPONSABLE DE LA INVESTIGACIÓN	: Br. Katherine Noemi Bonilla Quevedo (https://orcid.org/0000-0003-1283-0290)


Rosa Victoria Miranda Coaguila
OBSETRA
C.O.P. N° 25156

II. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE					EXCELENTE						
		0	1	2	3	4	0	1	2	3	4		
CLARIDAD	Es formulado con lenguaje apropiado												
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables								X				
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la tecnología											X	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica											X	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad											X	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de la evaluación											X	
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la pedagogía y la salud											X	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones											X	
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio											X	
PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación											X	
	TOTAL											X	

III. OPINION DE APLICABILIDAD: ES aplicable y se ajusto a los objetivos.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: EXCELENTE.
ENTREVISTA, 04 de JULIO, 2019


 O B S E R V A
 G R O P. N° 25168

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

I. INFORMACIÓN DEL EXPERTO Y

1	NOMBRE DEL EXPERTO	: MG. JOSÉ TIODOCIO, FERNANDEZ CABANA.
2	GRADO ACADÉMICO	: MAGISTER EN SALUD PÚBLICA.
3	CENTRO DE TRABAJO	: DIRECCIÓN SUB REGIONAL DE SALUD CUTERVO
4	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	: 29090199.
4	NOMBRE DEL INSTRUMENTO	: Cuestionario Calidad de Atención
5	PROPÓSITO DEL INSTRUMENTO	: Identificar mediante la aplicación de un cuestionario la calidad de atención que se brinda en el Centro de Salud de Querocotillo, Cutervo
6	UNIDAD DE ANÁLISIS	: Centro de Salud Querocotillo
7	DESCRIPCIÓN INSTRUMENTO	: Consiste en una lista de ítems que tiene la finalidad de identificar mediante la aplicación de un cuestionario la opinión acerca de la Calidad de Atención en el Centro de Salud Querocotillo.
8.	RESPONSABLE DE LA INVESTIGACIÓN	: Br. Katherine Noemi Bonilla Quevedo (https://orcid.org/0000-0003-1283-0290)

II. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE					EXCELENTE					
		0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	
CLARIDAD	Es formulado con lenguaje apropiado			X								
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				X							
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la tecnología			X								
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				X							
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad			X								
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de la evaluación					X						
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la pedagogía y la salud						X					
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones						X					
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio							X				
PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación								X			
	TOTAL							03				

III. OPINION DE APLICABILIDAD: BUENO, PARA EL ESTUDIO.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: Muy bueno

CUTERO, 05 de Julio del 2019.

GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
 Dirección Sub Regional de Salud Cutervo
 Mg. SP. José T. Ríos Méndez Cabana
 DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

I. INFORMACIÓN DEL EXPERTO Y

1	NOMBRE DEL EXPERTO	: ELI MEGO MONDRAGON
2	GRADO ACADÉMICO	: MAGISTER EN GESTION SERVICIOS SALUD
3	CENTRO DE TRABAJO	: HOSPITAL SANTA MARIA DE CUTERVO
4	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	: 42931321
4	NOMBRE DEL INSTRUMENTO	: Cuestionario Calidad de Atención
5	PROPÓSITO DEL INSTRUMENTO	: Identificar mediante la aplicación de un cuestionario la calidad de atención que se brinda en el Centro de Salud de Querocotillo, Cutervo
6	UNIDAD DE ANÁLISIS	: Centro de Salud Querocotillo
7	DESCRIPCIÓN INSTRUMENTO	: Consiste en una lista de ítems que tiene la finalidad de identificar mediante la aplicación de un cuestionario la opinión acerca de la Calidad de Atención en el Centro de Salud Querocotillo.
8.	RESPONSABLE DE LA INVESTIGACIÓN	: Br. Katherine Noemi Bonilla Quevedo (https://orcid.org/0000-0003-1283-0290)

GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
Dirección Sub Regional de Salud Cutervo
HOSPITAL SANTA MARIA DE CUTERVO

Mg. GSS Eli Megó Mondragón
ENFERMERO - CEP N° 52778

II. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
		0	1	2	3	4
CLARIDAD	Es formulado con lenguaje apropiado				X	
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				X	
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la tecnología				X	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				X	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de la evaluación				X	
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la pedagogía y la salud				X	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				X	
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio				X	
PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación				X	
	TOTAL					

III. OPINION DE APLICABILIDAD: APLICABLE PARA EL ESTUDIO

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: MUY BUENO
CUTSIVO, 4 de JULIO del 2019

GOBIERNO REGIONAL DE CALAMARCA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CUTSIVO
HOSPITAL SANTA MARÍA DE CUTSIVO

20240707

M^B GSS Eil Meza Mondragon
ENFERMERO - CEP N° 92778

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

I. INFORMACIÓN DEL EXPERTO Y

1	NOMBRE DEL EXPERTO	: SILVINO DELGADO MEDINA
2	GRADO ACADÉMICO	: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA
3	CENTRO DE TRABAJO	: DIRECCIÓN SUB REGIONAL DE SALUD CUTERVO
4	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	: 40705231
4	NOMBRE DEL INSTRUMENTO	: Cuestionario Gestión Administrativa
5	PROPÓSITO DEL INSTRUMENTO	: Identificar mediante la aplicación de un cuestionario la Gestión Administrativa que se existe en el Centro de Salud de Querocotillo, Cutervo
6	UNIDAD DE ANÁLISIS	: Centro de Salud Querocotillo
7	DESCRIPCIÓN INSTRUMENTO	: Consiste en una lista de ítems que tiene la finalidad de Identificar mediante la aplicación de un cuestionario la opinión acerca de la Gestión Administrativa en el Centro de Salud Querocotillo.
8.	RESPONSABLE DE LA INVESTIGACIÓN	: Br. Katherine Noemí Bonilla Quevedo (https://orcid.org/0000-0003-1283-0290)

II. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
		0	1	2	3	4
CLARIDAD	Es formulado con lenguaje apropiado					
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables			/		
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la tecnología			/		
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				/	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				/	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de la evaluación				/	
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la pedagogía y la salud				/	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				/	
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio				/	
PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación				/	
	TOTAL					

III. OPINION DE APLICABILIDAD: APLICABLE Y SE AJUSTA A LOS OBJETIVOS

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: MUY BUENO
CUTEDO, 04 de JUNIO del 2019

GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
Dirección Sub Regional de Salud Cutánea
Dirección Ejecutiva de Salud de las Personas

Dr. Silvano Elias Delgado Medina
Director Ejecutivo

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

I. INFORMACIÓN DEL EXPERTO Y

1	NOMBRE DEL EXPERTO	: Mg. JOSÉ TEODORO FERNÁNDEZ CABANA
2	GRADO ACADÉMICO	: MAGISTER EN SALUD PÚBLICA
3	CENTRO DE TRABAJO	: DIRECCIÓN SUB REGIONAL DE SALUD CUTERVO
4	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	: 29 090199
4	NOMBRE DEL INSTRUMENTO	: Cuestionario Gestión Administrativa
5	PROPÓSITO DEL INSTRUMENTO	: Identificar mediante la aplicación de un cuestionario la Gestión Administrativa que se existe en el Centro de Salud de Querocotillo, Cutervo
6	UNIDAD DE ANÁLISIS	: Centro de Salud Querocotillo
7	DESCRIPCIÓN INSTRUMENTO	: Consiste en una lista de ítems que tiene la finalidad de Identificar mediante la aplicación de un cuestionario la opinión acerca de la Gestión Administrativa en el Centro de Salud Querocotillo.
8.	RESPONSABLE DE LA INVESTIGACIÓN	: Br. Katherine Noemí Bonilla Quevedo (https://orcid.org/0000-0003-1283-0290)

II. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
		0	1	2	3	4
CLARIDAD	Es formulado con lenguaje apropiado					
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables		X			
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la tecnología			X		
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica			X		
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad		X			
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de la evaluación				X	
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la pedagogía y la salud				X	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				X	
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio				X	
PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación				X	X
	TOTAL			05		

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Buena, para el estudio.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: Muy bueno

CUTERVO, OS de Julio del 2019.

GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
Dirección Sub Regional de Salud Cutervo

Mg. SP. José T. Hernández Osbana
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD

Autorización para el desarrollo de la tesis



PERÚ

Ministerio
de Salud

Dirección Regional de Salud con áreas
Directión Subregional de Salud Chiclayo
Municipalidad Querosotillo

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION E IMPUNIDAD”

Querosotillo, 07 de julio del 2019.

CARTA N° 58 – 2019-REG-CAJ-DSRS/MRO/

DOCTORA MERCEDES COLLAZOS ALARCON

DIRECTORA ESCUELA DE POST GRADO.

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO FILIAL CHICLAYO.

PRESENTE

De mi especial consideración

Es grato dirigirme a Ud. para saludarla cordialmente en representación del centro de Salud Querosotillo y a la vez comunicarle que se aceptado al maestrante Katherine Noemi Bonilla Quevedo, estudiante del III ciclo de la maestría Gestión de los servicios de la salud de su representada para que desarrolle la aplicación de su proyecto de tesis denominado “GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE ATENCION EN EL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD QUEROCOTILLO” comprometidos a brindar todas las facilidades respectivas

así mismo por su intermedio solicitamos al maestrante que deberá alcanzar un ejemplar de la tesis sustentada y aprobada a fin de que sea un instrumento a tener en cuenta con el personal de salud en el servicio de obstetricia Centro de salud Querosotillo

Sin otro particular, me despido de Usted, reiterándole las muestras de mi distinguida consideración y estima personal.

Atentamente.




Wilson Barreto Cabrera
CMP: 72219